



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 C.P.A.

TEMA:

“LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y
LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO PRODUCTIVA CÍA. LTDA. MATRIZ QUERO, PERÍODO 2013”

AUTORA: FÁTIMA PAOLA PALLO PUNINA

TUTOR: DR. LENYN VÁSQUEZ

AMBATO - ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Lenyn Vásconez, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación con el Tema: “LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA CÍA. LTDA. MATRIZ QUERO, PERÍODO 2013” Desarrollado por Fátima Paola Pallo Punina egresada de la Carrera de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, considerando que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnico como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado, modalidad independiente y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la facultad de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Por lo tanto, autoriza la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación de calificación designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Abril de 2015

Dr. Lenyn Vásconez

TUTOR DE LA TESIS DE GRADO.

AUTORÍA DE LA TESIS

Yo Fátima Paola Pallo Punina con C.I.1804458501, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación “La gestión empresarial del departamento de créditos y la situación financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Productiva Ltda. Matriz Quero, período 2013.” como también los contenidos presentados, las ideas, análisis, síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona en calidad de autora de este trabajo investigativo.

Ambato, Abril de 2015

FÁTIMA PAOLA PALLO PUNINA

C.I.1804458501

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación con el tema: “La gestión empresarial del departamento de créditos y la situación financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Productiva Ltda. Matriz Quero, período 2013.”, elaborado por Fátima Paola Pallo Punina, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril de 2015

PRESIDENTE DE TRIBUNAL

ECO. DIEGO PROAÑO

AB. CINTIA DE LA TORRE
PROFESOR CALIFICADOR

DR. GERMÁN SALAZAR
PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y permitirme el haber llegado alcanzar mis objetivos y metas propuestas tanto en mi vida profesional y personal, a mis padres y familiares que me han brindado un apoyo incondicional, siendo parte fundamental en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas las bendiciones que ha llenado en mi vida permitiendo alcanzar mi sueño profesional.

A la Universidad Técnica de Ambato, por tener profesores de calidad que en mi vida estudiantil han sabido formarme profesionalmente y personalmente, especialmente a mi tutor de tesis Lenyn Vásquez.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Productiva” Cía. Ltda. Por darme la apertura para desarrollar mi proyecto de graduación.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACION DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA TESIS	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
INDICE DE TABLAS	xiii
INDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
INTRODUCCION	xvii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1. TEMA	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.1.1. Macro Contextualización.....	1
1.2.1.2. Contextualización Meso	3
1.2.1.3. Contextualización Micro.....	5
1.2.2. Análisis Crítico.....	6
1.2.2.1. Árbol de problemas.....	6
1.2.2.2. Relación Causa – Efecto.....	7
1.2.3. Prognosis	7
1.2.4. Formulación del problema.....	8
1.2.5. Interrogantes	8

1.2.6.	Delimitación del objeto de estudio	8
1.3.	Justificación.....	9
1.3	Objetivos	9
1.3.1.	Objetivo general	9
1.3.2.	Objetivos específicos.....	10
CAPÍTULO II		11
MARCO TEÓRICO.....		11
2.1.	Antecedentes Investigativos	11
2.2.	Fundamentación Filosófica	13
2.3.	Fundamentación legal	13
2.4.	Categorías fundamentales	17
2.4.1	Gráficos de inclusión interrelacionados	17
2.4.2	Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustenta las variables del problema.....	20
2.5.	Marco conceptual de la Variable Independiente.....	20
2.5.1.	Gestión Empresarial	20
2.5.1.1.	Proceso de crédito.....	20
2.5.1.2.	Gestión Empresarial Del Departamento de Créditos.....	21
2.5.1.3.	Gestión de procesos	22
2.5.1.4.	Productividad, eficacia y eficiencia.....	23
2.5.2.	Ciclos.....	23
2.6.	Marco conceptual de la Variable Dependiente	24
2.6.1.	Situación Financiera	24
2.6.2.	Estados Financieros	24
2.7.	Hipótesis.....	27
CAPÍTULO III.....		28

METODOLOGÍA	28
3.1. Enfoque	28
3.2. Modalidades de la investigación	28
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	29
3.4. Población y muestra	30
3.4.1. Población	30
3.4.2. Muestra	30
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	30
3.5.2 Operacionalización de la variable Dependiente	32
3.5. Plan de recolección de Información	33
3.5.1. Plan de Recolección de datos	33
3.6. Procesamiento y análisis	34
3.6.1. Plan de procesamiento de información.....	34
3.6.2. Plan de Análisis e interpretación de resultados	35
CAPÍTULO IV	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	37
4.1. Análisis e interpretación de los datos.....	37
4.2. Aplicación de Indicadores de Camel.....	52
4.3. Verificación de la Hipótesis.....	54
4.3.1.1. Conclusión de la hipótesis	59
CAPÍTULO V	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones.....	61
CAPÍTULO VI.....	62
PROPUESTA.....	62

6.1.	Datos Informativos.....	62
6.2.	Antecedentes de la Propuesta.....	63
6.3.	Justificación.....	66
6.4.	Objetivos	67
6.4.1.	Objetivo General	67
6.4.2.	Objetivos Específicos	67
6.5.	Análisis de Factibilidad.....	67
6.5.1.	Socio Cultural.....	68
6.5.2.	Tecnológica	68
6.5.3.	Organizacional.....	68
6.5.4.	Económico Financiero.....	68
6.6.	Fundamentación	69
6.6.1	Auditoría	69
6.6.1.1.	Auditoría de Control Interno.....	70
6.6.1.2.	Importancia del control interno.....	70
6.6.1.3.	Objetivos del control interno.	71
6.6.1.4.	Control Interno.....	71
6.6.1.5.	Objetivos del control interno.....	72
6.6.1.6.	Elementos del Control Interno	73
2.8.2.1.	Auditoría de Gestión	75
6.6.1.5.	Políticas de la empresa.....	77
6.6.1.6.	Importancia de las políticas	78
6.6.1.7.	Tipos de políticas	78
6.6.2.	Manual de procedimientos	79
6.6.2.1.	Objetivo del Manual de Control Interno.....	80
6.6.2.2.	Elementos que integran un manual	80

6.6.3.	Marco Conceptual	80
6.6.3.1.	Auditoría	80
6.6.3.2.	Gestión	81
6.6.3.3.	Criterio de Auditoría	81
6.6.3.4.	Actividades de Control	81
6.6.3.5.	Evidencia de Auditoría	82
6.6.3.6.	Riesgo de Auditoría	82
6.6.3.7.	Resultados de la Auditoría	83
6.6.3.8.	Riesgo de Control	83
6.6.3.9.	Hallazgo de auditoría	83
6.6.3.10.	Condición	83
6.6.3.11.	Criterio	84
6.6.3.12.	Causa	84
6.6.3.13.	Efecto	84
6.6.3.14.	Riesgo Inherente	84
6.6.3.15.	Conclusiones de auditoría	85
6.6.3.16.	Riesgo de Detección	85
6.6.3.17.	Auditado	85
6.6.3.18.	Papeles de Trabajo	85
6.6.3.19.	Auditor Externo	86
6.6.3.20.	Plan de auditoría	86
6.6.3.21.	Alcance de la auditoría	86
6.6.3.22.	Normas de Auditoría	87
6.6.3.23.	Programa de auditoría	87
6.6.3.24.	Economía	87
6.6.3.25.	Eficacia	87

6.6.3.26. Indicador	88
6.6.3.27. Índice	88
6.6.3.28. Indicadores de Gestión.....	88
6.7. Metodología	89
PROCESO: Otorgamiento de Créditos	125
CRÉDITOS: Ordinarios	125
SUBPROCESO ADMINISTRATIVO: Recepción de Documentación	125
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:	125
CÁLCULO DE INDICADORES DE GESTIÓN	125
PROCESO: Otorgamiento de Créditos	128
PROCESO: Otorgamiento de Créditos	131
CRÉDITOS: Ordinarios	131
SUBPROCESO ADMINISTRATIVO: Seguimiento del crédito	131
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:	131
CÁLCULO DE INDICADORES DE GESTIÓN	131
ANEXO.....	141
BIBLIOGRAFÍA.....	143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Participación de la cartera total según segmento	2
Tabla 2	Variable Independiente: Gestión Empresarial	31
Tabla 3	Variable Dependiente: Situación Financiera	32
Tabla 4	Tabulación de las encuestas.....	36
Tabla 6	Pregunta 1	42
Tabla 7	Pregunta 2	43
Tabla 8	Pregunta 3	44
Tabla 9	Pregunta 4	45
Tabla 10	Pregunta 5	46
Tabla 11	Pregunta 6	47
Tabla 12	Pregunta 7	48
Tabla 13	Pregunta 8	49
Tabla 14	Pregunta 9	50
Tabla 15	Pregunta 10	51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución geográfica de créditos por tipo de institución.....	4
Figura 2	Árbol de Problemas	6
Figura 3	Fundamentación teórica de las Variables de Estudio	17
Figura 4	Análisis de Estado de Situación Financiera	38
Figura 5	Análisis de Estado de Resultados.....	40
Figura 6	Pregunta 1	42
Figura 7	Pregunta 2	43
Figura 8	Pregunta 3	44
Figura 9	Pregunta 4.....	45
Figura 10	Pregunta 5.....	46
Figura 11	Pregunta 6.....	47
Figura 12	Pregunta 7.....	48
Figura 13	Pregunta 8.....	49
Figura 14	Pregunta 9.....	50
Figura 15	Pregunta 10.....	51
Figura 16	Demostración de Hipótesis.....	59
Figura 17	Organigrama Estructural	69

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto a presentarse se ha elaborado con la finalidad de realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Productiva” Cía. Ltda., por lo tanto es necesario la aplicación de las cuatro fases de una auditoría de gestión que permita dar in informe sobre la Gestión Empresarial.

En el desarrollo de la presente investigación se establece en el Capítulo I, El problema de investigación, sustentado entre otros aspectos la justificación y el planteamiento de los objetivos: tanto general como objetivos específicos.

En el Capítulo II, Marco Teórico, se detallan todas las leyes, normas y disposiciones legales, vinculadas con el tema analizado, así como los lineamientos que sustenten la hipótesis, y conceptos de Gestión Empresarial que sustenten el desarrollo de la propuesta.

En el Capítulo III, Metodología, se muestra el enfoque de investigación y la modalidad básica de la investigación, en su primera fase consta de un nivel observacional por la necesidad de efectuar una investigación directa a los sujetos de estudio así como los elementos y las actividades que se desarrollan entre los diferentes departamentos de la empresa mediante la aplicación de una encuesta, posterior de esto; con la investigación de campo se reunirá toda la información de primera mano que permita evaluar la Gestión Empresarial juntamente con la auditoría de gestión para evaluar la situación financiera.

En el Capítulo IV, Análisis e interpretación de los resultados, se analiza e interpreta cada pregunta desarrollada en las encuestas efectuadas a los funcionarios vinculados con el tema estudiado para la verificación de la hipótesis planteada.

En el Capítulo V, se describe las conclusiones y recomendaciones recabadas durante el proceso de la investigación.

En el Capítulo VI, se establece la propuesta que consiste en proponer una auditoría de gestión al departamento de Créditos evaluando cada uno de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Productiva” Cía. Ltda.

INTRODUCCION

Para los países del tercer mundo, el acceso a los servicios financieros constituye un factor decisivo para impulsar el desarrollo económico y el bienestar de la sociedad.

En esta área los sectores más pobres siempre han sido los menos favorecidos con el acceso a créditos. Durante muchos años los gobiernos de turno en el Ecuador, fruto de las malas políticas económicas, provocaron el empobrecimiento de los sectores más vulnerables de la población.

En contraste a esta crítica situación en el Ecuador, en los últimos años, se ha ido desarrollando el sector financiero, especialmente el cooperativo, que se ha constituido en una alternativa para los sectores más desfavorecidos por los sistemas tradicionales.

Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se ha convertido en una necesidad para alcanzar el éxito, el empleo de técnicas y herramientas para identificar el mercado al cual deben dirigirse. Aplicando la investigación de mercado para definir las estrategias de mercado, posicionamiento, publicidad, precios y distribución del producto demandado, de manera que facilite la adquisición de los servicios por el cliente, para alcanzar los objetivos de la organización.

Por lo expuesto anteriormente se presenta el tema “LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA CÍA. LTDA. MATRIZ QUERO, PERÍODO 2013” el mismo que pretende dar una visión general de una auditoría de gestión que faciliten la toma de decisiones para mejorar la situación financiera.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA

“La Gestión Empresarial del Departamento de Créditos y la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda. Matriz Quero, período 2013”.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro Contextualización

Sobre la situación financiera en el Ecuador y su participación de estas señalan que durante los últimos años en el país se ha observado un crecimiento en el mercado financiero cooperativo, posicionándose así de una gran cantidad de capital concentrado en este sector. En el año 2013, el total de la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito representó el 5,5 % del PIB nominal, y las obligaciones de sus socios equivalieron al 5,7% del mismo según Ruiz y Egüez en su informe (2014).

“Estas entidades cumplen el rol de intermediación financiera que, en principio, se define como el hecho de captar recursos del público (excedentes ahorrados en forma de depósitos) para colocarlos a manera de créditos con el propósito de financiar actividades de consumo o inversión.” (Ruiz & Egüez, 2014, pág. 1)

Por tanto dentro del sector financiero las cooperativas deben tener liderazgo, que les permita crecer a la par de la economía del país, de ahí la necesidad de generar una mejora en la gestión financiera de las cooperativas, esta gestión debe ser efectiva, eficiente, económica y ecológica, generando una correcta toma de decisiones, que sean oportunas y a largo plazo.

Desde el 1 de octubre de 2012 las cooperativas, pasaron a ser supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria (SEPS), lo cual ha traído mayor control al sector cooperativista, siendo esto un mecanismo que ayuda al desarrollo de estas instituciones, que satisfacen necesidades económicas, sociales y culturales, bajo ciertos principios. No hay duda entonces que en el país se ha empezado a dar importancia al sector cooperativista por ser un sistema paralelo a la banca privada, debido a la participación que tiene en la cartera bruta.

Este nuevo sistema de supervisión ha dividido a las cooperativas en cuatro segmentos según el tamaño de activos, cobertura y número de socios, estableciendo así un esquema de regulación y supervisión diferenciado y especializado compuesto por la resolución bancaria, un fondo de liquidez y seguro de depósito logrando así implantar una red de seguridad financiera.

Las cooperativas de ahorro y crédito debido a todo estos cambios han tenido que cumplir con requerimientos, para no ocasionar su cierre, por tanto la importancia de realizar auditorías de gestión dentro de estas instituciones, las existencia de estas auditorías en gran parte se debe al desconocimiento sobre el beneficio de la mismas, como por ejemplo mejorar la gestión empresarial que se ha venido llevando de manera empírica en ciertas cooperativas, y así mantener y aumentar el número de socios, y con ello aumentando el nivel de competitividad en el sistema financiero.

A continuación se muestra una tabla donde se detallan el número de cooperativas por segmentos y su participación de la cartera según el segmento.

Tabla 1 Participación de la cartera total según segmento

SEGMENTO	N° ORGANIZACIONES	% DEL TOTAL	CARTERA BRUTA (MILLONES USD)	% DEL TOTAL
Segmento 1	490	51,80%	73,47	1,35%
Segmento 2	334	35,31%	447,63	8,20%
Segmento 3	83	8,77%	1.383,47	25,34%
Segmento 4	39*	4,12%	3.555,54	65,12%
Total Sector	946	100%	5460,11	100%

Fuente: Registro de organizaciones de la EPS (diciembre, 2013)

Elaborado por: (Ruiz & Eiguez, 2014, pág. 6)

Como se puede observar en los datos de la tabla anterior, las cooperativas del segmento 4 con activo de \$9.600.001,00 o más y un número de 7100 socios o más, junto con el segmento 3 con un volumen de activos de \$1.100.001,00 o más, y con un número de hasta 7100 socios, poseen un mayor porcentaje de cartera bruta con relación a las cooperativas de los segmentos 1 con activos de hasta \$1.100.000,00 y con un número de 700 socios y el segmento 2 con un número de más de 700 socios y total de activos de más de \$1.100.001 y de (dedicadas en su mayoría a la colocación de créditos para consumo) cuentas con activo.

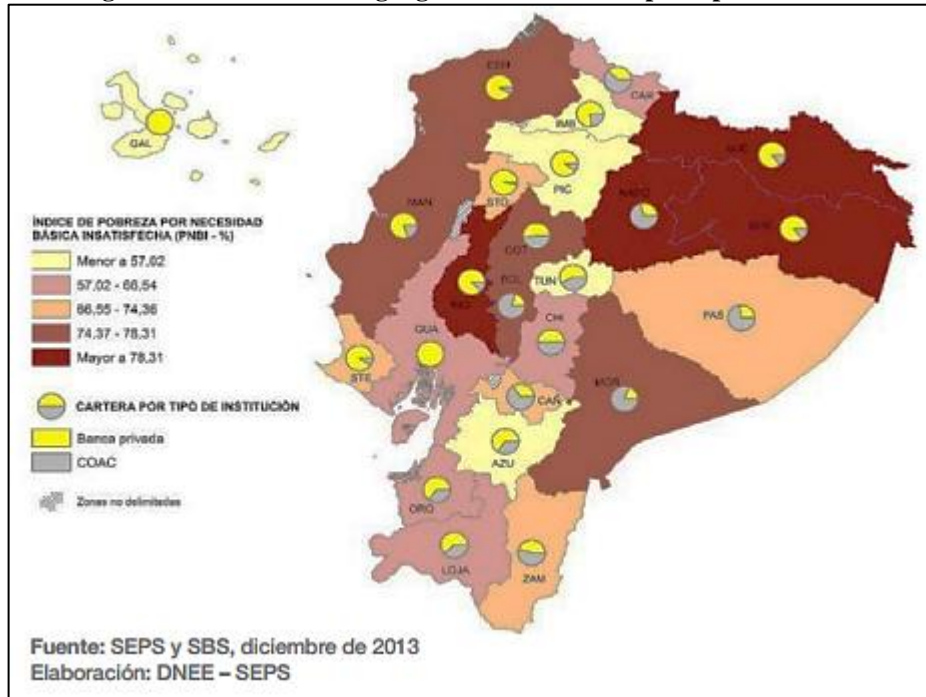
1.2.1.2. Contextualización Meso

En los últimos años se han incrementado el número de cooperativas existentes en la Provincia de Tungurahua, siendo en la actualidad la segunda provincia con mayor número de cooperativas de ahorro y crédito en el país, con más de 12 cooperativas por cada 100 mil habitantes, así mismo a nivel nacional ocupa el tercer puesto en mayor concentración de activos y socios.

Las instituciones que se han ido creando en los últimos años en su mayoría pertenecen a personas de etnias indígenas, muchas de estas han tenido un crecimiento y en otras existe una deficiente gestión en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos, es decir no se ha dado la importancia de tener una buena gestión en las cooperativas, lo que ha ocasionado que las mismas no crezcan, habiendo excepciones de algunas cooperativas que su crecimiento ha sido evidente.

La provincia de Tungurahua a nivel nacional como se mencionó anteriormente está en los primeros lugares de captaciones de dinero, ya que es una zona comercial y productiva, por tanto los valores entregados por estas instituciones para créditos también es importante como se lo puede observar en el siguiente gráfico.

Figura 1 Distribución geográfica de créditos por tipo de institución



Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, pág. 16)

Elaborado por: (Ruiz & Eguez, 2014, pág. 16)

Las cooperativas juegan rol muy importante dentro de la economía de la provincia, analizando el gráfico estas conceden casi el 50% de créditos totales otorgados, es decir que gran parte de la población depende de este tipo de instituciones, y los beneficios que ellas proveen, generalmente el sector cooperativo este enfocado a brindar ayuda al sector productivo, agrícola y personas de clase media y baja.

Por todo lo mencionado, en la provincia existe una gran competencia en el sector financiero, siendo más vulnerables las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que muchas de ellas aun no tienen una buena organización y asignación de funciones administrativas, lo cual se podría evaluar mediante una Auditoría de Gestión.

Aunque la auditoría de gestión ha tomado importancia en los últimos tiempos, muchas de las cooperativas que se han creado en la provincia son administradas por personas que desconocen la importancia de una buena gestión dentro de las

cooperativas, este inconveniente se ha aumentado por la exagerada creación de numerosas cooperativas que aún no están reguladas bajo control de las (SEPS), debido a que recién se han creado o por no cumplir con los requisitos que esta exige.

1.2.1.3. Contextualización Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., es una organización creada para el desarrollo de la economía del Cantón Quero Provincia de Tungurahua, adoptó un idea de asociación cooperativa por el ajuste social y sobre todo por la escases de fuentes de financiamiento de los sectores campesinos comunitarios y en especial para los agricultores, ya que este cantón es reconocido a nivel provincial por la actividad agrícola que ejercen una gran parte de sus habitantes.

Productiva inició sus actividades el 12 de febrero del año 2010, con 20 socios fundadores y ubicando como sede matriz la ciudad de Quero, el objetivo inicial fue el de servir a la población urbano marginal y barrios de este cantón a la cual la banca tradicional no los califica como sujetos de crédito, otras de las razones por las cuales se inició este proceso asociativo fue el de evitar la migración a las grandes ciudades y fuera del país, a través de la creación de fuentes de trabajo y financiamiento que ayuden a crearlas.

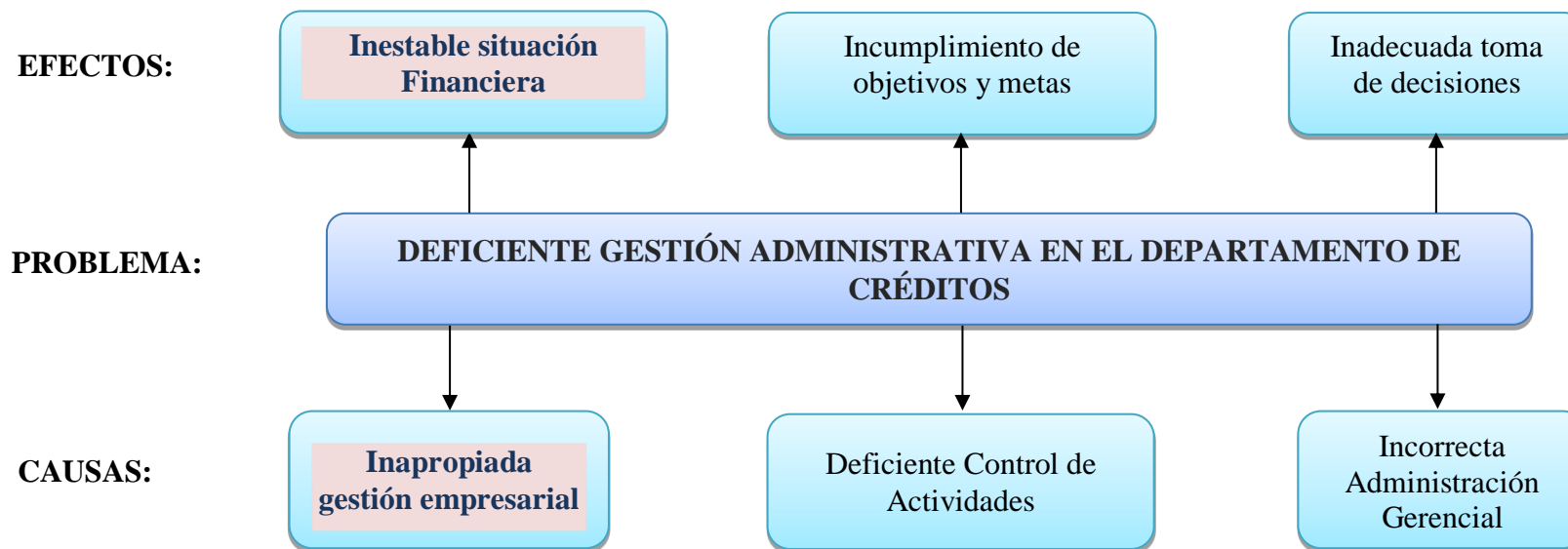
La misión de la cooperativa es la de realizar una intermediación financiera de calidad, transparente y solidaria, apoyando así iniciativas productivas personales y comunitaria, para mejorar la calidad de vida de las familias.

En los años que la cooperativa lleva en funcionamiento, ha logrado captar a más de 3000 socios, cuenta con Sucursales en Riobamba y Cevallos, sin embargo la cooperativa atraviesa por un problema de gestión en el departamento de créditos, esto en consecuencia que la cooperativa no se ha efectuado una Auditoría de Gestión, que ayude en el planteamiento, elaboración y aplicación de medidas para la prevención de carteras vencidas.

1.2.2. Análisis Crítico

1.2.2.1. Árbol de problemas

Figura 2 Árbol de Problemas



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., 2013)

Elaborado: PALLO, P (2015)

1.2.2.2. Relación Causa – Efecto

En la cooperativa de ahorro y crédito Productiva Ltda., se observa una deficiente gestión administrativa en el departamento de Créditos, debido a una inadecuada gestión empresarial, provocando una inestabilidad en la situación financiera de la cooperativa, este es el principal problema encontrado ya que se debe realizar una Auditoría de Gestión, que nos brinde hallazgos acerca de procedimientos de la cooperativa y recomendaciones que deberían ser adoptadas.

