



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE, UBICADO EN EL CANTÓN LA MANA PERÍODO 2018”

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A

AUTORAS:

Paz Banda Alexandra Jacqueline

Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth

TUTORA:

Dra. Garibaldi Alcívar Carmen Yesenia

**LA MANÁ-ECUADOR
FEBRERO-2020**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Paz Banda Alexandra Jacqueline y Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO FUTURO LAMANENSE, UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PERÍODO 2018, siendo la Dra. Garibaldi Alcívar Carmen Yesenia, tutora del presente trabajo, y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos, que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Paz Banda Alexandra Jacqueline
C.I. 1204676975



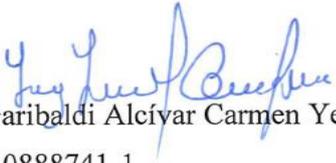
Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth
C.I. 050352705-3

AVAL DEL TUTOR DE INVESTIGACIÓN

En calidad de la Tutora de Investigación sobre el título:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE, UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PERÍODO 2018”, de Paz Banda Alexandra Jacqueline y Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth, de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyectos que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 19 febrero del 2020.



Dra. Garibaldi Alcívar Carmen Yesenia
C.I. 130888741-1
TUTORA



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de tribunal de lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Paz Banda Alexandra Jacqueline y Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth con el título de Investigación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE, UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PERÍODO 2018, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, febrero del 2020.

Para constancia firman:

Ing. Mg. Torres Briones Rosa Marjorie
C.I: 120361711-1
LECTOR 1 (PRESIDENTE)

Ec. Mg. Ulloa Méndez Carmen Isabel
C.I: 120587164-1
LECTOR 2

Ing. Mg. Hurtado García Ketty del Rocio
C.I: 120417633-1
LECTOR 3. (SECRETARIA)

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Papito Dios Jehová y al Señor Jesús por ayudarme a terminar este proyecto con sabiduría y fortaleza por estar conmigo en cada momento de mi vida.

A mis Padres Rosita y Marcelo esposo e hijos y a mis hermanas por confiar en mí, por sus consejos valores por ser el apoyo incondicional en mi vida ya que con su amor y comprensión me ayudaron alcanzar mis metas y objetivos en esta carrera universitaria

A mi tía no tengo palabras para expresar mi cariño y mi gratitud por su ayuda que me brindo es por ello por lo que no quiero dejar de reconocer su apoyo en mi carrera Universitaria.

Gracias a mis docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi carrera universitaria.

Alexandra



AGRADECIMIENTO

A Dios porque sin él nada de esto hubiera sido posible.

A mi madre María que antes de partir me transmitió valores para poder superar cualquiera obstáculo que tuviera en la vida.

A mi padre, Luis, por todos sus consejos cuando más lo necesitaba.

A mi esposo, Antonio a quien amo y agradezco por, estar a mi lado en todo momento por su apoyo y comprensión por darme su amor todos los días, y me motiva a cumplir mis metas tanto en lo profesional como personal.

A mi hijo, Anthony que ha sido mi inspiración para realizar este proyecto, a pesar de que ha hecho que mi tiempo se acorte, para estar junto a él, día a día viéndole crecer, por fin podrá enorgullecerse de que su mamá es una profesional.

Blanca



DEDICATORIA

A mi Padre Celestial Dios Jehová quien supo guiarme por el buen camino, y darme fuerzas para seguir adelante no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder la fe y la esperanza para llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis Padres Rosita y Marcelo, esposo e hijos a mi tía y mis hermanas por el apoyo infinito que siempre me ha brindado para alcanzar mis metas tanto personal como profesional en todo el trayecto de mis estudios hasta llegar a esta etapa de la carrera universitaria.

A mis maestros por los conocimientos que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, y por su apoyo ofrecido en los momentos difíciles en este trabajo.

Alexandra



DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por hacerlo posible.

A mí madre María quien desde el cielo guía mi camino.

A mi padre Luis por su apoyo quien ha sido la guía en mi vida.

A mi amado esposo, Antonio que es el pilar fundamental por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesional como personal

A mi adorado hijo Anthony, a quien siempre cuidare para verlo convertirse en una persona capaz y que pueda valerse por sí mismo.

Blanca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE, UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PERÍODO 2018.

AUTORAS:

Paz Banda Alexandra Jacqueline

Ninasunta Nin asunta Blanca Elizabeth

RESUMEN

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar su probable remedio, ayudando a la dirección a lograr una administración más eficaz. Por ello se consideró indispensable efectuar una auditoría de gestión al área de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense, del cantón La Maná, periodo 2018. Para este propósito se empleó la investigación exploratoria, la investigación descriptiva que facilitó el conocimiento de las actividades de la gestión efectuada en la cooperativa, la investigación de campo para el desarrollo de la entrevista, las encuestas a los empleados y socios y la revisión de la documentación, adicional se complementó con la investigación bibliográfica que sustentó las bases teóricas de las variables en estudio. Mediante la fase de conocimiento preliminar, se pudo evidenciar que existe incumplimiento de los socios en cuanto a los pagos de los créditos, además no se dispone de un control interno específico para el área de créditos, con ello crece la amenaza del incremento de las tasas de morosidad y el cobro de interés acumulados entre los socios. Mediante la fase de aplicación de la auditoría de gestión mediante el control interno con el enfoque del COSO I, se pudo determinar un nivel de Riesgo = 29%, y un nivel de confianza = 71%, además se pudo establecer que el índice más alto de morosidad se evidenció en el crédito de consumo con 29,68% para el mes de enero del 2018, no obstante, el mismo se redujo de manera drástica para diciembre del mismo año. Y finalmente en el informe final de la auditoría de gestión se presentó los resultados obtenidos en el desarrollo de la auditoría de gestión, haciendo énfasis en los hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que a ser aplicados beneficiaran de manera directa a los administrativos, socios, empleados y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Palabras claves: Auditoría de gestión, crédito, cooperativa, servicios, hallazgos, riesgo, morosidad, eficiencia, eficacia.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: “MANAGEMENT AUDIT TO THE CREDIT AREA OF THE CREDIT UNION FUTURO LAMANENSE, LOCATED IN LA MANÁ CANTON, PERIOD 2018.

AUTHORS:

Paz Banda Alexandra Jacqueline

Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth

ABSTRACT

The main objective of the management audit is to discover deficiencies or irregularities in some of the parts of the company and to indicate the possible solution, helping the management to achieve a more effective administration. Therefore, it was considered essential to carry out a management audit of the credit area in the “Futuro Lamanense” Credit Union, in La Maná canton, period 2018. For this purpose, exploratory research and descriptive research were used facilitating the knowledge of the activities of the management carried out in the cooperative, field research for the development of the interview, surveys of employees and partners and the review of the documentation, additional was complemented with bibliographic research that supported the theoretical basis of the variables in study. Through the preliminary knowledge phase, it was possible to demonstrate that there is non-compliance of the partners in terms of credit payments, in addition there is no specific internal control for the credit area, with this, the threat of increased rates of delinquency and the collection of interest accumulated between the partners increase. Through the application phase of the management audit through internal control with the COSO I approach, a Risk level = 29 % could be determined, and a confidence level = 71%, it was also possible to establish that the highest index late payment was evidenced in the consumer credit with 29.68% for the month of January 2018, however, it was drastically reduced on December same year. And finally, in the final report of the management audit, the results obtained in the development of the management audit were presented, emphasizing the findings with their respective conclusions and recommendations that, when applied, directly will benefit the administrative, partners, employees and customers of the Credit Union “Futuro Lamanense”.

Keywords: Management audit, credit, cooperative, services, findings, risk, late payment, efficiency, effectiveness.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación idioma de Inglés presentado por las estudiantes Egresadas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Ciencias Administrativas Paz Banda Alexandra Jacqueline y Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth cuyo título versa “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE, UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ ,PERÍODO 2018” , lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo puedo certificar a la verdad y autorizo las peticionarias hacer uso del presente de la manera ética que consideren conveniente.

La Maná, febrero del 2020.

Atentamente,



Mg. Sebastián Fernando Ramón Amores
C.I:050301668-5
COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-------|
| PORTADA | i |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | ii |
| AVAL DEL TUTOR DE INVESTIGACIÓN..... | iii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| DEDICATORIA | vii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| AVAL DE TRADUCCIÓN..... | xi |
| ÍNDICE GENERAL..... | xii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xv |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xvii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xviii |
| ÍNDICE DE ANEXOS | xx |
| 1. INFORMACIÓN GENERAL | 1 |
| 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO | 2 |
| 3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO | 2 |
| 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO | 3 |
| 5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 4 |
| 5.1. Planteamiento del problema | 4 |
| 5.2. Formulación del problema..... | 4 |
| 6. OBJETIVOS..... | 5 |
| 6.1. Objetivo general | 5 |
| 6.2. Objetivos específicos..... | 5 |
| 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS | 6 |
| 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO | 7 |
| 8.1. Antecedentes investigativos: | 7 |
| 8.2. Marco teórico..... | 8 |
| 8.2.1. Auditoría de gestión..... | 9 |
| 8.2.1.1. Planificación | 9 |
| 8.2.1.2. Ejecución | 10 |

| | |
|---|----|
| 8.2.1.3. Informe de gestión | 10 |
| 8.2.1.4. Funciones sustantivas | 11 |
| 8.2.1.5. Objetivos..... | 12 |
| 8.2.1.6. Alcance de la auditoría | 12 |
| 8.2.1.7. Técnicas de la auditoría | 12 |
| 8.2.1.8. Tipos de técnicas de auditoría | 13 |
| 8.2.1.9. Control interno..... | 13 |
| 8.2.1.10. Evidencia | 18 |
| 8.2.1.11. Normas de COSO I..... | 19 |
| 8.2.1.12. Presentación razonable y aplicación de las NIC..... | 19 |
| 8.2.2. Auditoría de gestión..... | 20 |
| 8.2.2.1. Objetivos de la auditoría de gestión | 21 |
| 8.2.2.2. Alcance de la auditoría de gestión..... | 21 |
| 8.2.2.3. Fases de la auditoría de gestión | 22 |
| 8.2.2.4. Riesgos de la auditoría de gestión | 23 |
| 8.2.2.5. Los indicadores de gestión | 24 |
| 8.2.2.6. Características de los indicadores de gestión | 24 |
| 8.2.2.7. Los indicadores de gestión y la planeación estratégica. | 26 |
| 8.2.3. Cooperativa de ahorro y crédito | 27 |
| 8.2.3.1. Políticas de la cooperativa de ahorro y crédito..... | 27 |
| 8.2.3.2. Sistema financiero cooperativo de ahorro y crédito | 29 |
| 8.2.3.3. Área de crédito..... | 30 |
| 8.3. Fundamentación conceptual | 31 |
| 9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS | 34 |
| 10. METODOLOGÍAS | 35 |
| 10.1. Tipos de investigación | 35 |
| 10.1.1. Investigación exploratoria | 35 |
| 10.1.2. Investigación descriptiva | 35 |
| 10.1.3. De campo..... | 35 |
| 10.1.4. Bibliográfica | 36 |
| 10.2. Métodos de investigación | 36 |
| 10.2.1. Inductivo..... | 36 |
| 10.2.2. Deductivo..... | 36 |
| 10.3. Técnicas de investigación..... | 36 |



| | |
|--|-----|
| 10.3.1. Observación..... | 36 |
| 10.3.2. Entrevista..... | 37 |
| 10.3.3. Encuesta..... | 37 |
| 10.4. Población..... | 37 |
| 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 39 |
| 11.1. Resultados de las encuestas dirigidas al personal de la COAC Futuro Lamanense..... | 39 |
| 11.2. Resultados de las encuestas dirigidas a los Socios que mantienen crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense..... | 54 |
| 11.3. Desarrollo de la Auditoría de Gestión..... | 68 |
| 11.3.1. Planificación preliminar de la auditoría..... | 70 |
| 11.3.2. Fase II. Planificación Específica..... | 88 |
| 12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES O ECONÓMICOS)..... | 141 |
| 12.1. Impacto Social..... | 141 |
| 12.2. Impacto económico..... | 141 |
| 12.3. Impacto Técnico..... | 141 |
| 13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO..... | 142 |
| 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 143 |
| 14.1. Conclusiones..... | 143 |
| 14.2. Recomendaciones..... | 144 |
| 15. BIBLIOGRAFÍA..... | 145 |
| 16. ANEXOS..... | 148 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Beneficiarios de la investigación..... | 3 |
| Tabla 2. Relación de los objetivos..... | 6 |
| Tabla 3. Población de la investigación | 37 |
| Tabla 4. Cumplimiento de las políticas establecidas para el área de crédito..... | 39 |
| Tabla 5. Existencia normativa establecida | 40 |
| Tabla 6. Conocimiento de los principios, valores, visión, misión de la cooperativa | 41 |
| Tabla 7. Verificación de la capacidad del socio y de su garante antes de otorgar el crédito.. | 42 |
| Tabla 8. Seguimiento de la cartera vencida | 43 |
| Tabla 9. Persona encargada de seguimientos de los créditos | 44 |
| Tabla 10. Plazos establecidos para el cobro de cartera vencida normas (SEPS)..... | 45 |
| Tabla 11. Tiene definido un sistema de control interno. | 46 |
| Tabla 12. Respetan de manera estricta las concesiones de crédito en la Cooperativa | 47 |
| Tabla 13. Funciones, deberes y prohibiciones del personal. | 48 |
| Tabla 14. Se capacita al personal constantemente..... | 49 |
| Tabla 15. Auditoría de gestión al control interno en la cooperativa..... | 50 |
| Tabla 16. Personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas..... | 51 |
| Tabla 17. Realización de una auditoría de gestión en la cooperativa..... | 52 |
| Tabla 18. Para qué sirve una auditoria de gestión | 53 |
| Tabla 19. Cumple con la concesión de créditos. | 54 |
| Tabla 20. Trato cordial del asistente de crédito..... | 55 |
| Tabla 21. Envía información a través de correo electrónico. | 56 |
| Tabla 22. Pagos realizados | 57 |
| Tabla 23. Cartera Vencida..... | 58 |
| Tabla 24. Entrega de la tabla de amortización en la otorgación de los créditos..... | 59 |
| Tabla 25. Solucionar su problema de Morosidad. | 60 |
| Tabla 26. Intereses por los atrasos..... | 61 |
| Tabla 27. Con qué frecuencia lo vistan los asesores de negocios | 62 |
| Tabla 28. Informa de una manera adecuado cuando existe algún cambio en las políticas | 63 |
| Tabla 29. Seguro por la acreditación de sus créditos | 64 |
| Tabla 30. Problemas de Morosidad en la cancelación de su crédito | 65 |
| Tabla 31. Percepción de los servicios y motivación..... | 66 |
| Tabla 32. Adecuada la atención que brinda en la cooperativa en torno al área de crédito..... | 67 |
| Tabla 33. Cédula de marcas..... | 80 |



| | |
|---|-----|
| Tabla 34. Evolución de la morosidad Crédito de Consumo..... | 116 |
| Tabla 35. Evolución de la morosidad Micro créditos..... | 117 |
| Tabla 36. Índice de morosidad crédito Inmobiliario. | 118 |
| Tabla 37. Presupuesto de la investigación..... | 142 |



ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Cumplimiento de las políticas establecidas para el área de crédito..... | 39 |
| Gráfico 2. Existencia de una normativa establecida..... | 40 |
| Gráfico 3. Conocimiento de los principios, valores, visión, misión de la cooperativa. | 41 |
| Gráfico 4. Verificación de la capacidad del socio y de su garante antes de otorgar el crédito..... | 42 |
| Gráfico 5. Seguimiento de la cartera vencida..... | 43 |
| Gráfico 6. Persona encargada de seguimientos de los créditos | 44 |
| Gráfico 7. Plazos establecidos para el cobro de la cartera vencida normas (SEPS)..... | 45 |
| Gráfico 8. Tiene definido un sistema de control interno. | 46 |
| Gráfico 9. Respetan de manera estricta las concesiones de crédito en la Cooperativa | 47 |
| Gráfico 10. Funciones, deberes y prohibiciones del personal. | 48 |
| Gráfico 11. Se capacita al personal constantemente..... | 49 |
| Gráfico 12. Auditoría de gestión al control interno en la cooperativa | 50 |
| Gráfico 13. Personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas..... | 51 |
| Gráfico 14. Realización de una auditoria de gestión en la cooperativa..... | 52 |
| Gráfico 15. Para qué sirve una auditoria de gestión | 53 |
| Gráfico 16. Cumple con la concesión de créditos | 54 |
| Gráfico 17. Trato cordial del asistente de crédito..... | 55 |
| Gráfico 18. Envía información a través de correo electrónico. | 56 |
| Gráfico 19. Pagos realizados | 57 |
| Gráfico 20. Cartera Vencida..... | 58 |
| Gráfico 21. Entrega de la tabla de amortización en la otorgación de créditos | 59 |
| Gráfico 22. Solucionar su problema de Morosidad. | 60 |
| Gráfico 23. Intereses por los atrasos..... | 61 |
| Gráfico 24. Con qué frecuencia lo visitan los asesores de negocios | 62 |
| Gráfico 25. Informa de manera adecuada cuando existe algún cambio en las políticas crediticias..... | 63 |
| Gráfico 26. Seguro por la acreditación de sus créditos | 64 |
| Gráfico 27. Problemas de Morosidad en la cancelación de su crédito | 65 |
| Gráfico 28. Percepción de los servicios y motivación..... | 66 |
| Gráfico 29. Adecuada la atención que se le brinda en la cooperativa en torno al área de crédito | 67 |





ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1. Categorías de estudio | 8 |
| Figura 2. Componentes del control interno. | 16 |
| Figura 3. Organigrama..... | 83 |
| Figura 4. Análisis FODA..... | 84 |
| Figura 5. Índice de morosidad Créditos de Consumo año 2018 | 117 |
| Figura 6. Porcentaje de morosidad Créditos Inmobiliarios año 2018. | 118 |
| Figura 7. Informe de las capacitaciones efectuadas a los socios antes de otorgar un crédito remitido al Gerente. | 122 |
| Figura 8. Listado de los socios capacitados..... | 123 |
| Figura 9. Certificado..... | 123 |



ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

| | |
|--|-----|
| Fotografía 1. Sistema de archivado. | 120 |
| Fotografía 2. Autorización para revisar el buró de crédito..... | 121 |
| Fotografía 3. Revisión historial del socio sistema EQUIFAX | 121 |
| Fotografía 4. Información adicional del socio..... | 121 |
| Fotografía 5. Revisión antecedentes penales del socio..... | 121 |
| Fotografía 6. Buzón de sugerencias..... | 124 |
| Fotografía 7. Visión y misión exhibidas..... | 125 |
| Fotografía 8. Visita Preliminar al Gerente de la Cooperativa. | 167 |
| Fotografía 9. Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa. | 167 |
| Fotografía 10. Encuesta realizada a los socios. | 168 |
| Fotografía 11. Entrevista a la Jefa del área de Crédito..... | 168 |
| Fotografía 12. Recopilación de información. | 169 |
| Fotografía 13. Procesamiento de información..... | 169 |



ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Hoja de vida de la tutora. | 148 |
| Anexo 2. Hoja de vida de la investigadora 1. | 149 |
| Anexo 3. Hoja de vida de la investigadora. | 150 |
| Anexo 4. Formato solicitud de crédito. | 151 |
| Anexo 5. Extracto del manual de políticas de la COAC Futuro Lamanense | 153 |
| Anexo 6. Información crediticia. | 166 |
| Anexo 7. Evidencias técnicas de las autoras en la COAC Futuro Lamanense. | 167 |
| Anexo 8. Formato de encuestas dirigida a los empleados de la COAC Futuro Lamanense. | 170 |
| Anexo 9. Formato encuestas dirigido a los socios. | 172 |
| Anexo 10. Solicitud de la auditoría. | 174 |
| Anexo 11. Carta aceptación. | 175 |
| Anexo 12. Información sobre el área de Créditos. | 176 |
| Anexo 13. Créditos otorgados al 31 de diciembre del 2017-2018. | 177 |
| Anexo 14. Ruc de la cooperativa. | 178 |
| Anexo 15. Resultado programa URKUND. | 179 |



1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE, UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PERÍODO 2018”

Tiempo de ejecución:

Fecha de inicio: Marzo 2019

Fecha de finalización: Febrero 2020

Lugar de ejecución: Cantón La Maná

Facultad Académica que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Contabilidad y Auditoría

Equipo de trabajo: Ing. Garibaldi Alcívar Carmen Yesenia
Alexandra Jacqueline Paz Banda
Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth

Área de conocimiento: 04 Administración, Contabilidad y Auditoría
04.1. Negocios y Administración
04.1.2. Finanzas, banca y seguros

Línea de investigación:

8) Administración y economía para el desarrollo humano

Se orienta a generar investigaciones que abordan temas sobre el mejoramiento de los procesos administrativos con el propósito de indagar nuevos modelos económicos que favorezcan la consolidación de un estado democrático, solidario, sostenible para fortalecer la ciudadanía e impulsar la transformación de la matriz productiva

Sub líneas de investigación de la Carrera: a) Contabilidad y Auditoría

Está orientada al desarrollo de sistema integrado de contabilidad, conformado por temáticas como: contabilidad, tributación, costos y el desarrollo de auditorías que fomente la toma de decisiones estratégicas y la sostenibilidad de las organizaciones de las diversas áreas productivas, haciendo énfasis en las pymes y las organizaciones de la Economía Popular y

La investigación tuvo como objetivo primordial la Solidaria.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Desarrollo de una auditoría de gestión al área de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2018, con el propósito de dar solución a la problemática de una deficiente gestión detectada mediante el desarrollo de las encuestas a los empleados y socios.

Para este propósito se empleó la investigación exploratoria, la investigación descriptiva que facilitó el conocimiento de las actividades de la gestión efectuada en la cooperativa, la investigación de campo para el desarrollo de la entrevista, las encuestas a los empleados y socios y la revisión de la documentación, adicional se complementó con la investigación bibliográfica que sustentó las bases teóricas de las variables en estudio.

La auditoría de gestión comprendió la fase de conocimiento preliminar a través de la revisión de los archivos y el análisis FODA aplicados al área de Crédito, también se elaboró los planes y programas de la auditoría de gestión, posteriormente se aplicó la fase de ejecución del programa de la auditoría mediante el control interno, la determinación de los niveles de riesgos la detección de hallazgos y el análisis de los índices de morosidad mensuales correspondientes al año 2018. Finalmente se elaboró un informe final, con sus respectivas recomendaciones, que serán de gran utilidad para mejorar de manera significativa el desenvolvimiento de las actividades efectuadas en el área de crédito.

Palabras claves: Auditoría de gestión, crédito, cooperativa, servicios, hallazgos, riesgo, morosidad, gestión y eficacia.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación fue importante por que permitió examinar la gestión en términos de eficacia, eficiencia y cumplimiento en los procesos efectuados en el área de crédito, para determinar posibles deficiencias en las operaciones a través de la aplicación de indicadores de gestión, alcanzando el éxito financiero en el cumplimiento de las leyes, regularizaciones, reglamentos, procedimientos y normas legales que rigen a las instituciones financieras. Los resultados obtenidos favorecerán la toma de decisiones correctivas, a través de las recomendaciones en las diferentes actividades relacionadas con el área de crédito, para una gestión eficaz y eficiente en el uso de los recursos disponibles, aportando al desarrollo

económico empresarial y por ende al comercio del cantón La Maná mediante la generación de créditos.