También existe un deficiente control de actividades del personal, que nos impide conocer a ciencia cierta el tiempo que se demoran en realizar actividades por tanto se desconoce si existen tiempos muertos, o desperdicio de tiempo, lo que ocasiona el incumplimiento de metas y objetivos.

Por otra parte la incorrecta administración de la gerencia, ha provocado que no se tomen decisiones adecuadas dentro de la cooperativa, y que no se hayan tomado prevenciones y correcciones de procedimientos inadecuados.

1.2.3. Prognosis

La inadecuada gestión empresarial dentro de cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva, provocará que la situación financiera de la misma sea inestable, debido al desconocimiento de la importancia de esta gestión, además que muchas de las cooperativa por falta de la aplicación de esta gestión están propensas a fracasar, por tanto está en riesgo su nivel de liquidez, solvencia y rentabilidad.

Además ocasionaría un panorama inadecuado sobre los procedimientos financieros y operativos de la cooperativa, que los socios verían de mala manera generando desconfianza, temor y un posible cierre de sus cuentas en la cooperativa y por tanto se produciría un retiro de dinero importante, creando así insuficiencia de fondos disponibles para cubrir pasivos, y una disminución en los resultados económicos.

De ocurrir lo antes mencionado la cooperativa se vería en la situación de liquidar, s o prescindir de sus algunos de sus empleados, dejando una parte de la población desempleada o con menores ingresos, que en los dos casos afectan a la economía y desempleo del país.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo influye la Gestión Empresarial del Departamento de Créditos en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda. Matriz Quero, periodo 2013?

1.2.5. Interrogantes

- ¿Cuán eficaz es la gestión empresarial en el departamento de créditos?
- ¿Se evalúa la situación utilizando análisis financiero?
- ¿Cómo se puede obtener información relevante para mejorar la situación financiera?

1.2.6. Delimitación del objeto de estudio

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Auditoría de Gestión
- **Aspecto:** Gestión Empresarial
- **Temporal:** El problema va ser estudiado durante el segundo semestre del año 2014 y primero del 2015.
- **Espacial:** Esta investigación se la realizará en la Cooperativa De Ahorro y Crédito Productiva Ltda. Matriz Quero, ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Quero, Calle García Moreno y 17 de Abril.

1.3. Justificación

En los últimos tiempos la auditoría de gestión ha ido tomando importancia en todas las instituciones, y aún más para el sector financiero cooperativo, ya que ayuda a una mejor toma de decisiones, como en el aspecto de procesos de otorgamiento de créditos, generando así una mejor administración previniendo y corrigiendo errores a tiempo.

El sector cooperativista ha sido importante en la economía del país en los últimos años, formando parte del progreso de muchos sectores productivos al apoyarlos con el financiamiento que estos requieren, por lo mismo los administradores de cooperativas deben conocer los beneficios de tener una buena gestión en todos los procesos que se realicen dentro de la compañía, fortaleciendo así el control y supervisión de actividades mediante una auditoría de gestión, las mismas que en la actualidad forman parte esencial de progreso y crecimiento de las instituciones.

Además al realizar la auditoría se obtendrán indicadores financieros y de gestión, obteniendo conclusiones y recomendaciones acerca de los procesos de otorgamiento y recuperación de un crédito, ayudando de esta manera en la toma de decisiones por parte de la administración.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Investigar el efecto de la Gestión Empresarial del Departamento de Créditos en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ProduActiva Ltda., Matriz Quero, durante el segundo semestre del año 2013, para el fortalecimiento los procesos de crédito y competitividad de la misma.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la Gestión Empresarial en el Departamento de Créditos, mediante indicadores de eficiencia, eficacia y calidad, con el fin del cumplimiento de metas y objetivos.

- Evaluar la situación financiera, utilizando indicadores y análisis financiero, con el objeto de obtención conclusiones y emisión de recomendaciones a la gerencia, que ayuden a mejorar el proceso de toma de decisiones.

- Proponer la ejecución de una Auditoría de Gestión del Proceso de Otorgamiento y recuperación de Cartera, con el fin de que la empresa tome en consideración las conclusiones y recomendaciones que de la auditoría emita, e implemente un sistema de control y gestión más sólido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Por la información recaudada, mediante la técnica de entrevista se pudo determinar que en la cooperativa PRODUCTIVA CIA LTDA no se había realizado un trabajo similar, por lo tanto la información con la que contamos no ha sido procesada, por lo tanto la investigación a realizarse tiene un enfoque de originalidad.

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se recurrió a diversas fuentes de información, como libros y tesis relacionadas al tema del presente estudio, para empezar se revisó dos tesis con temas de investigación similares las cuales se detallan a continuación.

La primera tesis: Universidad Politécnica Salesiana

Según las autoras Barreto y Jaramillo (2011, pág. 26) en su tesis “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca – Centro en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010 en el Área de Crédito.” En la que se planteó como objetivo estudiar los documentos que sustentan las distintas operaciones vinculadas con los créditos otorgados por la oficina cuenca, a fin de emitir una opinión sobre la eficiencia y eficacia de los controles llevados a cabo en los procesos de colocación y recuperación de crédito”.

Llegando a determinar la siguiente conclusión:

“La evaluación del Sistema de Control Interno, permitió determinar falencias e identificar oportunidades de mejora, las cuales se encuentran reflejadas en conclusiones y recomendaciones que son de fácil adopción por parte de los involucrados en los procesos, aspectos muy necesarios en los niveles de control interno para lograr una administración más eficaz”.

De acuerdo a lo citado anteriormente se puede mencionar que la aplicación de un adecuado control interno dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, es sumamente importante para evaluar los sistemas y procedimientos que se llevan a cabo dentro de la organización, permitiendo de evidenciar de manera oportuna debilidades dentro de los procesos, dentro del departamento de créditos, que es el principal departamento dentro de una institución financiera.

La segunda tesis: Universidad Técnica de Ambato

Según la autora Castro (2011, pág. 24) en su tesis “El Control Interno y su Incidencia en el Proceso de Otorgamiento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC LTDA., agencia Tena durante el primer trimestre del 2011”, la cual tiene por objetivo evaluar el control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa con la finalidad de determinar la correcta gestión de los directivos.

Llegando a determinar la siguiente conclusión:

“Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC LTDA. Posee un manual de créditos pero dicho manual no es conocido por el personal que se encuentra a cargo de esta área, por lo que al momento de otorgar los créditos resultan ser un proceso deficiente situación que repercute de manera significativa en la aprobación de créditos”.

De acuerdo a lo citado anteriormente se puede mencionar la importancia del control interno que es de vital importancia en una institución, además que el

personal de la organización tenga conocimiento sobre los manuales que posee en todas sus áreas, con el fin que se lleven a cabo eficientemente todas las actividades de la organización.

2.2. Fundamentación Filosófica

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizará el paradigma crítico propositivo que tiene como fin establecer opiniones guiadas a la solución de problemas ya que mediante este se puede plantear alternativas de soluciones basadas en actividades proactivas y efectivas. (Fuentes, 2012, págs. 1-5)

Por tanto al interactuar en el presente trabajo se tomará en cuenta valores que son importantes, como la honestidad en el momento de la obtención de la información que trate del tema a investigar, así también la responsabilidad que el investigador en el momento de emitir información, y sobretodo estar abierto a críticas que puedan realizar terceros con respecto a la investigación.

Con esta fundamentación se permite emitir soluciones a los problemas que se presenten durante la investigación y al interrelacionar las variables, las mismas que son: La gestión empresarial y la situación financiera.

La finalidad del estudio es forjar alternativas en las situaciones enfrentadas, a partir de su comprensión, conocimiento y compromiso para la acción de los sujetos involucrados en ella, desde luego que debe estar sujeta a un proceso metodológico y sistemático, que logre contribuir al cambio y al mejoramiento de la situación actual de la Cooperativa.

2.3. Fundamentación legal

La cooperativa de ahorro y crédito “PRODUACTIVA LTDA” se encuentra regulada por la Ley de Economía Popular y Solidaria y supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), organización

económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano.

La institución objeto de este estudio, está regida a las normas requeridas por las siguientes entidades gubernamentales y sus respectivas leyes y normas dispuestas:

- ❖ Constitución de la República del Ecuador Registro oficial N° 449 20 de octubre de 2008.

Art. 66.- Se reconoce garantizará a las personas: (...) 15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental. (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. 26. El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas. (Asamblea Constituyente, 2008, págs. 49-50)

- ❖ Ley de Economía Popular y Solidaria Registro oficial N° 444 10 de mayo de 2011

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.(...) **Art. 83.-** Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades: a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado; b) Otorgar préstamos a sus socios; c) Conceder sobregiros ocasionales; d) Efectuar servicios de caja y tesorería; e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras; f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para

su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito; h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales; i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior; j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras; k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos; l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional; m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y, n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia. Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley. (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2012, págs. 47-48)

Según el Art. 1 de la ley de cooperativas (2011), manifiesta que son cooperativas las sociedades de derecho privado formado por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro tiene por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

❖ Plan Nacional del Buen Vivir Registro oficial N° 78 11 de septiembre de 2013

Objetivo No. 8.- Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible

(...) La consolidación del sistema económico social y solidario, de forma sostenible, implica colocar al ser humano por encima del capital, lo que significa priorizar el desarrollo de capacidades y complementariedades humanas. Por esto, en el contexto de la continua crisis del sistema capitalista, se proponen como mecanismos para el Buen Vivir: la regulación adecuada del Estado para delimitar, orientar y potenciar los espacios públicos; la ampliación de espacios cooperativos a nivel regional, a través de la integración regional y particularmente la Nueva Arquitectura Financiera, para restablecer equilibrios de poder globales, desarrollar cadenas productivas y fomentar la soberanía de nuestros pueblos; el cambio del espectro productivo nacional a través de la “transformación de la matriz productiva en que confluyan nuevas políticas para el estímulo de la producción local, la diversificación de la economía y una inserción inteligente en la economía mundial” (Movimiento Alianza PAIS, 201: 48); el sometimiento de los capitales a las necesidades populares mediante la implementación “de un conjunto de políticas, con enfoque territorial, que modifiquen los esquemas de acumulación, distribución y redistribución” (Movimiento Alianza PAIS, 2012: 48); y como eje central del proceso de descentralización y reordenamiento, la inversión adecuada de los recursos públicos hacia la potenciación de capacidades, los sectores estratégicos y la promulgación de las economías populares y solidarias. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, págs. 72-73)

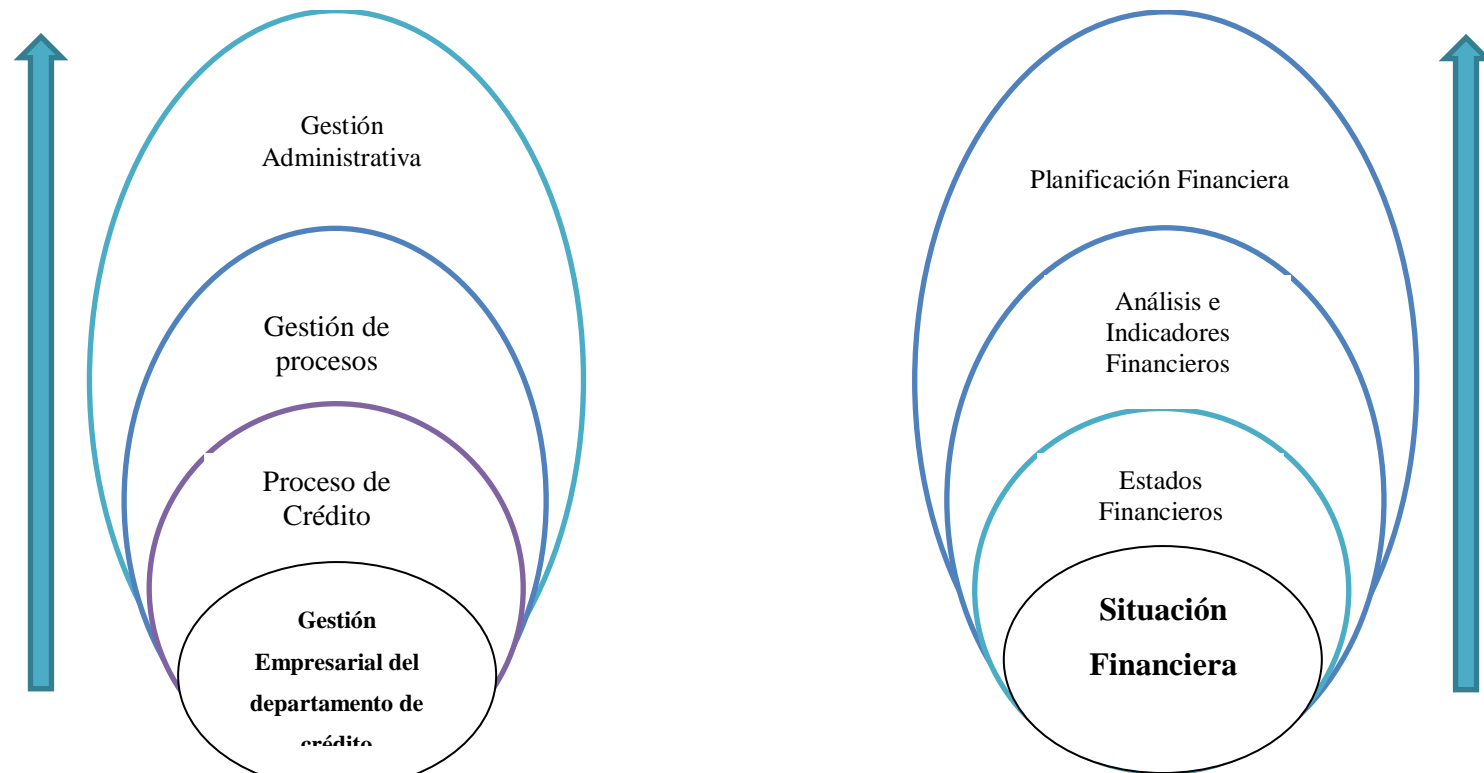
La cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODUACTIVA CÍA. LTDA.”, en sus primeras instancias se registró legalmente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), según registró N° 012-CZ-3-C-2011, desde su constitución hace ya tres años.

2.4. Categorías fundamentales

2.4.1 Gráficos de inclusión interrelacionados

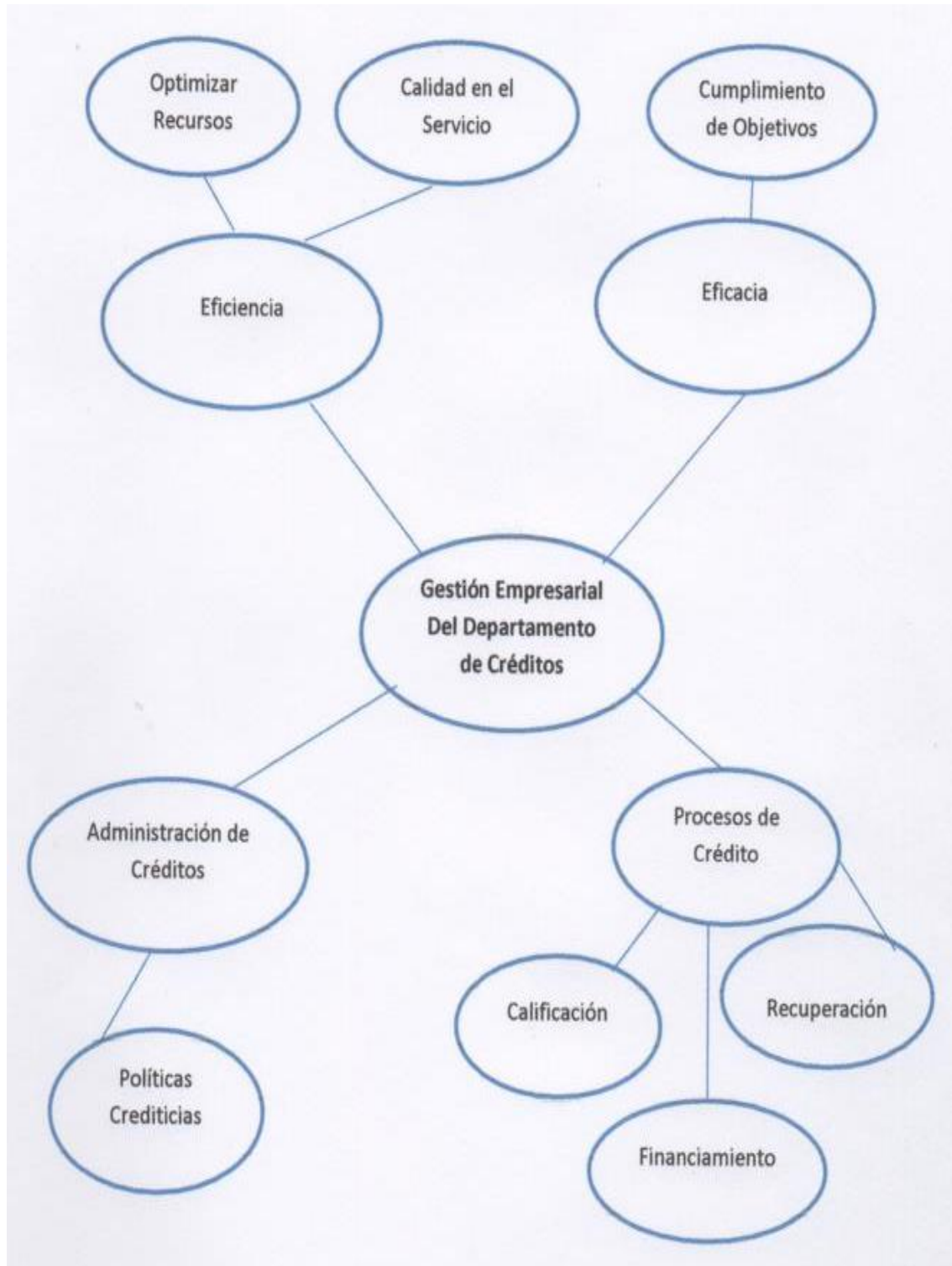
❖ Superordinación Concepto

Figura 3 Fundamentación teórica de las Variables de Estudio



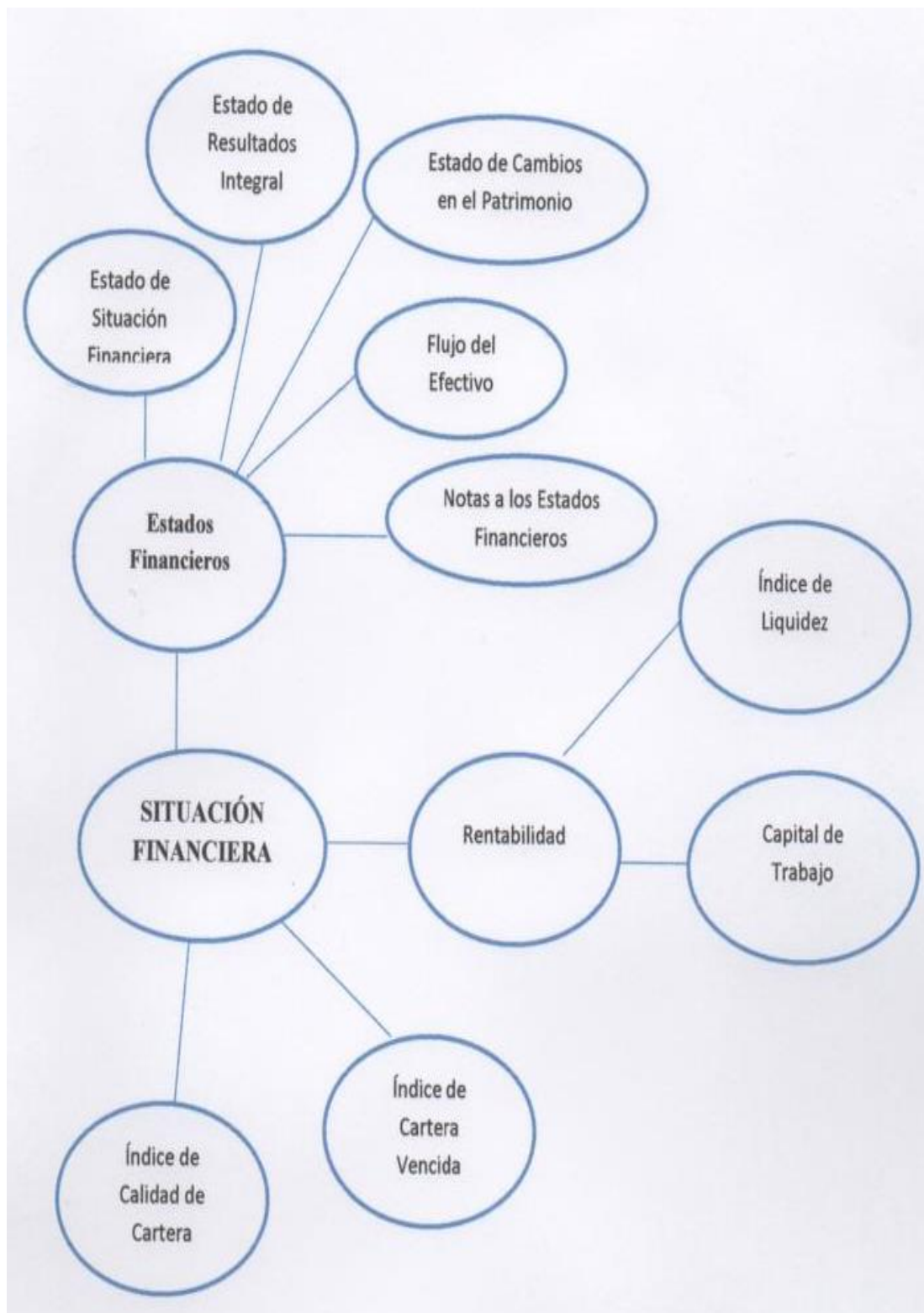
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., 2013)
Elaborado: PALLO, P (2015)

Superordinación de Variables



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., 2013)

Elaborado: PALLO, P (2015)



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., 2013)

Elaborado: PALLO, P (2015)

2.4.2 Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema.

2.5. Marco conceptual de la Variable Independiente

2.5.1. Gestión Empresarial

A continuación se describirán algunos conceptos de la variable independiente del presente estudio.

Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión. (Suárez, 1991, pág. 19)

Entonces se puede decir que la gestión empresarial es una actividad que debe estar presente en toda organización para mejorar sus actividades y convertirse en una empresa exitosa y competir en el mercado.

2.5.1.1. Proceso de crédito

El proceso y administración de crédito busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y, a la vez, determinar la viabilidad que se representa esta colocación para el banco. (Suárez, 1991).

Poder dividir un proceso administrativo requiere, en primer lugar que se identifiquen las diferentes actividades que lo componen. Los propósitos metodológicos que inspiran este texto permiten que podamos, decidir el proceso de administración de crédito en las siguientes fases: definición del mercado meta al cual está orientado el esfuerzo comercial del banco; una vez formalizados los contactos comerciales, el banco debe analizar la elegibilidad del crédito y, finalmente, el prestatario deberá administrar el crédito otorgado (Ídem).

La prontitud con que se determine que una operación no llegará a su fin permitirá que la institución financiera no incurra en los altos costos que implica el paso de una a otra etapa. Así mismo, si ya fue cursada una operación, el propósito del proceso de crédito es identificar posibles situaciones de no pago en el futuro, induciendo a que los ejecutivos adopten las medidas tendientes a mejorar la posición financiera de la institución ante el posible incumplimiento por parte del deudor (Ídem).

2.5.1.2. Gestión Empresarial Del Departamento de Créditos

Es la actividad empresarial que busca mejorar los procesos de concesión del crédito, con la finalidad de mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad de la empresa a largo plazo.

A continuación se describen las distintas técnicas que se aplican en la gestión empresarial. (Suárez, 1991, pág. 22)

- **Análisis estratégico**

Se analiza los escenarios político, económico y social que afectan a la empresa.

- **Gestión Organizacional**

Se analiza la misión y visión de la empresa, sus objetivos y estrategias a cumplir.

- **Gestión de la Tecnología de Información**

Se utiliza los sistemas de información y comunicación que la empresa posee para todas sus áreas.

- **Gestión Financiera**

Se evalúa el uso de los recursos financieros que la empresa posee para el normal desarrollo de sus actividades.

- **Gestión de Recursos Humanos**

Se analiza y evalúa al personal de la empresa con el fin evaluar su desempeño y lograr que desarrollen sus funciones eficientemente.

- **Gestión de Operación y Logística de Abastecimiento y Distribución**

Se suministra las materias primas e insumos que serán utilizados para la transformación de bienes y prestación de servicios, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los consumidores.