Los beneficiarios de la investigación fueron los directivos quienes conocieron las debilidades y deficiencias de las operaciones del área de crédito, lo que permitió tomar decisiones que impulsen el correcto funcionamiento de la entidad, además se beneficiaron los socios quienes evidenciaron, la transparencia y agilidad en los procesos que desarrolla el área crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Finalmente, este trabajo fue factible ya que existió el tiempo necesario para su desarrollo, y apoyo del Gerente de la Cooperativa mediante la otorgación de información necesaria para la ejecución de la auditoría de gestión.

La presente investigación tuvo interés teórico, puesto que sus argumentos fueron respaldados por el criterio de varios autores, así como interés práctico en el desarrollo de la propuesta se realizan las cuatro fases de auditoría, a través de los cuales se podrá determinar los hallazgos y emitir las recomendaciones indispensables para el mejoramiento del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 1. Beneficiarios de la investigación

| Beneficiarios directos | Cantidad | Beneficiarios indirectos | Cantidad |
|-------------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|
| Gerente de la Cooperativa | 1 | Habitantes Cantón La Maná | 55.496 |
| Jefa del área de crédito | 1 | Estudiantes investigadoras | 2 |
| Personal de la Cooperativa | 25 | | |

Elaborado por: las autoras

5 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Planteamiento del problema

En el Ecuador las Cooperativas de ahorro y crédito deben manejar una Auditoría de Gestión estricta para poder establecer las necesidades de cada área y sobre todo las actividades de concesión de créditos que permite verificar la calidad de los procesos que se emiten en las Cooperativas más aún si se trata de los créditos que son el movimiento que más genera recursos (Drucker P. , 2016).

En Cotopaxi las cooperativas realizan un examen de Auditoría Gestión para poder controlar los niveles de efectividad con los que se utilizan los recursos materiales, o financieros por medio de modificación de varias políticas, controles de gestión que permita corregir y mejorar la habilidad para identificar las causas operacionales que muestran adversidad en los diferentes campos de la Cooperativa de Ahorro y crédito.

El tema de investigación conlleva a estudiar la realidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense mediante la realización de una Auditoría de Gestión la misma que permitió conocer de cerca las operaciones crediticias de la institución en el área de crédito, analizando el nivel de cumplimiento de las políticas, las leyes, los índices de morosidad, reglamentos y normas aplicables a la institución.

Dentro de las causas se puede establecer que a pesar de que la Cooperativa se encuentra en su mejor momento no existen mecanismos adecuados que estimulen el mejoramiento de la gestión de las operaciones que se realizan en el área de crédito las mismas que son de suma importancia para satisfacer las necesidades del cliente y brindar un servicio con mayor calidad.

Como efecto de esta situación se generó cierto grado de desorden en las operaciones de algunos movimientos y sus manejos que pueden ser mejores y más eficientes por ello surge la necesidad de realizar una Auditoría de Gestión.

5.2. Formulación del problema

¿Cómo mejorar la eficiencia y la eficacia del área de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Implementar una Auditoría de Gestión al área de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, del Cantón La Maná, periodo 2018.

6.2. Objetivos específicos

- Efectuar la fase de conocimiento preliminar a través de la revisión de los archivos y el análisis FODA aplicados al área de crédito.
- Elaborar los planes y programas de la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Aplicar la fase de ejecución del programa de la Auditoría de Gestión mediante el control interno y la determinación de los hallazgos en el área de crédito.
- Emitir un informe final de la Auditoría de Gestión aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense con sus respectivas recomendaciones.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2. Relación de los objetivos

| Objetivos | Actividad (tareas) | Resultado de la actividad | Descripción de la actividad |
|--|--|---|--|
| Efectuar la fase de conocimiento preliminar a través de la revisión de los archivos y el análisis FODA aplicados al área de crédito. | Encuestas a los empleados y socios. Se efectuó la visita a la instalación, la revisión de los archivos, políticas y normas del área de crédito. Elaborar la matriz FODA. | Conocimiento preliminar del área de crédito en la cooperativa. | Historia Antecedentes Misión y visión Encuesta socios Entrevista Jefe área de Crédito Análisis FODA |
| Elaborar los planes y programas de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense. | Diseño de los planes y programas para el desarrollo de la Auditoría de Gestión. | Planificación de la auditoría elaborada para su ejecución. | Memorándum de la planificación Cronograma de la Auditoría de Gestión. |
| Aplicar la fase de ejecución del programa de la Auditoría de Gestión mediante el control interno y la determinación de los hallazgos. | Aplicación del control interno. Cálculo de los indicadores de gestión. Elaborar hojas de trabajo Determinación de hallazgos. | Identificar los hallazgos. | Cuestionario de control interno Indicadores de gestión Hojas de hallazgos. |
| Emitir un informe final de la Auditoría de Gestión aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense con sus respectivas recomendaciones. | Redacción del informe con sus respectivos hallazgos. Socialización del informe. | Comunicación de los resultados a los directivos de la entidad crediticia. | Informe final de la Auditoría. |

Elaborado: por: las autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO

8.1. Antecedentes investigativos:

Para la presente investigación bibliográfica se ha considerado los siguientes antecedentes:

Antecedente 1. Auditoría de Gestión en la administración de la Cartera de Crédito en la COAC “Virgen del Cisne, Agencia La Maná, periodo 2014.

El estudio presentado se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, cuya actividad económica es la intermediación financiera con productos y servicios orientados a las microempresas. Independientemente de que la entidad crediticia ha establecido indicadores financieros muy bien posesionados el problema principal de la empresa radica en la administración de la cartera de crédito que está colocada en la agencia La Maná, y uno de los aspectos que se destaca es el elevado nivel de morosidad que se mantiene en dicha cartera.

La meta que se planteó para la realización de la investigación fue disminuir el nivel de riesgo que incide de forma negativa en los procesos de gestión de crédito de la cooperativa, a más de ser útil como instrumento para la toma de decisiones, incrementando el control y seguimiento en los procesos crediticios que a diario son otorgados; para llegar hacia el propósito planteado, se recopiló información de primera mano mediante una entrevista con los representantes del área de crédito y cobranza de la agencia La Maná. Se identificó que la fortaleza de mayor relevancia de la empresa es su infraestructura, porque es adecuada y amplia ofreciendo excelente imagen hacia sus clientes y socios lo que le permite tener una buena acogida de los habitantes de la ciudad haciendo que crezca continuamente. De acuerdo a la entrevista realizada a los principales funcionarios de crédito y cobranza de la agencia La Maná se detectó que las políticas internas, manuales de funciones se cumplen en un 70%, se detectaron los riesgos de control interno 14,50%, riesgo inherente 20% y riesgo de detención 10%. A través del desarrollo y revisión de los indicadores de morosidad que ostenta la cooperativa se verificó que tiene una morosidad de 3,09% y en porcentaje de mora de La Maná es del 5,43% afectando y aumentando el nivel de riesgo, por último emitir un informe final que sirva como herramienta al área de crédito y cobranza para tomar medidas necesarias para su erradicación (Escobar & Auhing, 2016).

Antecedente 2. Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará.

La investigación referida “Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará” durante el periodo 2013, se estructura por información de la entidad crediticia, su finalidad fue evaluar los procesos mencionados, no obstante resultó necesario construir una base científica que para esquematizar las fases del proceso de auditoría, la evaluación de la planificación preliminar, específica, ejecución del trabajo de campo y la comunicación de resultados. La praxis del estudio básicamente se enfocó en el sistema de créditos, para verificar la situación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos de la cooperativa, a través de la verificación de los procedimientos existentes, la revisión del cumplimiento de la normativa legal vigente y la evaluación del control interno.

Como resultado de los procedimientos se obtuvo la elaboración del informe de auditoría, en el cual se detalla las evidencias y hallazgos que fueron comunicados de forma oportuna, así como el establecimiento de conclusiones y recomendaciones redactadas con el fin de que se implementen acciones correctivas de las falencias encontradas y contribuyan al cumplimiento de objetivos y metas del departamento de créditos de esta entidad del sector financiero (Tapia & Berrezueta, 2016).

8.2. Marco teórico

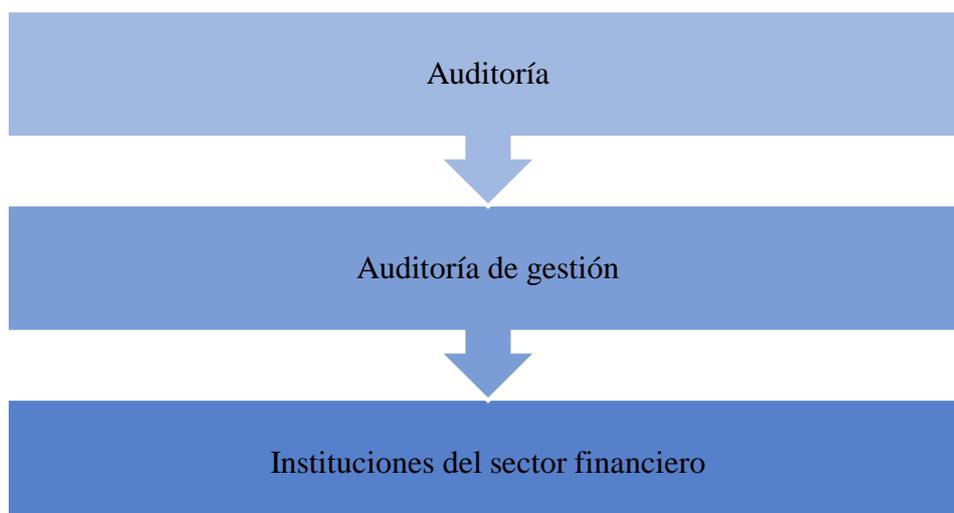


Figura 1. Categorías de estudio
Elaborado por: Las autoras

8.2.1. Auditoría de gestión

El termino auditoría es utilizado para denominar a la forma a través de la cual una empresa puede utilizar los principios científicos de la contabilidad, donde se realiza la comprobación de los bienes patrimoniales, la labor y beneficios alcanzados por la institución son principales, pero no son el parámetro más importante, una de sus principales características es que propone las directrices que contribuyan a que los órganos de una institución a desarrollar apropiadamente sus acciones, recomendándoles determinadas cosas y revisando detenidamente la labor que cada uno cumple dentro de la organización es decir midiéndolos adecuadamente (Aumatell, 2016, pág. 58).

La auditoría definida como una evaluación de forma sistematizada y constructiva de la estructura organizacional o departamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, o estrategias operativas para mejorar el manejo de sus recursos humano y materiales de manera confiable (Madariaga, 2017, pág. 29).

Se denomina de esta forma a aquel tipo de verificación hecho por una persona o firma de auditores para facilitar información sobre el desenvolvimiento y situación de la institución a otra u otras personas o entidades, la finalidad que posee es la detección de fallas y formular recomendaciones que se consideren pertinentes a las circunstancias de la auditoría, dentro de una forma general contempla comprobar la veracidad de la información financiera, administrativa.

8.2.1.1. Planificación

Esta fase de la auditoría supone un conjunto mancomunado de técnicas de investigación aplicables a una partida o varias circunstancias concernientes a la gestión realizada por los sujetos a investigación, para ello el contador público obtiene las bases para fundamentar su dictamen (Madariaga, 2017, pág. 28).

Los primeros se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos y técnicas a utilizar, los segundos son más detallados en la descripción de los procedimientos y técnicas de la auditoría, en síntesis, los procedimientos constituyen el curso de acción y de las tareas a realizar (Sánchez, 2017, pág. 87).

8.2.1.2. Ejecución

A esta fase se le adjudican los programas de auditoría, que son procesos determinados para su aplicación, estas deben ceñirse a las normativas vigentes para cumplir con los objetivos y propósitos dispuestos (Benjamin, 2015, pág. 78).

Inicia con una reunión de apertura, donde se presentan los miembros del equipo y se revisa el plan, de la misma forma se determinan las metodologías y procedimientos a emplear, se plantea los recursos que se necesitan y son verificados los procedimientos de seguridad y emergencia, adicional se procesa la información recolectada por los profesionales y se evalúa si los criterios del plan de auditoría han sido cubiertos, luego de tener a mano toda la evidencia, los auditores se reúnen con los directivos y responsables de las funciones auditadas.

El concepto de auditoría corresponde a un ordenamiento coherente de todas las actividades a desarrollar, su estructura contempla no solo en la programación sino también el tiempo aproximado para cada actividad con sus fechas correspondientes, el programa de auditoría es un elemento de mucha utilidad para el desarrollo de control, y el avance del equipo de auditores porque permite corroborar el proceso (Vular, 2016, pág. 52).

8.2.1.3. Informe de gestión

Un informe de gestión es un documento que incluye las actividades de coordinación, gestión, administración y dirección que se han efectuado durante un período de tiempo en una empresa (Torral & Yépez, 2015, pág. 29).

Para la redacción del informe de gestión se deben considerar los siguientes cuatro pasos: establecer la meta, seleccionar información, organizar los datos apropiadamente y por último preparar una presentación adecuada del contenido (Walters, 2015, pág. 51).

Pese a que depende del tipo de actividades que refleje, comúnmente se lleva a cabo trimestral, semestral o anualmente.

a) Condición

Corresponde al estado en que el auditor encuentra a la institución en lo que concierne a operaciones, estados o situaciones de la institución que determina su estado actual, en esencia se refiere al estado inicial del objeto analizado (Madariaga, 2017, pág. 35).

Se refiere a situaciones actuales encontradas, lo que es, en términos del hecho irregular o deficiencia determinada por el auditor interno.

b) Criterio

Es la condición o pensamiento que tiene el auditor con respecto a temas determinado-tratados en proceso auditable de la institución, este ha de ser sustentado en conocimientos científicos sobre la materia y experiencia del profesional de la auditoría (Marín, 2016, pág. 34).

El criterio dentro de la auditoría supone medidas o normas aplicables, es decir lo que debe ser, según la norma o estándar técnico-profesional, alcanzable en el contexto evaluado.

c) Causa

Hace referencia al motivo esencial por la cual ocurrió la mencionada característica, o la causa del incumplimiento del criterio o norma; la información del informe del problema existente por el incumplimiento de las reglas insuficiente para ser convincente frente al lector (Marín, 2016, pág. 34).

Razones de desviación, en cuanto a lo que se considera de por qué sucedió, es decir que depende de la capacidad de diferenciar la causa del efecto para determinar este aspecto se requiere de la habilidad y juicio profesional del auditor.

d) Efecto

Se trata del resultado de las condiciones encontradas por el auditor, y lo común simboliza la pérdida en dinero o en efectividad fraguado por el fracaso en el logro de los fines establecidos.

8.2.1.4. Funciones sustantivas

La auditoría de gestión puede ser definida en la verificación de la eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de los recursos públicos, determinada mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública, desempeño y la identificación de la distribución del excedente público, así como de los beneficios de su actividad (Aumatell, 2016, pág. 85).

El alcance es la característica fundamental de la Auditoría pues permite definir las competencias y áreas en las que el Auditor puede incursionar los límites de la auditoría, materiales, temáticas, segmento, acción relacionados con la misma (Arens, 2015, pág. 106).

Se refiere básicamente a la importancia relativa del asunto, señalando el impacto entre lo que es y lo que debe ser, de ser posible en forma cuantitativa o cualitativa, con las eventuales consecuencias que se derivan del incumplimiento de los objetivos de control interno.

8.2.1.5. Objetivos

“Los objetivos indican el interés por lo que se solicita la realización de la Auditoría entre sus competencias está el satisfacer las necesidades del contratante mostrando interés y determinando las falencias existentes en las operaciones contables o administrativas ya realizadas (Blanco, 2016, pág. 72).

Se refiere específicamente a la finalidad que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la aplicación auditoría en la entidad (Arguello, 2015, pág. 38).

8.2.1.6. Alcance de la auditoría

Según el autor Blanco (2016) el alcance de la Auditoría se refiere a los ordenamientos de Auditoría considerados necesarios en las situaciones para lograr el objetivo de la Auditoría (pág. 28).

El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma (Madariaga, 2017, pág. 51)

Al hablar del alcance se hace alusión a la cobertura que se estipula en la negociación sobre la ejecución de la misma, el alcance de una Auditoría muestra en parte sus competencias ya no se puede vincular en todos los procesos solo en los estimados para los que ha sido contratado del examen, sea en el análisis de cuentas o en la gestión de sus operaciones.

8.2.1.7. Técnicas de la auditoría

Se define a las técnicas de auditoría como los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y

conclusiones, su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias (Carrión & Orellana, 2015, pág. 19).

Al aplicar su conocimiento y experiencia el auditor, podrá conocer los datos de la empresa u organización a ser auditada, que pudieran requerir una mayor atención (Aumatell, 2016, pág. 79).

Las técnicas de auditoría se revelan como métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia.

8.2.1.8. Tipos de técnicas de auditoría

De acuerdo a lo expuesto por el autor Aumatell (2016) las técnicas de auditoría son las siguientes:

Estudio General.

Comprende una apreciación sobre las características frecuentes de la empresa, de sus permutas económicas de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinarias, esta valoración se hace aplicando el juicio profesional del CPA, que basado en su elaboración y práctica, podrá obtener de los datos e información de la institución que va a examinar (Aumatell, 2016, pág. 85).

Positiva.

Al hablar de este tipo de auditoría se basa en la verificación de la veracidad o la aceptación de la práctica de la misma para establecer el grado de conformidad del cliente (Rentería, 2015, pág. 36).

8.2.1.9. Control interno

A criterio de Madariaga, (2012 esta herramienta constituye un proceso efectuado por la máxima autoridad, los directivos y los colaboradores de una organización, que proporciona una seguridad razonable para proteger en los recursos y alcanzar los objetivos institucionales planteados (pág.19).

En relación al concepto de control interno, forma parte importante de una organización, la idoneidad de los empleados que laboran en la entidad, el cumplimiento de los objetivos, todos aquellos riesgos con carácter institucional, medidas implementadas para hacer frente a ellos, así como el sistema de información, nivel cumplimiento de las normativas jurídicas y la corrección oportuna de las debilidades de control (Sánchez, G., 2017)

En palabras sencillas se argumenta que es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, cuya estructurada se orienta razonablemente sobre la finalidad de la información obtenida, con el propósito de aplicarlo como examen en la auditoría externa de estados contables, dicho vinculo revela la importancia que posee el sistema de control interno para el proceso de auditoría.

- **Concepto de control interno según el informe COSO**

Según Sánchez (2015) este proceso es efectuado por el Consejo Directivo, la parte administrativa, y, los colaboradores de una organización que es diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto la consecución de objetivos inmersos en los siguientes aspectos:

- El grado de efectividad y eficiencia operativa.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (pág. 34).

Se trata de una serie de elementos entre los que se encuentran acciones, actividades, políticas, normativas, registros, procesos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el fin de prevenir riesgos potenciales que influyen sobre una entidad, se sustenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y supervisión.

Importancia del control interno

El control interno trae muchos beneficios, por lo que invertir en él, lo convierte en una acción estratégica de gran importancia. En lo financiera genera ahorros al promover eficiencia operativa; en lo administrativo genera información de mayor calidad para la toma de decisiones; en materia de salvaguarda del patrimonio empresarial, reduce la posibilidad de ser

víctima de pérdidas por fraude al disminuir las operaciones de los perpetradores, entre otros beneficios. (Arguello, 2015).

Es el proceso integrado a las actividades empresariales dispuestos y coordinados por la dirección y todo del personal de una organización para brindar una seguridad coherente en relación al logro de los objetivos entre los que se hallan: veracidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, acatar las leyes, reglamentos, políticas y control de los recursos, de todo tipo, e importante mencionar que erróneamente se relacionaba las funciones del control interno únicamente con el proceso contable y financiero, dejando de lado gran parte del alcance de esta relevante herramienta.

Características generales del control interno

El control interno es un proceso y por lo tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo, comprende un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas, las personas actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa (Arguello, 2015, pág. 87).

Se trata de un aporte trascendental ya que los controles internos no son elementos restringidos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere sobre riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos. Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles que deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello (Benjamin, 2015, pág. 27).

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.

Objetivo del control interno

Según lo manifestado por Beas (2016) los objetivos que persigue el control interno son los siguientes:

- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Resguardar los activos fijos de la entidad crediticia.
- Aplicación de estrategias de prevención de riesgos, con el propósito de corregir las desviaciones suscitadas en la entidad.
- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Procurar la veracidad de la información contable y extracontable.
- Garantizar los niveles de eficacia, la eficiencia y economía en todas las actividades efectuadas en la entidad, para promover la correcta ejecución de las funciones y actividades.
- Disponer de mecanismos para la verificación y evaluación de las actividades de cada área de manera minuciosa.
- Contribuye a lograr los propósitos de rentabilidad y a prevenir la pérdida de recursos puede ayudar a la obtención de información valiosa y confiable (pág. 43).

Componentes del control interno



Figura 2. Componentes del control interno.

Fuente: (Aumatell, 2016)

a. Ambiente de control

Los factores del ambiente de control influyen la integridad, la misma incluye valores éticos, la competencia que lo rodea, los estilos filosóficos de la administración; la forma como la parte administrativa designa las funciones de la autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente (Sánchez, 2017, pág. 42).

Comprende la base del resto de los componentes y determina la dinámica de la organización a la vez que influye la consciencia de los empleados en relación con temas de control, comprenderlo y gestionarlo proporciona estructura y disciplina (Cifuentes, 2015, pág. 37).

b. Evaluación de riesgos:

Hace referencia a los estimados de riesgos referidos a un componente que tienen como objetivo primordial la identificación de los riesgos que inciden de manera directa sobre las actividades organizacionales para establecer el curso a seguir en su gestión (Arguello, 2015, pág. 11).

Comprende el análisis de mayor relevancia para el cumplimiento de los objetivos, formando una estructura para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando. Se requiere mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio (Walters, 2015, pág. 58).

c. Actividades de control:

Está constituido por las políticas y procedimientos encaminados a asegurar que los directivos lleven a cabo sus funciones de forma adecuada. Las actividades de control que se dan a lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones (Walters, 2015, pág. 58).

Las actividades de control tienen que ver básicamente con las políticas que garantizan el cumplimiento de las medidas preventivas dispuestas en función de los objetivos establecidos por la dirección de la empresa (Cifuentes, 2015, pág. 28).

d. Información y comunicación:

A través de esta fase se busca identificar, capturar, y comunicar aspectos informativos adecuados en tiempo y forma que permita a los colaboradores el cumplimiento de sus

responsabilidades. Estos sistemas de información generan reportes de contenido operacional, financiero para controlar una organización de forma eficiente (Tapia & Berrezueta, 2016, pág. 21).

Indudablemente los establecimientos económicos necesitan identificar, recoger y comunicar tanto la información interna como externa en forma y en un plazo oportuno para facilitar a la gerencia administrativa de forma eficiente (información sobre un determinado mercado o industria, sobre la evolución de las preferencias de los clientes, el desarrollo de productos por la competencia).

e. Monitoreo

Esta clase de sistemas de control interno deberán ser monitoreados a través de un proceso que valora la calidad del desempeño de un sistema en un lapso de tiempo y son efectuadas a través de actividades de monitoreo, evaluaciones o combinación de ambos. (Benjamin, 2015, pág. 32).

Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones, indudablemente los sistemas de control interno y la forma en que se aplican cambian con el tiempo y han de adaptarse a los cambios suscitados en la organización, por los procedimientos eficaces en un momento dado pueden ver reducido su nivel de utilidad o caer en obsolescencia (Walters, 2015, pág. 58).

8.2.1.10. Evidencia

La evidencia de auditoría es vital para verificar o contradecir las afirmaciones que contienen los estados financieros u otro tipo de información, para proveer al profesional de la auditoría un sustento para emitir su opinión, se obtiene diseñando y aplicando pruebas de auditoría (Carrión & Orellana, 2015, pág. 28).

Características de la evidencia

Una evidencia se considera competente y suficiente si cumple las características siguientes:

- **Relevante:** Cuando se facilita que el auditor llegue a una conclusión vinculada a los objetivos específicos de auditoría.

- **Auténtica:** Cuando es verdadera en todas sus características.
- **Verificable:** Es el requisito de la evidencia que permite que dos o más profesionales de la auditoría lleguen por separado a las mismas conclusiones, en circunstancias similares.
- **Neutral:** Es imperante que no se encuentre influenciada por ningún aspecto en particular, es decir que no debe apoyar intereses especiales.

8.2.1.11. Normas de COSO I

Este tipo de normas se orientan hacia la consecución de confiabilidad de la información financiera: control de la preparación y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de estos estados, cumplimiento de políticas, leyes y normas el control interno no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr ciertos objetivos (Ballart, 2016, pág. 49).

Dichas limitaciones se deben a que las opiniones sobre las que se basan las decisiones de control pueden ser erróneas, el personal encargado de establecer controles tiene que analizar su relación costo y beneficio, en este contexto un control puede ser muy eficaz, no obstante su aplicación requiere de un elevado costo con respecto al beneficio, resumiendo que no se justifica implementarlo (Ballart, 2016, pág. 37).

El enfoque COSO I considera que el control interno debe ser un proceso integrado y debe responder a las necesidades de la empresa, contribuyendo a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento, los controles internos no deben ser añadidos como una carga inevitable sino impregnarlos en la cultura de una organización de forma que no la obstaculicen sino que ayuden el logro de sus objetivos, para llevar a cabo el control interno, no es suficiente poseer manuales de políticas, con las personas de cada nivel de la organización las que tienen la responsabilidad de realizarlo.

8.2.1.12. Presentación razonable y aplicación de las NIC

Los estados financieros deben presentar fielmente la situación y rendimiento financiero de la empresa, así como sus flujos de efectivo, correctamente aplicadas las Normas Internacionales de Contabilidad, sustentada por información adicional, así dará lugar en la práctica totalidad de los casos, a estados financieros que proporcionen esa imagen fiel en la presentación, en consecuencia, se debe considerar lo siguiente:

- Que los directivos determinen que los estados financieros que se presentan constituyen la imagen fiel de la situación y rendimiento financiero, así como de los flujos de efectivo de la empresa;
- Que la organización ha cumplido, en todos sus extremos significativos, con las Normas Internacionales de Contabilidad aplicables, salvo en lo que respecta a la Norma que no se ha aplicado para lograr la presentación de la situación real de la organización;
- La Norma que la empresa ha dejado de cumplir, la naturaleza de la disensión sobre la misma, con el tratamiento que la Norma requeriría, las razones del abandono de este tratamiento en las situaciones actuales y el tratamiento acogido;
- El impacto financiero que ha representa el abandono descrito en los resultados netos de la empresa, en los activos, pasivos, patrimonio neto y flujos de efectivo para cada periodo sobre el que se presente información (Mantilla, 2015, pág. 87).

En síntesis cualquier organización cuyos estados financieros acojan las Normas Internacionales de Contabilidad, debe dar cuenta de este hecho, debe declarar que los estados financieros siguen las Normas Internacionales de Contabilidad, exceptuando aquellos que cumplan con todos los requisitos de cada Norma que les sea de aplicación, así como las interpretaciones pertinentes que sobre las mismas haya emitido el Comité de Interpretaciones (Arens, 2015, pág. 74).

8.2.2. Auditoría de gestión

Este tipo de auditoría surgió por la necesidad de efectuar una medición y cuantificación de los logros alcanzados en una organización, durante un tiempo establecido, comprende revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y a la participación de los colaboradores (Benjamin, 2015, pág. 36).

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una organización con el propósito de medir el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por la empresa (Toral & Yépez, 2015, pág. 57).

En la auditoría de gestión se realizan estudios para determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actual en potencia, las irregularidades, deficiencia, descuidos, actuaciones equivocadas, fricciones entre los directivos, personal ejecutivo o un deficiente nivel de conocimiento o desorden en los procesos efectuado en una organización.

8.2.2.1. Objetivos de la auditoría de gestión

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la organización y plantear estrategias para su solución, teniendo como finalidad ayudar a la parte directiva a lograr una administración adecuada.

Suele ocurrir a menudo que se produzcan pérdidas por prolongados espacios de tiempo, lo cual, a semejanza de las enfermedades crónicas, hace que vaya empeorando la situación debido a la falta de vigilancia, en síntesis, pretende:

- Establecer la idoneidad del proceso ejecutado en la organización.
- Establecer una verificación del cumplimiento de los objetivos y planes.
- Verificar en nivel de confianza de la información y controles establecidos.
- Establecer la existencia de procedimientos adecuado en la parte operativa y la eficiencia
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal, equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios, persigue la eficiencia operativa de la función o área sometida a estudio, puede determinarse mediante una comparación de las condiciones vigentes, con las requeridas por los planes, políticas etc.

8.2.2.2. Alcance de la auditoría de gestión.

En la auditoría de gestión los integrantes de la organización son los encargados de llevar a cabo las actividades de la auditoría y, deberá incluir una evaluación detallada de cada aspecto de las operaciones efectuadas en la empresa, teniendo en cuenta:

- El nivel de satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel de jerarquías de la organización.
- La participación individual de los colaboradores. (Arguello, 2015, pág. 35).

La auditoría de gestión tiene un alcance muy limitado puesto que no les interesa mucho la visión retrospectiva, merece insistirse que este criterio bajo ningún motivo sostiene que no dejen de examinarse y revelarse irregularidades que se puedan presentar al momento de realizar la misma.

8.2.2.3. Fases de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión debe llevarse a cabo según el desarrollo de las siguientes fases, las mismas que consisten en:

Fase I.- Planificación preliminar

El propósito de esta fase es conocer el quehacer de la entidad, identificar los pasos y métodos requeridos para llevar a cabo la auditoría y calcular los recursos técnicos, materiales, humanos y financieros; los plazos de tiempo requeridos para llevar a cabo las comprobaciones y la definición de las actividades que se van a realizar.

Fase II: Planificación específica

La fase de planeación el auditor traza la estrategia planificada que está considerada en el cronograma de actividades y en los programas de trabajo. Con esta fase se efectuará una recopilación de evidencia, orientada a que el auditor tenga un conocimiento de las actividades de la organización y el sistema de control interno empleado, recopila la evidencia de orientación (Carrión & Orellana, 2015, pág. 21).

Se deberá realizar:

- Planificación estratégica con determinación de objetivos.
- Elaboración de programas.
- Determinación de recursos.
- Seguimiento del programa (Arens, 2015, pág. 38).

Fase III: Ejecución

En esta fase propiamente dicha ejecutamos la auditoria, en esta instancia se desarrolla los hallazgos y toda la evidencia apropiada para sustentar conclusiones y recomendaciones en el informe (Rentería, 2015, pág. 68).

- Ejecutar los programas detallados para cada componente escogido para examinarse
- Elaboración de los papeles de trabajo
- Elaboración de las hojas de hallazgo
- Determinar la estructura del informe (Arens, 2015, pág. 38).

Fase IV: Comunicación de resultados

En esta fase elaboramos el informe final de la auditoría gestión, que contendrá los hallazgos encontrados y las recomendaciones dadas, y determinar si se han cumplido los objetivos propuestos (Walters, 2015, pág. 51).

- Borrador del Informe
- Reunión final para estudiar el informe
- Obtención criterios de la organización
- Emisión Informe Final (Sanchez, 2015, pág. 77).

Fase V: Seguimiento

Seguimiento de hallazgos y las recomendaciones, luego de haber terminado la Auditoría de Gestión, la correspondiente recomprobación después de uno a dos años (Walters, 2015, pág. 51).

8.2.2.4. Riesgos de la auditoría de gestión

Los riesgos de auditoría de gestión son los que a continuación se presentan:

- **Riesgo de detección.**

Este tipo de riesgo está conformado por los procedimientos de auditoría seleccionados, que no detecten posibles errores en los estados contables. (Carrión & Orellana, 2015, pág. 23).

- **Riesgo inherente.**

Hace alusión a la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de irregularidades relevantes, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control. El riesgo inherente esta fuera de control por parte del auditor (Tapia & Berrezueta, 2016, pág. 42).

- **Riesgo de control.**

Hace referencia al riesgo de que los sistemas de control no sean aptos para la detección de errores o deficiencias significativas de manera oportuna (Beas, 2016, pág. 72).

8.2.2.5. Los indicadores de gestión

Al referirse a este término se alude a la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con un parámetro en particular, puede estar señalando una desviación, que permitirá tomar acciones correctivas o preventivas según el caso (Drucker, 2014, pág. 45).

La aplicación de los indicadores comprende un sistema lógico del hecho o de las características de una variable a estudiar con respecto a otra, con el fin de mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta, es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado, en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso (Palma & Higuera, 2016, pág. 85).

Los indicadores miden la efectividad de un proceso, permiten monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros; son más importantes si su tiempo de respuesta es inmediato, porque así las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.

8.2.2.6. Características de los indicadores de gestión

Según lo manifestado por Aumatell (2016) los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo, dichas características pueden ser:

Sencillez y facilidad de cálculo

Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso (pág. 45).

Flexibles

Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.

Deben mostrar validez en el tiempo

Esta característica se refiere a la propiedad de ser permanente por un periodo de tiempo establecido (pág. 45).

Inclusión de los usuarios

Puntualiza sobre la integración de los involucrados desde el diseño, y deben contar con los recursos y experiencia necesaria para su ejecución, supone la pieza fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores (pág. 45).

Utilidad

Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas (pág. 45).

Oportunidad

Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar (pág. 45).

Indicadores

Cepeda (2015) sostuvo que los beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión, son los siguientes:

- **Satisfacción del cliente**

En la medida en que la satisfacción del cliente sea una prioridad para la empresa, su identificación marca la pauta del rendimiento, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los indicadores de gestión, de forma que el talento humano se dirija en dicho sentido y sean logrados los resultados deseados (pág. 78).

- **Retroalimentación del proceso**

El mejoramiento continuo sólo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el proceso (Beas, 2016, pág. 46).

Las mediciones son las herramientas básicas no sólo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones (Beas, 2016, pág. 46).

- **Gerencia del cambio**

Un adecuado sistema de medición les permite a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando bien (Blanco, 2016, pág. 29).

8.2.2.7. Los indicadores de gestión y la planeación estratégica.

Los indicadores de gestión resultan ser una manifestación de los objetivos estratégicos de una organización a partir de su misión, igualmente, resultan de la necesidad de garantizar la integración entre los resultados operacionales y estratégicos de la empresa (Tapia & Berrezueta, 2016, pág. 19).

Estas herramientas retratan la estrategia corporativa a todos los empleados, dicha estrategia no es más que el plan o camino a seguir para lograr la misión (Froidevaux, 2015, pág. 58).

Los indicadores de gestión más comunes son aquellos que se relacionan con la medición de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, de ahí su relación con la planificación estratégica, puesto que se construyen en función de las estrategias y objetivos empresariales.

Elementos de los indicadores de gestión

Según Froidevaux, (2015) para la construcción de indicadores de gestión son considerados los siguientes elementos:

Determinación

Se refiere a la expresión que cuantifica el estado de la característica o hecho que quiere ser controlado.

- **El objetivo**

El objetivo es la situación a la que se pretende llegar utilizando el indicador seleccionado, muestra el mejoramiento que deseado y el sentido de esa mejora (maximizar, minimizar, eliminar, etc.).

El objetivo en consecuencia, permite seleccionar y combinar acciones preventivas y correctivas en una sola dirección.

- **Parámetros de medición**

El acto de medir es realizado a través de la comparación y no es posible si no se cuenta con un nivel de referencia para comparar el valor de un indicador, los principales son: valor histórico y valor estándar (Matorinn & Pedraza, 2015, pág. 37).

- **Valor histórico**

Muestra cómo ha sido la tendencia a través en el transcurso del tiempo, permite además proyectar y calcular valores esperados para el período, el valor histórico señala la variación de resultados, su capacidad real, actual y probada, informa si el proceso está, o ha estado, controlado y el valor histórico dice lo que se ha hecho, pero no dice el potencial alcanzable (Matorinn & Pedraza, 2015, pág. 37).

- **Valor estándar y teórico:**

Dicho parámetro señala el potencial de un sistema determinado, mientras que el valor teórico es conocido como diseño, es empleado como referencia de indicadores vinculados a capacidades de máquinas y equipos en cuanto a producción, consumo de materiales y fallas esperadas (Froidevaux, 2015, pág. 65).

8.2.3. Cooperativa de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades financieras cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito (Froidevaux, 2015)

8.2.3.1. Políticas de la cooperativa de ahorro y crédito

Las principales políticas que poseen las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se resumen de la siguiente forma:

Responsabilidad social:

La responsabilidad de la cooperativa es con toda la sociedad y especialmente con nuestros socios y socios.

Ética:

Valores y principios que rigen cada uno de los procesos la cooperativa, reflejando nuestra cultura empresarial.

Confianza:

La confianza que dispone cada funcionario en relación a las responsabilidades que le fueron asignadas, permitirá que las tomas de decisiones sean eficaces y oportunas.

Transparencia:

Igualdad de acceso a la información, de acuerdo a las normas vigentes.

Amabilidad:

Para poder brindar un servicio de calidad hacia nuestros socios y socios.

Compromiso:

Actuar en consecuencia a nuestros objetivos, a nuestras metas y a nuestros valores; planeando el camino que seguiremos hasta lograr la satisfacción y bienestar de nuestros socios y socios.

Cupo de créditos

Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los trabajadores que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legítimamente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad (Ballart, 2016, pág. 30).

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración (Ballart, 2016, pág. 19)

8.2.3.2. Sistema financiero cooperativo de ahorro y crédito

Mercado

Se denomina mercado al lugar en que concurren las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a un determinado precio, comprende todas las personas, hogares, empresas e instituciones que tiene necesidades a ser satisfechas con los productos de los ofertantes (Aumatell, 2016, pág. 36).

Se denomina de esta forma a los mercados reales, que efectivamente consumen estos productos y mercados potenciales los que no consumiéndolos aún, podrían hacerlo en el presente inmediato o en el futuro, se pueden identificar y definir los mercados en función de los segmentos que los conforman esto es, los grupos específicos compuestos por entes con características homogéneas (Beas, 2016, pág. 22).

Competencia.

La competencia se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, es decir, optimización de la satisfacción o el precio fijados algunos factores, la competencia empresarial en un doble aspecto; como competencia interna y como competencia externa.

La competencia interna está referida a la competencia de la empresa consigo misma a partir de la comparación de su eficiencia en el tiempo y de la eficiencia de sus estructuras internas (productivas y de servicios (Beas, 2016, pág. 42)

Certificado de funcionamiento.

Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia (Arguello, 2015, pág. 56).

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Confirmada Social; y,
- f) Transparencia (Aumatell, 2016, pág. 28)

Cupo de créditos. - Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los trabajadores que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legítimamente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración (Benjamin, 2015, pág. 77).

8.2.3.3. Área de crédito

En el departamento de crédito y cobranza se deben observar algunas funciones inherentes, que independientemente de su tamaño poseen las cooperativas de Ahorro y Crédito:

Otorgamientos de los créditos

Otorgar créditos a los clientes que desean comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa (Benjamin, 2015, pág. 29).

Estudio de los estados financieros e información anexa

Es importante realizarlo para tener información financiera en la decisión de otorgar crédito, en este contexto los asesores de créditos deben cerciorarse de la veracidad de cada uno de los documentos presentados (Herrera & Rivera, 2016, pág. 38).

Gestión efectiva de la cobranza

Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes cuyos pagos se encuentren vencidos o a punto de estarlo, considerando el motivo de dicho atraso, como resultado debería ser elaborado un informe de los resultados de mayor relevancia, considerando clasificar a los clientes reincidentes en mora (Herrera & Rivera, 2016, pág. 38).

Informes a la gerencia

La frecuencia óptima de su realización mínima sería mensual, su contenido se basará en información sobre los créditos solicitados, los montos aprobados, el porcentaje en que están siendo cubiertos, entre otros datos que podrían ser de utilidad para la gerencia en la toma de decisiones (Herrera & Rivera, 2016, pág. 38).

Control de talento humano

Como jefe del departamento de crédito y cobranza existe la obligación de supervisar al personal a su cargo, existen diferentes tipos de control que pueden ser implementados dependiendo de las necesidades de la entidad crediticia (Tapia & Berrezueta, 2016).

Determinación de cuentas incobrables

El riesgo de otorgar créditos ha ocasionado deudas incobrables que no son vulnerables a cualquier control interno, y es responsabilidad del jefe de crédito y cobranza, e identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas (Blanco, 2016, pág. 19).

Verificación de documentos

Uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de cobranzas es verificar los documentos, para disminuir el riesgo de cartera vencida.

8.3. Fundamentación conceptual

8.31. Auditoría:

Proceso lógico de obtener y evaluar los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero (Dávila, 2016, pág. 56).

8.3.2. Auditoría de gestión:

Verificación efectuada en una entidad, para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia (Carrión & Orellana, 2015, pág. 18).

8.3.3. Cartera de consumo:

Se entienden como créditos de consumo las operaciones activas de crédito otorgadas a personas naturales, su fin es financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, sin interferencia de la cantidad solicitada (Pontón, 2016, pág. 62).

8.3.4. Control

Es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que pueda originar pérdidas a Cooperativa (Herrera & Rivera, 2016, pág. 30).

8.3.5. Cooperativa de ahorro y crédito:

Es la unión de un grupo de personas que tienen como fin ayudarse los unos a los otros con el fin de alcanzar sus necesidades financieras (Herrera & Rivera, 2016, pág. 30)

8.3.6. Crédito:

Comúnmente llamamos crédito a aquella cantidad de dinero que se le debe a una entidad que por lo general pertenece al sector financiero, no obstante, también puede ser una persona (Beas, 2016, pág. 30).

8.3.7. Eficiencia

Mejores resultados a menor costo, utilización moderada de los recursos que se disponen los mismos que ayudan al cumplimiento de los objetivos para obtener los resultados deseados (Blanco, 2016, pág. 19).

8.3.8. Eficacia

Nivel en que se alcanza los resultados, son los resultados que se desean obtener en un tiempo esperado (Blanco, 2016, pág. 19).

8.3.9. Economía.

Los mejores resultados al menor costo. Que es el uso oportuno de los recursos medidos en cantidad y calidad correctas en el momento y lugar indicado, es decir la adquisición o producción a los menores costos posible (Blanco, 2016, pág. 19).

8.3.10. Ética.

Cumplimiento de sólidos principios morales y valores fundamentales del ser humano (Blanco, 2016, pág. 19) .

8.3.11. Política:

Se trata de una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a hacerla efectiva.

8.3.12. Riesgo.

Es la posibilidad de que se produzca el evento que genere pérdidas con un determinado nivel de impacto sobre la entidad (Benjamin, 2015, pág. 37).

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Qué resultados se obtuvieron en la fase de conocimiento preliminar a través de la revisión de los archivos y el análisis FODA aplicados al área de Crédito?

Los resultados de las encuestas al personal, evidenciaron que se si efectúan capacitaciones y la mayoría de los funcionarios de esta área, conocen las funciones, deberes y prohibiciones, además se pudo apreciar que existió incumplimiento de los socios en cuanto a los pagos de los créditos, además no se dispone de un control interno específico para el área de créditos, con ello crece la amenaza del incremento de las tasas de morosidad y el cobro de interés acumulados entre los socios.

¿Se cumplió con la planificación y programas de la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

La auditoría de gestión se cumplió en el tiempo establecido y se efectuó las actividades sintetizadas en el programa de auditoría elaborada en la fase de la planificación específica.

¿Cómo aportó el desarrollo del control interno y la determinación de los hallazgos en área de Crédito?

Los resultados reflejados en el control interno permitieron detectar varias falencias a nivel del área de créditos, facilitando la toma de decisiones correcticas para evitar o disminuir los riesgos que representan en cada uno de los componentes evaluados y elevar el nivel de confianza frente a los socios de la cooperativa, la aplicación de los indicadores de gestión reflejó un porcentaje promedio del 70,5%, 88,05% de eficiencia, dando un 96% para las actividades efectuadas en la cooperativa.

¿Qué aspectos se tomó en cuenta en el desarrollo del informe final de la auditoría de gestión aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

Para la elaboración del informe final de la auditoria de gestión se tomó en cuenta la descripción de los resultados reflejados en el control interno, el análisis de los niveles de riesgos y confianza y los resultados obtenidos en los porcentajes de morosidad del año 2018 en los Créditos de Consumo, Micro Créditos y Créditos inmobiliarios.

10. METODOLOGÍAS

10.1. Tipos de investigación

10.1.1. Investigación exploratoria

Este tipo de investigación se desarrolló porque se considera que el tema es poco investigado por lo cual se requiere de la búsqueda de información en fuentes primarias y secundarias, es el primer nivel de conocimiento científico (Corral, 2016, pág. 45).

Facilitó el conocimiento de los antecedentes nacionales o internacionales, de la temática planteada, así como las características necesarias y suficientes para conocer la relación de la auditoría de gestión con los servicios del área de crédito en la Cooperativa Futuro Lamanense ubicado en el cantón La Maná.

10.1.2. Investigación descriptiva

Fundamentalmente se dirigen a la descripción de fenómenos sociales o educativos en una circunstancia temporal y especial determinada. Los diferentes niveles de investigación difieren en el tipo de pregunta que pueden formular (Corral, 2016, pág. 41).

Facilitó el conocimiento con las actividades de gestión que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, mediante la descripción de los resultados obtenido a través de gráficos estadísticos y hojas de trabajo.

10.1.3. De campo

Este tipo de investigación busca establecer la organización, dirección para recopilar información de la realidad empírica en estudio. (Corral, 2016, pág. 34).

Permitió aumentar la familiaridad con el tema de estudio, mediante la visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense para la revisión de la documentación, recopilación de información para el desarrollo del análisis FODA, la entrevista, encuestas y el control interno.

10.1.4. Bibliográfica

Amplia búsqueda de información sobre una cuestión determinada, es decir por medio de fuentes existentes como libros, revistas, videos, mapas, etc. (Corral, 2016, pág. 46).