De acuerdo a lo citado anteriormente se puede mencionar que las técnicas que aplica la gestión empresarial, son importantes ya que están destinadas a cada área de la empresa para desarrollar eficientemente cada actividad con el fin de cumplir los objetivos y meta planteadas por la empresa. (Suárez, 1991, pág. 22)

2.5.1.3. Gestión de procesos

Percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del usuario. Supone una visión alternativa a la tradicional caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico – funcional, que pervive desde mitad del siglo XIX, y que en buena medida dificulta la orientación de las empresas hacia el usuario. (Moya, 2007, pág. 100)

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando “propietarios” a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el usuario y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que

permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades. (Moya, 2007, pág. 101)

2.5.1.4. Productividad, eficacia y eficiencia

Se asocia a la productividad como una medida que comprende a la eficiencia; en este sentido, no resulta extraño que resulte frecuente descomponer el análisis de la productividad en criterios de eficiencia y también de eficacia. Ambos (eficacia y eficiencia) son criterios cuya naturaleza es comparativa, establecen una relación de contraste entre los avances en la producción y/o distribución de bienes y/o servicios de las diversas agencias, programas o instituciones frente a los estándares definidos en su programación de actividades. Constituyen la base para el establecimiento de sistemas de monitoreo del logro de metas. (Giopp, 2005, pág. 145)

El buen empresario que crea su propio modelo de gestión deberá siempre efectuar lo siguiente: (Suárez, 1991, pág. 66).

2.5.2. Ciclos

Calificación

“Expresa que toda institución financiera posee una modalidad para calificar el nivel de endeudamiento de una persona bajo ciertos parámetros mismo que inicia con una solicitud de crédito y la entrega de varios documentos al banco o cooperativa”. (Banco Central del Ecuador, 2011, pág. 10)

Financiamiento

“Indica que al momento de la aprobación de un crédito el financiamiento es el paso final lo demás es solo documentación es así que una vez evaluado, aprobado y legalizado se pasa al desembolso del dinero a la brevedad posible para satisfacer las necesidades del cliente”. (Sánchez A. , 2011, pág. 25)

Recuperación

“La colocación y recuperación de cartera de un determinado crédito es un importante indicador de eficiencia y eficacia del proceso crediticio y de la confianza hacia el cliente, de esto depende mantener una liquidez y un buen posicionamiento en el mercado”. (Banca Fácil, 2011, pág. 15)

2.6. Marco conceptual de la Variable Dependiente

2.6.1. Situación Financiera

La situación financiera de una empresa puede ser definida como el diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que miden la calidad del desempeño de una empresa.

Los dueños y gerentes de negocios necesitan tener información financiera actualizada para tomar las decisiones correspondientes sobre sus futuras operaciones. La información financiera de un negocio se encuentra registrada en las cuentas del mayor. Sin embargo, las transacciones que ocurren durante el período fiscal alteran los saldos de estas cuentas. Los cambios deben reportarse periódicamente en los estados financieros.

En el complejo mundo de los negocios, hoy en día caracterizado por el proceso de globalización en las empresas, la información financiera cumple un rol muy importante al producir datos indispensables para la administración y el desarrollo del sistema económico.

2.6.2. Estados Financieros

Estados financieros que presenta a pesos constantes los recursos generados o utilidades en la operación, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a

través de un periodo determinado. La expresión "pesos constantes", representa pesos del poder adquisitivo a la fecha del balance general (último ejercicio reportado tratándose de estados financieros comparativos).

2.6.3. Concepto y objetivos de Estados Financieros

Según (Oriol, 2003, pág. 11), “El análisis de estados financieros es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa son el fin de poder tomar decisiones adecuadas. De esta forma, desde una perspectiva interna, la dirección de la empresa puede ir tomando las decisiones que corrijan los puntos débiles que pueden amenazar su de futuro, al mismo tiempo que se saca provecho de los puntos fuertes para que la empresa alcance sus objetivos. Desde una perspectiva externa, estas técnicas también son de gran utilidad para todas aquellas personas interesadas en conocer la situación y evolución previsible de la empresa.

La ausencia de un diagnóstico correcto de la empresa es lo impide afrontar puntos débiles que a mediano plazo hundan a la empresa.

Por lo antes citado conocemos la importancia de efectuar índices financieros dentro de las instituciones, ya que este es el primer medio para conocer la situación financiera de la empresa, descubriendo debilidades y corrigiéndolas a tiempo.

2.6.4. Indicadores Financieros

Según (Sanchez, 2006, pág. 45) “las razones o índices financieros no son más que las relaciones que se establecen entre las cifras de los Estados Financieros, para facilitar su análisis e interpretación. A través de ellas, se pueden se pueden detectar las tendencias, las variaciones estacionales, los cambios cíclicos y las variaciones irregulares que puedan presentar las cifras de los Estados Financieros”.

CAMEL

“La metodología CAMEL evalúa la solidez financiera de las empresas con base a indicadores cuantitativos, contemplando cinco áreas: capital adecuado (C), calidad del activo (A), capacidad de la gerencia (M), rentabilidad € y situación de liquidez (L)”. (Asobancaria, 2014, pág. 10)

Las siguientes son las variables para la medición de las cinco áreas:

Capital: Para evaluar a las entidades en esta materia se tomó el índice de solvencia.

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Patrimonio Técnico}}{\text{Activos Ponderados por riesgos}}$$

Activos: Para calificar el desempeño de las entidades en términos de la calidad de sus activos financieros, se escogieron al indicador de calidad de la cartera y el indicador de cobertura de la cartera.

$$\begin{aligned} & \text{Índice de calidad de cartera} \\ & = \frac{\text{Cartera calificada} - \text{Provisión de Cartera}}{\text{Cartera Total}} \end{aligned}$$

$$\text{Índice de cubrimiento de cartera} = \frac{\text{Provisión de cartera}}{\text{Cartera Vencida}}$$

Calidad de Administración: para medir esta variable en cada entidad se utilizaran dos indicadores, primero, la relación entre los gastos administrativos y el margen financiero bruto (margen ordinario), y segundo, la relación entre gastos e ingresos por intereses.

$$\text{Calidad de la Administración} = \frac{\text{Suma Costos Administrativos mensuales}}{\text{Suma Margen Financiero Bruto mensuales}}$$

$$\text{Cubrimiento Financiero} = \frac{\text{Suma Gastos por Intereses mensuales}}{\text{Suma Ingresos por Intereses mensuales}}$$

Rentabilidad: para evaluar la rentabilidad de las entidades se escogió el retorno de los activos (ROA) y el retorno sobre el patrimonio (ROE).

$$\text{ROA} = \frac{\text{Suma Utilidades mensuales}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{ROE} = \frac{\text{Suma Utilidades mensuales}}{\text{Patrimonio Total}}$$

Liquidez: para evaluar la liquidez de las entidades se utilizará el indicador de Riesgo de liquidez (IRL).

$$\text{Indice de liquidez} = \frac{\text{Activos hasta 90 días}}{\text{Pasivos hasta 180 días}}$$

2.7. Hipótesis

La gestión empresarial en el departamento de créditos incide negativamente en la situación financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Productiva Ltda. Matriz Quero.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, cuantitativo porque está orientada hacia la identificación de las causas y explicaciones de la Gestión Empresarial y la Información Financiera como objeto de estudio permite una mediación controlada de datos a través de la comprobación de la hipótesis, poniendo énfasis en la comprobación de resultados.

Cualitativa porque está orientada hacia la comprensión de la Gestión Empresarial y la Información Financiera como objeto de estudio, que permite una observación naturalista utilizando una perspectiva desde adentro que permite el descubrimiento de la hipótesis poniendo énfasis en el proceso de la investigación.

3.2. Modalidades de la investigación

- **De Campo**

En la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio (Muñoz & Benassini, 1998, pág. 93).

Es un estudio sistemático de hechos o fenómenos en el lugar donde ocurren los acontecimientos o eventos a ser investigados de forma directa con la realidad.

La presente investigación va a ser realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda. Matriz Quero para investigar de forma directa y obtener una información confiable, la misma que servirá para establecer los objetivos

planteados en el proyecto con la finalidad de realizar un estudio sistemático de las principales causas que provoquen falencias en la información financiera.

- **Investigación Bibliográfica-Documental**

La investigación documental es aquella investigación científica que, mediante un proceso formal de recopilación, concentra datos e información incluida en libros, textos, apuntes, revistas, páginas Web o cualesquiera otros documentos gráficos, manuscritos, icnográficos y electrónicos. Una vez recopilada esa información, el investigador debe reflexionar sobre ésta, analizarla e interpretarla. De esta forma, podrá encontrar los fundamentos científicos que lleven a la aceptación, el rechazo, la modificación o la generación de conocimientos de una disciplina en especial o en la ciencia en general (Muñoz, Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis, 2011, pág. 104).

La investigación documental bibliográfica: El énfasis de la investigación está en el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración de un informe o propuesta sobre el material registrado, ya se trate de obras, investigaciones anteriores, material inédito, hemerográfico, cartas, historias de vida, documentos legales e inclusive material filmado o grabado. Las fuentes de conocimiento, de análisis e interpretación serán fundamentalmente “cosas” y no “personas”.

3.3. Nivel o tipo de investigación

- **Investigación Descriptiva**

“Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 80).

La investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describe los datos y características de la población o fenómeno en estudio. La Investigación descriptiva responde a las preguntas: quién, qué, dónde, porque, cuándo y cómo.

Aunque la descripción de datos es real, precisa y sistemática, la investigación no puede describir lo que provocó una situación. Por lo tanto, la investigación descriptiva no puede utilizarse para crear una relación causal, en caso de que una variable afecta a otra. En otras palabras, la investigación descriptiva se puede decir que tienen un bajo requisito de validez interna.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Para este proyecto, la población está compuesta por todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., que en total son 16 personas.

Según (Tutoria de la investigación científica, 2014, pág. 45), la población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o por qué no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en las que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.

3.4.2. Muestra

Para la presente investigación se tiene una población pequeña, motivo por el cual se realizará la encuesta a todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1 Operacionalización de la variable Independiente

Tabla 2 Variable Independiente: Gestión Empresarial

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo y nivel de medición de variable	Técnicas e instrumentos
Es una actividad empresarial mediante el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir en la de las Pymes para buscar el mejoramiento de la eficiencia y eficacia, mediante la aplicación de sus componentes esenciales y las habilidades del personal (administrativo y operativo), que permita el crecimiento de la organización.	Eficiencia	· Productividad por empleado	¿Aproximadamente cuantos días se demora para aprobar un crédito?	Cualitativa Nominal	Encuesta realizada al personal de la cooperativa.
			¿Existe un seguimiento a los socios que poseen créditos en la cooperativa?	Cualitativa Nominal	Encuesta realizada al personal de la cooperativa.
	Eficacia	· Cumplimiento de políticas.	¿El departamento de créditos tiene un manual de procedimientos que sea conocido por todos quienes realizan estas actividades a diario?	Cualitativa Nominal	Encuesta realizada al personal de la cooperativa..
			· Cumplimiento de objetivos	¿Cuál es el nivel de participación que tiene la cooperativa dentro mercado financiero?	Cualitativa Nominal
		¿En qué nivel considera que se encuentra el control interno de la cooperativa?		Cualitativa Nominal	Encuesta realizada al personal de la cooperativa.
	Productividad	· Productividad de mano de obra	¿Está de acuerdo que se debe mejorar la gestión empresarial en el área de créditos de la cooperativa?	Cualitativa Nominal	Encuesta realizada al personal de la cooperativa.
			¿Otorgan con facilidad los créditos solicitados por los clientes de la Cooperativa?	Cualitativa Nominal	Encuesta realizada al personal de la cooperativa.

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., 2013)

Elaborado por: PALLO, P (2015)

3.5.2 Operacionalización de la variable Dependiente

Tabla 3 Variable Dependiente: Situación Financiera

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo y nivel de medición de variable	Técnicas e instrumentos
Nos muestra cómo se encuentra la empresa en cuanto a sus activos, pasivos y capital.	Estados Financieros	Análisis Horizontal y vertical	¿Se elabora un análisis Estado de Situación Financiera?	Cualitativa Nominal	Fuentes interna de la cooperativa.
		Retorno sobre Patrimonio	¿Se realizan indicadores basados en el estado de resultados?	Cualitativa Nominal	Fuentes interna de la cooperativa.
		Retorno sobre activos	¿Se realizan análisis de liquidez en la cooperativa?	Cualitativa Nominal	Fuentes interna de la cooperativa.
		Liquidez	¿Se elaboran informes, basados en indicadores de rentabilidad?	Cualitativa Nominal	Fuentes interna de la cooperativa.
Rentabilidad					

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., 2013)

Elaborado por: PALLO, P (2015)

3.5. Plan de recolección de Información

3.5.1. Plan de Recolección de datos

La investigación que se está llevando a cabo tomara información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva que está localizada en la ciudad de Ambato, información que consiste en revisar los estados financieros y documentación contable necesaria para realizar la recolección de datos, los datos se recolectaran a través de entrevistas estructuradas dirigida a los colaboradores de la empresa antes mencionada, las mismas serán preparadas con la siguiente información: las variables que vamos a medir son la Gestión Empresarial y la Situación Financiera, las definiciones operacionales se basaran en escalas de un cuestionario que mide las variables de interés denominado “Encuesta de la Gestión Empresarial y La Situación Financiera”, para este caso no existe muestra ya que se evaluará a toda la población, los recursos que dispongo para esto económicos suficiente, tiempo.

- **¿Para qué va a realizar la investigación?**

La presente investigación se realizará para conocer la gestión empresarial aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva y la información financiera de la misma.

- **¿De qué personas u objetos?**

Evaluaremos la situación financiera y por ende estados financieros de la empresa, pero sobretodo la gestión empresarial por parte de los administradores.

- **¿Sobre qué aspectos?**

Sobre la gestión empresarial y la información financiera.

- **¿Quién lo va hacer?**

Investigadora: Paola Pallo

- **¿Cuándo lo va hacer?**
Durante el último semestre del 2014
- **¿Dónde lo va hacer?**
En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva de la ciudad de Ambato
- **¿Cuántas veces lo va hacer?**
Las veces que sea necesarias para estar seguros de la información que estamos recolectando.
- **¿Qué técnicas de recolección van a utilizar**
La entrevista estructurada la misma que constara con preguntas abiertas y cerradas el número de preguntas establecido en la misma varía en promedio de 10-15.
- **¿Con que?**
Se utilizara el intervalo de razón o escala.

Instrumentos

Se realizara la encuesta para obtener información importante para el estudio.

- **¿En qué circunstancias lo van hacer?**
Se tomara la información de forma directa a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva.

3.6. Procesamiento y análisis

3.6.1. Plan de procesamiento de información

Luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, es necesario de manera inmediata, proceder a la revisión de la información para detectar errores u

omisiones, asignar un número a las diferentes alternativas de respuestas de cada pregunta a fin de que tabular los datos más rápidamente.

Este proceso se realiza a fin de conocer la frecuencia con la que se repiten los datos en cada categoría y resumirlos en cuadros estadísticos.

El procesamiento consistirá en validar las encuestas y tabular cada una de las preguntas para lo cual se utilizará el programa Excel; el cual permitirá que los datos recogidos se transformen en resultados.

3.6.2. Plan de Análisis e interpretación de resultados

Con los datos recogidos en el levantamiento de información aplicado a través de la estadística cualitativa se confirmará la investigación propuesta, se aplica la encuesta a las personas que trabajan en la empresa y que tienen que ver directa e indirectamente con las variables objeto de estudio.

La información plasmada a través de la encuesta se procederá de la siguiente forma:

1. Revisión crítica o limpieza de la información. En este caso se revisara cada uno de los formularios de encuesta depurando información incompleta o no pertinente.
2. De ser el caso se procederá a la repetición de la recolección de la información.
3. En cada formulario se procederá a codificar numéricamente cada pregunta y sus respectivas respuestas.
4. En el programa de Microsoft Excel previa configuración de las preguntas ingresaran los datos.

5. Presentación de los datos, mediante tablas donde se resumirán las frecuencias y porcentajes de respuestas. Adicionalmente los resultados de cada pregunta se presentaran en forma tabular y gráficos de pastel o barras.

Tabla 4 Tabulación de las encuestas

PREGUNTAS RESPUESTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta N.			
TOTAL			

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., 2013)

Elaborado por: PALLO, P (2015)

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

- El mecanismo estadístico que se pretende utilizar para la comprobación de la hipótesis es T Student.

- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones sobre dichos resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los datos

Los datos obtenidos fueron en base a la encuesta realizada a todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva de la matriz que se encuentra ubicada en la ciudad de Quero, la población para la realizar la encuesta es de 16 colaboradores que corresponden al total de personas que laboran en la cooperativa.

El procesamiento de los resultados obtenidos, se realizó mediante la aplicación de instrumentos de investigación, como es la encuesta, y tabulación se elaboró en una hoja electrónica de Excel, la misma que sirvió de base para la presentación de resultados con tablas y sus respectivos gráficos estadísticos, mismos que fueron utilizados para analizar e interpretar resultados. Esta información está presentada en tablas, la información está organizada en filas y columnas que corresponden a las alternativas, frecuencias y porcentajes de cada una de las preguntas que se encuentran en el cuestionario.

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato, ejecutar una mejor gestión empresarial del departamento de créditos y la situación financiera.

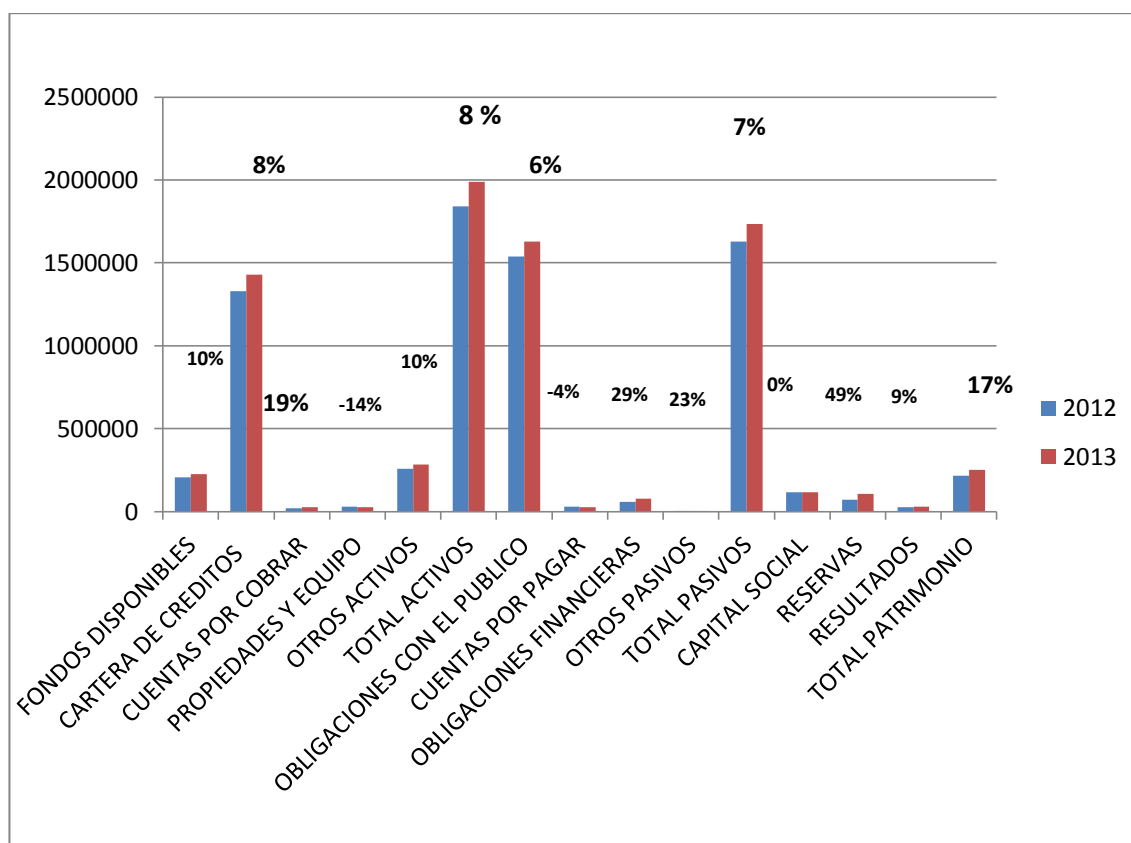
A continuación se presenta los resultados obtenidos gracias a la encuesta realizada a todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato.

Además se realizó la evaluación de la situación financiera de la Cooperativa mediante análisis horizontal.

Tabla N°. 5 Análisis de estado de situación financiera 2012 – 2013

	2012	2013	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVO				
FONDOS DISPONIBLES	206345,27	226.057,73	19.712,46	10%
CARTERA DE CREDITOS	1.328.864,87	1.429.094,43	100.229,56	8%
CUENTAS POR COBRAR	20784,15	24.687,79	3.903,64	19%
PROPIEDADES Y EQUIPO	28.579,20	24.569,26	-4.009,94	-14%
OTROS ACTIVOS	257.635,35	283.085,74	25.450,39	10%
TOTAL ACTIVOS	1.842.208,84	1.987.494,95	145.286,11	8%
PASIVOS				
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1537284,63	1.628.387,83	91.103,20	6%
CUENTAS POR PAGAR	28.543,54	27.432,61	-1.110,93	-4%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	58798,45	76.012,78	17.214,33	29%
OTROS PASIVOS	2897,36	3.568,71	671,35	23%
TOTAL PASIVOS	1627523,98	1.735.401,93	107.877,95	7%
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	116941,87	116941,87	0,00	0%
RESERVAS	71.896,54	106984,35	35.087,81	49%
RESULTADOS	25.846,45	28.166,80	2.320,35	9%
TOTAL PATRIMONIO	214.684,86	252.093,02	37.408,16	17%

Figura 5 Análisis de los Estado de Situación Financiera



Fuente: Cooperativa de ahorro y Crédito, Análisis de Estado de Situación Financiera
Realizado por: PALLO, P (2015)

Análisis

El activo total en el periodo 2013 presenta un crecimiento del 8 % que en valor absoluto representa \$145.286,11.

El pasivo total presenta un crecimiento de 7% que en valor absoluto representa \$107.877,95.

El patrimonio presenta un crecimiento del 17% que en valor absoluto representa \$37.408,16.

Interpretación

Según la ilustración podemos observar que el activo presenta un crecimiento debido a que en ese periodo aumento el número de socios y por ende los fondos disponibles de la institución, las cuentas por cobrar aumentaron en un 19%, por ya que la cartera de créditos también tuvo un aumento en un 8%.

El pasivo presenta un crecimiento debido a que surgieron más obligaciones con el público y cuentas por pagar, esto como efecto del aumento del activo, aunque las cuentas por pagar tienen un decrecimiento del 4%.

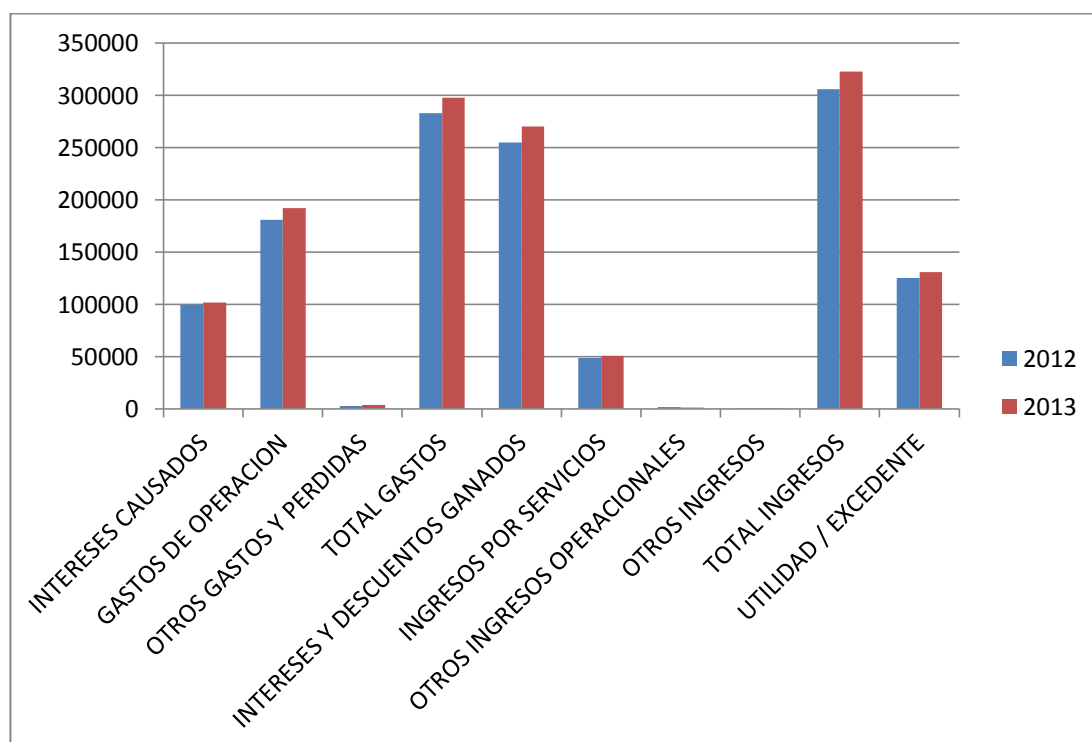
El patrimonio también creció y en manera más evidente fueron las reservas con un 49%, esta es una cuenta que tiende a crecer a medida que crecen las actividades de la cooperativa.

En cuanto al capital este no tuvo variaciones en el año 2013, pero en cuanto a los resultados estos aumentaron en un 9%, siendo este resultado de lo anteriormente mencionado del aumento de los fondos disponibles, y de la cartera de créditos.

Tabla N°. 5 Análisis de estado de resultados 2012 – 2013

		2012	2013	Variación Absoluta	Variación Relativa
4	GASTOS				
41	INTERESES CAUSADOS	99526,26	101790,83	2264,57	2%
45	GASTOS DE OPERACION	180761,25	191955,14	11193,89	6%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2598,63	3763,68	1165,05	45%
	TOTAL GASTOS	282886,14	297509,65	14623,51	5%
5	INGRESOS				
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	254876,00	270180,95	15304,95	6%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	48657,15	50881,95	2224,80	5%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1586,25	1282,85	-303,40	-19%
56	OTROS INGRESOS	657,78	587,62	-70,16	-11%
	TOTAL INGRESOS	305777,18	322932,81	17155,63	6%
	UTILIDAD / EXCEDENTE	22891,04	25423,16	2532,12	11%

Figura 5 Análisis de los Estado de Resultados



Fuente: Cooperativa de ahorro y Crédito, Análisis de Estado de Situación Financiera
 Realizado por: PALLO, P (2015)

Análisis

Los gastos y pérdidas del año 2013 aumentaron en un 45%, es decir casi el doble con respecto al año 2012.

Los gastos de operación aumentaron un 6% pese a que las operaciones crecieron en la cooperativa los gastos se han mantenido en un crecimiento bajo.

En cuanto a los ingresos podemos observar que estos no muestran un crecimiento alto en cuanto a los intereses solo tuvo un crecimiento del 6% y en ingresos por otros servicios un 5%.

Los otros ingresos operacionales y no operacionales han decrecido en 19% y 11% respectivamente.

Interpretación

Los ingresos operacionales de la cooperativa no han crecido, esto porque se ha tenido un crecimiento similar en cuanto a los ingresos por servicios, es decir que en el año 2013 estos ingresos fueron similares.

Pero al crecer los ingresos operacionales, los que disminuyeron fueron los otros ingresos operacionales.

Los gastos y pérdidas muestran un crecimiento muy alto lo que es perjudicial para la cooperativa.

4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS

Pregunta 1. ¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de Gestión a la Cooperativa?

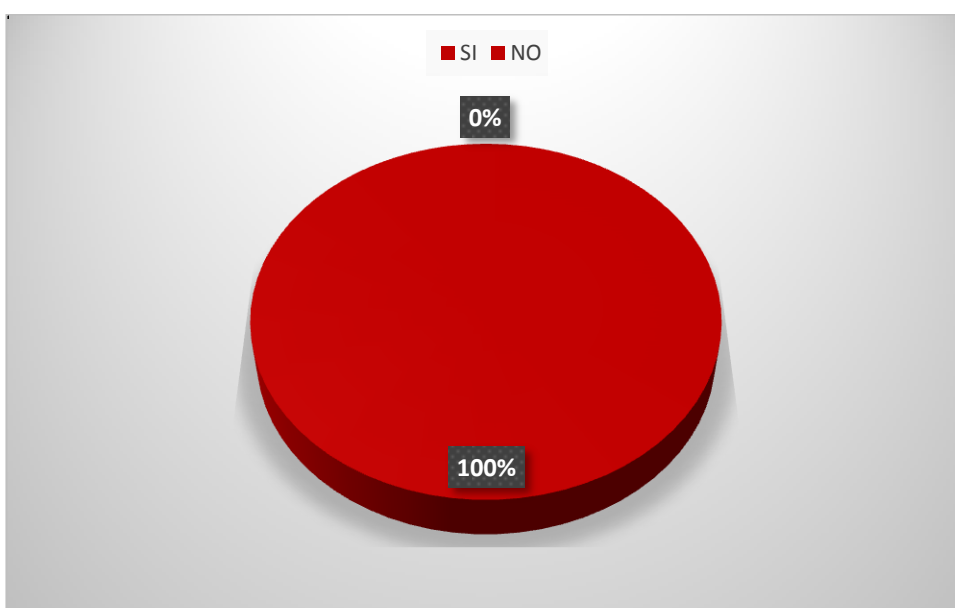
Tabla 6 Pregunta 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI		
NO	16	100
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 6. Auditoría de Gestión



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

De las 16 personas que conforman los encuestados, todos conocen que la cooperativa desde sus inicios no se ha realizado ningún tipo de auditoría en la misma.

Interpretación

El 100% de los colaboradores mencionaron que NO se ha efectuado auditoría de ningún tipo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda.

Pregunta 2. ¿Existe una clara delimitación de funciones y responsabilidades en el departamento de créditos de la Cooperativa?

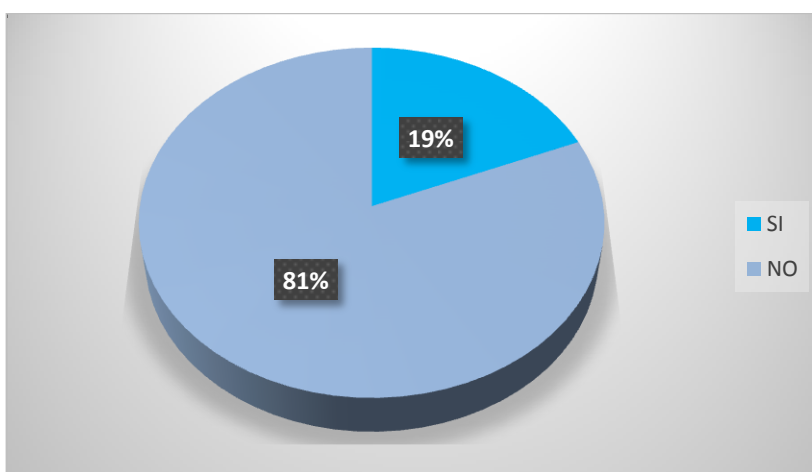
Tabla 7 Pregunta 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	18,75%
NO	13	81,25%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 7. Delimitación de funciones.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

Únicamente 3 de las 16 personas encuestadas afirman que si se ha delimitado funciones ni responsabilidades en el departamento de créditos, mientras que las 13 restantes opinan lo contrario.

Interpretación

El 81% afirmó que NO existe una clara delimitación de funciones y responsabilidades en el departamento de créditos de la Cooperativa, mientras que el otro 19% piensa lo contrario. Por tal motivo es de suma importancia delimitar adecuada y claramente todas las funciones y responsabilidades que actualmente se da a los colaboradores que se encuentran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito en estudio.

Pregunta 3. ¿El departamento de créditos de la Cooperativa tiene un manual de procedimientos que sea conocido por todos quienes realizan sus actividades diarias en el mismo?

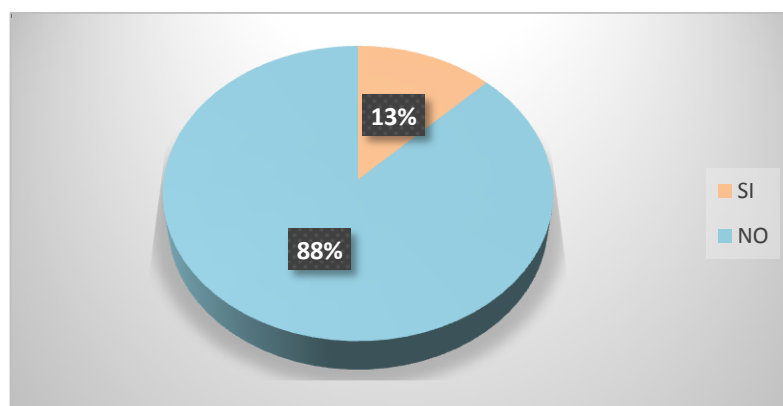
Tabla 8 Pregunta 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	12,50%
NO	14	87,50%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 8. Manual de Procedimientos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

De las 16 personas encuestas únicamente 2 conocen de la existencia de un manual de procedimientos para el área de créditos, mientras que los 14 restantes dicen no conocer dicho manual.

Interpretación

El 88% dijo que el departamento de créditos de la Cooperativa NO tiene un manual de procedimientos que sea conocido por todos quienes laboran en la Cooperativa, mientras que para el 12% SI existe un manual que es conocido por todos. Por tanto es necesario que el manual de procedimientos con el que cuenta la Cooperativa sea entregado a todos los colaboradores de la institución.

Pregunta 4. ¿Otorgan con facilidad los créditos solicitados por los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

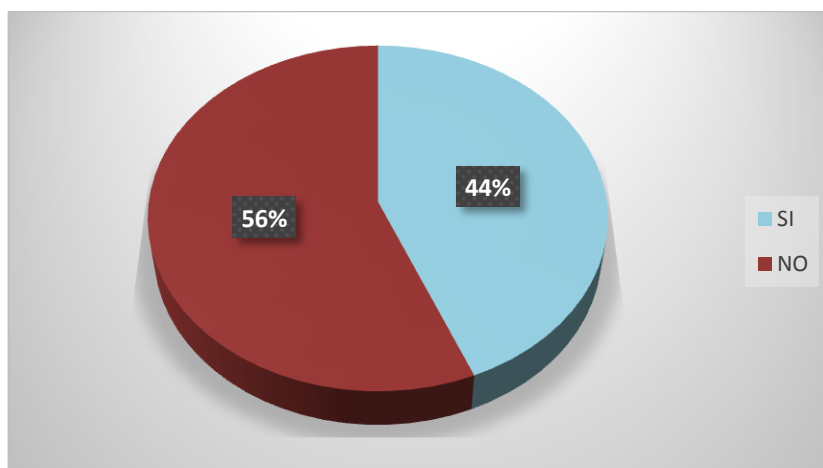
Tabla 9Pregunta 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	43,75%
NO	9	56,25%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 9. Otorgamiento de créditos.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

De un total de 16 personas encuestadas, 7 manifiestan que la cooperativa otorga créditos con facilidad, mientras que las 9 personas restantes dicen que no se otorgan con tanta facilidad los créditos.

Interpretación

El 56% mencionó que NO se otorgan con facilidad los créditos solicitados por los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, mientras que el 44% mencionó que SI. Entonces es necesario para mejorar la posición actual de la organización dentro del mercado agilizar los trámites para que las personas que solicitan un crédito lo puedan obtener de manera rápida y oportuna, tomando en cuenta las garantías de recuperación.

Pregunta 5. ¿Existe un seguimiento a los socios que poseen créditos en la cooperativa?

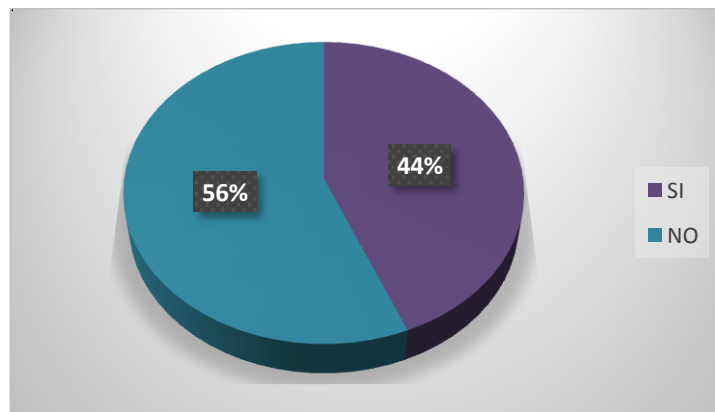
Tabla 10 Pregunta 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	43,75%
NO	9	56,25%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 10. Seguimiento de créditos.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

De un total de 16 personas encuestadas 7 manifiestan que se da seguimiento a los socios que poseen créditos con la cooperativa, mientras que las 9 restantes afirmaron que no se da el seguimiento necesario a los socios que cuentan con créditos en la cooperativa.

Interpretación

El 56% de los colaboradores afirman que una vez que se otorga el crédito al socio no se le da un adecuado seguimiento para el cobro del mismo, mientras que el 44% indicó que si se lo hace. Por lo tanto este resultado refleja que el personal y sobre todo la Dirección deben establecer mejores controles para dar un adecuado seguimiento a la cartera de créditos de la institución.

Pregunta 6. ¿Está de acuerdo que se debe mejorar la gestión empresarial en el área de créditos de la cooperativa?

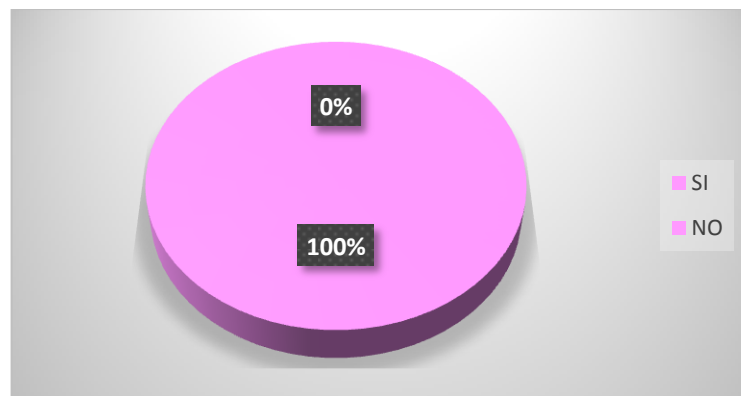
Tabla 11 Pregunta 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	100,00%
NO	0	0,00%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 11. Gestión empresarial



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

De los 16 encuestados el 100% de ellos están de acuerdo en que se debe mejorar la gestión empresarial de la cooperativa con el fin de mejorar la situación financiera de la misma.

Interpretación

El 100% de los colaboradores están de acuerdo en que se debe mejorar la gestión empresarial del departamento de créditos con el fin de mejorar la situación financiera de la Cooperativa; esta pregunta refleja el grado de colaboración que existe por parte de las personas que forman parte de la institución.

Pregunta 7. ¿En qué nivel considera que se encuentra el control interno dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

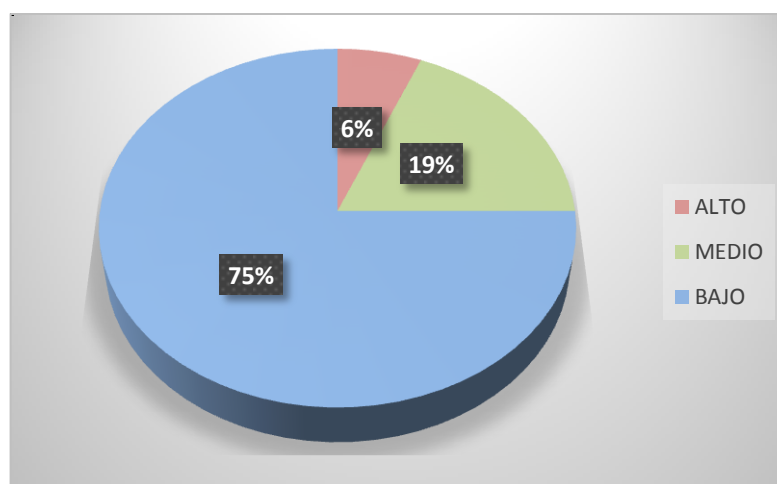
Tabla 12 Pregunta 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	1	6,25%
MEDIO	3	18,75%
BAJO	12	75,00%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 12. Nivel del Control Interno



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

De un total de 16 personas encuestadas se encontró que el 6% que equivale a una persona opina que el nivel del control interno de la cooperativa es alto, el 19% es decir 3 personas manifiestan que está en un nivel medio, la mayoría es decir los 12 restantes manifiestan que el nivel de control interno de la cooperativa es bajo.

Interpretación

El 75% de los colaboradores considera que el control interno dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es bajo, el 19% opina que es medio y el 6% restante que es alto. Por lo tanto es importante que se analice el control interno que actualmente existe en la Cooperativa, ya que el porcentaje de personas que piensan que es bajo es muy elevado.

Pregunta 8. Según su criterio, ¿Cuál es el nivel de participación que tiene la cooperativa dentro del mercado financiero?

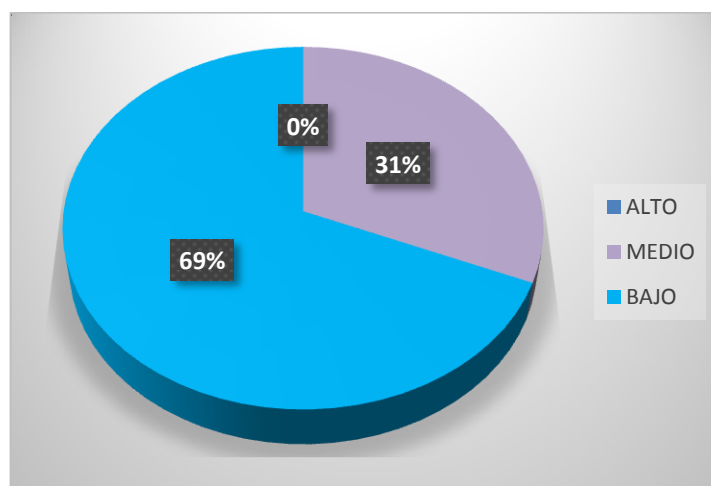
Tabla 13 Pregunta 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	0	0,00%
MEDIO	5	31,25%
BAJO	11	68,75%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 13. Participación en el Mercado



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

El 31% de los encuestados dijeron que la cooperativa tiene una participación en el mercado MEDIO, y el 69% restantes manifiestan que la participación en el mercado de la cooperativa es bajo.

Interpretación

El 69% de los colaboradores piensan que el nivel de participación que tiene la Cooperativa dentro del mercado es bajo, y el otro 31% piensa que es medio. Por tal motivo es importante trabajar para que la institución obtenga una mayor participación dentro del mercado y para ello es indispensable que todas las personas que conforman la Cooperativa trabajen en conjunto para lograr lo expuesto anteriormente.

Pregunta 9. ¿Qué nivel tiene dentro de la cooperativa la recuperación de cartera vencida?

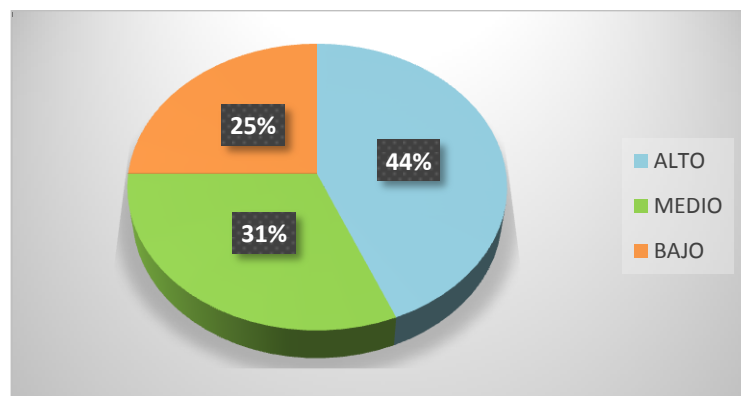
Tabla 14 Pregunta 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	7	43,75%
MEDIO	5	31,25%
BAJO	4	25,00%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 14. Recuperación de cartera



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

De un total de 16 personas encuestado el 25% manifiesta que el nivel de recuperación de cartera vencida es alto, mientras que el 31% dice que el nivel de recuperación de cartera es medio y finalmente y con el 44% dicen que el nivel de recuperación de cartera vencida es bajo.

Interpretación

El 44% opina que el nivel de recuperación de cartera de la Cooperativa es alto, el 31% dijo que es medio y el 25% que es bajo. Como se puede observar en los resultados existe un bajo nivel de recuperación de cartera, reflejando así que la recuperación de cartera de créditos es deficiente, ya que el departamento de cobranzas no da el seguimiento necesario.

Pregunta 10. ¿Aproximadamente cuántos días demora para aprobar un crédito solicitado por un cliente de la Cooperativa?

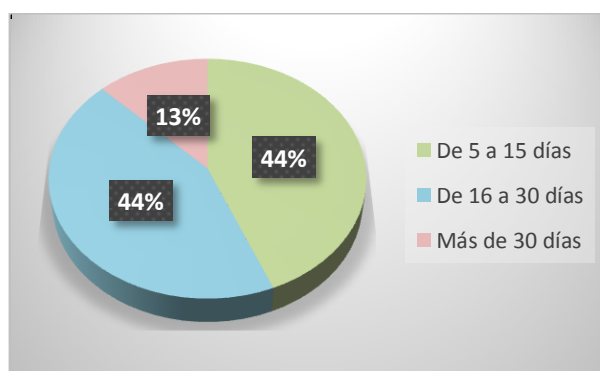
Tabla 15 Pregunta 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De 5 a 15 días	7	43,75%
De 16 a 30 días	7	43,75%
Más de 30 días	2	12,50%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 15. Plazo para otorgar un crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Análisis

El 43.75% es decir 7 personas de los encuestados dijeron que para el proceso de otorgamiento de créditos se demoran de 5 a 15 días, así también el 43.75% manifestaron que se pueden demorar de 16 hasta los 30 días, únicamente el 12% es decir 2 personas piensan que se demora más de 30 días.

Interpretación

El 44% de colaboradores afirman que, aproximadamente, para aprobar un crédito solicitado por un cliente de la Cooperativa demora de 5 a 15 días, el 44% mencionó que de 16 a 30 días y el 12% dijo que más de 30 días. Existe un alto porcentaje de colaboradores que consideran que los créditos son aprobados en máximo 15 y hasta 30 días, por lo tanto es importante mejorar estos porcentajes mismos que reflejan que el crédito se demora hasta 30 días, los créditos que se demoran más de 30 es por el elevado monto que solicitan, ya que la Cooperativa debe cerciorarse de la posibilidad de pago.

4.2. Aplicación de Indicadores de Camel

Capital

$$\text{Solvencia 2013} = \frac{\text{Patrimonio Técnico}}{\text{Activos}}$$

$$\text{Solvencia} = \frac{173216,07}{226057,73}$$

$$\text{Solvencia} = 76.62\%$$

Análisis: De acuerdo al cálculo observamos que la empresa cuenta con un índice de solvencia alto, es decir que sus activos son mayores a su patrimonio.

Activos

$$\text{Índice de calidad de cartera} = \frac{\text{Cartera calificada} - \text{Provisiones}}{\text{Cartera total}}$$

$$\text{Índice de calidad de cartera} = \frac{55200,60 - 30851,04}{1429094,43}$$

$$\text{Índice de calidad de cartera} = 1.70\%$$

Análisis: La cartera calificada es decir vencida, forma parte de 1.70% con respecto al total de la cartera.

$$\text{Índice de cubrimiento de cartera} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera vencida total}}$$

$$\text{Índice de cubrimiento de cartera} = \frac{30851,04}{55200,60}$$

$$\text{Índice de calidad de cartera} = 55.88\%$$

Análisis: Las provisiones con que la cooperativa cuenta, cubrirían el 55.88% de la cartera vencida.

Calidad de la administración

$$\text{Calidad de la administración} = \frac{\text{Costos Administrativos}}{\text{Margen Bruto}}$$

$$\text{Calidad de la administración} = \frac{8695,96}{2118.60}$$

$$\text{Calidad de la administración} = 410\%$$

Análisis: El índice muestra que los gastos administrativos superan un 410% el valor en cuanto al margen bruto.

$$\text{Cubrimiento Financiero} = \frac{\text{Gastos por Intereses}}{\text{Ingreso por intereses}}$$

$$\text{Cubrimiento Financiero} = \frac{97881,64}{270180.39}$$

$$\text{Cubrimiento Financiero} = 36.22\%$$

Análisis: En cuanto a los gastos por intereses este es 36.22% de los ingresos por intereses.

Rentabilidad

$$ROA = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Activo total}}$$

$$ROA = \frac{25423,16}{1987494,95}$$

$$ROA = 1.28\%$$

Análisis: La utilidad representa el 1.28% del total de los activos.

$$ROE = \frac{Utilidad}{Patrimonio\ total}$$

$$ROE = \frac{25423,16}{252093,02}$$

$$ROE = 10\%$$

Análisis: La utilidad representa el 10% del patrimonio total.

Liquidez

$$Indicador\ de\ liquidez = \frac{Activos\ hasta\ 90\ días}{Pasivos\ 180\ días}$$

$$Indicador\ de\ liquidez = \frac{1592371,81}{1416172,94}$$

$$Indicador\ de\ liquidez = 112\%$$

Análisis: Podemos observar que los activos que tenemos pueden cubrir el 112% de los pasivos.

4.3.Verificación de la Hipótesis.