Se tomó apuntes de varios autores para la ejecución de la auditoria de gestión, orientando para el desarrollo de las diversas fases, los mismos que permitieron el enriquecimiento de la investigación.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Inductivo

La inducción consiste en ir de los casos particulares a la generalización que inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales (Corral, 2016, pág. 71).

A través de este método se examinó de manera minuciosa los aspectos inherentes al nivel de cumplimiento de las políticas y normas del área de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

10.2.2. Deductivo

La deducción va de lo general a lo particular; se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares (Corral, 2016, pág. 9).

Este método permitió la deducción de los hallazgos del control interno ejecutada a través del control interno y el cálculo de los indicadores de gestión al área de crédito, para finalmente emitir recomendaciones que permitirán mejorar el nivel de eficiencia y eficacia en la cooperativa.

10.3. Técnicas de investigación

10.3.1. Observación

Es un procedimiento importante en la investigación científica, puede entenderse como “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo (Corral, 2016, pág. 45).

Esta técnica fue de gran utilidad en el desarrollo de la auditoría de gestión al área de crédito, puesto que a través de la misma se pudo evidenciar la revisión de la documentación y procedimientos, permitiendo establecer su nivel de cumplimiento.

10.3.2. Entrevista

La entrevista se define como “una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar (Corral, 2016, pág. 52).

Para el desarrollo de la auditoría de gestión al área de crédito, se realizó una entrevista al jefe de agencia, mediante la estructuración de un cuestionario con diferentes preguntas abiertas enfocadas a recopilar información relevante sobre el nivel de cumplimiento y conocimiento preliminar de la entidad.

10.3.3. Encuesta

Es aquella técnica que consiste en el uso de un cuestionario para establecer hechos, opiniones y percepciones sobre un tema en particular (Corral, 2016, pág. 19).

A través de esta técnica de interrogación verbal se obtuvo información de los socios de la cooperativa con la finalidad de recopilar información relevante del nivel de cumplimiento de las políticas en el área de crédito.

10.4. Población

Hace referencia habitualmente al conjunto de seres humanos que hacen vida en un determinado espacio geográfico o territorio (Corral, 2016, pág. 19).

Para efectos de la presente investigación se aplicó la encuesta a los trabajadores de la Cooperativa y a los socios.

Tabla 3. Población de la investigación

| Estrato | Población | Instrumento |
|-----------------------------|------------------|--------------------|
| Gerente | 1 | Visita preliminar |
| Jefa área de crédito | 1 | Entrevista |
| Empleados de la cooperativa | 25 | Encuestas |
| Socios de la Cooperativa | 1100 | Encuestas |

Elaborado por: Las autoras

Tamaño de la muestra de la población de los socios

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{(E)^2 \cdot (N - 1) + 1}$$

Dónde:

N = Población

n = Tamaño de la muestra

E = Error máxima admisible al cuadrado (0,05)

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{1100}{(0.05)^2 \cdot (1100 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1100}{(0.0025) \cdot (1099) + 1}$$

$$n = \frac{1100}{2,74 + 1}$$

$$n = \frac{1100}{3.74}$$

$$n = 294$$

Por lo expuesto, fue necesario la aplicación de 294 encuestas a los socios.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1. Resultados de las encuestas dirigidas al personal de la COAC Futuro Lamanense.

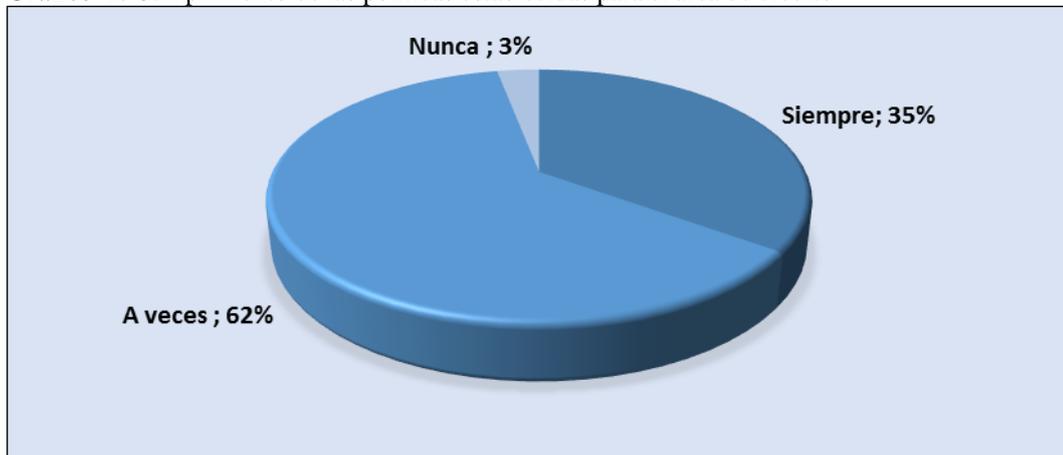
1. ¿Se cumplen con las políticas establecidas para el área de crédito?

Tabla 4. Cumplimiento de las políticas establecidas para el área de crédito

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 9 | 35% |
| A veces | 16 | 62% |
| Nunca | 1 | 3% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 1. Cumplimiento de las políticas establecidas para el área de crédito



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense
Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta con respecto al cumplimiento de las políticas de crédito se pudo establecer el 62% respondió a veces, mientras un 35% manifestaron que siempre y un 4% manifiesto que nunca.

Los resultados obtenidos evidenciaron que existieron, falencias en el cumplimiento de las políticas en el área de crédito, debido a la ausencia de un control interno adecuado para esta área.

2. ¿La concesión de crédito tiene una normativa establecida?

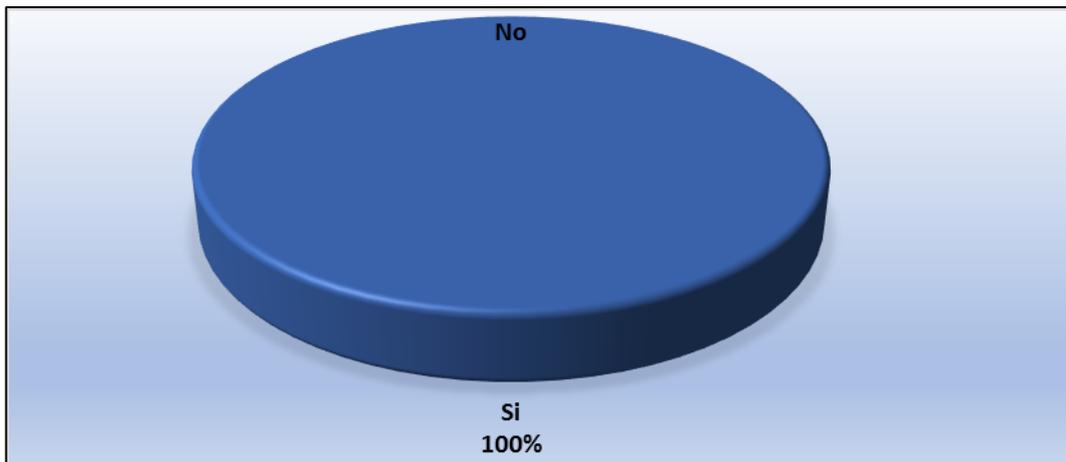
Tabla 5. Existencia normativa establecida

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 26 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 2. Existencia de una normativa establecida



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Como resultado de la encuesta se pudo evidenciar que la cooperativa sí cuenta con normativas o políticas de crédito todos del personal encuestado.

Las respuestas emitidas respondieron de manera favorable lo que significa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, cuenta con normativa establecida para la concesión de los créditos que se otorgan a la ciudadanía este factor ayuda a que la concesión de créditos sea óptima y precisa.

3. ¿El personal de la Cooperativa conoce los principios, valores, misión y visión?

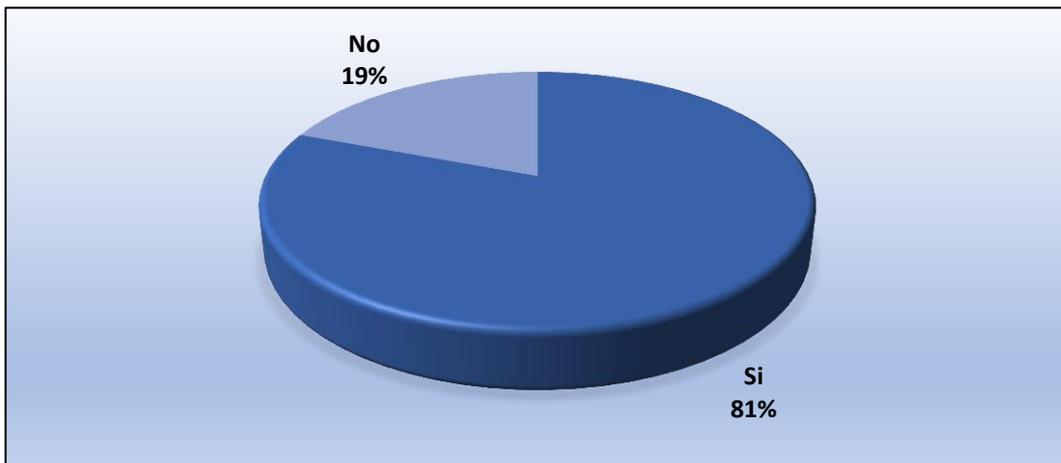
Tabla 6. Conocimiento de los principios, valores, visión, misión de la cooperativa

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 21 | 81 % |
| No | 5 | 19% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 3. Conocimiento de los principios, valores, visión, misión de la cooperativa.



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los resultados arrojados por la encuesta en cuanto a los principios, valores, visión, misión de la Cooperativa, el 81%, mencionan que sí conocen y el 19 % manifestó que no conoce.

Estos resultados evidenciaron que la mayoría de los funcionarios conocen el direccionamiento estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, factor que favorece, para que el servicio que se brinda a los socios sea de calidad y eficiente.

4. ¿Se verifica la capacidad del socio y de su garante antes de otorgar el crédito?

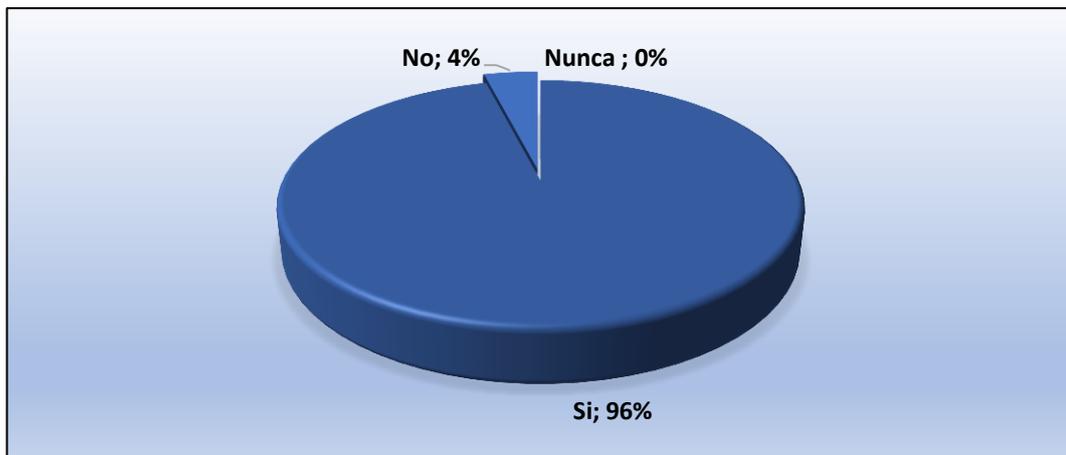
Tabla 7. Verificación de la capacidad del socio y de su garante antes de otorgar el crédito

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 25 | 96% |
| No | 1 | 4% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 4 . Verificación de la capacidad del socio y de su garante antes de otorgar el crédito



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Mediante la realización de la encuesta en cuanto a la verificación de los socios y su capacidad de endeudamiento el 96% menciono que sí, mientras el 4% menciono que no se verifica.

De los resultados se concluye que efectivamente previa la concesión del crédito si se analiza la capacidad de pago del socio y el garante con el fin de garantizar el retorno del crédito que se otorgará.

5. ¿Con que periodo se realiza el seguimiento a la cartera vencida?

Tabla 8. Seguimiento de la cartera vencida

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Mensual | 9 | 35% |
| Trimestral | 11 | 42% |
| semestral | 2 | 8% |
| Anual | 4 | 15% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

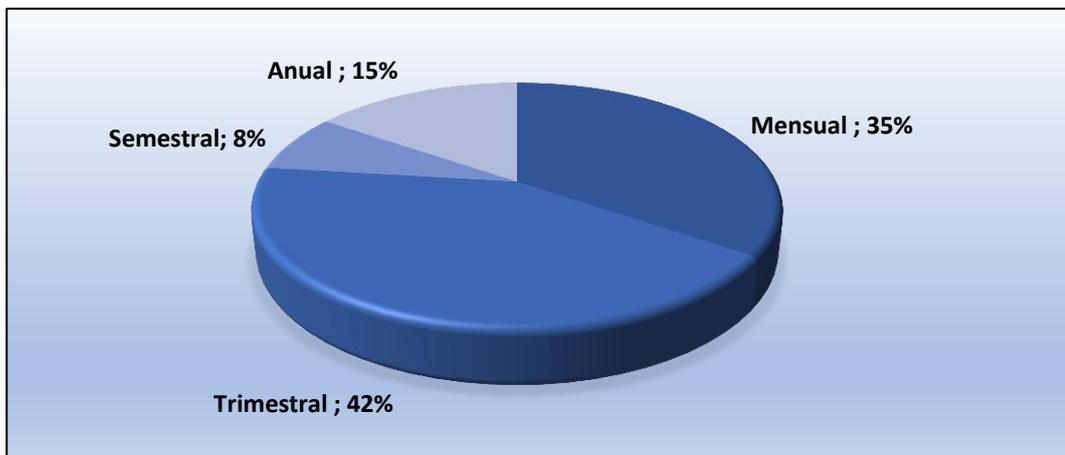


Gráfico 5. Seguimiento de la cartera vencida

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Los resultados de las encuestas efectuadas al personal de la Cooperativa, evidenciaron que el 42% menciona que la frecuencia del seguimiento fue trimestral, el 35% mensual, el 15% anual y finalmente un 8% enfatizó de forma semestral.

Los resultados anteriores evidenciaron que se efectúa un seguimiento semestral de la cartera vencida, aspecto preocupante porque puede generar pérdidas económicas a la cooperativa.

6. ¿Existe personal encargado del seguimiento de los créditos?

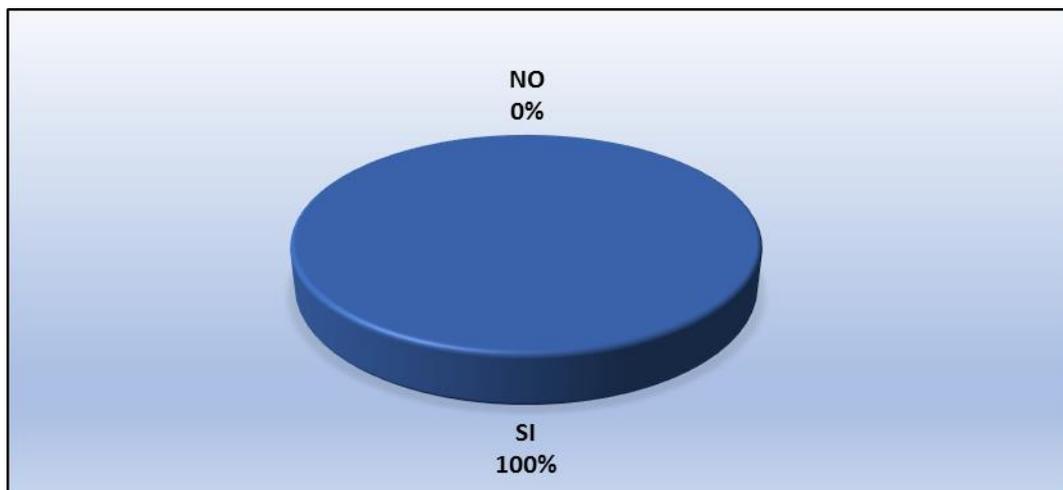
Tabla 9. Persona encargada de seguimientos de los créditos

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 26 | 100. |
| No | 0 | 0 |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 6. Persona encargada de seguimientos de los créditos.



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de las encuestas se pudo determinar que la totalidad con un 100% de respuestas positivas, si existe una persona encargada de dar seguimiento a los créditos realizados dentro de la cooperativa.

Este hecho ayuda a verificar el cumplimiento de todos los procesos de concesión de créditos para evitar que se manipule la información.

7. ¿Los plazos establecidos para el cobro de cartera se rigen bajos las normas planteadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

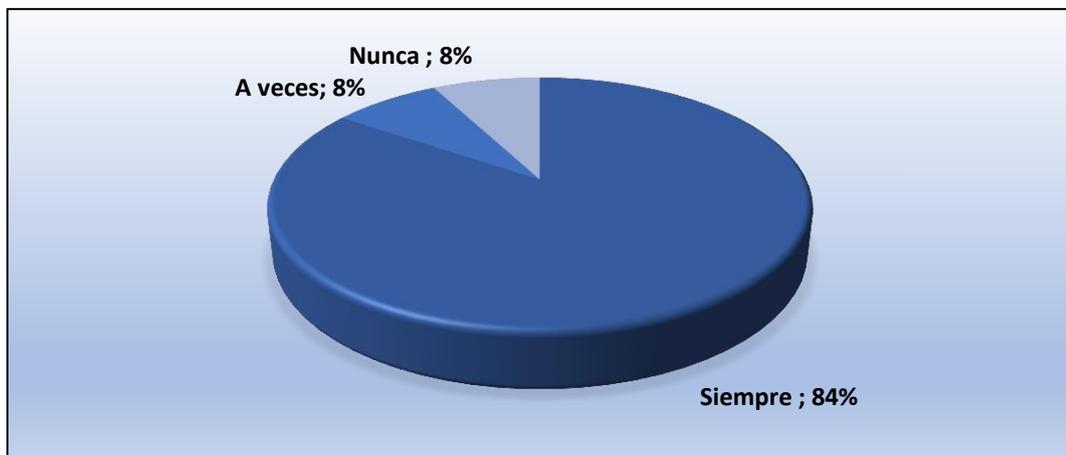
Tabla 10. Plazos establecidos para el cobro de cartera vencida normas (SEPS)

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 22 | 84% |
| A veces | 2 | 8% |
| Nunca | 2 | 8% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 7. Plazos establecidos para el cobro de la cartera vencida normas (SEPS)



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta se pudo determinar que el 84% se rigen bajo las normas que se plantean en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mientras que el 8%, mencionó que veces y otro 8% nunca.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense cumple la normativa al regirse sus lineamientos sobre la base legal establecida por organismos como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

8. ¿La Cooperativa cuenta con un sistema de control interno?

Tabla 11. Tiene definido un sistema de control interno.

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 12 | 46% |
| No | 8 | 31% |
| No se | 6 | 23% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

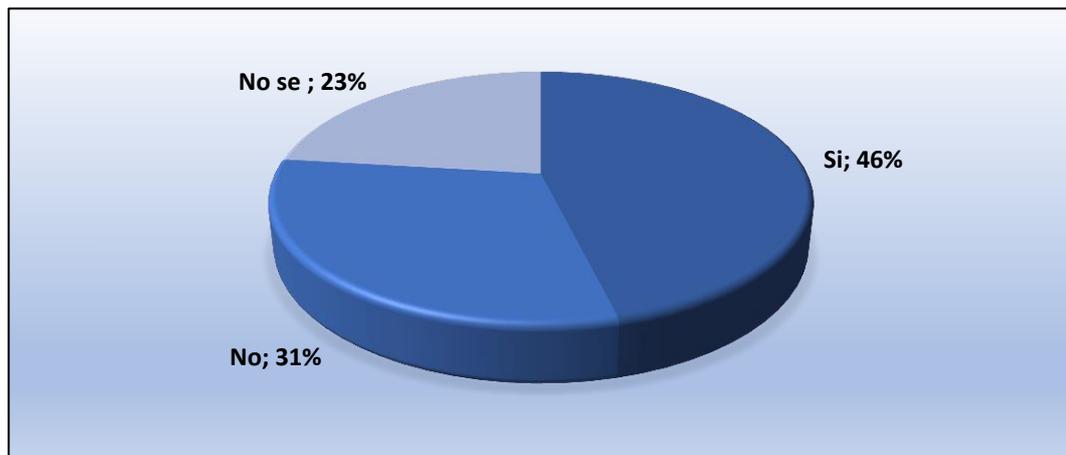


Gráfico 8. Tiene definido un sistema de control interno

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos que arrojó la encuesta realizada se pudo conocer que el 46% mencionó que, si existe un sistema de control interno en la cooperativa, el 31% menciona que no y el 23% restante dice que no tiene conocimiento sobre la existencia de un sistema de control interno.

En consecuencia, el sistema de control interno permite conocer los niveles de impacto y riesgo que tiene la cooperativa para poder canalizar falencias dentro de los procesos que se llevan a cabo en cualquier área y el mantener un sistema definido es de gran utilidad para lograr detectar y prevenir posibles riesgos.

9. ¿Se respetan de manera estricta las concesiones de crédito en la Cooperativa?

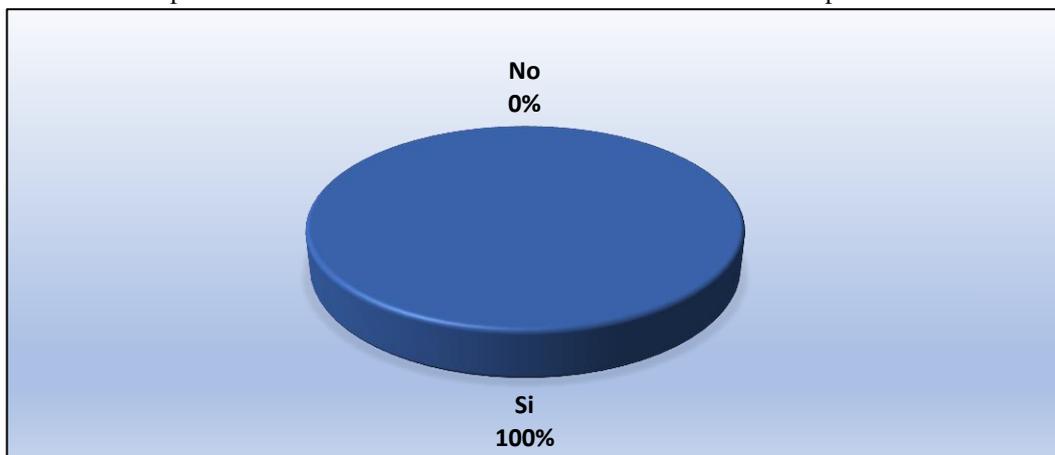
Tabla 12. Respetan de manera estricta las concesiones de crédito en la Cooperativa

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 26 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 9. Respetan de manera estricta las concesiones de crédito en la Cooperativa



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de las encuestas se pudo establecer que la totalidad con un 100% de respuestas positivas, que si respetan de manera estricta las concesiones de crédito en la Cooperativa.

Aquello dio a entender que verificar el cumplimiento de todos los procesos de concesión de créditos evita que se manipule la información, además garantiza a los clientes que son tratados de la misma manera con equidad y respeto a las actividades que realiza sin preferencias.