Para la verificación de la hipótesis en el presente trabajo de investigación se va a utilizar el análisis paramétrico prueba t (medias) más conocida como “T Student”.

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

Ho: Hipótesis nula: No es la inadecuada gestión empresarial lo que incide en situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva.

H1: Hipótesis alternativa: Es la inadecuada gestión empresarial lo que incide en la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva.

4.2.2 Nivel de significancia y regla de decisión.

Nivel de significancia $NC = 95\%$

Error $E = 5\% = 0,05$

Grados de libertad $Gl = N - 1 = 16 - 1 = 15$

Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7649	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3649	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693
11	0.6974	1.3634	1.7959	2.2010	2.7181	3.1058
12	0.6955	1.3562	1.7823	2.1788	2.6810	3.0545
13	0.6938	1.3502	1.7709	2.1604	2.6503	3.0123
14	0.6924	1.3450	1.7613	2.1448	2.6245	2.9768
15	0.6912	1.3406	1.7531	2.1315	2.6025	2.9467

Con un error (E) del 5% y a un grado de libertad de libertad (gl) de 6, el valor buscado en la tabla t student es de 1.7531-+.

Regla de decisión

Si $t_{calculada} > t_{\alpha}$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
 $\pm 2,5440 > \pm 1,7531$ **Cumple con la condición**

4.2.3 Estimador estadístico

$$t = \frac{\bar{u} - u_0}{\frac{s}{\sqrt{N}}}$$

Donde:

\bar{u} = media poblacional

s= desviación estándar

u_0 = valor cualquiera

N=16

4.2.4 Calculo de T-Student

Para determinar los datos necesarios para aplicar el estimador estadístico utilizaremos las preguntas N°: 1,2, 3, 5, 7,8 de la encuesta aplicada, así tenemos:

Pregunta 1. ¿Se ha realizado anteriormente una Auditoria de Gestión a la Cooperativa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	16	100	100
No	0	0	100
Total	16	100,0	

Fuente: Encuesta a colaboradores

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Pregunta 2. ¿Existe una clara delimitación de funciones y responsabilidades en el departamento de créditos de la Cooperativa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	18.75	18.75
No	13	81.25	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Encuesta a colaboradores

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Pregunta 3. ¿El departamento de créditos de la Cooperativa tiene un manual de procedimientos que sea conocido por todos quienes realizan sus actividades diarias en el mismo?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	2	12.50	12.50
No	14	87.50	100,0
Total	16		100,0

Fuente: Encuesta a colaboradores
Elaborado por: PALLO, P (2015)

Pregunta 5. ¿Existe un seguimiento a los socios que poseen créditos en la cooperativa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	43.75	43.75
No	9	56.25	100,0
Total	16		100,0

Fuente: Encuesta a colaboradores
Elaborado por: PALLO, P (2015)

Pregunta 7. ¿En qué nivel considera que se encuentra el control interno dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1	6.25	6.25
No	3	18.75	25
Bajo	12	75	100,0
Total	16		100,0

Fuente: Encuesta a colaboradores
Elaborado por: PALLO, P (2015)

Pregunta 8. Según su criterio, ¿Cuál es el nivel de participación que tiene la cooperativa dentro del mercado financiero?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	5	31.25	31.25
Bajo	11	68.75	100,0
Total	16		100,0

Fuente: Encuesta a colaboradores
Elaborado por: PALLO, P (2015)

Tablas de cálculo

Se evalúa la hipótesis nula con las respuestas de NO y BAJO, se obtiene la media de las respuestas negativas de la siguiente tabla:

N° de pregunta	Si	no	bajo	Total
1		16	0	16
2	3	13	0	16
3	2	14	0	16
5	7	9	0	16
7	1	3	12	16
8		5	11	16
6	13	60	23	96

Tabla 18: Tabla de frecuencia de preguntas
Elaborado por: PALLO, P (2015)

Formula y cálculo de la media

$$\bar{u} = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{60}{6} = 10$$

Formula y cálculo de la desviación estándar

$$s = \sqrt{\frac{\Sigma(x_i - \bar{u})^2}{N}} = \sqrt{\frac{\Sigma 136}{16}} = 8.5$$

Valor cualquiera $u_0 = 16$

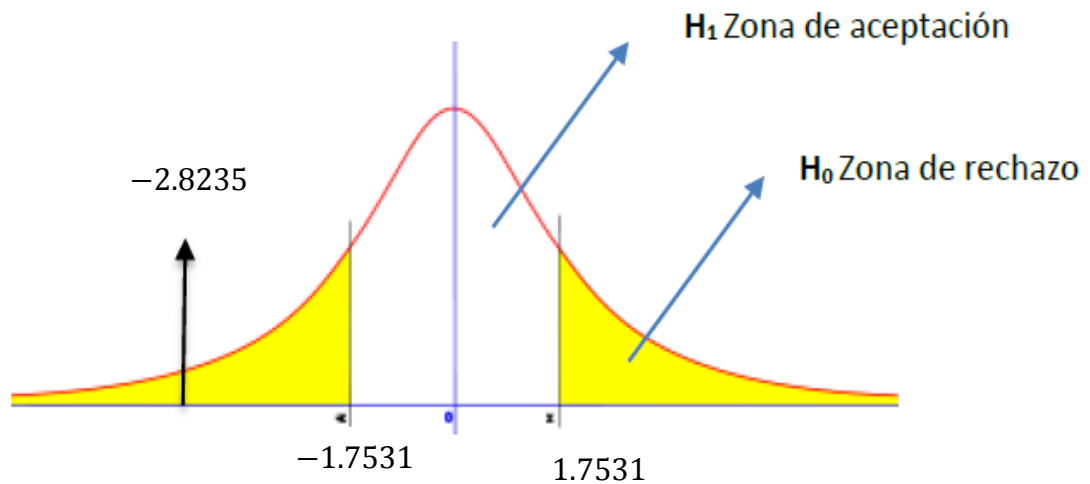
Población

$N=16$

$$t = \frac{\bar{u} - u_0}{\frac{s}{\sqrt{N}}}$$

$$t = \frac{10 - 16}{\frac{8.5}{\sqrt{16}}} = \frac{-6}{2,125} = -2.8235$$

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS



4.3.1.1. Conclusión de la hipótesis

El valor calculado de $t = -2,8235$ es menor que el valor de la tabla $t = 1,7531$, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Una ineficiente gestión empresarial en el departamento de créditos si incide negativamente en la situación financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito Productiva Ltda. Matriz Quero.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones

- La Cooperativa PRODUCTIVA LTDA no tiene una eficiente gestión en el departamento de créditos, por lo cual no está cumpliendo con las metas y objetivos establecidos por la institución.
- Al realizar el análisis de la situación financiera de la cooperativa PRODUCTIVA LTDA, se han realizado comparaciones con el año anterior y se encontró crecimiento de utilidades con un porcentaje 11% menor al que se esperaba, el activo por su parte aumento por el incremento de los fondos disponibles, el pasivo también tuvo un crecimiento del 7% por el aumento de las obligaciones financieras y otros pasivos.
- Previo estudios realizados a la cooperativa PRODUCTIVA LTDA, determinamos que al realizar una auditoría de gestión obtendríamos información relevante para mejorar su situación financiera.

5.2 Recomendaciones

- Se deben utilizar indicadores de eficiencia, eficacia y calidad dentro del departamento de créditos, con la finalidad de medir el cumplimiento de objetivos y metas de manera constante.
- Es importante para la cooperativa PRODUACTIVA LTDA., evaluar la situación financiera mediante indicadores y análisis financiero, para conocer el crecimiento o decrecimiento de la misma, ayudando a mejorar el proceso de toma de decisiones.
- Realizar una auditoría de gestión enfocada al proceso de Otorgamiento y Recuperación de cartera de la cooperativa PRODUACTIVA LTDA.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Título

Diseño de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y evaluación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda., en su matriz ubicada en Quero, correspondiente al periodo 2013.

Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda. Matriz Quero

Investigadora

Fátima Paola Pallo Punina

Director de Tesis

Dr. Lenyn Vásquez

Beneficiarios

Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda.

Departamento de Crédito

Socios cuenta ahorristas

Representante Legal

Ing. Lorgio R. Palacios M.

Ubicación

Provincia: Tungurahua

Cantón: Quero

Parroquia: La Matriz

Dirección: García Moreno y Eloy Alfaro

Teléfono: 032746606

Tiempo Estimado

Primer semestre del año 2015

Nº	NOMBRE	CARGO
1	Ing. Lorgio R. Palacios M.	Gerente
2	Ing. Manuel Paredes	Jefe de Crédito
3	Srta. Paola Pallo	Autora

6.2. Antecedentes de la Propuesta

En este caso para el adecuado desarrollo de la propuesta de este proyecto, se ha decidido que serán de gran utilidad la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda. Relacionada con la estructura de la empresa, los procesos utilizados y la información financiera correspondiente al nivel de

créditos colocados así como el nivel de cartera vencida y dentro de los plazos establecidos.

Según Armadas, (2006) la auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la auditoría.

Durante la Revolución Industrial el objeto de estudio comienza a diversificarse se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, y a la luz del efecto social se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar detalladamente las cuentas coleccionando en las primeras, las cuentas “oída por los auditores firmantes” y en la segunda se realizaba una declaración del auditor. Los propietarios empiezan a utilizar los servicios de los gerentes a sueldos (Ídem).

Con esta separación de la propiedad y de los grupos de administradores la auditoría protegió a los propietarios no solo de los empleados sino de los gerentes. “Ya a partir del siglo XVI las auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la evidencia de apoyo. Los países donde más se alcanza este desarrollo es en Gran Bretaña y más adelante Estados Unidos” (Ídem).

Ya en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera. Así la Auditoría daba respuesta a las necesidades de millones de inversionistas, al gobierno, a las instituciones financieras (Franklin , 2000).

En etapas muy recientes, en la medida en que los cambios tecnológicos han producido cambios en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, la Auditoría ha penetrado en la gerencia y hoy se interrelaciona fuertemente con la administración además ha ampliado su objeto de estudio y ha sido motivado por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos (Ídem).

En el año de 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó "auditoría administrativa", la cual, en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable." Viendo ya la necesidad de las revisiones integrales y analizando a la empresa como un todo en 1945, el Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones. A fines de 1940 cuando los analistas financieros y los banqueros expresaron el deseo de tener información que le permitiera realizar una evaluación administrativa trajo consigo el surgimiento de otro tipo de Auditoría, la de gestión (Ídem).

De acuerdo a Franklin , (2000) el interés por esta técnica lleva en 1958 a Alfred Klein y Nathan Grabinsky a preparar El Análisis Factorial, obra en cual abordan el estudio de "las causas de una baja productividad para establecer las bases para

mejorarla a través de un método que identifica y cuantifica los factores y funciones que intervienen en la operación de una organización. En 1962, William Leonard incorpora los conceptos fundamentales y programas para la ejecución de la Auditoría Administrativa. A finales de 1965, Edward F. Norbeck da a conocer su libro Auditoria Administrativa, en donde define el concepto, contenido e instrumentos para aplicar la auditoría. Asimismo, precisa las diferencias entre la auditoría administrativa y la auditoría financiera, y desarrolla los criterios para la integración del equipo de auditores en sus diferentes modalidades (Ídem).

En 1975, Roy A. Lindberg y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una auditoría de las operaciones que realiza una empresa; y Gabriel Sánchez Curiel, en 1987, “aborda el concepto de Auditoría Operacional, la metodología para utilizarla, la evaluación de sistemas, el informe y la implantación y seguimiento de sugerencias, mientras que John Williams Wingate en su obra “Auditoria Administrativa para comerciantes”, señala como evaluar el comportamiento comercial de la empresa. En 1989, Joaquín Rodríguez Valencia analiza los aspectos teóricos y prácticos de la auditoría administrativa, las diferencias con otra clase de auditorías, los enfoques más representativos, incluyendo su propuesta y el procedimiento para llevarla a cabo. En 1994, Jack Fleitman S. incorpora conceptos fundamentales de evaluación con un enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su instrumentación, la forma de diseñar y emplear cuestionarios y cédulas, y presenta un caso práctico para ejemplificar una aplicación específica (Ídem).

6.3. Justificación

Actualmente el sistema financiero ha sido revalorado luego de la crisis financiera nacional sucedida a principios de los años 2000, gracias al tan nombrado Feriado Bancario. Dicha situación recayó directamente en una crisis económica de toda la población por la retención de fondos y la falta de liquidez en el mercado. A raíz de dicha crisis, los gobiernos que han sucedido a dicho gobierno, han tratado de tomar las seguridades necesarias para que no vuelva a suceder algo similar en el país.

Consecuentemente es separado el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito, creándose como nueva entidad rectora la Superintendencia de Economía Popular, a fin de poder mantener un mejor control de este tipo de instituciones financieras.

Con los antecedentes anteriores, es importante indicar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Ltda., refleja actualmente un desfase en los procesos utilizados y el respectivo control interno del área de crédito en relación directa al tiempo de colocación de dichos créditos y también al proceso de recuperación de la cartera dentro del plazo así como la cartera vencida.

Es por lo expuesto anteriormente, realizar un examen a la Gestión de la institución financiera para poder focalizar el problema y las posibles soluciones a éstos.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Diseñar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y evaluación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda., en su matriz ubicada en Quero, correspondiente al periodo 2013 a fin de medir el nivel de Gestión directiva de la empresa.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Investigar las etapas de la Auditoría de Gestión.
- Identificar los objetivos de la Auditoría de Gestión.
- Diseñar un manual de Auditoría de gestión a utilizar de acuerdo al Departamento de Crédito y evaluación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda.

6.5. Análisis de Factibilidad

El diseño de esta propuesta se presenta viable ya que en primera instancia cuenta con el apoyo de la dirección de la Cooperativa de Ahorro Productiva Cía. Ltda. Este examen de gestión empresarial al departamento de Crédito, permitirá obtener

la información necesaria para conocer la situación financiera de la institución. La viabilidad de la aplicación recae en los siguientes aspectos.

6.5.1. Socio Cultural

Al mejorar el manejo y control del área de crédito y sus respectivos procesos del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro Productiva Cía. Ltda., va a mejorar también el análisis y toma de decisiones oportuno de parte de sus directivos en relación a la cartera que mantiene la institución y su recuperación dentro de los tiempos requeridos.

6.5.2. Tecnológica

La Cooperativa de Ahorros Productiva Cía. Ltda., al momento si cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias apropiadas para poder establecer y generar la información necesaria interna para las diferentes áreas.

6.5.3. Organizacional

Al hablar del tema organizacional, la Cooperativa tiene los recursos necesarios para el desarrollo de la propuesta.

6.5.4. Económico Financiero

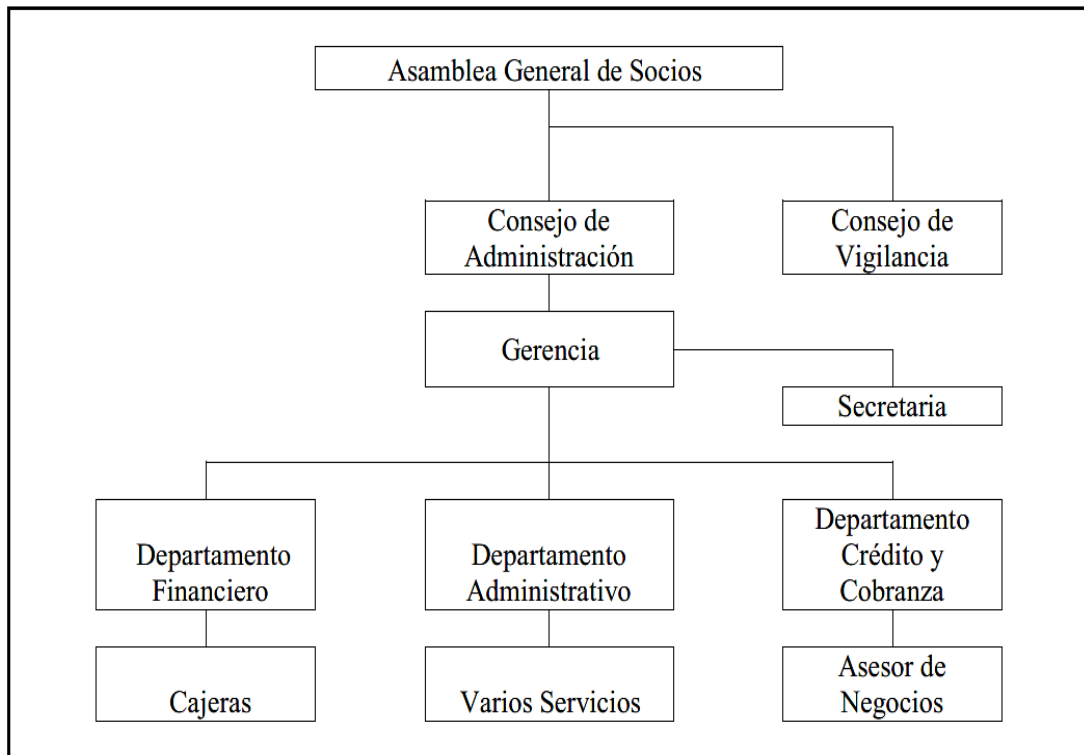
Tabla 20 Recursos Económicos utilizados para la propuesta

RUBRO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Honorarios Profesionales	1	500	500
Movilización	10	3,00	30,00
Lápiz	2	0,50	1,00
Borrador	1	0,25	0,25
Esferos	6	0,50	3,00
Alimentación	20	3,50	70,00
Copias	300	0,02	6,00
Internet	60 horas	0,80	48,00
Pen drive	2	25,00	50,00
Anillados	2	3,50	7,00
Impresiones	500	0,10	50,00
Resma de papel	2	5,00	10,00
Subtotal			275,25
Otros Gastos			100,00
TOTAL			875.25

Fuente: (Cooperativa de Crédito Productiva Cía. Ltda., 2013)

Elaborado por: PALLO, P (2015)

Figura 2 Organigrama Estructural



6.6. Fundamentación

6.6.1 Auditoría

“La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado. (...) El origen etimológico de la palabra es el verbo inglés "Audit", que significa "comprobar", y es utilizado principalmente en el "Auditaccounting", que es la traducción de auditoría. El origen etimológico de la palabra es el verbo latino "Audire", que significa "oír", que a su vez tiene su origen en que los primeros auditores ejercían su función juzgando la verdad o falsedad de lo que les era sometido a su verificación principalmente oyendo”. (LATTUCA, 2008)

Como se puede observar en la cita anterior está claro que la Auditoría es un examen crítico y sistemático que se aplica a una persona natural o jurídica, en el que históricamente hablando, se focalizaba en la revisión y análisis de los diferentes estados financieros, situación que con el paso de los años fue

cambiando para bien y desglosándose ésta en diferentes clases de auditorías que son vigentes actualmente.

6.6.1.1. Auditoría de Control Interno

“La auditoría del control interno es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos.”
(BLANCO LUNA, 2009, pág. 105)

Como se puede observar en la cita anterior, se menciona que el control interno es de gran importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

6.6.1.2. Importancia del control interno.

El Control Interno es de gran importancia para toda empresa ya que éste permite la medición de la eficiencia y productividad de todos los recursos de la empresa. Cuando se trata de empresas grandes, éstas demandarán mayormente el poder disponer de un departamento de Control interno en su empresa ya que por el hecho de ser una empresa grande, existen muchas más operaciones y procesos, así como también número de personas que laboran en ella, por tanto se hace necesario un departamento que pueda controlar todos los procesos internos de una empresa.

“(…) con el tiempo, la importancia del control interno para el éxito de una entidad ha sido reconocida no sólo por sus responsables sino también por un gran número de terceros. Algunos han acudido al control interno para resolver temas que iban más allá de aquellos que los empresarios consideraban, a priori relevantes para sus necesidades. En los últimos años, diversos órganos públicos, privados y profesionales han dedicado una considerable atención al control interno y han propuesto

recomendaciones o directrices sobre el tema. De este interés creciente han surgido diversas filosofías que han originado distintas opiniones sobre la naturaleza, el objetivo y la forma de conseguir un control interno eficaz. A título informativo, se presenta a continuación un breve resumen de los desarrollos principales.” (LYBRAND, 1997, pág. 127)

La empresa, de acuerdo a su organización, tamaño y complejidad, deberá mantener un sistema adecuado que permita el oportuno control de la empresa por parte del departamento de Control Interno, para que éste sea una gran herramienta directiva al momento de tomar decisiones.

6.6.1.3. Objetivos del control interno.

Los objetivos que persigue un buen control interno dentro de la organización estarán en función de la complejidad en la empresa, los principales objetivos en forma generalizada para una organización a tomar en cuenta son:

- “a) Promover la economía, la efectividad, la eficacia y la eficiencia en las operaciones de la empresa y en todos sus programas y proyectos.
- b) Ayudar a la Administración, en todos los niveles, en la prevención o detección de fraudes y abusos o del riesgo de éstos en los programas u operaciones, mediante la revisión, la vigilancia, la evaluación, la formulación de recomendaciones para mejorar los controles administrativos y contables, y la investigación de puntos débiles o irregularidades sospechadas o alegadas.
- c) Mantener informado al Directorio de la empresa, asesorándolo con respecto a las oportunidades de mejorar las operaciones y reducir los riesgos de pérdidas debidas a la falta de eficiencia o a irregularidades reales o potenciales.” (IICA - Costa Rica, 2001, pág. 7)

6.6.1.4. Control Interno

“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.”(Barquero, 2013, pág. 38)

De acuerdo al concepto propuesto anteriormente, se pueden detallar las siguientes categorías que involucran las actividades de Control Interno:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- Salvaguardar recursos de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Prevenir errores e irregularidades.

El autor Oswaldo Fonseca (2011) en su obra propone el siguiente concepto de Control Interno para instituciones financieras.

Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración superior y todos los niveles de personal, quienes son responsables de establecer una cultura apropiada que facilite el desarrollo del control interno y el monitoreo de su efectividad en forma permanente. (Fonseca O. , 2011, pág. 22)

Por tanto se reconoce que el control interno está presente en todas las actividades de las instituciones, para su correcto funcionamiento.

6.6.1.5. Objetivos del control interno

A continuación se detallan los objetivos que se pretenden cumplir con la aplicación del control interno. (Auditores, contadores y consultores financieros , 2014)

- Proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa.
- Obtener la información exacta.
- Creación de normas y procedimientos internos.

- Hacer que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos y externos.

Según lo citado anteriormente se puede mencionar que el control interno es un proceso importante que se debe llevar a cabo en toda organización con el fin de gestionar actividades guiadas al desarrollo y estabilidad de la empresa.

6.6.1.6. Elementos del Control Interno

Para que la administración pueda lograr los objetivos de control interno de la entidad, es necesario aplicar los elementos que se muestran en el siguiente gráfico.

Figura 4 Elementos del Control Interno



Fuente: (Auditores, contadores y consultores financieros , 2014)
Elaborado: PALLO, P (2015)

- **Ambiente de control**

Tiene que ver con la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización por lo que es necesario que el personal de la empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la compañía, los conozcan y se identifiquen con ellos. (Auditores, contadores y consultores financieros , 2014)

- **Evaluación de riesgos.**

Para la evaluación e identificación de los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse para establecer a tiempo sistemas de seguridad y control. (Auditores, contadores y consultores financieros , 2014)

- **Procedimientos de control**

Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que son ejecutados por toda la organización. (Auditores, contadores y consultores financieros , 2014)

- **Supervisión**

Es la actividad mediante el cual a través de un monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios. (Auditores, contadores y consultores financieros , 2014)

- **Sistemas de información y comunicación**

Estos sistemas se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades de forma eficiente. (Auditores, contadores y consultores financieros , 2014)

Entonces mediante lo descrito anteriormente se puede decir los elementos del control interno son actividades dirigidas a la evaluación, vigilancia, supervisión de

cada actividad de la empresa y que estas sean desempeñadas de forma eficiente y segura.

2.7.1.1. Auditoría de Gestión




“Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa u organización y de sus métodos de control, medios de operación empleo que se den a los recursos humanos, financieros y materiales.” (Vargas, 2012, pág. 5)

El propósito que tiene la aplicación de la auditoría de gestión según el autor Vargas en su documento señala lo siguiente.

- Identificación de las oportunidades de mejoras.
- Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas.
- Evaluación del desempeño.

Por lo que la auditoría de gestión es la valoración y evaluación de todas las operaciones de la empresa con el fin de determinar si se están cumpliendo con sus políticas y procedimientos.

Según (Taípe, 2009, pág. 595), la Metodología para la auditoría comprende las siguientes fases:

-  Planeamiento
-  Ejecución
-  Informe

Se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la Auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la Metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se consideran necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles gerenciales.

Planeamiento

Según (Taípe, 2009) “el planeamiento garantiza que la auditoría satisfaga sus objetivos y tenga efectos productivos, ya que promueve significativos ahorros en el presupuesto de tiempo programado.”

Ejecución

Según (Taípe, 2009) “la fase de ejecución de la Auditoría está focalizada, en la obtención de evidencias, suficientes, componentes y pertinentes sobre los asuntos más importantes aprobados en el Plan de la Auditoría”.

Los papeles de trabajo son los documentos elaborados y obtenidos por el auditor durante las fases de planeamiento y ejecución los cuales sirven como fundamento y respaldo del informe.

Elaboración del Informe

Según (Taípe, 2009) “el informe de auditoría es el producto final del trabajo del Auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones”.

Por esta razón el informe de auditoría cumple dos funciones básicas:

- ✚ Comunica los resultados de la auditoría de Gestión.
- ✚ Persuade a la gerencia para adoptar determinadas acciones y, cuando es necesario llamar su atención, respecto de algunos problemas que podría afectar adversamente sus actividades y operaciones.

Cada auditoría de Gestión culmina en un informe por escrito que es puesto en conocimiento de la entidad auditada.

El contenido del informe define que la estructura del informe de Auditoría de Gestión es la siguiente:

- ✚ Síntesis Gerencial

- ✚ Introducción
- ✚ Conclusiones
- ✚ Observaciones y recomendaciones

Ya sea que el manual se redacte en el departamento de Créditos y Cobranzas o fuera de él, es importante que el personal de las demás áreas involucradas tenga la oportunidad de intervenir en la redacción y aprobación de aquellos aspectos que atañen a sus áreas.

6.6.1.5. Políticas de la empresa

“Una política general no se define sobre todos los aspectos de la actividad de la empresa, porque podría producir rigideces y obstaculizar el normal funcionamiento de la misma. Frecuentemente se define sobre los puntos de mayor importancia y sobre aquellos aspectos que requieren alternativas a largo plazo. Sobre aspecto de importancia secundaria o sobre los que son posibles reorientaciones rápidas no es aconsejable definir una política a largo plazo.” (Gil, 2010, pág. 215)

Así como en la empresa se encuentra un modelo de gestión, que busca dar orientación en el cumplimiento de las actividades de la empresa, las políticas identifican como va a proceder con relación a la actividad misma de las personas dentro de la organización.

Las políticas internas se constituyen en la manera de alcanzar los objetivos bajo procedimientos establecidos y conocidos por los agentes componentes de la organización. Es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas.

Las políticas constituyen la regulación de la administración dentro de una organización. Las políticas establecen los lineamientos, dentro del cual el personal operativo pueda trabajar y balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.

6.6.1.6. Importancia de las políticas

Las políticas dentro de una organización son de suma importancia ya que representan un recurso técnico, el mismo que sirve para la regulación, la orientación del personal y también ayuda a emitir procedimientos, además proporciona soluciones rápidas y viables a los malos entendimientos; por otro lado sirve para, mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos del organismo.

6.6.1.7. Tipos de políticas

En una organización pueden surgir un sin número de políticas, que van a depender de la complejidad de la compañía y sus diferentes departamentos existentes, según el autor Julio Flórez (2007), en su libro Como crear y dirigir la nueva empresa, las principales políticas son:

Políticas organizacionales, implica todas aquellas normas y responsabilidades que conjuntamente regulan a la institución, y que cualquier persona que la infrinja llegara a tener su sanción.

Políticas Financieras, estas normas son exclusivamente para el manejo financiero de la compañía, si en la empresa hay demasiada complejidad en cuanto a la recaudación, manejo y disponibilidad de efectivo; las organizaciones elaboran un manual independiente de clasificación.

Políticas comerciales, para este tipo de normas también serán aplicadas dependiendo de la complejidad de la organización, y existirán exclusivamente para el departamento de comercialización.

Políticas administrativas, encaminadas a dar normas dentro del área de la organización de todos los documentos y registros que la empresa crea por las diferentes actividades que desarrollan diariamente.

6.6.2. Manual de procedimientos

“La elaboración de Manuales de políticas y procedimientos implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la organización, incluso, en algunos casos lo primero que hay que hacer es definir las áreas, agrupando o separando funciones según sea lo más conveniente, para hacer frente al mercado y cumplir con su misión.”
(Álvarez, 2008, pág. 25)

Estos manuales buscan la formalización sus sistemas de trabajo y a la vez multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva.

Elaborar un manual de procedimientos es de suma importancia cuando se desea implementar un sistema de control interno dentro de una organización. El mismo que debe contener todas las actividades y establecer las responsabilidades de los funcionarios, para alcanzar los objetivos previstos por la institución.

Un sistema de control interno necesariamente debe tener un manual de procedimientos, el mismo que debe contener información detallada, ordenada, metódica y completa de las instrucciones y responsabilidades, además de toda la información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las diferentes actividades que se realizan en la empresa.

Las organizaciones en el transcurso de diseñar e implementar un sistema de control interno, tienen que preparar las operaciones integrales de procedimientos. Estos procedimientos son la formación del pilar que se necesita para poder desarrollar debidamente las actividades, estableciendo responsabilidades a las personas encargadas de las diferentes áreas, generando de esta manera

información importante y necesaria; constituyendo medidas de seguridad, control y objetivos para el cumplimiento de la función empresarial.

6.6.2.1. Objetivo del Manual de Control Interno

El objetivo que las empresas están persiguiendo, cuando desarrollan un manual de procedimientos, es establecer todas las actividades que se deben realizar dentro de la organización para lograr cumplir con todos los objetivos trazados, cuando se dio la creación de la compañía.

6.6.2.2. Elementos que integran un manual

El momento de desarrollar un manual de control interno, es importante poder tomar en cuenta el contenido que deberá tener éste, ya que reflejarán como se utilizará un determinado proceso a ejecutar. (Meythaler, 2012, pág. 27)

- Identificación
- Índice o contenido
- Prologo y/o introducción
- Objetivo de los procedimientos
- Área de aplicación y/o alcance de los procedimientos
- Responsables
- Políticas o normas de operación
- Concepto
- Procedimiento
- Formulario de impresos
- Diagramas de flujos
- Glosario de términos (Meythaler, 2012, pág. 27)

6.6.3. Marco Conceptual

6.6.3.1. Auditoría

“Es un proceso que permite a una organización evaluar su eficacia social y su comportamiento ético en relación a sus

objetivos, de manera que pueda mejorar sus resultados sociales y solidarios y dar cuenta de ellos a todas las personas comprometidas por su actividad”. (Martin, 2009, pág. 25)

6.6.3.2. Gestión

"El arte y/o ciencia de anticipar y gerenciar participativamente el cambio con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro del negocio". (BETANCOURT, 2006, pág. 106)

6.6.3.3. Criterio de Auditoría

“En la auditoría del control interno, los criterios puede ser la estructura para la evaluación de cada uno de los elementos del control interno establecida por el Committee of Sponsoring Organizations of theT roadway Commission(COSO)” (BLANCO LUNA, 2009, pág. 15).

Es el juicio razonable que el auditor se forma por el cruce de información realizado entre lo que recopila; sean políticas, prácticas, procedimientos y los requerimientos idóneos para establecer infracciones o conformidades.

6.6.3.4. Actividades de Control

“Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.” (ESTUPIÑÁN, 2006, pág. 32)

Son procedimientos que ayudan a asegurar que las políticas de la dirección se lleven a cabo y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de

la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgo, conociendo los riesgos y disponiendo de los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

6.6.3.5. Evidencia de Auditoría

“Hace referencia a toda la información utilizada por el auditor para llegar a las conclusiones con que se sustenta la opinión de auditoría e incluye la información que contienen los registros contables, los cuales respaldan los estados financieros y otra información.” (FONSECA, 2008, pág. 361)

Esta puede ser cualitativa o cuantitativa; constituida por información que el auditor considere relevante, registros o declaraciones verificables; esta información puede ser recopilada por medio de entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades. Se considera evidencia de auditoría a la información suficiente y competente.

6.6.3.6. Riesgo de Auditoría

“Las normas de auditoría definen el riesgo de auditoría como la posibilidad de que el auditor no detecte un error significativo que pudiera existir en los estados financieros, ya sea por falta de evidencia al respecto o por disponer de una evidencia deficiente o incompleta, y emita una opinión no adecuada sobre dichos estados. Como define la SAS 47 del AICPA: <<el riesgo de que el auditoría inadvertidamente no modifique debidamente su opinión sobre estados financieros distorsionados en forma importante>>.” (SALVADOR, 2003, pág. 339).

Es la posibilidad de que el Auditor pueda dar una opinión sin recomendaciones, debido a los sistemas de información de la empresa auditada por contener errores y desviaciones de importancia relativa. Al respecto, el riesgo de auditoría se da por el efecto combinado del riesgo inherente, ocasionado por el tipo de rubro o ente que se audita, el riesgo de control derivado del control interno que se aplica;

y por el riesgo de detección, es decir por la posibilidad de que los procedimientos aplicados por el Auditor, no detecten errores y desviaciones que hayan escapado al control interno.

6.6.3.7. Resultados de la Auditoría

Son las observaciones que se han dado por parte del auditor, en la información que ha sido revisada por el mismo.

“(…) el objetivo de un examen normalde estados financieros por un auditor independiente es la expresión de una opinión sobre la razonabilidad con que presentan In situación financiera, los resultados do las operaciones y los cambios en la situación financiera, de conformidad con principios de contabilidad generalmente admitidos. El dictamen del auditor es el medio por el cual expresa su opinión o, si las circunstancias lo requieren, lo niega.” (MIRA, 2006, pág. 47).

6.6.3.8. Riesgo de Control

“La valoración del auditor del riesgo de que el sistema o estructura de control interno de la entidad fracase para prevenir o detectar oportunamente un error material que haya ocurrido. Su nivel: alto, medio o bajo, estará directamente relacionado con la valoración débil, media o fuerte del sistema y estructura del control interno.” (SALVADOR, 2003, pág. 339)

6.6.3.9. Hallazgo de auditoría

“Resultados de la evaluación de la evidencia objetiva recopilada frente a los criterios de auditoría.” (ECA Instituto de Tecnología y Formacion, 2008, pág. 38)

6.6.3.10. Condición

“Cualquier característica del trabajo que pueda tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Quedan incluidas las características generales de locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo:

la naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia: los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados: todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a la organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.” (DE SALAS, 2006, págs. 9-10)

6.6.3.11. Criterio

“El criterio es el juicio o discernimiento de una persona. El criterio, por lo tanto, es una especie de condición subjetiva que permite concretar una elección. Se trata, en definitiva, de aquello que sustenta un juicio de valor.” (Diccionario Enciclopédico, 2008).

6.6.3.12. Causa

Motivo, razón, por la cual se dio la condición.

“Se denomina *causa de un hecho* a aquel cambio que lo precedió en el tiempo y que determinó necesariamente su acaecimiento.” (DELGADO, 2006, pág. 429).

6.6.3.13. Efecto

“Resultado de una causa, impresión producida en el ánimo, finalidad u objetivo con que se hace algo, documento o valor comercial, movimiento giratorio que se da a una bola o pelota al impulsarla y que la hace desviarse de su trayectoria normal.” (FARLEX INC., 2014).

6.6.3.14. Riesgo Inherente

“Comporta la susceptibilidad que presenta una partida de los estados financieros o clase de transacción a errores u omisiones que podrían ser materiales o importantes, por si mismos o al agregarse a otros posibles errores en otras partidas o

transacciones, y todo ello al margen de los controles internos que pudieran afectarle.” (SALVADOR, 2003, pág. 339).

6.6.3.15. Conclusiones de auditoría

“Al término de la auditoría o ciclo de auditoría los auditores preparan un informe escrito con la presentación y el contenido adecuados para garantizar la comunicación de los resultados y conclusiones de la auditoría. Estos se comunican a la dirección de la organización.” (Fernandez, Iglesias, Alvares, & Fernandez, 2010, pág. 235).

6.6.3.16. Riesgo de Detección

“Este es el riesgo de que el auditor no detectara una declaración equivocada que exista en una aserción y que podría ser material. El riesgo de detección se relaciona con el carácter apropiado de la aplicabilidad, efectividad y aplicación apropiada de los procedimientos de auditoría realizados. El riesgo de detección nunca se puede reducir a cero a causa de las limitaciones inherentes del proceso llevado a cabo, los juicios humanos que se requieren y la naturaleza de la evidencia examinada. Esos factores de riesgo son tratados mediante planeación adecuada, asignación apropiada del personal de auditoría, la aplicación de escepticismo profesional, y la supervisión y revisión del trabajo de auditoría realizado.” (Mantilla, 2010, pág. 128).

6.6.3.17. Auditado

“Organización, empresa, institución que se está o se va a auditar (que viene de auditoría).” (Diccionario Especializado, 2010).

6.6.3.18. Papeles de Trabajo

“(…) *los papeles de trabajo* representan el sustento para registrar los datos e información que se van recolectando durante la evaluación.” (MUÑOZ, 2005, pág. 246).

Registra el planeamiento, naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría aplicados por el Auditor y los resultados y conclusiones extraídas a la evidencia obtenida. Se utilizan para controlar el proceso del trabajo realizado para respaldar la opinión del Auditor. Los papeles de trabajo pueden estar constituidos por datos conservados en papel, película, medios electrónicos u otros medios.

6.6.3.19. Auditor Externo

“El auditor externo revisa y evalúa el sistema de control interno y, de acuerdo con su adecuación, determina el alcance de las pruebas que tendrá que realizar. Examina básicamente los controles contables, que son los que le interesan en su verificación de los datos e informaciones contenidas en los estados financieros. Su examen no tiene por objeto descubrir fraudes u otras irregularidades.” (MADARIAGA, 2004, pág. 29)

6.6.3.20. Plan de auditoría

“El Plan de Auditoría, resume las decisiones más significativas del proceso de planeamiento de la auditoría. Este documento debe incluir elementos importantes, tales como: antecedentes de la entidad, tamaño y ubicación, organización, misión, comprensión del control interno, resultados de auditorías anteriores y aspectos contables. Esto significa que el contenido del plan debe incluir la información más importante resultante del desarrollo del indicado proceso.” (FONSECA, 2008, pág. 224)

6.6.3.21. Alcance de la auditoría

“Extensión y límite de una auditoría. El alcance de una auditoría generalmente incluye una descripción de las ubicaciones físicas, unidades organizacionales, actividades y procesos, así como el periodo que se cubre.” (Benjamin, 2008)

6.6.3.22. Normas de Auditoría

“(…) las normas de auditoría generalmente aceptadas ayudan a los auditores a cumplir con sus obligaciones profesionales en la auditoría de estados financieros.” (Fonseca O. , 2009, pág. 197).

6.6.3.23. Programa de auditoría

“Los programas de auditoría comprenden una relación lógica, secuencial y ordenada de los procedimientos a ejecutarse, su alcance, el personal y el momento en que deberán ser aplicadas, a efectos de obtener evidencia competente, suficiente y relevante, necesaria para alcanzar el logro de los objetivos de auditoría.” (FONSECA, 2008, pág. 271).

6.6.3.24. Economía

Referente a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos idóneos, en la cantidad y calidad correctas.

"La economía es la ciencia que se encarga del estudio de la satisfacción de las necesidades humanas mediante bienes que siendo escasos tienen usos alternativos entre los cuales hay que optar". (ÁVILA, 2003, pág. 8).

6.6.3.25. Eficacia

“El grado en el cual una organización, como sistema social,(…) realiza sus objetivos sin incapacitar sus medios y recursos y sin someter a un gran esfuerzo a sus miembros (...), asumiendo así los criterios de productividad organizativa, flexibilidad organizacional y ausencia de tensión intra-organizacional y de conflicto entre los subgrupos.” (FERNÁNDEZ- RÍOS, 1997, pág. 49)

6.6.3.26. Indicador

"Un indicador es una unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos o internos." (BONNEFOY, 2006, pág. 23).

6.6.3.27. Índice

"Un índice es aquel que mide el cambio en una variable durante un período, como en una serie de tiempo. Sin embargo, también se puede utilizar para medir diferencias en una variable dada en diferentes lugares. Esto se lleva a cabo recolectando datos de manera simultánea en los diferentes lugares y luego comparándolos." (LEVIN, 2004, pág. 721).

6.6.3.28. Indicadores de Gestión

"Son datos por medio de los cuales se aprecia y evalúa el desempeño de la administración de una empresa" (Levy, 2008, pág. 124).

6.7. Metodología

Tabla 21 Cronograma de Actividades

FASES	METAS	ACTIVIDADES	TIEMPO
FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	Identificar los procesos de otorgamiento de créditos	Planificación preliminar	1 DÍAS
		Visita a la Entidad	1 DÍAS
		Definición de Objetivos	1 DÍAS
FASE 2 PLANIFICACIÓN	Preparar la información para desarrollar la evaluación del control interno	Elaboración de Planes y Programas	2 DÍAS
		Evaluar el Control Interno por procesos	3 DÍAS
FASE 3 EJECUCIÓN Y RESULTADOS	Conocer las líneas de créditos y aplicar indicadores de Eficiencia	Preparar programas	3 DÍAS
		Aplicar métodos de control interno como flujogramas	3 DÍAS
		Aplicar pruebas de Cumplimiento para cada línea de créditos	4 DÍA
		Aplicación de indicadores de gestión	3 DÍAS
		Elaboración de hojas de hallazgo	2 DÍAS
FASE 4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Informe de Auditoria	Informe	3 DÍA
		Hallazgos Conclusiones y recomendaciones	3 DÍA

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda.)

Elaborado: Pallo, Paola 2015

CONTENIDO

FASE 1

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

1.1 Conocimiento Preliminar.....	90
1.1.1 Planificación Preliminar.....	94
1.1.2 Visita a la Entidad.....	97
1.1.3 Definición de objetivos.....	100

FASE 2

PLANIFICACIÓN

1.2 Planificación.....	102
1.2.1 Elaboración del Plan y Programas.....	103
1.2.2 Evaluación del Control Interno por Procesos.....	104

FASE 3

EJECUCIÓN Y RESULTADOS

1.3 Ejecución y Resultados	114
1.3.1 Elaboración de Flujogramas.....	117
1.3.2 Aplicación de Programas.....	120
1.3.3 Aplicación de Pruebas de Cumplimiento.....	121
1.3.4 Elaboración Hojas de Hallazgos.....	130

FASE 4

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

1.4 Comunicación de Resultados	132
1.4.1 Informe.....	133
1.4.1.1 Hallazgos, Conclusiones y Recomendaciones.....	134

FASE I

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MISIÓN

Realizamos intermediación financiera de calidad, transparente y solidaria, apoyando iniciativas productivas personales y comunitarias eficientes para contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de las familias y su entorno.

VISIÓN

A diciembre 2018 PRODUACTIVA es una organización de economía solidaria auto sostenible reconocida y de presencia nacional, que presta servicios innovadores y oportunos, satisfaciendo las necesidades de sus socios, clientes y la comunidad.

Cuenta con un equipo operativo eficiente y comprometido con la organización y sus valores. La directiva asume su responsabilidad social y está altamente involucrada con la misión y principios de la cooperativa. Fomenta una cultura asociativa que contribuye al desarrollo integral de las familias y a la generación de iniciativas productivas con la finalidad de aportar en la construcción de una sociedad incluyente y equitativa.

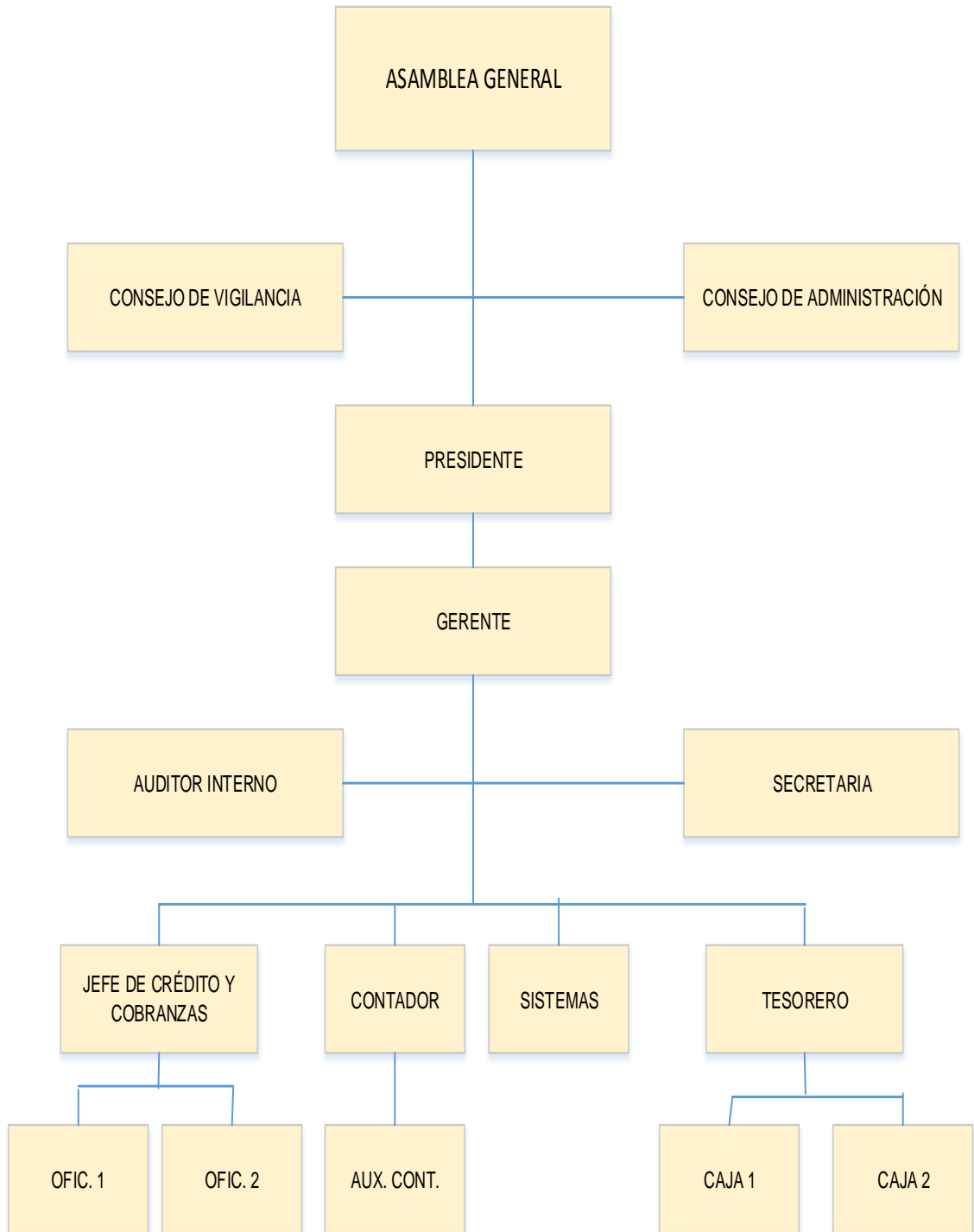
OBJETIVOS CORPORATIVOS

- ❖ Desarrollar un crecimiento en conjunto con nuestros socios.
- ❖ Mantener fortalezas dentro de las diferentes actividades.
- ❖ Brindar capacitaciones tanto a clientes internos como externos relacionados en cooperativismo, valores, creación de microempresas y otros.
- ❖ Posicionarse en el mercado como una de las entidades financieras más reconocidas a nivel de la provincia.
- ❖ Extender un servicio rápido y oportuno a todos nuestros socios.
- ❖ Crear fuentes de trabajo para futuros profesionales en responsabilidad, honradez y entrega abnegada al servicio cooperativismo.

VALORES CORPORATIVOS

- ❖ Honestidad
- ❖ Puntualidad
- ❖ Calidad de servicio e imagen
- ❖ Trabajo en equipo

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MATRIZ Y AGENCIAS



GUÍA DESCRIPTIVA

VP Visita Preliminar

ET Entrevista

PR Programas

CI Cuestionario de Control interno

NC Nivel de Confianza

RC Riesgo de Control

PT Papeles de Trabajo

PTO Papeles de Trabajo de Créditos Ordinarios

IG Indicadores de Gestión

HH Hojas de Hallazgos

IG Informe a Gerencia

PG Flujograma

Marcas

√ Correcto

× Incorrecto

@ Documentos atrasados

▪ Incompleto

PLANIFICACIÓN

PRELIMINAR

Quero, 01 de Febrero del 2015

Ing. Lorgio R. Palacios M.

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “PRODUCTIVA” CÍA. LTDA**

De mi consideración:

Por medio de la presente le confirmo los términos y objetivos del trabajo, naturaleza y limitación de los servicios que proporcionaremos.

La Evaluación del Control Interno a los Procesos de Otorgamiento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Productiva” Cía. Ltda. Matriz Quero de acuerdo al contrato celebrado el 01 de febrero del 2015, en el cual se acepta la oferta de servicios presentados por AUDITSOLUCIONS, respecto al período de análisis 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Por lo cual se solicita el libre acceso y disposición del personal de la institución, de modo que dicha evaluación pueda ser realizado en condiciones favorables para ambas partes.

Nuestra Evaluación será realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Para la Evaluación del Control Interno a realizarse a los procesos de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Productiva” Cía. Ltda.