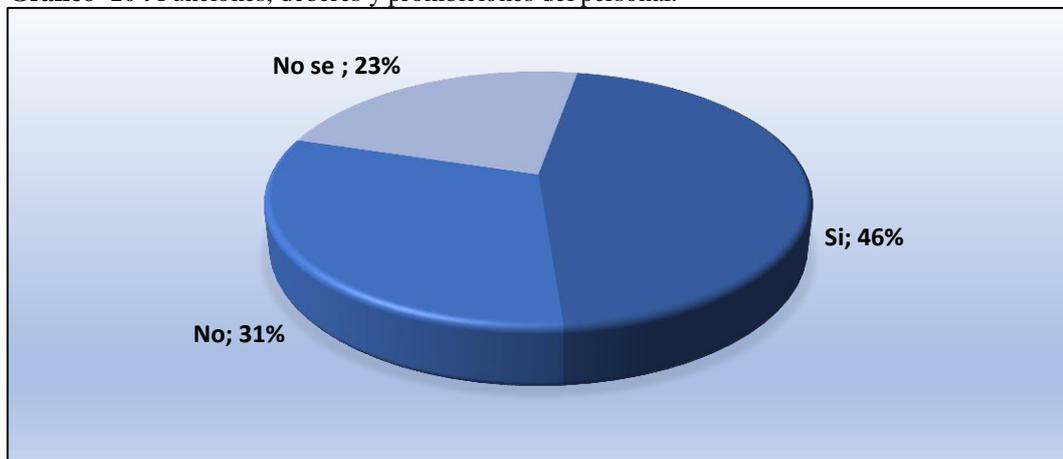
10. ¿El personal de crédito conoce sus funciones, deberes y prohibiciones?

Tabla 13. Funciones, deberes y prohibiciones del personal.

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 12 | 46% |
| No | 8 | 31% |
| No se | 6 | 23% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 10 . Funciones, deberes y prohibiciones del personal.



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense
Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

En cuanto los datos reflejados por la encuesta, el 46% dijo que el personal de crédito si conoce sus funciones, deberes y prohibiciones, el 31% dice que no y el 23% restante menciona que no tiene conocimiento.

Se agrega que todo el personal debe saber cuáles son los lineamientos del trabajo que ejerce cuales son las funciones para las que fueron contratados y no generar discrepancias en las diferentes áreas.

11. ¿Se capacita al personal constantemente, sobre los cambios en políticas crediticias?

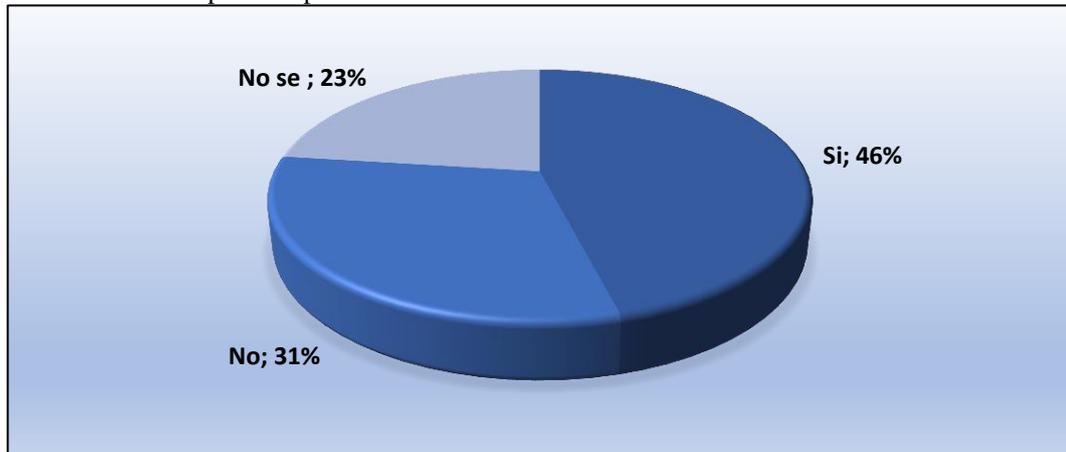
Tabla 14. Se capacita al personal constantemente.

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 12 | 46% |
| No | 8 | 31% |
| No se | 6 | 23% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 11. Se capacita al personal constantemente



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Análisis e interpretación

Como resultados de la encuesta se pudo determinar que un 46% mencionó que, si se capacita al personal constantemente, el 31% mencionó que no y el 23% restante, enfatizó que no sabe si el personal es capacitado constantemente.

Se señala que la capacitación es un proceso fundamental en toda organización o empresa por que a mayor conocimiento del personal mayor la satisfacción del cliente, de ahí que la cooperativa debería potenciar aún más este aspecto.

12. ¿Se ha realizado una auditoría de gestión al control interno en la cooperativa?

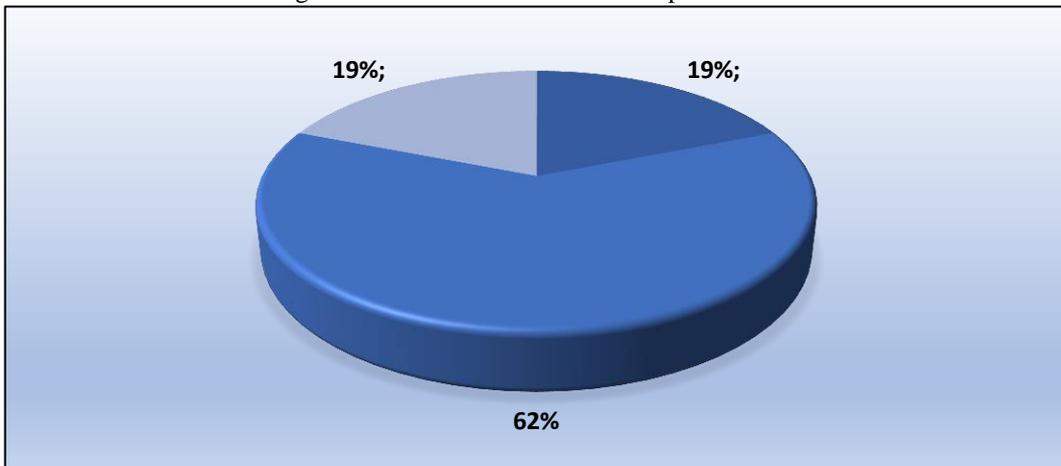
Tabla 15. Auditoría de gestión al control interno en la cooperativa

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 5 | 19% |
| No | 16 | 62% |
| No se | 5 | 19% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 12 . Auditoría de gestión al control interno en la cooperativa



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos arrojados por la encuesta se pudo conocer que el 62% afirmó que no posee con un sistema de control interno en el área especificada mientras que un 19% respondió que la cooperativa si posee un sistema de control interno en el área de Crédito y el 19% restante menciona que no sabe.

La Cooperativa no tiene definido políticas y procedimientos de control interno que le permita establecer un nivel de eficiencia y eficacia alentadoras, porque la parte directiva no ha hecho énfasis en este aspecto.

13. ¿Cree usted que su personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas?

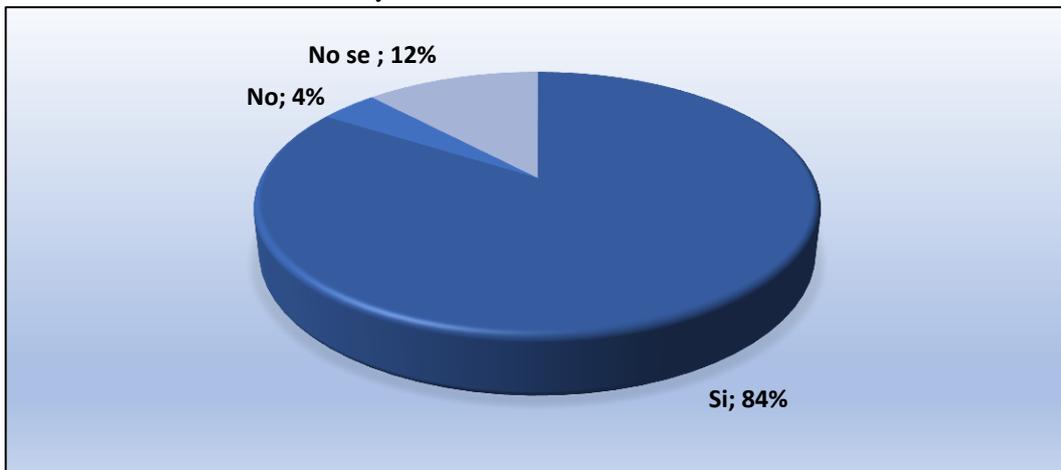
Tabla 16. Personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 22 | 84% |
| No | 1 | 4% |
| No se | 3 | 12% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 13. Personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos que fueron arrojados mediante la encuesta se pudo determinar que un 84% mencionó que el personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas mientras que un 4% asegura que no y el 12% restante menciona que desconoce si el personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas.

El nivel de cumplimiento del personal es indispensable para el desarrollo de las actividades, y la Cooperativa de Ahorro y Crédito si posee un equipo comprometido con su trabajo.

14. ¿Conoce Ud., si se ha llevado a cabo una auditoria de gestión en la cooperativa?

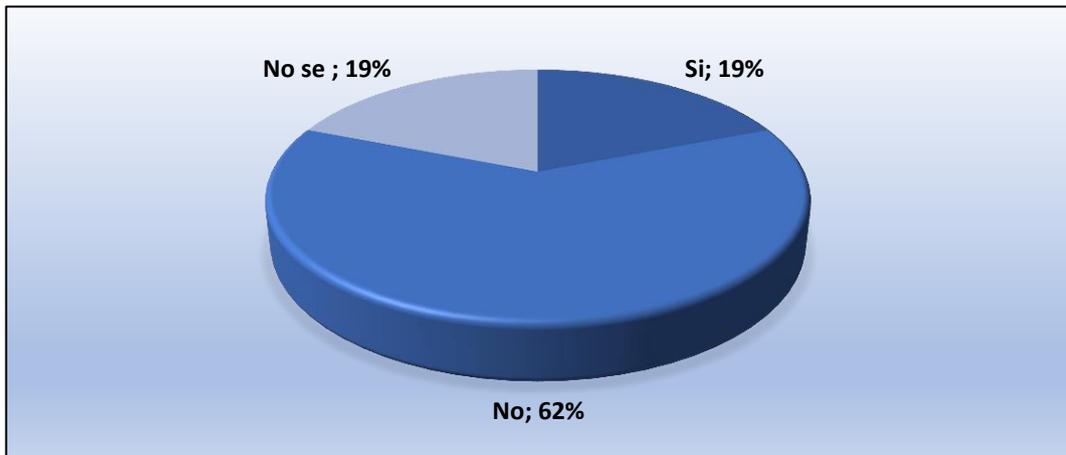
Tabla 17. Realización de una auditoría de gestión en la cooperativa

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 5 | 19% |
| No | 16 | 62% |
| No se | 5 | 19% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 14. Realización de una auditoria de gestión en la cooperativa.



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Mediante los resultados de la encuesta se estableció que el 62% afirma que no se ha realizado este proceso mientras que el 19% menciona que, si se ha realizado una auditoria de gestión en la Cooperativa correspondiente, y el 19% restante no sabe.

En la Cooperativa no se ha desarrollado una auditoria de gestión para saber el funcionamiento adecuado de las diferentes áreas debe tomarse en cuenta para su realización, así lo aseveró el personal, esto debió en gran medida que se efectúan las auditorías financieras y se ha dejado relegada el análisis de la gestión en esta entidad.

15. ¿Conoce Ud. para que sirve una auditoria de gestión?

Tabla 18. Para qué sirve una auditoria de gestión

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 22 | 84% |
| No | 1 | 4% |
| No se | 3 | 12% |
| Total | 26 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

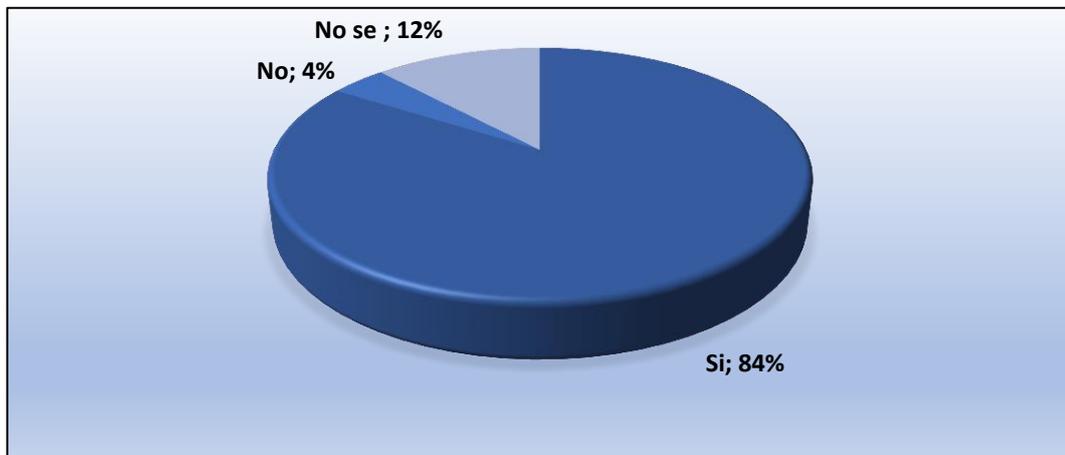


Gráfico 15. Para qué sirve una auditoria de gestión

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos que fueron arrojados mediante la encuesta se puede determinar que un 84% menciona que si saben lo que es una auditoria de gestión que un 4% asegura que no y el 12% desconoce.

Se evidenció que los empleados de la cooperativa si tienen conocimiento acerca de la auditoría de gestión, aquello resultan sumamente beneficioso para el desarrollo de cualquier actividad económica.

11.2. Resultados de las encuestas dirigidas a los Socios que mantienen crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense.

1. ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito cumple con la concesión de créditos?

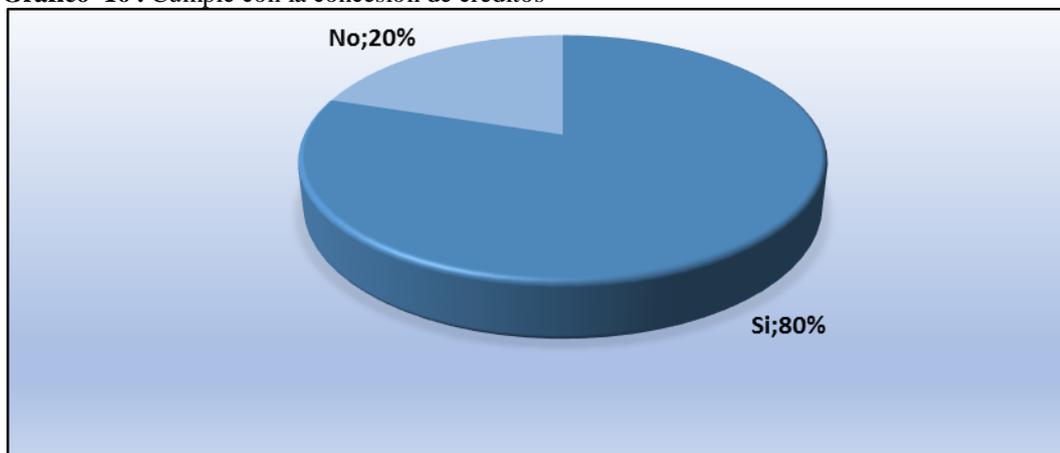
Tabla 19. Cumple con la concesión de créditos.

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 236 | 80% |
| No | 58 | 20% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 16. Cumple con la concesión de créditos



Fuente: Encuesta aplicada a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos arrojados en la encuesta se determinó que el 80% mencionan que la cooperativa si cumple con la concesión de créditos mientras que el 20% indicó que no.

Según la mayoría de los socios la cooperativa si está cumpliendo con su función de concesión de créditos, no obstante, a veces dicha labor se ve entorpecida por el incumplimiento de los requisitos básicos solicitados por la cooperativa.

2. ¿Recibe usted un trato cordial del asistente de crédito?

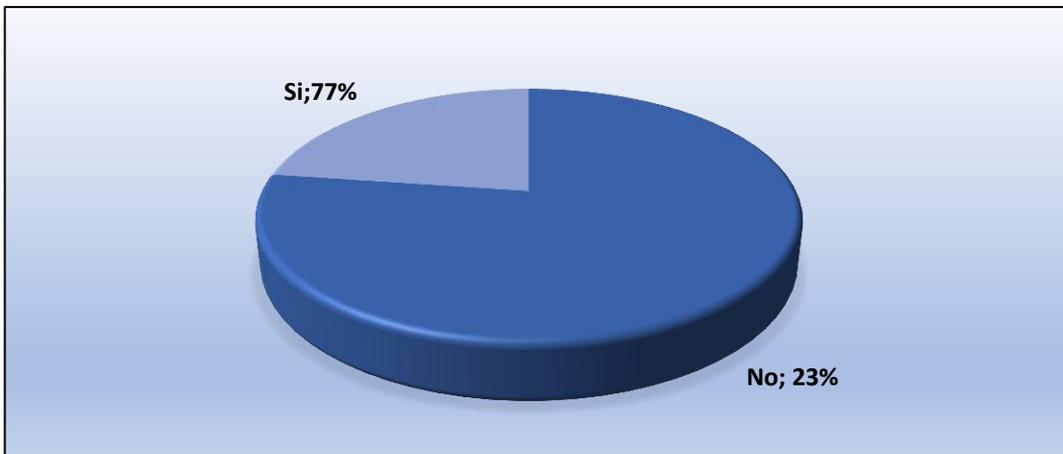
Tabla 20. Trato cordial del asistente de crédito.

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 227 | 77% |
| No | 67 | 23% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 17. Trato cordial del asistente de crédito.



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos arrojados en la encuesta se determinó que el 77% si recibe un trato cordial de los asistentes de crédito, mientras que el 23% manifestó lo contrario.

De lo anterior se destaca que los socios si se encuentran satisfechos con la atención recibida de parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

3. ¿La Cooperativa envía información a través de correo electrónico?

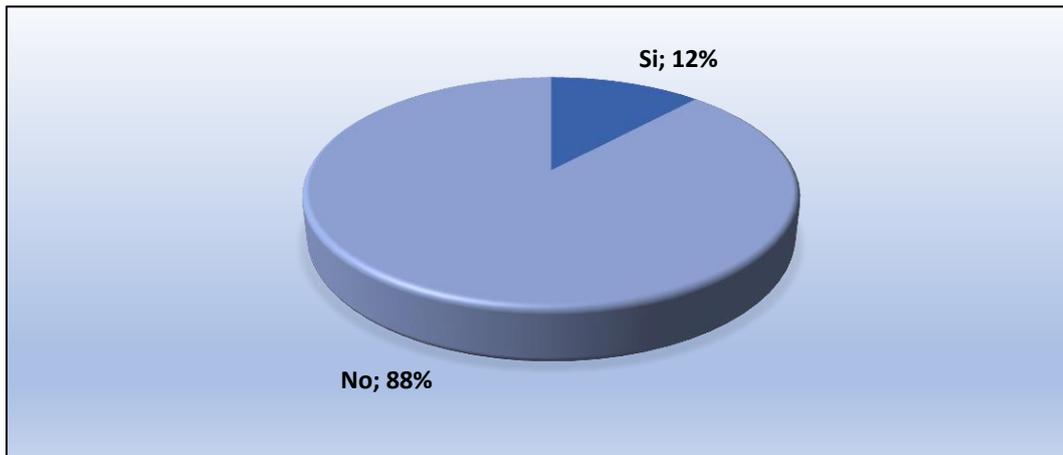
Tabla 21. Envía información a través de correo electrónico.

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 35 | 12% |
| No | 259 | 88% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 18. Envía información a través de correo electrónico.



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los socios 88 % dio que cooperativa no les envía información a través de correo electrónicos, mientras que el restante 12% menciona que sí.

Es importante que la entidad crediticia establezca un sistema de comunicación continuo a través de correo electrónico para informar sobre los movimientos que genere la cuenta, estrategias utilizadas por las entidades financieras para dar mayor confianza al socio, porque no se dispone de una planificación para este efecto.

4. ¿Si alguna vez ha solicitado crédito en la cooperativa su pago lo ha realizado?

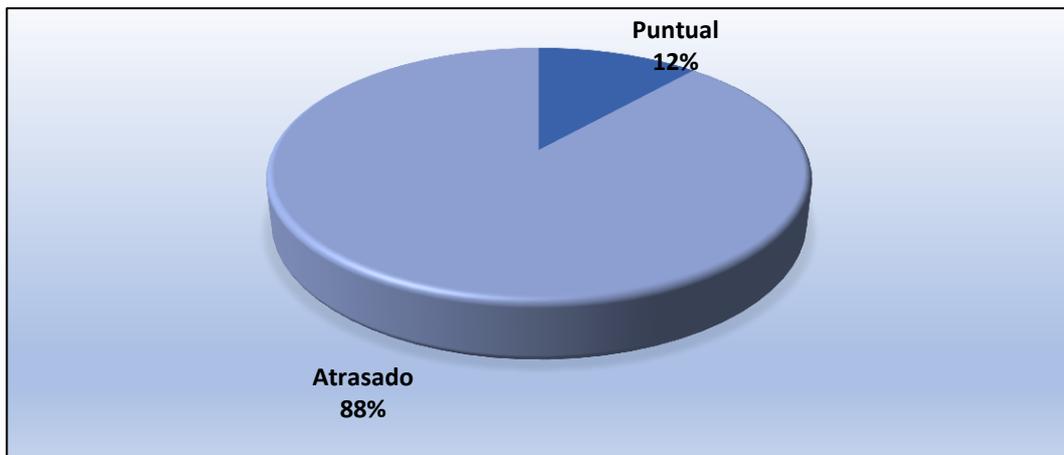
Tabla 22. Pagos realizados

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Puntual | 34 | 12% |
| Atrasado | 260 | 88% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 19 . Pagos realizados



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos en las encuestas a los socios se pudo apreciar que el 88% de los efectúa sus pagos atrasado y el 12% restante enfatizó que realiza sus pagos de forma puntual.

Aquello deja como resultado que a pesar de los esfuerzos que realiza la entidad, si existe incumplimiento en los pagos, lo que genera morosidad y perjudicaría el funcionamiento y solvencia de la cooperativa.

5. ¿Tiene Ud. cartera vencida?

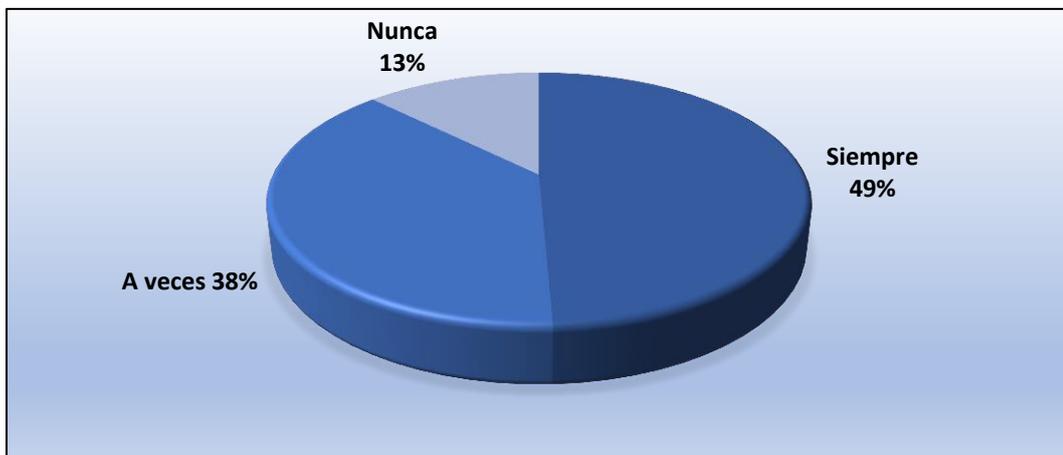
Tabla 23. Cartera Vencida

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 145 | 49% |
| a veces | 112 | 38% |
| Nunca | 37 | 13% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 20. Cartera Vencida



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada se pudo determinar que en su mayoría el 49% menciona que siempre mantiene una cartera vencida, y el 38% a veces y el 13% restante menciona que no son puntuales en los pagos de su crédito.

Los datos obtenidos son alarmantes, debido que un alto porcentaje de los socios mantiene una cartera vencida, no obstante, la cooperativa ha venido tomando las acciones correctivas que ha logrado disminuir este índice de manera significativa.

6. ¿Alguna vez la cooperativa le ha concedido crédito y le ha entregado tabla de amortización?

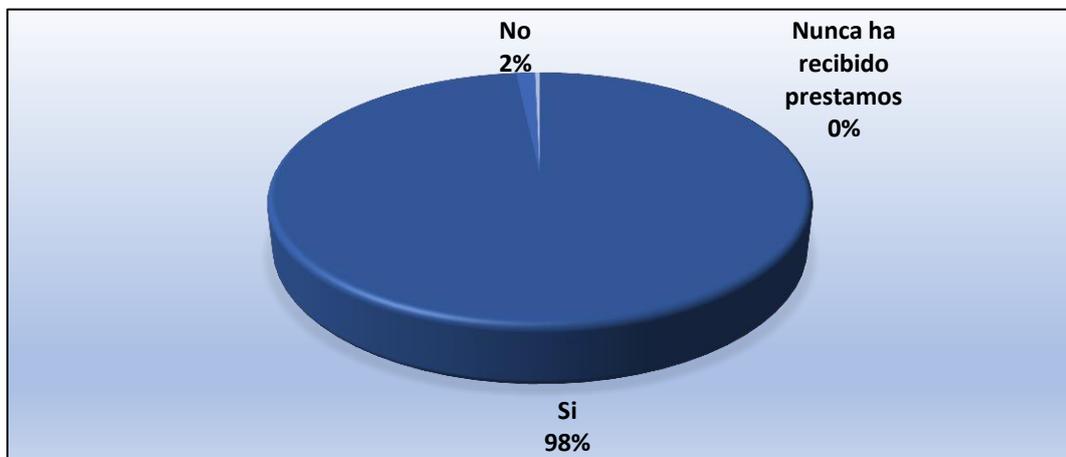
Tabla 24. Entrega de la tabla de amortización en la otorgación de los créditos

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Si | 289 | 98% |
| No | 4 | 2% |
| Nunca ha recibido prestamos | 1 | 0% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 21. Entrega de la tabla de amortización en la otorgación de créditos



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Con los datos obtenidos en la encuesta se pudo determinar que en su mayoría con el 98% de los socios encuestados, enfatizó que si recibió la tabla de amortización al momento de recibir su crédito y un 2% mencionó que no.

Acorde a los resultados anteriores se pudo conocer que la cooperativa si cumplió en cuanto a este ítem evaluado, sin embargo, es importante analizar las causas del porque un porcentaje mínimo no recibió este documento.

7. ¿La cooperativa le brinda facilidades para solucionar su problema de morosidad?

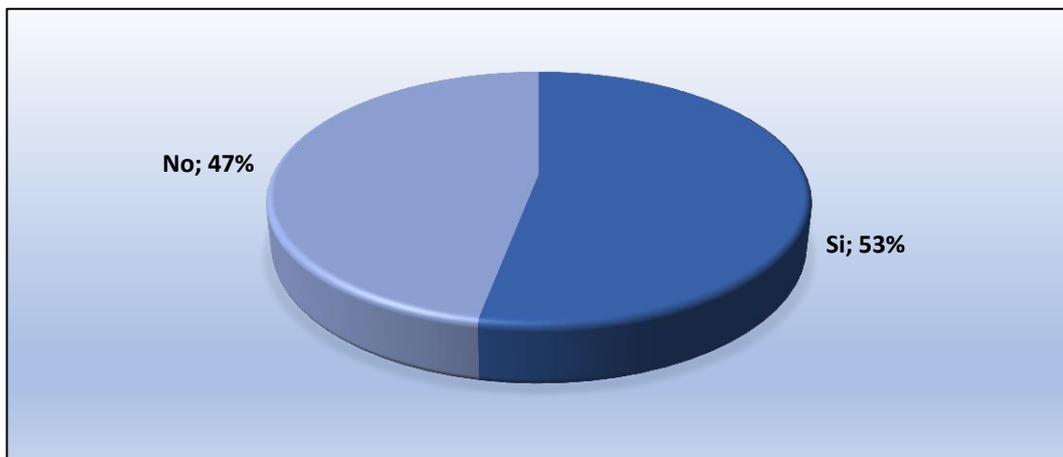
Tabla 25. Solucionar su problema de Morosidad.

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 156 | 53% |
| No | 138 | 47% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 22. Solucionar su problema de Morosidad.



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta se pudo determinar que el 53%, mencionó que la cooperativa si da facilidades para solucionar los problemas de morosidad mientras el 47% señaló que no.

La cooperativa si da este tipo de facilidades, la refinanciación de las deudas suele ser de mucha ayuda para que el cliente se pueda recapitalizar y activar su economía y solvencia en el estado financiero.

8. ¿Le cobran intereses por sus atrasos?

Tabla 26. Intereses por los atrasos

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 294 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

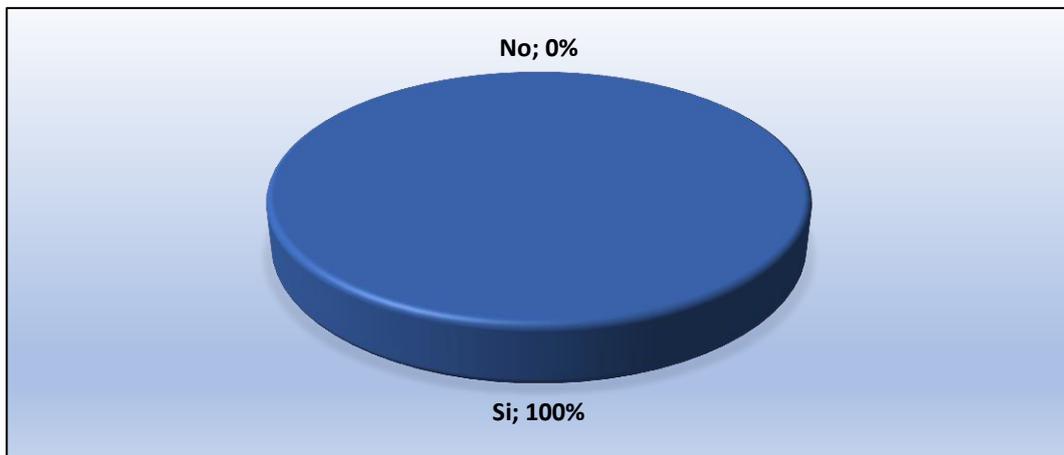


Gráfico 23. Intereses por los atrasos

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada se determinó que el 100% de los socios dijeron que la cooperativa si cobran intereses por los pagos que realizan con atraso.

Como en toda entidad es prioritario que se cobren intereses por mora, cuando se incumple con el pago puntual del crédito si la cooperativa siempre cobra intereses adicionales por las cuotas impago estos van desde los 5 días hábiles del atraso.

9. ¿Cuándo ha solicitado su crédito y se atrasado con qué frecuencia lo visitan los asesores de negocios?

Tabla 27. Con qué frecuencia lo visitan los asesores de negocios

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Semanal | 47 | 16% |
| Quincenal | 60 | 20% |
| Mensual | 187 | 64% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

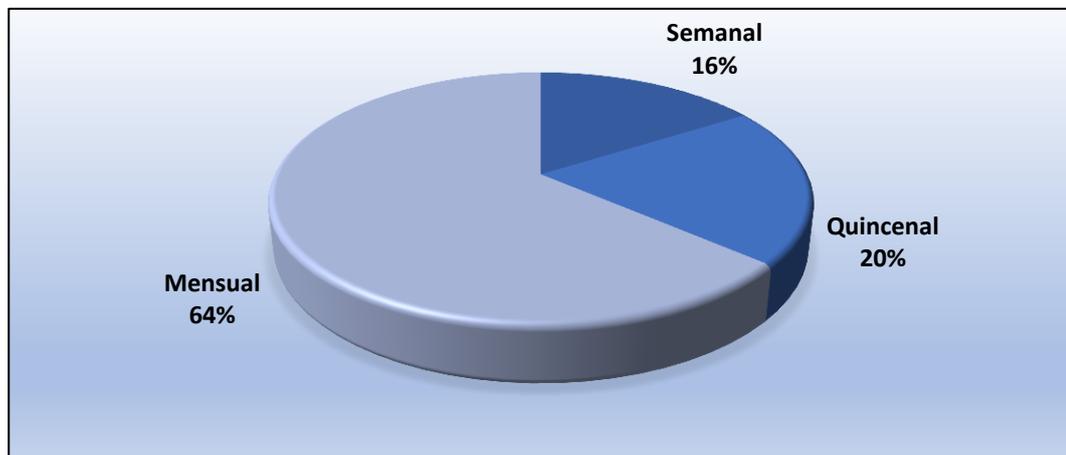


Gráfico 24. Con qué frecuencia lo visitan los asesores de negocios

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada se pudo determinar que un 64% visitan de manera mensual, los asesores de crédito para que se ponga al día, y el 20% manifestaron que lo realiza de forma quincenal, y el 16% de manera semanal.

Esta fue una de las estrategias que garantiza que el cliente no se atrase en los pagos de las cuotas, en la Cooperativa es frecuente que dichas visitas se realicen de forma mensual.

10. ¿El personal le informa de una manera adecuado cuando existe algún cambio en las políticas crediticias?

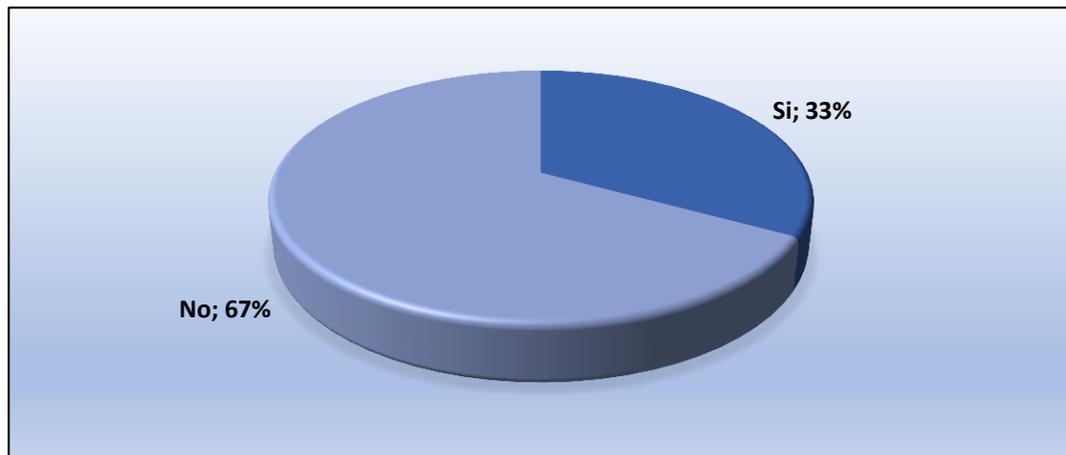
Tabla 28. Informa de una manera adecuado cuando existe algún cambio en las políticas crediticias

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 98 | 33% |
| No | 136 | 67% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 25 . Informa de una manera adecuado cuando existe algún cambio en las políticas crediticias



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos arrojados en la encuesta, el 33% señaló que, si es informado de una manera adecuada, mientras que el 67% manifiesta, que no se le comunican tales cambios.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se identificó que este es uno de los aspectos que conlleva a la insatisfacción de los socios, es precisamente que no se comunican oportunamente los cambios en las políticas crediticias.

11. ¿Cobran algún tipo de seguro por la acreditación de sus créditos?

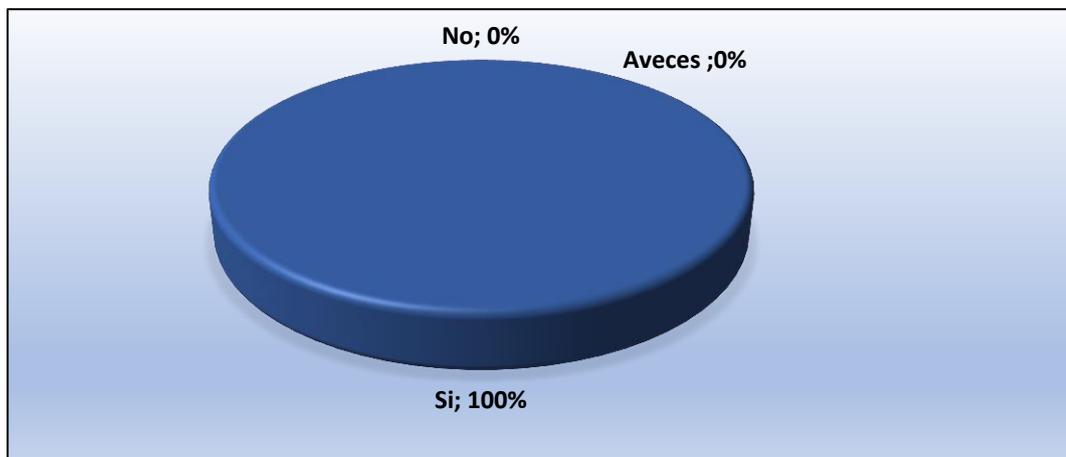
Tabla 29. Seguro por la acreditación de sus créditos

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 294 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| A veces | 0 | 0% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 26 .Seguro por la acreditación de sus créditos



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

En el gráfico actual se reflejó que el 100% de los encuestados afirmó que si cobran valores de seguros por la concesión de los créditos.

Esto se realiza para garantizar la cobertura del mismo en caso de algún deceso del cliente restante menciona que si los ha tenido en ciertas ocasiones, el desconocimiento de la misma dificulta los procesos por qué no se sabe cuál es el nivel de riesgo que posee cada área, este tipo de situaciones perjudica a la cooperativa ya que pueden ser simples errores, pero generan malestar en el socio.

12. ¿Existe morosidad en el sistema de cobro de crédito?

Tabla 30. Problemas de Morosidad en la cancelación de su crédito

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 178 | 61% |
| No | 116 | 39% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

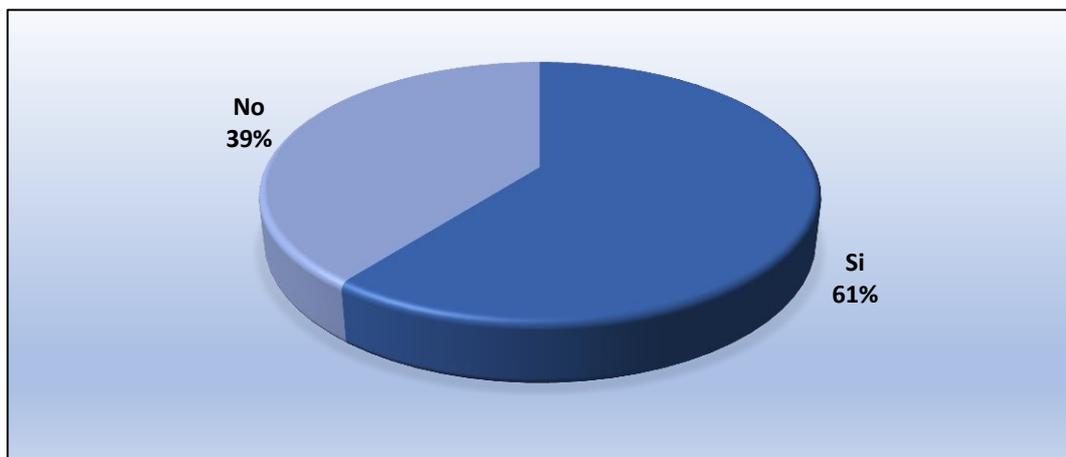


Gráfico 27. Problemas de Morosidad en la cancelación de su crédito

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Con los datos obtenidos en la encuesta realizada con respecto a los problemas de morosidad el 61% mencionó que si tiene problemas de morosidad con la cooperativa y el 39% que no presentó estos problemas crediticios.

En base a las respuestas otorgadas por los socios se pudo sondear que existe un alto porcentaje de socios que presentaron problemas de morosidad con la entidad, citando entre unas de las principales causas la frecuencia de análisis del índice de morosidad en la parte directiva.

13. ¿Se siente satisfecho con los servicios y motivación que brinda la cooperativa?

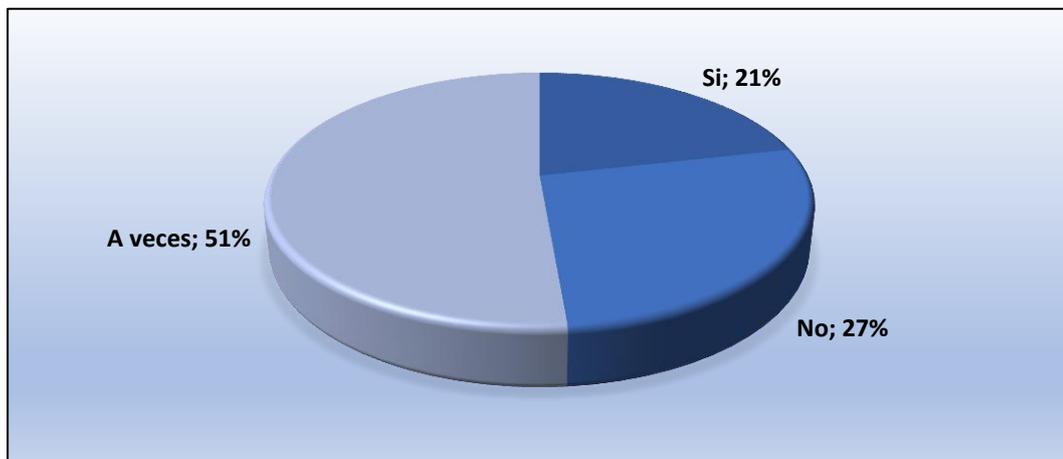
Tabla 31. Percepción de los servicios y motivación

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 63 | 21% |
| No | 80 | 27% |
| A veces | 151 | 51% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 28. Percepción de los servicios y motivación



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

En cuanto los datos que reflejó la encuesta permitieron conocer que el 51% de los encuestados mencionó que a veces, el 27% no, y el 21% sí está satisfecho en cuanto a los servicios percibidos.

De los resultados se concluyó que existió un alto porcentaje de insatisfacción entre los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito futuro Lamanense, esto se suscitó muchas veces por el tiempo de espera en los trámites crediticios.

14. ¿Considera Ud., adecuada la atención que se le brinda en la cooperativa en torno al área de crédito?

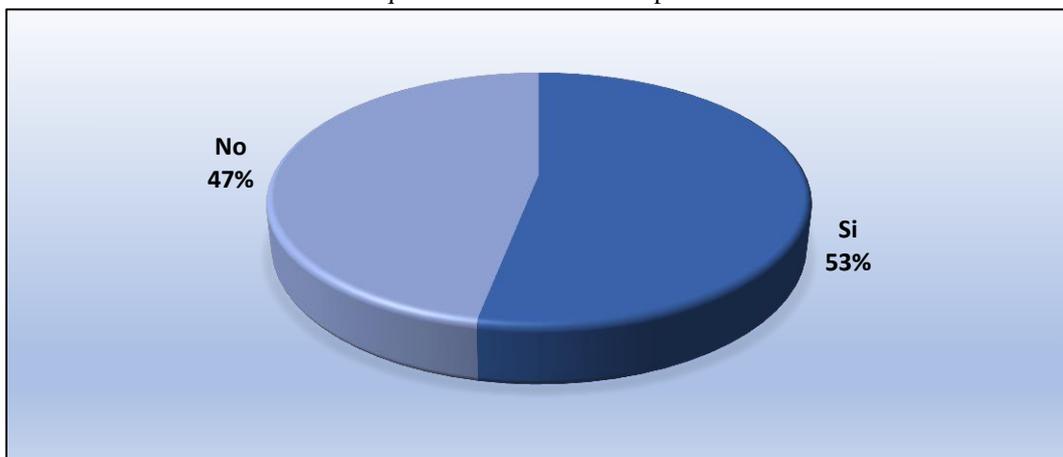
Tabla 32. Adecuada la atención que se le brinda en la cooperativa en torno al área de crédito

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 156 | 53% |
| No | 138 | 47% |
| Total | 294 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 29. Adecuada la atención que se le brinda en la cooperativa en torno al área de crédito



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta el 53% mencionó que si es adecuada la atención que se le brinda en torno al área de crédito mientras el 47% restante enfatizó que sí.

En consecuencia, se pudo apreciar que en la cooperativa si existe un buen servicio, sin embargo, se debe mejorar la atención que brinda a los socios, puesto que existió un alto porcentaje inconforme con respecto a este ítem evaluado.