Debe considerarse entre otras cuestiones, las siguientes:

- ✓ Una adecuada comprensión del servicio que brinda la entidad, su organización y base legal.
- ✓ El grado de eficacia y fiabilidad Inicialmente esperado de los sistemas de control interno.
- ✓ Identificación de las principales políticas y prácticas ordinarias que se manejan del Área de Crédito.
- ✓ Comprensión global del desarrollo, complejidad y grado de dependencia del departamento a analizarse.

Debido a la naturaleza especial de nuestra evaluación, los resultados se encontrarán expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constarán en el informe. Anticipamos nuestros agradecimientos por la colaboración prestada para el ejercicio de nuestro trabajo.

Atentamente,

Ing. Paola Pallo
AUDITORA CPA

VISITA A LA INSTITUCIÓN



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”

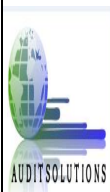
Programa de Evaluación del Control Interno

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2014

PP 1/ 1

Nº	ACTIVIDADES REALIZADAS	REF P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
	CONOCIMIENTO PRELIMINAR			
1	Realizar una visita al departamento de créditos y a las áreas que tengan actividades relacionados con créditos.	VP 1/2	F.P.P.P	
2	Realizar una entrevista al Jefe de Créditos indagando políticas, funciones, responsabilidades, y demás aspectos, con el fin de confirmar los puntos de control interno.	VP 1/2	F.P.P.P	

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	01/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	01/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”

Área de Crédito

ET 1/1

Entrevista

Aplicado a: Jefe del departamento de créditos

El día lunes 04 de febrero del año 2015 siendo las 15:00 se procedió a aplicar la entrevista al Jefe de Créditos de la institución el mismo que maneja todas las áreas especialmente la de créditos.

La entrevista se desarrolló bajo lineamientos y parámetros que permitan obtener información necesaria para efectuar la respectiva evaluación del control interno al proceso de otorgamiento de créditos.

El Ing. Manuel Paredes supo manifestar que su principal función la de dirigir y controlar el proceso de otorgamiento de créditos en base a las políticas de la entidad.

Además manifestó que su personal es calificado y apto para brindar un servicio de calidad.

Esta entrevista nos ayudó para familiarizarnos tanto con la institución como con el personal involucrado en el área crediticia-

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	04/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	04/02/2015

Objetivos:

- ✚ Analizar el proceso de otorgamiento de créditos para mejorar las condiciones operacionales.
- ✚ Establecer la identificación de los riesgos relevantes mediante la aplicación y evaluación de los mismos.
- ✚ Evaluar los procesos de crédito, que el personal realiza para la concesión de créditos.

FASE III

PLANIFICACIÓN

ELABORACIÓN DEL PLAN Y PROGRAMAS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”

Programa de Evaluación del Control Interno

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2014

PP 1/1

Nº	ACTIVIDADES REALIZADAS	REF P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO			
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno	CI 1/3	F.P.P.P	
2	Aplicar el Cuestionario de Control Interno	CI 2/3	F.P.P.P	
3	Establecer el Nivel de Confianza	NC 3/3	F.P.P.P	
4	Evaluar el Riesgo de Control	RI 3/3	F.P.P.P	

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	07/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	07/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PRODUCTIVA

Área de Crédito

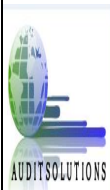
CI1/3

Cuestionario de Evaluación del Control Interno

Del 1 enero al 31 de Diciembre 2013

Aplicado a: Jefe de crédito

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	CALIFICACIÓN			
1	¿Existe una secuencia de pasos para calificar al socio?		X	Se lo realiza sin ningún secuencia
2	¿Se realiza un seguimiento previo para otorgar un crédito al socio?	X		
3	¿Se realiza un estudio de record crediticio de los clientes y las Políticas de la Cooperativa para asignar los créditos?	X		
4	¿La capacidad de pago se determina a partir del flujo de caja de la unidad familiar?	X		
5	¿La evaluación y aprobación de crédito se realiza de una manera estricta apegándose a lo prescrito en los Reglamentos y Manuales de Crédito, diseñados para microcréditos?		X	No se realizado ninguna evaluación
6	¿Se solicita documentos autorizado para medir la capacidad del cliente?	X		
7	¿Existen niveles que se deben cumplir en la colocación y captación de créditos?	X		
8	¿Las solicitudes de créditos están respaldadas con todos los respectivos documentos?	X		
9	¿Los socios depositan el encaje antes de ser aprobados sus créditos?	X		
10	¿Existe una segregación de funciones para cada actividad de calificación?		X	Las segregaciones no están bien definidas
	TOTAL	7	3	
		Elaborado por:		Fecha:
		F.P.P.P		08/02/2015
		Revisado por:		Fecha:
		L.V.		08/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”

CI 2/3

Área de Crédito

Entrevista

Aplicado a: Jefe del departamento de créditos

NIVEL DE CONFIANZA

Nivel de confianza = Total de preguntas positivas/ Total de preguntas realizadas

Nivel de confianza = 7/10

Nivel de confianza = 0.7 * 100

Nivel de confianza = 70%

Conclusiones

Una vez que se aplicó el cuestionario de control interno, que es una herramienta principal en el trabajo de un Auditor, que nos ayuda a la evaluación del control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 70% que es alta, en lo que se refiere a la Calificación en el proceso de créditos.

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	08/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	08/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”

Área de Crédito

NC 3/3

Entrevista

Aplicado a: Jefe del departamento de créditos

RIESGO DE CONTROL

Riesgo de control = 100% - Nivel de confianza

Riesgo de control = 100% - 70%

Riesgo de control = 30%

NIVELES DE RIESGO


Nivel de Riesgo	Factores de Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	%
Bajo	Pocos y no Importantes	MÍNIMA	Hasta 30
Medio	Significante e Importante	POSIBLE	Hasta 60
Alto	Muy significativo y muy importante	EMINENTE	Hasta 90

Conclusiones

Después de haber calculado el nivel de riesgo podemos observar que el resultado es de un 30% que es bajo, es decir que la probabilidad de ocurrencia es mínima o poco importante.


Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	08/02/2015

Revisado por:	Fecha:
L.V.	08/02/2015

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PRODUCTIVA CIA. LTDA Área de Crédito Cuestionario de Evaluación del Control Interno Del 1 de enero al 31 de Diciembre 2013 Aplicado a: Jefe de crédito	C I 1 / 3
---	--	------------------

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	FINANCIAMIENTO			
1	¿Las solicitudes de crédito tienen respaldo de documentos?	X		
2	¿Se realizan capacitaciones al personal acerca de los niveles de aprobación que debe realizar cada uno en el área crediticia?		x	No se han realizado capacitaciones para tratar este tema.
3	¿El personal se mantiene informado de las nuevas actividades a realizarse en el proceso de otorgamiento de crédito?	X		
4	¿Se solicitan garantías para el otorgamiento de créditos y estas están debidamente custodiadas?	X		
5	¿Las garantías de los créditos otorgados a los clientes son suficientes para cubrir el monto concedido?		X	Se revisan las garantías pero en ocasiones no cubren el monto prestado.
6	¿El comité de crédito es el encargado de la resolución de las operaciones?	X		
7	¿Se verifican las firmas a los clientes en todo documento referente al crédito con la original y copia de la cedula de identidad?	X		
8	¿Se entrega la respectiva tabla al socio?	X		
9	¿Los desembolsos son realizados a las respectivas cuentas?	X		
10	¿En el proceso de actividades detecto nuevos procesos de operación positivos para la cooperativa?		X	Los oficiales de crédito no están siendo eficientes en sus actividades
		7	3	

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	10/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	10/02/2015

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUACTIVA CIA. LTDA.”	
	<i>Área de Crédito</i> Entrevista Aplicado a: Jefe del departamento de créditos	CI 2/3
NIVEL DE CONFIANZA		
<p>Nivel de confianza = Total de preguntas positivas/ Total de preguntas realizadas</p> <p>Nivel de confianza = 7/10</p> <p>Nivel de confianza = 0.7 * 100</p> <p>Nivel de confianza = 70%</p> <p>Conclusiones</p> <p>Una vez que se aplicó el cuestionario de control interno, que es una herramienta principal en el trabajo de un Auditor, que nos ayuda a la evaluación del control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 70% que es alta, en lo que se refiere a la Financiamiento de créditos.</p>		

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	08/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	08/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUACTIVA CIA. LTDA.”

Área de Crédito

Entrevista

NC 1/1

Aplicado a: Jefe del departamento de créditos

RIESGO DE CONTROL

Riesgo de control = 100% - Nivel de confianza

Riesgo de control = 100% - 70%

Riesgo de control = 30%


NIVELES DE RIESGO

Nivel de Riesgo	Factores de Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	%
Bajo	Pocos y no Importantes	MÍNIMA	Hasta 30
Medio	Significante e Importante	POSIBLE	Hasta 60
Alto	Muy significativo y muy importante	EMINENTE	Hasta 90

Conclusiones

Después de haber calculado el nivel de riesgo podemos observar que el resultado es de un 30% que es bajo, es decir que la probabilidad de ocurrencia es mínima o poco importante.


Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	08/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	08/02/2015

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PRODUACTIVA"	CI 1/3
	Área de Crédito Cuestionario de Evaluación del Control Interno Del 1 de Enero Del 1 enero al 31 de Diciembre 2013 Aplicado a: Jefe de crédito	

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	RECUPERACIÓN			
1	¿Se realizan monitoreos de la cartera continuamente con el fin de verificar el cumplimiento?		X	Se lo realiza solo a la cartera vencida por más de 90 días
2	¿Están definidas de manera clara las funciones que debe cumplir el personal del área crediticia?		X	No solo se informa de manera verbal.
3	¿Los oficiales de créditos realizan visitas a domicilio negocio del deudor a partir del primer día de morosidad?	X		
4	¿Se realizan reuniones diarias o máximo semanal para analizar los casos de morosidad?		X	Estas reuniones se las realiza pero una vez al mes
5	¿Existen manuales y reglamentos que se han guías para dar seguimiento a los créditos que se encuentran en morosidad?		X	No existen reglamentos acerca de este tema
6	¿Los oficiales llegan a un acuerdo con los deudores el pago de la deuda si tener que ir a aspectos legales?	X		
7	¿Para que los socios realicen sus pagos los oficiales apoyan con un reporte de vencimiento oportuno generado por el operador automático?	X		
8	¿Se utiliza recuperación de cartera por medio judicial como último recurso luego de haber aplicado todas las acciones apropiadas?	X		

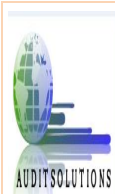
		4	4	
--	--	---	---	--

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	12/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	12/02/2015

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”	
	<i>Área de Crédito</i> Entrevista Aplicado a: Jefe del departamento de créditos	CI 1/3
NIVEL DE CONFIANZA		
<p>Nivel de confianza = Total de preguntas positivas/ Total de preguntas realizadas</p> <p>Nivel de confianza = 4/18</p> <p>Nivel de confianza = 0.5 * 100</p> <p>Nivel de confianza = 50%</p> <p>Conclusiones</p> <p>Una vez que se aplicó el cuestionario, que es una herramienta principal en el trabajo de un Auditor, pues nos ayuda a la evaluación del proceso de recuperación de cartera, se obtuvo un nivel de confianza del 50% que es Medio, en lo que se refiere a la proceso de recuperación de cartera.</p>		

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	12/02/2015

Revisado por:	Fecha:
L.V.	12/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PRODUCTIVA CIA. LTDA."

Área de Crédito

Entrevista

NC 3/3

Aplicado a: Jefe del departamento de créditos

RIESGO DE CONTROL

Riesgo de control = 100% - Nivel de confianza

Riesgo de control = 100% - 50%

Riesgo de control = 50%

NIVELES DE RIESGO

Nivel de Riesgo	Factores de Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	%
Bajo	Pocos y no Importantes	MÍNIMA	Hasta 30
Medio	Significante e Importante	POSIBLE	Hasta 60
Alto	Muy significativo y muy importante	EMINENTE	Hasta 90

Conclusiones

Después de haber calculado el nivel de riesgo podemos observar que el resultado es de un 50% que es Medio, es decir que la probabilidad de ocurrencia es posible.

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	12/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	12/02/2015

FASE III
EJECUCIÓN DE
PROGRAMAS

EJECUCIÓN Y RESULTADOS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUACTIVA CIA. LTDA.”

Programa de Evaluación del Control Interno

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2013

PR 1/ 3

Nº	ACTIVIDADES REALIZADAS	REF P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
	DISEÑO DEL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			
	CALIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS			
	RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN			
1	Revisar aleatoriamente las solicitudes de crédito y documentación adjunta a la misma, y verificar si contienen todos los requisitos escritos y exigidos por los manuales de créditos que tiene la Cooperativa para microcréditos.	PTH 1/3	F. P. P. P	
2	Revisar aleatoriamente si la información que se halla en las carpetas de la persona beneficiaria del crédito y garante, está correctamente ingresada en el sistema.	PTH 1/3	F. P. P. P	
			Elaborado por:	Fecha:
			F.P.P.P	15/02/2015
			Revisado por:	Fecha:
			L.V.	15/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PRODUACTIVA CIA. LTDA."

Programa de Evaluación del Control Interno

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2013







PR 2/ 3

Nº	ACTIVIDADES REALIZADAS	REF P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
	CALIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS ORDINARIOS			
	CONCESIÓN DE CRÉDITO			
1	Revisar aleatoriamente si la documentación respectiva al desembolso es la adecuada y correcta según lo que estipula el manual de procesos y en el manual para cada segmento de crédito que brinda la Cooperativa.	PTH 1/3	F. P. P. P	
2	Revisar aleatoriamente los valores de los créditos otorgados si han sido acreditados a las cuentas personales de los solicitantes.	PTH 1/3	F. P. P. P	

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	15/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	15/02/2015

ELABORACIÓN
DE
FLUJOGRAMAS

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Identifica el inicio de un proceso, señalado el cargo del funcionario responsable, también señala la terminación del mismo.
	Indican el flujo o la secuencia en el proceso.
	El contenido de este símbolo describe una actividad a ejecutar.
	Este Símbolo significa los puntos en los cuales es necesaria una decisión o un control y permite diferenciar las alternativas.
	Conector a otra parte del proceso, salida hacia, o entrada desde, otra parte del diagrama de flujo. Se utiliza para evitar un cruce excesivo de líneas de flujo. Los conectores de salida y entrada contienen claves de letras o números.
	Símbolo que identifica el archivo de documentos.



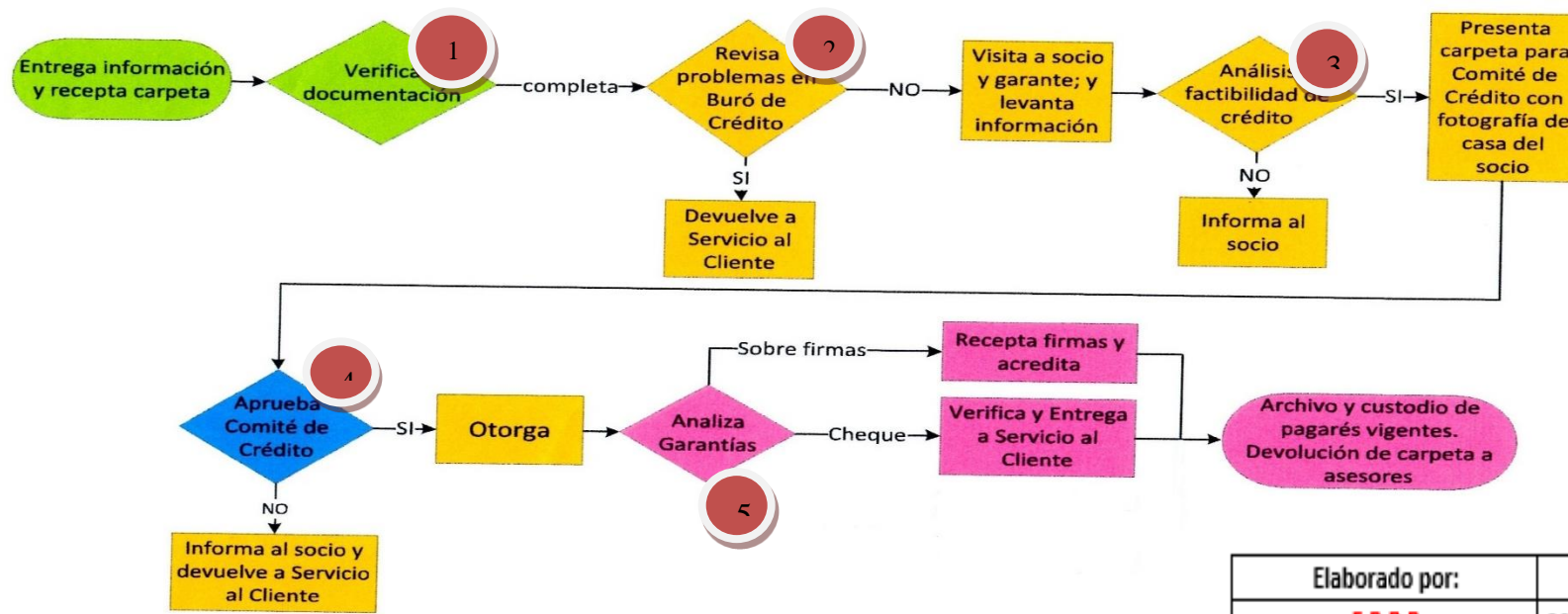
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PRODUCTIVA CIA. LTDA."

Área de Crédito

PG 1/1

FLUJOGRAMA

Aplicado a: Jefe del departamento de créditos



Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L.V.	20/02/2015

APLICACIÓN DE PRUEBAS **DE CUMPLIMIENTO**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”

PTO 1/3

ÁREA DE CRÉDITO

PAPLES DE TRABAJO CRÉDITOS ORDINARIOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013

N° DE CARPETAS	NÚMERO DE CÉDITO	NOMBRE DEL SOCIO	FECHA DE ADJUDICACIÓN	MONTO DEL CRÉDITO	RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN								OBSERVACIONES
					A	B	C	D	E	F	G	H	
1	5402002	FUENTES BAYAS SOFIA ANA	01/03/2013	2928,00	✓	✓	✓	.	✓	.	✓	✓	Datos incompletos de la solicitud
2	5326790	AYOVI ALVARADO LUCIA IVONNE	23/05/2013	1238,00	✓	.	@	✓	.	✓	✓	✓	Documentos no entregados a la fecha.
3	5251578	SOLANO YEPEZ SONNIA SILVIA	14/08/2013	4567,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	5176366	MUÑOZ ALTAMIRANO VANESSA TERESA	05/11/2013	4550,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	5101154	LEMA CARDENAS ANA MARIA	27/01/2013	5369,50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	5025942	NARVAEZ MORALES VICTOR EDUARDO	20/04/2013	6189,00	✓	✓	X	.	✓	.	✓	✓	No presentan planilla de pago
7	4950730	VALENCIA CORO LENIN AURELIO	12/07/2013	7008,50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	4875518	PALLO CARRILLO MONICA ELINA	03/10/2013	7828,00	✓	.	✓	X	.	✓	✓	✓	No consta el original de la escritura
9	4800306	GOMEZ FIALLOS VICTOR MANUEL	25/12/2013	8647,50	✓	✓	X	✓	.	.	✓	✓	No esta el serctificado de gravamen
10	4725094	FIALLOS LOOR RODRIGO EFRAIN	18/03/2013	9467,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	4649882	CAMPAÑA BELTRAN EDUARDO JOSE	09/06/2013	10286,50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	4574670	CARRERA SANCHEZ MARIA ELENA	31/08/2013	11106,00	✓	✓	@	.	✓	.	✓	✓	
13	4499458	SANTAMARIA SILVA MARCO ANTONIO	22/11/2013	11925,50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015

Procedimiento

Revisar aleatoriamente las solicitudes de crédito y los documentos soporte de los créditos realizados, conjuntamente con las políticas y requisitos escritos en los manuales.

Datos

- A** Copia de libreta
- B** Copia de cedula y papeleta de votación del socio y del garante a color
- C** Original del pago de agua, luz o teléfono (socio y garante)
- D** Certificado de Ingresos del rol de pagos RUC (socio y garante)
- E** Copia de la escritura con su certificado
- F** Solicitud llenada del socio y garante
- G** Buro de crédito
- H** Informe de inspección emitida por el asesor de créditos

Marcas

- √ Si cumple
- X No cumple
- @ Documentos a destiempo
- Incompleto

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”

**ÁREA DE CRÉDITO
PAPLES DE TRABAJO**

DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013

P TO 1/ 3

PROCESO: Otorgamiento de Créditos

CRÉDITOS: Ordinarios

SUBPROCESO ADMINISTRATIVO: Recepción de Documentación

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:

Solicitar y revisar de manera aleatoria los créditos calificados y aprobados, con el fin de verificar si se cumplen las actividades y análisis según lo estipulado en el manual de créditos respectivos

Aplicación: Se reunió una muestra de 13 carpetas correspondientes a créditos ordinarios.

CÁLCULO DE INDICADORES DE GESTIÓN

EFICIENCIA= Número de créditos que cumplen con lo estipulado en los manuales/ Número total de créditos calificados aprobados y seleccionados

$E = 7/13 = 53,84\%$

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”

P TO 2/ 3

ÁREA DE CRÉDITO

PAPLES DE TRABAJO CRÉDITOS ORDINARIOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013

Nº DE CARPETAS	NÚMERO DE CÉDITO	NOMBRE DEL SOCIO	FECHA DE ADJUDICACIÓN	MONTO DEL CRÉDITO	RECEPCIÓN DE			OBSERVACIONES
					A	B	C	
1	5402002	FUENTES BAYAS SOFIA ANA	01/03/2013	2928,00	✓	✓	✓	
2	5326790	AYOVI ALVARADO LUCIA IVONNE	23/05/2013	1238,00	✓	.	.	No contiene la firma del secretario
3	5251578	SOLANO YEPEZ SONNIA SILVIA	14/08/2013	4567,00	✓	✓	✓	
4	5176366	MUÑOZ ALTAMIRANO VANESSA TERESA	05/11/2013	4550,00	✓	✓	✓	
5	5101154	LEMA CARDENAS ANA MARIA	27/01/2013	5369,50	✓	✓	✓	
6	5025942	NARVAEZ MORALES VICTOR EDUARDO	20/04/2013	6189,00	✓	✓	X	No contiene la firma del probación
7	4950730	VALENCIA CORO LENIN AURELIO	12/07/2013	7008,50	✓	✓	✓	
8	4875518	PALLO CARRILLO MONICA ELINA	03/10/2013	7828,00	✓	.	✓	Recomendación incompleta
9	4800306	GOMEZ FIALLOS VICTOR MANUEL	25/12/2013	8647,50	✓	✓	X	No contiene la firma del secretario
10	4725094	FIALLOS LOOR RODRIGO EFRAIN	18/03/2013	9467,00	✓	✓	✓	
11	4649882	CAMPAÑA BELTRAN EDUARDO JOSE	09/06/2013	10286,50	✓	✓	✓	
12	4574670	CARRERA SANCHEZ MARIA ELENA	31/08/2013	11106,00	✓	✓	.	No contiene la firma del representante
13	4499458	SANTAMARIA SILVA MARCO ANTONIO	22/11/2013	11925,50	✓	✓	✓	

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015

Procedimiento

Solicitar y revisar de manera aleatoria los créditos que han sido calificados y aprobados como créditos ordinarios, con el fin de verificar si cumplen con las actividades descritas en el manual de procesos para el otorgamiento de un crédito.

Verificar aleatoriamente si la información de la persona beneficiaria del crédito y el garante, está correctamente ingresada.

Datos

A Resolución del consejo con la aprobación del crédito

B Recomendación emitida por es asesor de crédito

C firmas de aprobación

Marcas

√ Si cumple

X No cumple

@ Documentos a destiempo

● Incompleto

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUACTIVA CIA. LTDA.”

**ÁREA DE CRÉDITO
PAPLES DE TRABAJO**

DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013

P TO 2/ 3

PROCESO: Otorgamiento de Créditos

CRÉDITOS: Ordinarios

SUBPROCESO ADMINISTRATIVO: Recepción de Documentación

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN: Concesión de créditos

Solicitar y revisar si la documentación respectiva del desembolso es la adecuada y correcta según lo estipulado en el manual de procesos respectivo.

Aplicación: Se reunió una muestra de 13 carpetas correspondientes a créditos ordinarios.

CÁLCULO DE INDICADORES DE GESTIÓN

EFICIENCIA= Número de créditos que cumplen con lo estipulado en los manuales/ Número total de créditos calificados aprobados y seleccionados

$E = 8/13 = 61,54\%$

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUCTIVA CIA. LTDA.”