11.3. Desarrollo de la Auditoría de Gestión

| | | |
|---|-------------------------------|-----------------------------|
|  <p>N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 E-mail: <i>nyp.asociados@hotmail.com</i> <i>La Maná – Cotopaxi – Ecuador</i> Dirección: Quito y Manabí <i>Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074</i> <i>La Maná – Cotopaxi – Ecuador</i></p> | | |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B.N | Fecha: 10/09/2019 |
| | Revisado por: Y.G | Fecha: 12/09/2019 |
| FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | | |
|  <p>N & P Auditores independientes La Maná - Cotopaxi</p> | | |
| FASE I. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | | |

| N&P ASOCIADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------------|-----------------------------|----|-----------|--------------|----------|------------------------|---------|----------|------------------------------------|---------|----------|---------------------|---------|----------|-----------------------|---------|----------|-------------------|---------|----------|------------------|---------|----------|---------------------|---------|----------|------------------------|---------|----------|---------------------------|---------|-----------|---------------|---------|-----------|--|--|
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp.asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B.N | Fecha: 10/09/2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Revisado por: Y.G | Fecha: 12/09/2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>La fase de planificación preliminar estuvo conformada por las siguientes actividades:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">N°</th> <th style="width: 60%;">Actividad</th> <th style="width: 30%;">Responsables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Solicitud de auditoría</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Carta de confirmación de auditoría</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Carta de aceptación</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Contrato de auditoría</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Plan de auditoría</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Cédula de marcas</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>Índice de auditoría</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Diagnostico preliminar</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9</td> <td>Estructura organizacional</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td>Análisis FODA</td> <td style="text-align: center;">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | N° | Actividad | Responsables | 1 | Solicitud de auditoría | A.P B.N | 2 | Carta de confirmación de auditoría | A.P B.N | 3 | Carta de aceptación | A.P B.N | 4 | Contrato de auditoría | A.P B.N | 5 | Plan de auditoría | A.P B.N | 6 | Cédula de marcas | A.P B.N | 7 | Índice de auditoría | A.P B.N | 8 | Diagnostico preliminar | A.P B.N | 9 | Estructura organizacional | A.P B.N | 10 | Análisis FODA | A.P B.N | 11 | | |
| N° | Actividad | Responsables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Solicitud de auditoría | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Carta de confirmación de auditoría | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Carta de aceptación | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Contrato de auditoría | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Plan de auditoría | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Cédula de marcas | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Índice de auditoría | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Diagnostico preliminar | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Estructura organizacional | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Análisis FODA | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

11.3.1. Planificación preliminar de la auditoría

| | | |
|--|---|--|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: <i>nyp:asociados@hotmail.com</i> La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: PP 1 1/18</p> |
| <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B.N</p> | <p>Fecha: 08/10/2019</p> |
| | <p>Revisado por: Y.G</p> | <p>Fecha: 09/10/2019</p> |
| <p>SOLICITUD DE LA AUDITORÍA</p> | | |
| <p align="right">La Maná, 08 de octubre 2019</p> <p>Ing. Moran Marmolejo Fabián Medardo Mgs. GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> <p>Presente.</p> <p>De nuestras consideraciones:</p> <p>Reciba saludos cordiales acompañado de deseos de éxitos en el desarrollo de las actividades que usted desempeña.</p> <p>La presente tiene como finalidad solicitar la autorización, para la realización de una Auditoría de Gestión que permita la verificación de los servicios ofrecidos en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense, el cual se efectuará con fines investigativos como requisito previo para la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.</p> <p>Conocedores de la calidad de su trabajo esperamos que la presente tenga acogida satisfactoria.</p> <p>Atentamente</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div data-bbox="331 1615 802 1816" style="text-align: center;">  Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth C.I. 050352705-3 </div> <div data-bbox="962 1597 1358 1798" style="text-align: center;">  Paz Banda Alexandra Jacqueline C.I. 1204676975 </div> </div> <p align="center" style="margin-top: 20px;"> ESTUDIANTE AUDITORA ESTUDIANTE AUDITORA </p> <p>NAGA 2. Normas de ejecución del trabajo de auditoría</p> | | |

| | | |
|--|---|--|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: PP 1 2/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B.N</p> | <p>Fecha: 10/10/2019</p> |
| | <p>Revisado por: Y. G</p> | <p>Fecha: 12/10/2019</p> |
| <p>CARTA DE CONFIRMACIÓN DE LA AUDITORÍA</p> | | |
| <p>La Maná, 10 de octubre del 2019</p> <p>Señoritas:</p> <p>Paz Banda Alexandra Jacqueline Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth</p> <p>Presente. -</p> <p>Ante la petición efectuada, para realizar la Auditoría de Gestión en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, Por medio de esta carta, tengo el gusto de confirmar la aceptación y nuestro entendimiento en el desarrollo de este trabajo.</p> <div align="center" data-bbox="555 1489 1104 1608">  </div> <p align="center">Ing. Moran Marmolejo Fabián Medardo Mgs.</p> <p align="center">GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE</p> <p>NAGA 2. Normas de ejecución del trabajo de auditoría</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: PP 1 3/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 13/10/2019</p> |
| | <p>REVISADO POR: Y.G</p> | <p>Fecha: 13/10/2019</p> |
| <p align="center">CARTA DE ACEPTACIÓN</p> | | |
| <p>Favor de firmar y devolver una copia anexa de esta carta, para indicar su conformidad y entendimiento de los arreglos para la Auditoría de Gestión aplicada al área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense</p> | | |
| <p>Atentamente,</p> | | |
| <p align="center">  Paz Banda Alexandra Jacqueline C.I. 1204676975 </p> | | |
| <p align="center">AUDITORA</p> | | |
| <p align="center">  Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth C.I. 050352705-3 </p> | | |
| <p align="center">AUDITORA</p> | | |
| <p>NAGA 2. Normas de ejecución del trabajo de auditoría</p> | | |

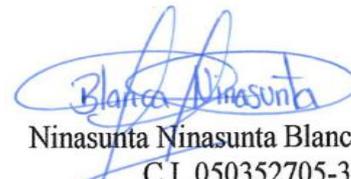
Contrato de auditoría

| | | |
|--|--|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">PP 1</p> <p align="center">4/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 14/10/2019</p> |
| | <p>Revisado por: Y.G</p> | <p>Fecha: 14/10/2019</p> |
| <p align="center">CONTRATO DE AUDITORÍA</p> | | |
| <p>Contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Gestión que celebran por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, representado por Moran Marmolejo Fabián Medardo Mgs.; en calidad de Gerente y que en lo sucesivo se llamará el cliente, por otra parte, N & P ASOCIADOS, quienes se les denominará las auditoras, de conformidad con las declaraciones y cláusulas siguientes:</p> | | |
| <p>DECLARACIONES:</p> | | |
| <p>I. El cliente declara:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense es de desarrollo de economía popular y solidaria. b) Que está representado para este acto por el Gerente y tiene como su domicilio, de la ciudad de La Maná, provincia de Cotopaxi. c) Que requiere tener servicios de Auditoría de Gestión aplicada al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, por lo que ha decidido contratar los servicios de las auditoras. | | |
| <p>II. Declara la Auditora:</p> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> a) Que es una sociedad anónima, formada y existente de acuerdo con la normativa legal vigente y que dentro de sus objetivos se encuentra el de prestar Auditoría de Gestión aplicada a las instancias departamentales crédito. b) Que la firma de auditores se encuentra legalmente constituida que señala como su domicilio el cantón La Maná y cualquier lugar establecido en el país. | | |

| | | |
|--|--|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">PP 1</p> <p align="center">5/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 14/10/2019</p> |
| | <p>Revisado por: Y.G</p> | <p>Fecha: 14/14/2019</p> |
| <p>CONTRATO DE AUDITORÍA</p> | | |
| <p>I. Declaración mutua:</p> <p>Una vez determinado lo anteriormente suscrito se procede a la realización del contrato bajo las siguientes clausulas</p> <p align="center">CLÁUSULAS</p> <p>PRIMERA. -OBJETO</p> <p>El objeto del presente contrato solicita los servicios de N & P Asociados para la realización de una Auditoría de Gestión en el Área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.</p> <p>SEGUNDA. - PROGRAMA DE TRABAJO</p> <p>Se establece que la programación y planificación del desarrollo de la auditoría sea consulado con las autoridades de la cooperativa para su posterior informe a los departamentos que serán auditados.</p> <p>TERCERA. - SUPERVISIÓN</p> <p>El cliente o quien otorgue tendrá derecho a controlar los trabajos que se le han encomendado a la Auditora dentro de este contrato y a dar por escrito las instrucciones que estime convenientes.</p> <p>NAGA 2. Normas de ejecución del trabajo de auditoría</p> | | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">PP 1</p> <p align="center">6/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 14/10/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 14/10/2019</p> |
| <p>CONTRATO DE AUDITORÍA</p> | | |
| <p>CUARTA. - COORDINACIÓN DE LOS TRABAJOS</p> <p>El cliente designará por parte de la organización a un coordinador del proyecto quien será la persona responsable de coordinar el trabajo entregado la información requerida en el tiempo estimado por la auditora además coordinará las entrevista y actividades requeridas para la ejecución del trabajo.</p> <p>QUINTA. - HORARIO DE TRABAJO</p> <p>El personal de la Auditora dedicará el tiempo necesario para cumplir satisfactoriamente con los trabajos materia de la celebración de este contrato, de acuerdo al programa de trabajo convenido por ambas partes y gozarán de libertad fuera del tiempo destinado al cumplimiento de las acciones, por lo que no estarán sujetos a horarios y jornadas determinadas.</p> <p>SEXTA. - PERSONAL ASIGNADO</p> <p>La Auditora designará para el desarrollo de los trabajos objeto de este contrato a socios del despacho quienes, cuando consideren necesario incorporarán personal técnico capacitado de que dispone la firma, en el número que se requiere de acuerdo a los trabajos a realizar.</p> <p>SÉPTIMA. - RELACIÓN LABORAL</p> <p>El personal de la Auditora no tendrá ninguna relación laboral con el cliente y queda expresamente estipulado que este contrato se suscribe en atención a que la Auditora en ningún momento se considere intermediario del cliente respecto al personal que ocupe para dar cumplimiento de las obligaciones que se deriven de las relaciones entre él y su personal, y se examine al cliente de cualquier responsabilidad.</p> | | |

| | | | |
|--|---------------------------------------|---|---|
|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">PP 1</p> <p align="center">7/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 14/10/2019</p> | |
| | <p>Revisado por: Y.G</p> | <p>Fecha: 14/10/2019</p> | |
| <p>CONTRATO DE AUDITORÍA</p> | | | |
| <p>OCTAVA. – HONORARIOS</p> <p>Debido que la auditoría se efectúa con fines investigativos como requisito previo para la obtención del Título de Ingeniería Contabilidad y Auditoría CPA, las investigadoras no percibirán ningún honorario.</p> | | | |
| <p>NOVENA. - TRABAJOS ADICIONALES</p> <p>De ser necesaria alguna adición a los alcances o productos del presente contrato, las partes celebrarán por separado un convenio que formará parte integrante de este instrumento y en forma conjunta.</p> | | | |
| <p>DÉCIMA - CAUSAS DE RECISIÓN</p> <p>Serán causas de rescisión del presente contrato la violación o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato.</p> | | | |
| <p>NAGA 2. Normas de ejecución del trabajo de auditoría</p> | | | |

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">PP 1</p> <p align="center">8/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha:15/10/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha:16/10/2019</p> |
| <p>CONTRATO DE AUDITORÍA</p> | | |
| <p>Serán causas de rescisión del presente contrato la violación o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato.</p> | | |
| <p>DÉCIMA PRIMERA. - JURISDICCIÓN</p> | | |
| <p>Todo lo no previsto en este contrato se regirá por las disposiciones relativas, contenidas en el Código Civil del Ecuador y en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales locales, renunciando al fuero que les pueda corresponder en razón de su domicilio presente o futuro. Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman de conformidad en original y tres copias, en la ciudad de La Maná, el día 10 septiembre del 2019.</p> | | |
|  | | |
| <p>CLIENTE</p> | | |
|  Paz Banda Alexandra Jacqueline C.I. 1204676975 |  Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth C.I. 050352705-3 | |
| <p>AUDITORA</p> | <p>AUDITORA</p> | |
| <p>NIA 210: Acuerdo en las condiciones de los compromisos de auditoría</p> | | |

| | | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|---|
|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p align="center">REF:</p> <p align="center">PP 1</p> <p align="center">9/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 16/10/2019</p> | |
| | | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 17/10/2019</p> | |
| PLAN DE AUDITORÍA | | | | |
| <p>MOTIVO:</p> <p>Realizar una auditoría de gestión aplicada al área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.</p> | | | | |
| <p>OBJETIVOS</p> | | | | |
| <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Auditoría de Gestión aplicada al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense , periodo 2018, en la cual se verificará los servicios que prestan la misma bajo el acuerdo con la Ley de Economía Popular y Solidaria</p> | | | | |
| <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la efectividad de la optimización de los servicios. • Analizar los procedimientos que se aplica para tener una buena organización. • Examinar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicadas en la cooperativa. • Emitir un informe que permita conocer la realidad de la institución. | | | | |
| <p>ALCANCE:</p> <p>La ejecución de esta Auditoría de Gestión aplicada al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se realizará al periodo fiscal desde el uno de enero al treinta y uno de diciembre del dos mil dieciocho, la misma que tendrá una duración de ochenta y cinco días desde el tres de Octubre del dos mil diecinueve al veinte nueve de diciembre del presente, y al terminar el tiempo establecido el grupo de auditoría emitirá un informe con respecto a la misma.</p> | | | | |
| <p>NIA 210: Acuerdo en las condiciones de los compromisos de auditoría</p> | | | | |

| | | |
|--|--|--|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: PP 1 10/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 17/10/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 18/10/2019</p> |
| <p align="center">PLAN DE AUDITORÍA</p> | | |
| <p>HISTORIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, nace en 1996 de una iniciativa surgida por la necesidad de promover el ahorro, esta idea nace de parte del sacerdote Holger Hidalgo Párroco de ese entonces de La Maná, quien al darse cuenta que la gente pobre de las diferentes comunidades tenían dinero para su subsistencia, pero al mismo tiempo gastaban demasiado en vanidades y no ahorraban, promovió y formo una pequeña caja solidaria en la que las personas que tenían confianza en este sacerdote comenzaron a ahorrar, como el ahorro se iba fomentando, comienza a extender pequeño créditos destinados a la crianza de pollos, cerdos en proporciones pequeñas (pollos 5 a 10, chanchos. <p>MARCO LEGAL DE LA COOPERATIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. • Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. • Código de Comercio. • Ley de Régimen Tributaria Interna • Código de Trabajo • Ley de Seguridad Laboral. <p>NAGA 2. Normas de ejecución del trabajo de auditoría</p> | | |

Tabla 33. Cédula de marcas

| | | | |
|---|---------------------------------------|---|--|
|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">PP 1</p> <p align="center">11/18</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 16/10/2019</p> | |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 17/10/2019</p> | |

CÉDULAS DE MARCAS

DESCRIPCIÓN

| | |
|---|----------|
| Observado físicamente | * |
| Eficiencia inspeccionada | ● |
| Totalizado | Σ |
| Eficiencia examinada | © |
| Proceso Inspeccionado | ¥ |
| Hallazgo Auditoría | H |
| Verificación de cumplimiento de una actividad | Y |
| Seguimiento o rastreo de una actividad | > |

ÍNDICE DE AUDITORÍA

DESCRIPCIÓN

| | |
|------|-----------------------------------|
| PP 1 | Planificación Preliminar |
| PE 2 | Planificación Especifica |
| EJ 3 | Fase de Ejecución de la Auditoria |
| ACI | Análisis Control Interno |
| RI | Riesgo Inherente |
| RC | Riesgo de Control |
| HLL | Hallazgo |
| IFCI | Informe Control Interno |
| CNRR | Cédulas Narrativas |
| IG | Indicador de Gestión |
| IF | Informe Final |

Elaborado por: las autoras

Conocimiento de la entidad crediticia

| | | | |
|---|--------------------------------|--|--|
|  | | N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 <i>Dirección: Quito y Manabí</i> Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 <i>E-mail: nyp.asociados@hotmail.com</i> La Maná – Cotopaxi – Ecuador | REF: PP 1 12/18 |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 17/10/2019 | |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 18/10/2019 | |
| Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense | | | |
| INFORME DEL DIAGNÓSTICO PRELIMINAR | | | |
| Misión <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” es una empresa financiera al servicio de la comunidad, basada en los principios del cooperativismo y un trabajo honesto y transparente brinda servicios de calidad que apoyen a quienes tienen menos recursos económicos de esta manera buscar contribuir a mejorar las condiciones de vida de los socios y socias al desarrollo productivo de la región.</p> | | | |
| Visión <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” se constituirá en los próximos años en una empresa administrativa y financieramente sólida con amplia cobertura en la región con instalaciones adecuadas, con personal altamente capacitado y con buenas relaciones interinstitucionales.</p> | | | |
| Ubicación: Provincia: Cotopaxi Cantón: La Maná Parroquia: La Maná Dirección: Av 19 de Mayo | | | |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
|  <p style="text-align: center;">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | REF: PP 1 13/18 |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 17/10/2019 |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 17/10/2019 |
| Visita a las Instalaciones | | |
| <p>El día 17 de octubre del año 2019 siendo las 09:00 am. Se visitó las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, la misma que se realizó en compañía del Ing. Moran Marmolejo Fabián Medardo Mgs. en calidad de gerente y representante de la Institución</p> <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el ahorro en la comunidad a través de las operaciones de captación de recursos en depósitos de ahorros a la vista a plazo fijo y en las diferentes formas de captación permitidas por la legislación vigente, el Estatuto y los Reglamentos. • Fomentar los principios de autoayuda y autogestión a través de la presentación de servicios de crédito, desarrollando sus actividades de acuerdo a las diferentes clases y modalidades y conforme lo establezca el Reglamento de Crédito. • Alcanzar niveles de autoestima Financiera. • Expandir los servicios de crédito de consumo, microcrédito e inmobiliario de acuerdo a la planificación establecida dentro de la Institución. • Contar con recursos humanos, financieros adecuadamente administrados. <p>Siendo las 11h00 am se finalizó la visita a las instalaciones en donde se observó, aspectos importantes para realizar el trabajo de auditoría y con la colaboración de su gerente y su secretaria.</p> <p style="color: green;">✔ Proceso Inspeccionado.</p> | | |

Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | <p>N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p>REF:</p> <p>PP 1</p> <p>14/18</p> |
| | <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 17/10/2019</p> <p>Fecha: 17/10/2019</p> |

ORGANIGRAMA

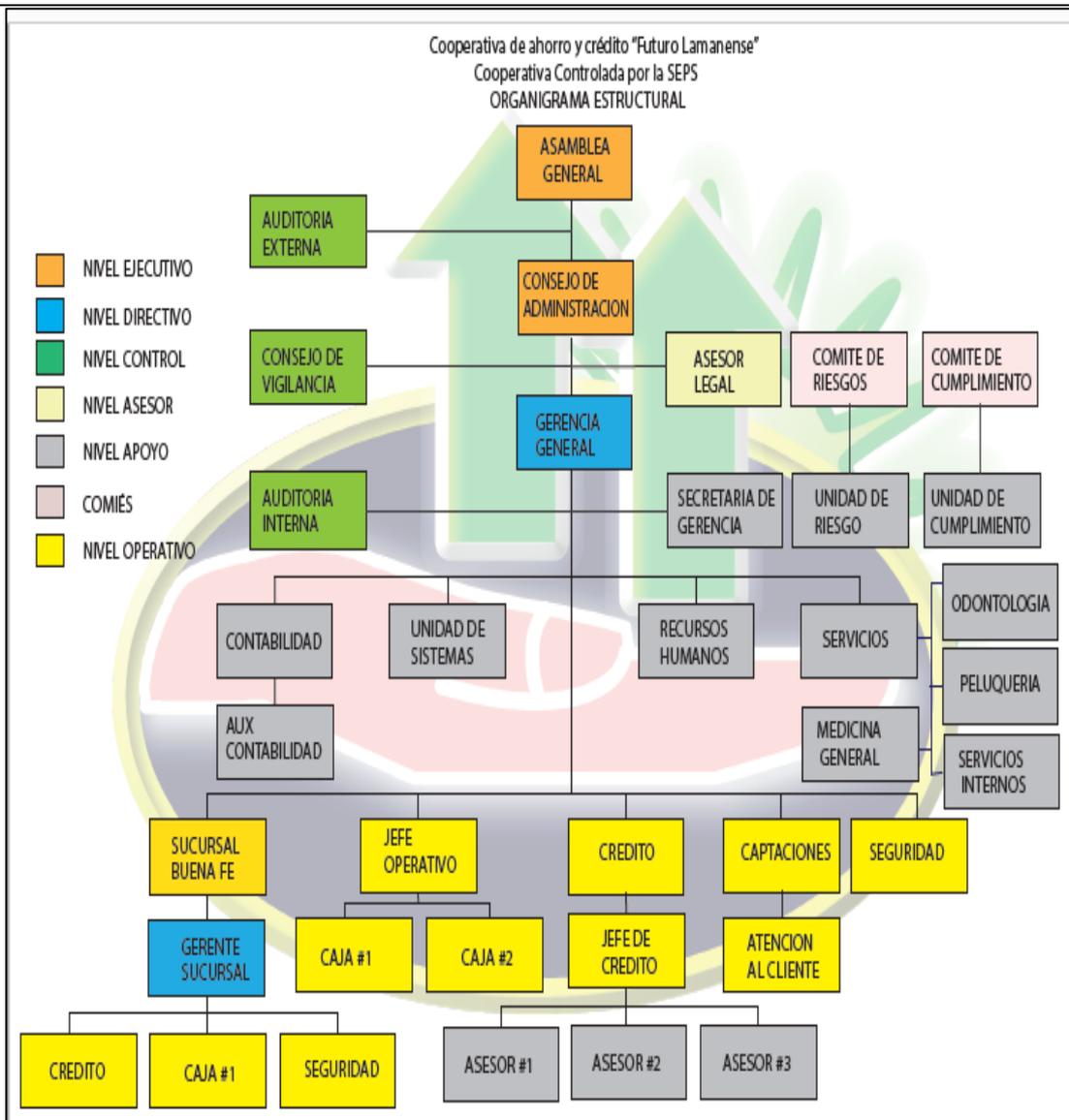


Figura 3.Organigrama
Elaborado por: las autoras

Matriz de Análisis FODA

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
|  <p>N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p>REF:</p> <p>PP 1</p> <p>15/18</p> |
| <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 18/10/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha:18/10/2019</p> |