P TO 3/ 3

ÁREA DE CRÉDITO

PAPLES DE TRABAJO ORDINARIOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013

N° DE CARPETAS	NÚMERO DE CÉDITO	NOMBRE DEL SOCIO	FECHA DE ADJUDICACIÓN	MONTO DEL CRÉDITO	RECEPCIÓN DE LA						OBSERVACIONES
					A	B	C	D	E	F	
1	5402002	FUENTES BAYAS SOFIA ANA	01/03/2013	2928,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	5326790	AYOVI ALVARADO LUCIA IVONNE	23/05/2013	1238,00	✓	✓	✓	✓	.	✓	No tiene la firma del gerente
3	5251578	SOLANO YEPEZ SONNIA SILVIA	14/08/2013	4567,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	5176366	MUÑOZ ALTAMIRANO VANESSA TERESA	05/11/2013	4550,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	5101154	LEMA CARDENAS ANA MARIA	27/01/2013	5369,50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	5025942	NARVAEZ MORALES VICTOR EDUARDO	20/04/2013	6189,00	✓	✓	✓	✓	.	✓	No contine firma del conyuge
7	4950730	VALENCIA CORO LENIN AURELIO	12/07/2013	7008,50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	4875518	PALLO CARRILLO MONICA ELINA	03/10/2013	7828,00	✓	✓	✓	✓	.	✓	No contine firma del conyuge
9	4800306	GOMEZ FIALLOS VICTOR MANUEL	25/12/2013	8647,50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	4725094	FIALLOS LOOR RODRIGO EFRAIN	18/03/2013	9467,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	4649882	CAMPAÑA BELTRAN EDUARDO JOSE	09/06/2013	10286,50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	4574670	CARRERA SANCHEZ MARIA ELENA	31/08/2013	11106,00	✓	✓	✓	✓	.	✓	No contine firma del conyuge
13	4499458	SANTAMARIA SILVA MARCO ANTONIO	22/11/2013	11925,50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015

Procedimiento

Revisar aleatoriamente las solicitudes de crédito y los documentos soporte de los créditos realizados, conjuntamente con las políticas y requisitos escritos en los manuales.

Datos

A Pagares

B Tabla de amortización

C Seguro de desgravamen

D Condiciones de pago

E firmas de responsabilidad

F Valores acreditados en la cuenta del socio

Marcas

√ Si cumple

X No cumple

@ Documentos a destiempo

● Incompleto

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUACTIVA CIA. LTDA.”

**ÁREA DE CRÉDITO
PAPLES DE TRABAJO**

DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013

P TO 1/ 3

PROCESO: Otorgamiento de Créditos

CRÉDITOS: Ordinarios

SUBPROCESO ADMINISTRATIVO: Seguimiento del crédito

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:

Verificar de manera aleatoria si la documentación legal respectiva de acreditación es la adecuada y correcta según lo estipulado en el manual de créditos respectivos.

Aplicación: Se reunió una muestra de 13 carpetas correspondientes a créditos ordinarios.

CÁLCULO DE INDICADORES DE GESTIÓN

EFICIENCIA= Número de créditos que cumplen con lo estipulado en los manuales/ Número total de créditos calificados aprobados y seleccionados

$$E = 8/13 = 61,54\%$$

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUACTIVA CIA. LTDA.”
ÁREA DE CRÉDITO
PAPLES DE TRABAJO ORDINARIOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013

HH 1/ 2

N°	Ref. PT	CRITERIO	CONDICIÓN	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
1	TPO 1/3	Según el manual de concesión créditos de la Cooperativa, se encuentra enlistados los requisitos que deben constar en la carpeta de los socios, previos a la obtención del crédito, para poder tener una amplia información acerca del socio y el garante.	Solicitudes llenas de forma incompleta, ausencia de firmas de aprobación de los directivos de la cooperativa.	Aunque el nivel de eficiencia no es bajo, ya que es el 61.45% los oficiales de crédito no conocen del todo los procedimientos del manual y no revisan todos los documentos.	Se generaran problemas en la Cooperativa y para la persona encargada de dar seguimiento a estas carpetas, al no tener los documentos necesarios de sustento de un crédito.	A Gerente General: Socializar el manual de procedimientos de otorgamiento de créditos, además de realizar una revisión profunda de las carpetas de los socios antes de conceder un crédito.

Elaborado por:	Fecha:
----------------	--------

F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODUACTIVA CIA. LTDA.”
ÁREA DE CRÉDITO
PAPLES DE TRABAJO ORDINARIOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2013

HH 2/ 2

Nº	Ref. PT	CRITERIO	CONDICIÓN	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
1	TPO 3/3	Según el manual de Concesión créditos de la Cooperativa, se encuentra enlistados los requisitos que deben constar en la carpeta de los socios, previo a la obtención del crédito, para poder tener una amplia información acerca del socio y el garante, como las firmas en los pagare.	Ausencia de firmas de secretario, y en algunos pagares no consta la firma de los conyugues de los garantes.	Aunque el nivel de eficiencia no es bajo, los oficiales de crédito no conocen del todo los procedimientos del manual y por tanto no cumplen con la constatación de todos los documentos.	En la Cooperativa habrá dificultades debido a la falta de las firmas, sobretodo en el departamento de cobranzas incluso se vería imposibilitado de realizar los cobros	A Gerente General: Exigir el cumplimiento de todos los procesos que se encuentran descritos en el manual.

Elaborado por:	Fecha:
F.P.P.P	20/02/2015
Revisado por:	Fecha:
L. V.	20/02/2015

FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



AUDISOLUTIONS CIA LTDA

Quero, 24 de Abril de 2015

Ing.

Lorgio R. Palacios M.

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PRODUCTIVA CIA LTDA

Presente

De nuestras consideraciones:

Toda la información que se obtuvo para la realización de la evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos se ha efectuado en base a conocimientos generales de la Cooperativa, conocimientos científicos y técnicos, se ha basado en normas y reglamentos de auditoría, como son las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y además, ha sido complementado con procedimientos y técnicas que aseguraron la ejecución y la obtención de un resultado positivo del mismo, el cual servirá para que la Gerencia de la Cooperativa tome en cuenta las medidas necesarias y adecuadas.

Motivos

La evaluación al proceso de otorgamiento de créditos se realizó de acuerdo al contrato celebrado el 1 de Febrero del 2015, en cumplimiento al Plan Anual de control y aprobado por la Asamblea General y Consejo de Administración.

Objetivos

- Determinar los niveles de eficiencia, efectividad, economía y ética del proceso de otorgamiento de créditos
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- Evaluar los niveles de eficiencia y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

Alcance

La evaluación al control interno al proceso de otorgamiento de créditos, cubrió el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, la misma que se realizó durante el lapso del 02 de Febrero al 1 de Abril del 2015.

La evaluación abarcó todas las actividades que se manejan dentro del proceso de créditos de Crédito, que son: Recepción de la Documentación, Calificación y Aprobación de Créditos Ordinarios, Concesión de Créditos, Seguimiento del Crédito.

La evaluación contempló una observación general a través de una visita de las instalaciones, entrevistas con el Jefe de Agencia, revisión, comprensión y análisis de Políticas, Manuales de Procesos, Manuales de Crédito, y Reglamento General de Crédito.

Después de realizar el estudio de cada uno de las actividades que se manejan dentro del Departamento de Crédito y Cobranzas, se pudo determinar las conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos obtenidos, los cuales podrán ayudar al mejoramiento administrativo y de gestión de los Directivos de la Cooperativa.

Hallazgos, Conclusiones y Recomendaciones.

Los hallazgos encontrados en la ejecución del examen de auditoría manifiestan el grado en el cual se están logrando los objetivos. Las conclusiones mencionadas a continuación, expresan en forma resumida el grado de incumplimiento, es decir, el efecto de las ineficiencias prácticas, ineficacias y deficiencias en general. Las recomendaciones mencionadas a continuación son de carácter constructivo, en donde la auditoría no se compromete con situaciones futuras que puedan ocasionarse en la institución.

Incumplimiento de requisitos

En cuanto al cumplimiento de la recepción de la documentación según lo estipulado en el Manual General de créditos no se la realizó en su totalidad, el nivel de eficiencia de la gestión.

1.- Al momento de verificar el cumplimiento de la documentación que debe constar en los respectivos archivos de carpetas de socios a los que se les han concedido un crédito no se evidencio:

- Original de pago de luz, agua o teléfono (Socio y garante)
- Copia de la escritura con certificado de gravamen

2.- Al momento de verificar el cumplimiento de la documentación que debe constar en los respectivos archivos de carpetas de socios a los que se les han concedido un crédito solo se cumplen en forma parcial:

- Copia de la libreta
- Copia de cedula a color (socio y garante)
- Certificado de ingresos
- Solicitud llenada y firmada por el socio y su cónyuge
- Buro de crédito

CONCLUSIÓN: Al momento de verificar la documentación y cumplimiento de actividades de la recepción de la documentación que debe de constar en los archivos de Crédito de los socios, no se evidenciaron ciertos documentos y en algunos, solo se dio su cumplimiento parcial, debido a que el Asesor de Crédito encargado de realizar esta actividad solo actuó por la experiencia de su trabajo mas no según lo estipulado en los Manuales de Crédito y en el Reglamento General de Crédito, lo que en un corto o largo plazo al momento que se desee realizar un control o verificación sobre esta documentación se va a originar confusiones tanto para el Asesor de Créditos como para el personal involucrado en este proceso y la Cooperativa.

RECOMENDACIONES:

1. Desarrollar y difundir la cultura organizacional, para que los trabajadores del departamento de crédito se sientan identificados y comprometidos con la cooperativa.
2. Evaluar periódicamente la productividad y el desempeño del trabajador, para en base a esto tomar decisiones de las remuneraciones.
3. Establecer y dar a conocer metas de montos de créditos a ser concedidos y recuperados.
4. Supervisar la recolección de datos necesarios para la entrega de un crédito.

Atentamente,

Paola Pallo

AUDITOR CPA

ANEXOS



ANEXO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE ENCUESTA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Objetivo de la Encuesta

Obtener información de las prácticas relacionadas a la Gestión Empresarial por parte de los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda.

Instrucciones de la Encuesta

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Productiva Cía. Ltda.

Agradecemos colocar una “X” en el recuadro correspondiente y conteste las preguntas indicadas.

Nº	INFORMACIÓN	SI	N O
1.-	¿Se ha realizado anteriormente una Auditoria de Gestión a la Cooperativa?		
2.-	¿Existe una clara delimitación de funciones y responsabilidades en el departamento de créditos de la Cooperativa?		
3.-	¿El departamento de créditos de la Cooperativa tiene un manual de procedimientos que sea conocido por todos quienes realizan sus actividades diarias en el mismo?		
4.-	¿Otorgan con facilidad los créditos solicitados por los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?		
5.-	¿Existe un seguimiento a los socios que poseen créditos en la cooperativa?		
6.-	¿Está de acuerdo que se debe mejorar la gestión empresarial en el área de créditos de la cooperativa?		

Señale con una “X” la frecuencia en la forma que usted considera en base a la siguiente escala: **1) Alto 2) Medio y 3) Bajo.**

Nº	INFORMACIÓN	1	2	3
7.-	¿En qué nivel considera que se encuentra el control interno dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?			
8.-	Según su criterio, ¿Cuál es el nivel de participación que tiene la cooperativa dentro del mercado financiero?			
9.-	¿Qué nivel tiene dentro de la cooperativa la recuperación de cartera vencida?			

Señale con una “X” la frecuencia en la forma que usted considera en base a la siguiente escala: **1) De 5 a 15 días 2) De 16 a 30 días y 3) Más de 30 días.**

Nº	INFORMACIÓN	1	2	3
10.-	¿Aproximadamente cuántos días demora para aprobar un crédito solicitado por un cliente de la Cooperativa?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- Cruz Villalón, J. (15 de Abril de 2015). *www.titulaciongeografia-sevilla.es*.
Obtenido de www.titulaciongeografia-sevilla.es: www.titulaciongeografia-sevilla.es
- Gabriella Briotti, M. (2014). *Economic Reactions To Public Finance Consolidation No.38, Oct. 2014*. Paris: Central Bank Occasional Paper.
- Alonso, M. (2009). *Plan de Marketing. (1ra Ed.)*. Madrid: Perason pretice hall.
- Álvarez, M. (2008). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Bogotá: Panorama Editorial.
- American Marketing Association . (2001).
- Aparicio, M. (2000). Marketing bancario. En M. Aguirre, *Marketing en sectores específicos* (págs. 129 - 159). Madrid: Pirámide.
- Ardura, J. M. (2006). *Principios y estrategias de marketing*. Barcelona: UOC.
- Armendáriz Naranjo, O. (2012). *Comportamiento del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Créditos*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional. (2005). *Ley de Cooperativas*. Quito: Corporación de estudios y publicaciones.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito: Registro Oficial N° 444.
- Asamblea Nacional. (12 de Septiembre de 2012). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial N° 332.
- Asamblea Nacional. (25 de Junio de 2013). *Ley Orgánica de Comunicación*. Quito: Registro Oficial.

- Audidores, contadores y consultores financieros . (28 de Noviembre de 2014).
¿Que es el control interno y cuáles son los elementos? Obtenido de
<http://www.audidoresycontadores.com/contabilidad/61-que-es-el-control-interno-y-cuales-son-los-elementos>
- ÁVILA, J. (2003). *Economía*. México: Umbral.
- Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona: Profit Edit.
- Barreto, M., & Jaramillo, L. (17 de Noviembre de 2011). *Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Credito Jardin Azuayo, oficina Cuenca-Centro en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010 en el area de credito*. Obtenido de
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1218/12/UPS-CT002193.pdf>
- BCE. (s.f.). *Código monetario*. Quito.
- Benjamin, E. (2008). *Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio*. Pearson Educacion.
- Bermúdez, D., Olivera Miranda, D., & Velásquez, D. (2013). *La Investigación Etnobotánica sobre plantas medicinales. Una revisión sobre sus objetivos y enfoques actuales*. Caracas: InterCiencia SCIELO.
- BETANCOURT, J. (2006). *Gestión Estratégica: Navegando hacia el cuarto paradigma*. Caracas: Eumed.
- BLANCO LUNA, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- BONNEFOY, J. &. (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago: CEPAL.
- Branthomme, A., & Sakete, M. (2014). *Manual para la recolección integrada de datos de campo*. Roma: National Forest Monitoring Assessment. NFMA.
- Castro, R. (2011). *El control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito campesina Coopac Ltda. Agencia Tena durante el 1er trimestre del 2011* . Obtenido de Universidad Técnica de Ambato:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1820/TA0124.pdf?sequence=1>

- Castro, R. (2011). *El Control Interno y su Incidencia en el proceso de otorgamiento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC LTDA. Agencia Tena durante el primer trimestre del 2011.* Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1820/TA0124.pdf?sequence=1>
- Chica, M., & Lozada, S. (2012). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito para los profesores y administrativos del colegio "César Andrade y Cordero de la ciudad de Cuenca. Tesis para optar el Grado de Ingeniería Comercial.* Cuenca: Universidad Nacional de Loja.
- Congreso Nacional. (29 de Agosto de 2001). Ley de Cooperativas, Codificación. . Quito: Registro Oficial. N° 400.
- Contreras, M., Finlay, M., & González, P. (2005). *Marketing Cooperativo en Chile y el mundo.* Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Ecuatoriana Progresista" Ltda. (2012). *JEP.* Obtenido de <http://www.coopjep.fin.ec/la-jep/historia>
- coopjep.* (s.f.). Obtenido de <http://www.coopjep.fin.ec/la-jep/vision>
- CoopMego. (8 de Diciembre de 2014). *www.coopmego.com.* Obtenido de <https://www.coopmego.com/cooperativismo>
- Coraggio, J. L. (2008). *Es posible pensar una nueva política social para América Latina.* Quito: FLACSO, Sede Ecuador.
- Corporación Internacional de Marketing. (1999). *Diccionario de Marketing Cultural.*
- DE SALAS, C. A. (2006). *Guía para auditorías de gestión de prevención de riesgos <laborales.* Madrid, España: AEC.
- DELGADO, O. (2006). *Ideas Políticas, Filosofía y Derecho: El Maestro.* Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Diccionario Economía - Administración - Finanzas - Marketing.* (s.f.). Obtenido de <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/.htm>
- Diccionario Enciclopédico. (2008). *Definición.* Obtenido de <http://definicion.de/criterio/>

- Diccionario Especializado. (2010). *GLOSARIO DE TERMINOLOGIA SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA* . Obtenido de http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf
- Domínguez, J. (8 de Diciembre de 2014). Cooperativas, una alternativa en México. (E. Godoy, Ed.) México: IPS Agencia de Noticias.
- ECA Instituto de Tecnología y Formación, S. (2008). *Auditoria Ambientales*. Madrid: Fc Editorial.
- e-duca. (2015). *Guía empresarial. Como iniciar y administrar un restaurante*. México: e-duca.
- ESPE. (2012). Líneas de investigación. Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio. Quito: ESPE.
- ESTUPIÑÁN, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- FARLEX INC. (2014). *The Free Dictionary*. Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/efecto>
- FERNÁNDEZ- RÍOS, M. &. (1997). *Eficacia Organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz de Santos.
- Fernandez, F., Iglesias, D., Alvares, J., & Fernadez, B. (2010). *Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales*. España: Grafolex, S.L.U.
- Fernandez. D, R. (2014). *Son riquezas netas los bonos del gobierno Vol. 82, No 6 (Nov - Dic 1974)*. Berlin: Marxismoeducar.
- Ferré, J., Robinat, J., & Trigo, G. (s.f.). *Enciclopedia de marketing y ventas*. Barcelona: OCEANO/CENTRUM.
- Fischer, L., & Espejo, J. (2004). *Mercadotecnia*. México: McGraw Hill.
- Flores, T. (2012). *Segmentación de mercados*. Publicita.
- FLÓREZ, J. (2007). *Como crear y dirigir la nueva empresa*. Bogotá: ECOE.
- FONSECA, O. (2008). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Lima, Perú: IICO.
- Fonseca, O. (2009). *Dictámenes de auditoria*. Lima: IICo.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno*. Lima: IICO.

- Fuentes, F. (26 de Octubre de 2012). *Tarea de Desarrollo Social*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNIANDES": <http://es.slideshare.net/jcf2/paradigma-crtico-propositivo-jcf2>
- Gil, M. (2010). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa. Conceptos e Instrumentos*. Barcelona: ESIC.
- Gobierno Municipalidad Rumiñahui. (s.f.). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Rumiñahui 2012-2015*. Obtenido de <http://www.ruminahui.gob.ec/sites/default/files/Plan-de-desarrollo.pdf>
- González, R. (2014). *Marketing en el Siglo XXI*. (3ra Ed.). Madrid: McGraw Hill.
- Hamilton Wilson, M. y. (2005). *Formulación y evaluación de proyectos tecnológicos empresariales aplicados*. Colombia: Convenio Andrés Bello.
- Hernández, A. (4 de Marzo de 2013). *Consultoría de Marketing Digital*. Obtenido de <http://alfredohernandezdiaz.com/2013/03/04/de-4ps-a-7ps-del-marketing/>
- Herrera, J. (2013). *Administración de la empresa constructora*. USA: Lulu.com.
- IICA - Costa Rica. (2001). *Manual de la Auditoría Interna*. Bogotá, Colombia: IICA.
- INEC. (2010). *Censo población y vivienda 2010*. . Quito.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2010). *Diagnóstico del Sector Textil y de la Confeción*. Quito.
- Jensen, C. T. (2014). *Principios de diseño Arquitectura Orientada a servicios SOA*. New Jersey: IBM Edición Limitada.
- JEP. (2014). *Acta N° 1177. Consejo de Administración*. Cuenca: JEP.
- JEP. (2014). *Cooperativa Ahorro y Crédito JEP. Plan Estratégico y POA 2015*. Cuenca.
- JEP. (2015). www.coopjep.fin.ec. Obtenido de <http://www.coopjep.fin.ec/productos-servicios>
- Kamaryan, J. (2012). *Elaboración de la estrategia de marketing y posicionamiento*. Barcelona: UdG.
- Kotler. (2000). *Dirección de marketing del milenio*. New York: McGraw Hill.
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Paidós Ibérica SA.

- (1817). *La Teoría de la ventaja comparativa*. Berlin: Journal of Political Economy .
- Lafuente, J. M. (2010). *Marketing, innovación y nuevos negocios*. País Vasco: ESIC.
- LATTUCA, A. &. (2008). *Manual de Auditoría*. Buenos Aires, Argentina: FACP CESE.
- Les Mccagg. (2001). *Las Cooperativas en Canadá (Estadísticas de 1999)*. Ontario: Secretaría de cooperativas y gobierno de Canadá.
- LEVIN, e. a. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. México: Prentice Hall.
- Levy, L. (2008). *Planeacion financiera en la empresa moderna*. ISEF.
- LYBRAND, C. &. (1997). *Los nuevos conceptos de Control Interno*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- MADARIAGA, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Barcelona, España: DEUSTO.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (Quinta ed.). Pearson Prentice Hall.
- MANTILLA, S. &. (2005). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Mantilla, S. (2010). *Auditoria financiera de Pymes*. ECOE.
- Maram, L. (2014). *Marketing de atracción*. Madrid: McGraw Hill.
- Martin, M. A. (2009). *Diccionario de Economía y Empresa*. Madrid: Ecobook.
- Martínez, C., & Eduardo, C. (2003). *Manual de Botánica Sistemática, Etnobotánica y Métodos de Estudio en el Ecuador*. Quito: ISBN. Libros del Ecuador.
- Meythaler, F. (Julio de 2012). *Elaboración de políticas y procedimientos de control interno para el área administrativa del Estudio Jurídico Larreátegui, Meythaler yZambrano Abogados en la ciudad de Quito año 2011*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16359/1/51824_1.pdf
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (16 de Febrero de 2012). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento*. Obtenido de

- http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf
- Miño, W. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*. Ministerio Coordinador de Política Económica. Quito: Editograma S.A.
- MIRA, J. (2006). *Apuntes de Auditoría*. Madrid: Commons Deed.
- Morgan, R., & Hunt, S. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3).
- Muñiz, R. (2014). *Marketing en el Siglo XXI* (Quinta edición ed.). Madrid: Universidad a Distancia Madrid.
- MUÑOZ, C. (2005). *Auditoría en sistemas computacionales*. México: Pearson Education.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México D.F.: Pearson Educación.
- Muñoz, C., & Benassini, M. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México D.F.: Pearson Educación.
- Nuñez, C. (2010). *Repositorio digital UPS*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/596>
- Ollila, P. (1994). Farmers' Cooperatives as Market Co-ordinating Institutions. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 65(1).
- Pacheco, L. (2003). *El poder de las marcas*. México: Mc Graw Hill.
- Pérez Bengochea, V. (23 de septiembre de 2008). *deGerencia.com*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/competitividad_empresarial_un_nuevo_concepto
- Quintana, M. A. (2005). *Principios de marketing*. Madrid: Deusto.
- Ramírez, A., Vidal, M., & Domínguez, R. (Marzo de 2009). *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Raquel, T. M. (2009). *Metodología para la Auditoría*.
- Rondall, G. (2003). *Principios de marketing* (Segunda ed.). Thomson Editores Sapim.
- Ruiz, M., & Eguez, S. (15 de Julio de 2014). *Un aporte a la discusión sobre profundización financiera en el Ecuador desde las cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de

<http://www.seps.gob.ec/documents/10157/9b52c804-9546-4013-b3bb-855d9fe34031>: <http://www.seps.gob.ec/documents/10157/9b52c804-9546-4013-b3bb-855d9fe34031>

SALVADOR, M. &. (2003). *Contabilidad Bancaria Financiera, de Gestión y Auditoría*. Madrid, España: Pirámide.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Sánchez, G. (2000). *El marketing en las pequeñas empresas*. Madrid: Coleccion PYMES.

Sanguinetti, P. (2011). Capítulo 1. Acceso a servicios financieros, desarrollo y bienestar. En C. A. Fomento (Ed.), *Servicios financieros para el desarrollo: promoviendo el acceso en América Latina* (págs. 19-57). Bogotá, Colombia: Panamericana Formas e Impresos S.A.

Sapag Chain, N. (2007). *Proyectos de Inversión: formulación y evaluación*. Pearson Educación.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (17 de Febrero de 2013). *Buen Vivir Plan Nacional 2013-2017*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/>

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017*. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.

SEPS. (2013). *Ley de Economía Popular y Solidaria 2013*. Quito: Asamblea Nacional.

Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Stanton, W. (1995). *Fundamentos de Marketing*. México: Mc Graw Hill.

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (12 de Diciembre de 2014). www.sbs.gob.ec. Obtenido de <http://www.sbs.gob.ec/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Julio de 2014). *Análisis de captaciones y colocaciones de bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=51ad00b7-66c7-49e0-9002-d2e5e048c1a5&groupId=613016

- Univ. Católica Sta. Toribio de Mogrovejo. (Septiembre de 2007). *Gestión Empresarial para Agronegocios*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/4031835/Varios-Gestion-Empresarial-Para-Agronegocios#scribd>
- Vargas, M. (2012). *Capítulo I: Auditoría de Gestión*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>
- WordPress. (2008). *Definición.de*. Obtenido de Definición de gremio - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/gremio/#ixzz3LWUMuDJs>