Matriz de Análisis FODA

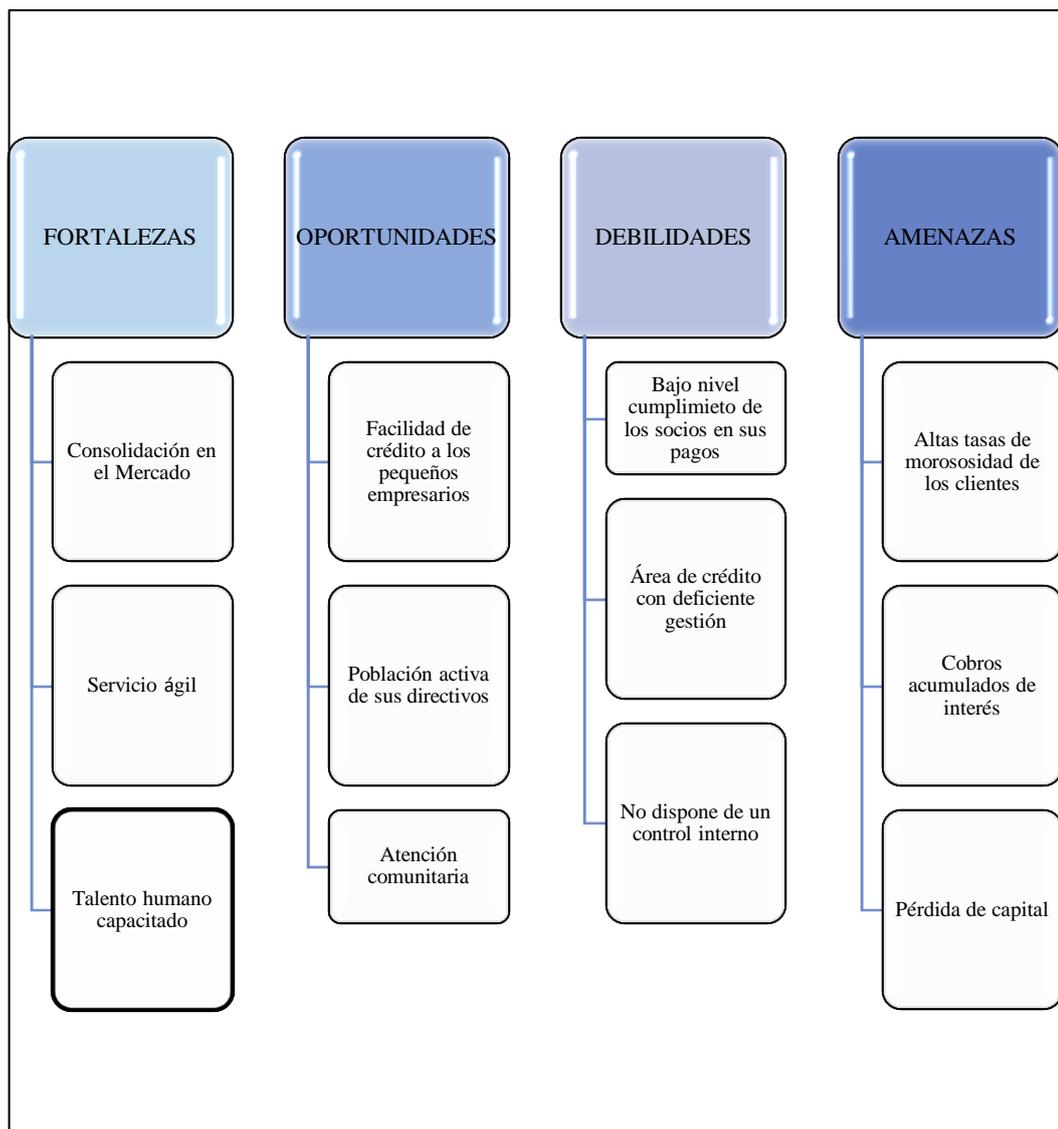


Figura 4.Análisis FODA
Elaborado por: las autoras

Entrevista Administrativa

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p align="center">REF: PP 1 16/18</p> | |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | | <p>Fecha: 23/10/2019</p> | |
| | | <p>Revisado por: G.Y</p> | | <p>Fecha: 24/10/2019</p> | |
| Entrevista Administrativa | | | | | |
| Institución | CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE | | | | |
| Nombre: | Ing. Johana Cañizares | | | | |
| Cargo: | Jefe área de Crédito | | | | |
| ITEM | PREGUNTA | RESPUESTA | | | ANÁLISIS |
| 1 | ¿La institución posee un manual para la otorgación de créditos? | SI | | NO | La empresa si debe cumplir los lineamientos del manual de funciones. |
| | | ¿Por qué? | | | |
| | | Porque es uno de los requerimientos básicos de la Cooperativa. | | | |
| 2 | ¿Cree usted que su personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas? | SI | X | NO | El personal si realiza con las actividades encomendadas. |
| | | ¿Por qué? | | | |
| | | Si porque su trabajo es puntual y responsable. | | | |

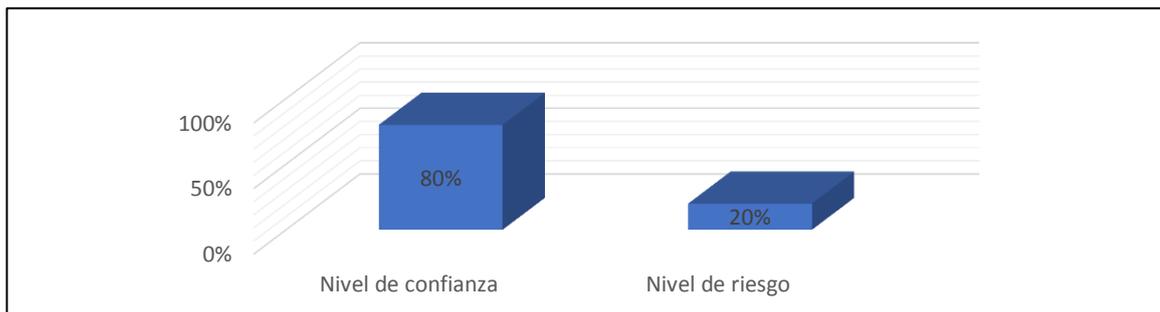
|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | | REF: PP 1 17/18 | |
|--|---|---|----------|----|--|---|
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | | Elaborado por: A.P B. N Revisado por: G.Y | | | Fecha: 23/10/2019 Fecha: 24/10/2019 | |
| Entrevista Administrativa | | | | | | |
| ITEM | PREGUNTA | RESPUESTA | | | | ANÁLISIS |
| 3 | ¿Existe buena relación entre los empleados? | SI | X | NO | | Si existe buena relación entre los empleados que laboran en la Cooperativa. |
| | | ¿Por qué? Si poseen una buena relación con ciertas discrepancias en algunos temas | | | | |
| 4 | ¿Se cumplen los objetivos de la Cooperativa así como su misión y visión? | SI | X | NO | | El logro ayuda a tener eficacia en los directivos. |
| | | ¿Por qué? Si, en los últimos años si se ha cumplido con los objetivos de la Cooperativa así como en su misión y visión. | | | | |
| 5 | ¿Planifica la dirección de actividades conjuntas con los demás departamentos? | SI | X | NO | | La planificación es parte de la organización de la institución. |
| | | Si se realizan planificación con los demás departamentos para verifcas el normal desempeño de las actividades. | | | | |

| | | |
|---|---|--|
|  <p>N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | REF: PP 1 18/18 | |
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N Revisado por: G.Y |

Consolidación de la entrevista

| Nivel de Confianza | | | Nivel de riesgo | | |
|--------------------|---|---|-----------------|---|-------------------------|
| NC | = | Puntaje obtenido/Puntaje obtenido*100 | NR | = | 100%-Nivel de confianza |
| | = | 4 / 5 | | = | 100%-80% |
| | = | 0,80 | | = | 0,20 |
| | = | 80% | | = | 20% |

Nivel de confianza y riesgo respecto a la entrevista aplicada al Jefe del Área de Crédito



ANÁLISIS:

Al realizar la tabulación de los datos donde se puede medir el nivel de riesgo y confianza se puede establecer que el 80% corresponde a un nivel de confianza alto y 20% corresponde a un nivel de riesgo bajo.

| | | |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
|  <p>N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p>PE 2</p> <p>1/4</p> |
| <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 26/10/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 28/10/2019</p> |

11.3.2. Fase II. Planificación Específica



FASE II. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">PE 2</p> <p align="center">2/4</p> | | | | | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|-----------|--------------|----------|-----------------------|---------|----------|--------------------------------|---------|
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 24/10/2019</p> | | | | | | | | | |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 25/10/2019</p> | | | | | | | | | |
| <p>Las actividades que comprenden la fase de planificación específica se detallan a continuación:</p> | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Actividad</th> <th>Responsables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Programa de auditoría</td> <td>A.P B.N</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Hoja de distribución de tiempo</td> <td>A.P B.N</td> </tr> </tbody> </table> | | | N° | Actividad | Responsables | 1 | Programa de auditoría | A.P B.N | 2 | Hoja de distribución de tiempo | A.P B.N |
| N° | Actividad | Responsables | | | | | | | | | |
| 1 | Programa de auditoría | A.P B.N | | | | | | | | | |
| 2 | Hoja de distribución de tiempo | A.P B.N | | | | | | | | | |

|  | | <p style="text-align: center;">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p>REF:</p> <p>PE 2</p> <p>3/4</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|--|-------------------------------------|---|-------|-----------|----------|--|------------|----------|-----|---------------|------------|----------|-----|----------------------------|------------|----------|-----|--|------------|----------|-----|--------------------------------|------------|----------|-----|-------------------------|------------|----------|-----|-------------|------------|----------|-----|-------------------------------|------------|----------|-----|
| <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 24/10/2019</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 25/10/2019</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROGRAMA DE AUDITORÍA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>OBJETIVO:</p> <p>Establecer las fechas para la realización de las actividades de la auditoría de gestión a ejecutar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Actividad</th> <th style="text-align: center;">Fecha</th> <th style="text-align: center;">Elaborado</th> <th style="text-align: center;">Revisado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Visita a la cooperativa de recopilación de información</td> <td style="text-align: center;">17/10/2019</td> <td style="text-align: center;">A.P B. N</td> <td style="text-align: center;">G.Y</td> </tr> <tr> <td>Análisis FODA</td> <td style="text-align: center;">18/10/2019</td> <td style="text-align: center;">A.P B. N</td> <td style="text-align: center;">G.Y</td> </tr> <tr> <td>Entrevista Jefe de Agencia</td> <td style="text-align: center;">23/10/2019</td> <td style="text-align: center;">A.P B. N</td> <td style="text-align: center;">G.Y</td> </tr> <tr> <td>Aplicación cuestionario de control interno</td> <td style="text-align: center;">06/11/2019</td> <td style="text-align: center;">A.P B. N</td> <td style="text-align: center;">G.Y</td> </tr> <tr> <td>Establecimiento de los riesgos</td> <td style="text-align: center;">15/11/2019</td> <td style="text-align: center;">A.P B. N</td> <td style="text-align: center;">G.Y</td> </tr> <tr> <td>Determinación hallazgos</td> <td style="text-align: center;">21/11/2019</td> <td style="text-align: center;">A.P B. N</td> <td style="text-align: center;">G.Y</td> </tr> <tr> <td>Indicadores</td> <td style="text-align: center;">12/12/2019</td> <td style="text-align: center;">A.P B. N</td> <td style="text-align: center;">G.Y</td> </tr> <tr> <td>Elaboración del informe final</td> <td style="text-align: center;">26/12/2019</td> <td style="text-align: center;">A.P B. N</td> <td style="text-align: center;">G.Y</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Actividad | Fecha | Elaborado | Revisado | Visita a la cooperativa de recopilación de información | 17/10/2019 | A.P B. N | G.Y | Análisis FODA | 18/10/2019 | A.P B. N | G.Y | Entrevista Jefe de Agencia | 23/10/2019 | A.P B. N | G.Y | Aplicación cuestionario de control interno | 06/11/2019 | A.P B. N | G.Y | Establecimiento de los riesgos | 15/11/2019 | A.P B. N | G.Y | Determinación hallazgos | 21/11/2019 | A.P B. N | G.Y | Indicadores | 12/12/2019 | A.P B. N | G.Y | Elaboración del informe final | 26/12/2019 | A.P B. N | G.Y |
| Actividad | Fecha | Elaborado | Revisado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Visita a la cooperativa de recopilación de información | 17/10/2019 | A.P B. N | G.Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis FODA | 18/10/2019 | A.P B. N | G.Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrevista Jefe de Agencia | 23/10/2019 | A.P B. N | G.Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplicación cuestionario de control interno | 06/11/2019 | A.P B. N | G.Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Establecimiento de los riesgos | 15/11/2019 | A.P B. N | G.Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Determinación hallazgos | 21/11/2019 | A.P B. N | G.Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicadores | 12/12/2019 | A.P B. N | G.Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del informe final | 26/12/2019 | A.P B. N | G.Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p align="center">REF:</p> <p align="center">PE 2</p> <p align="center">4/4</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|-------------------------------------|--|-----------|----------|----------------|---|----------|-----|---------|------------------------|----------|-----|---------|---------------|----------|-----|--------|----------------------------|----------|-----|-------|-----------------------------|----------|-----|-------|--|----------|-----|---------|--------------------------------|----------|-----|--------|-------------|----------|-----|--------|--|----------|-----|---------|-------------------------------|----------|-----|--------|---------------|--|--|----------------|
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | | <p>Fecha: 24/10/2019</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | | <p>Fecha: 25/10/2019</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Elaborado</th> <th>Revisado</th> <th>Tiempo en días</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Visita a la cooperativa recopilación de información</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>10 días</td> </tr> <tr> <td>Diagnóstico preliminar</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>15 días</td> </tr> <tr> <td>Análisis FODA</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>2 días</td> </tr> <tr> <td>Entrevista Jefe de Agencia</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>1 día</td> </tr> <tr> <td>Entrevista Jefe de Créditos</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>1 día</td> </tr> <tr> <td>Aplicación cuestionario de control interno</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>10 días</td> </tr> <tr> <td>Establecimiento de los riesgos</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>2 días</td> </tr> <tr> <td>Indicadores</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>5 días</td> </tr> <tr> <td>Realizar las hojas de hallazgos indicadores de gestión</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>20 días</td> </tr> <tr> <td>Elaboración del informe final</td> <td>A.P B. N</td> <td>G.Y</td> <td>5 días</td> </tr> <tr> <td>TOTAL:</td> <td></td> <td></td> <td>71 días</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Actividad | Elaborado | Revisado | Tiempo en días | Visita a la cooperativa recopilación de información | A.P B. N | G.Y | 10 días | Diagnóstico preliminar | A.P B. N | G.Y | 15 días | Análisis FODA | A.P B. N | G.Y | 2 días | Entrevista Jefe de Agencia | A.P B. N | G.Y | 1 día | Entrevista Jefe de Créditos | A.P B. N | G.Y | 1 día | Aplicación cuestionario de control interno | A.P B. N | G.Y | 10 días | Establecimiento de los riesgos | A.P B. N | G.Y | 2 días | Indicadores | A.P B. N | G.Y | 5 días | Realizar las hojas de hallazgos indicadores de gestión | A.P B. N | G.Y | 20 días | Elaboración del informe final | A.P B. N | G.Y | 5 días | TOTAL: | | | 71 días |
| Actividad | Elaborado | Revisado | Tiempo en días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Visita a la cooperativa recopilación de información | A.P B. N | G.Y | 10 días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagnóstico preliminar | A.P B. N | G.Y | 15 días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis FODA | A.P B. N | G.Y | 2 días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrevista Jefe de Agencia | A.P B. N | G.Y | 1 día | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrevista Jefe de Créditos | A.P B. N | G.Y | 1 día | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplicación cuestionario de control interno | A.P B. N | G.Y | 10 días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Establecimiento de los riesgos | A.P B. N | G.Y | 2 días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicadores | A.P B. N | G.Y | 5 días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar las hojas de hallazgos indicadores de gestión | A.P B. N | G.Y | 20 días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del informe final | A.P B. N | G.Y | 5 días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL: | | | 71 días | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">EJ 3</p> <p align="center">1/3</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p align="center">Elaborado por: A.P B. N</p> | <p align="center">Fecha: 28/10/2019</p> |
| | <p align="center">Revisado por: G.Y</p> | <p align="center">Fecha: 30/10/2019</p> |
| <p>FASE III. EJECUCIÓN</p> | | |
| <div align="center" data-bbox="528 1021 1094 1462">  </div> <p align="center" data-bbox="579 1547 1050 1592">FASE III. EJECUCIÓN</p> | | |

|  | | N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador | REF: EJ 3 2/3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|----|-----------|--------------|---|--|---------|---|-------------------------------------|---------|---|------------------------------------|---------|---|---------------------------------------|---------|---|----------------------------|---------|---|----------------------------|---------|---|--------------------|---------|---|---|---------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 06/11/2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Revisado por: G.Y | Fecha: 08/11/2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FASE III. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA Las actividades ejecutadas en la etapa de ejecución de la auditoría se detallan a continuación: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Actividad</th> <th>Responsables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td> Evaluación del control interno: ✓ Ambiente control ✓ Evaluación de riesgos ✓ Actividades control ✓ Información y comunicación ✓ Supervisión y monitoreo </td> <td>A.P B.N</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Determinación del riesgo de control</td> <td>A.P B.N</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Determinación del riesgo inherente</td> <td>A.P B.N</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Determinación del riesgo de auditoría</td> <td>A.P B.N</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Determinación de hallazgos</td> <td>A.P B.N</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Informe de control interno</td> <td>A.P B.N</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Cédulas narrativas</td> <td>A.P B.N</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td> Indicadores de gestión ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Efectividad </td> <td>A.P B.N</td> </tr> </tbody> </table> | | | | N° | Actividad | Responsables | 1 | Evaluación del control interno: ✓ Ambiente control ✓ Evaluación de riesgos ✓ Actividades control ✓ Información y comunicación ✓ Supervisión y monitoreo | A.P B.N | 2 | Determinación del riesgo de control | A.P B.N | 3 | Determinación del riesgo inherente | A.P B.N | 4 | Determinación del riesgo de auditoría | A.P B.N | 5 | Determinación de hallazgos | A.P B.N | 6 | Informe de control interno | A.P B.N | 7 | Cédulas narrativas | A.P B.N | 8 | Indicadores de gestión ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Efectividad | A.P B.N |
| N° | Actividad | Responsables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Evaluación del control interno: ✓ Ambiente control ✓ Evaluación de riesgos ✓ Actividades control ✓ Información y comunicación ✓ Supervisión y monitoreo | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Determinación del riesgo de control | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Determinación del riesgo inherente | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Determinación del riesgo de auditoría | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Determinación de hallazgos | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Informe de control interno | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Cédulas narrativas | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Indicadores de gestión ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Efectividad | A.P B.N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: EJ 3 3/3</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 06/11/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 08/11/2019</p> |
| <p align="center">Análisis de control interno al área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense</p> | | |
| <p>La evaluación de los sistemas de control interno del AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERARIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE, se efectuó con el propósito de conocer la calidad y confianza que otorgan de este modo conocer la optimización de los servicios que prestan.</p> <p>Para realizar la evaluación del control interno se realizó cuestionarios de preguntas cerradas que permitió conocer el manejo, control y funcionamiento mediante el Sistema COSO I al establecimiento.</p> <p>Entre los procedimientos aplicados cabe mencionar:</p> <p>Revisión y análisis de los procedimientos de control interno mediante la integración de los componentes básicos Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo.</p> <p>A continuación, se muestra los papeles de trabajo desarrollados en la evaluación del control interno de la cooperativa.</p> | | |

|  <p style="text-align: center;">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | | | | REF: ACI 1/11 | | | |
|---|--|------------|----|-------------|--|---|-----------------------------|--|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | | | | Elaborado por: A.P B. N | | Fecha: 06/11/2019 | |
| | | | | | Revisado por: G.Y | | Fecha: 08/11/2019 | |
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PONDERACIÓN | | OBSERVACIÓN | Marca específica | |
| | | SI | NO | Calif Opt | Calf. Obt | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cumple el personal administrativo con las obligaciones encomendadas es su área? | X | | 20 | 19 | Si existe un código de convivencia. | ✓ | |
| 2 | ¿Los empleados del área de crédito cuentan con títulos de tercer nivel? | x | | 20 | 20 | Si poseen título de tercer nivel. | ✓ | |
| 3 | ¿Se realiza la constatación rigurosa de los ingresos de los clientes que solicitan créditos? | | x | 20 | 0 | | √H | |
| 4 | ¿Ante solicitudes de créditos improcedentes se notifica al cliente? | x | | 20 | 19 | Si dialoga con el cliente sobre las improcedencias de las mismas. | ✓ | |
| 5 | ¿Se realiza con regularidad control al departamento de concesión de crédito? | x | | 20 | 20 | Si realiza control al departamento de concesión de crédito. | ✓ | |
| TOTAL | | | | 100 | 78 | Σ | | |

|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p>REF: ACI 2/11</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-----------|-----------|------|------|-----------|---------------|---------------|-----------|----------|----------|-----------|---------------|---------------|-----------|------|------|--|--|
| <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 06/11/2019</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 08/11/2019</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>EVALUACIÓN DE RIESGO</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>RIESGO</th> <th>CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>Baja</td> <td>Baja</td> </tr> <tr> <td>51% - 59%</td> <td>Moderada Baja</td> <td>Moderada Baja</td> </tr> <tr> <td>60% - 66%</td> <td>Moderada</td> <td>Moderada</td> </tr> <tr> <td>67% - 75%</td> <td>Moderada Alta</td> <td>Moderada Alta</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Alta</td> <td>Alta</td> </tr> </tbody> </table> | RANGO | RIESGO | CONFIANZA | 15% - 50% | Baja | Baja | 51% - 59% | Moderada Baja | Moderada Baja | 60% - 66% | Moderada | Moderada | 67% - 75% | Moderada Alta | Moderada Alta | 76% - 95% | Alta | Alta | | |
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15% - 50% | Baja | Baja | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 51% - 59% | Moderada Baja | Moderada Baja | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 60% - 66% | Moderada | Moderada | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 67% - 75% | Moderada Alta | Moderada Alta | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 76% - 95% | Alta | Alta | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Riesgo de control = 100 – 78</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p><u>Riesgo de control = 22%</u></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p><u>Nivel de confianza = 78%</u></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p><u>Análisis</u></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Al realizar el análisis al primer componente del método COSO I, se pudo establecer que el ambiente de control que ejerce la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense posee un nivel de confianza alta y un riesgo bajo</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p><u>Marcas:</u></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>NAGAS 5 Estudio y Evaluación del Control Interno Normas Internacionales de Auditoría</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>✓ Revisado</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>H Hallazgo</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

|  | | <p style="text-align: center;">kjhhmghdfsdssffg N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | | | REF: ACI 3/11 | |
|---|--|---|----|--------------------------|-----------|---|------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | Elaborado por: A.P B. N | | Fecha: 06/11/2019 | | | |
| | | Revisado por: G.Y | | Fecha: 08/11/2019 | | | |
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PONDERACIÓN | | OBSERVACIÓN | Marca Específica |
| | | SI | NO | Calif Opt | Calf. Obt | | |
| EVALUACIÓN DE RIESGOS | | | | | | | |
| 1 | ¿Se utiliza la matriz de riesgo como herramienta de planificación? | | X | 20 | 0 | | √ H |
| 2 | ¿Se realiza la planificación adecuada para mejorar la gestión de la concesión de los créditos? | X | | 20 | 20 | Si se realiza la planificación anual. | √ |
| 3 | ¿Se genera información oportuna a fin de evitar los riesgos potenciales en el área de crédito? | X | | 20 | 20 | Si generan Actividades que ayuden a prevenir riesgos en el área de crédito. | √ |
| 4 | ¿Se verifica el cumplimiento de las actividades de los asesores de crédito? | X | | 20 | 20 | Si se verifica el cumplimiento de los asesores de negocios. | √ |
| 5 | ¿Se cumple a cabalidad con las necesidades del solicitante? | | X | 20 | 0 | | √ H |
| | TOTAL | | | 100 | 60 | Σ | |

| | | | |
|---|---------------|---|--|
|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">ACI</p> <p align="center">4/11</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 10/11/2019</p> |
| | | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 12/11/2019</p> |
| EVALUACIÓN DE RIESGO | | | |
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA | |
| 15% - 50% | Bajo | Baja | |
| 51% - 59% | Moderado Bajo | Moderada Baja | |
| 60% - 66% | Moderado | Moderada | |
| 67% - 75% | Moderado Alto | Moderada Alta | |
| 76% - 95% | Alto | Alta | |
| <p>Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido Riesgo de control = 100 – 60 <u>Riesgo de control = 40%</u> <u>Nivel de confianza = 60%</u></p> <p><u>Análisis</u> En la evaluación de riesgo se muestra que institución tiene inconvenientes en el manejo de los riesgos y no cumplió con las expectativas de los clientes, por ello se obtuvo como resultado el 60% de nivel de confianza correspondiente a moderado mientras que el nivel de riesgo es bajo.</p> <p><u>Normas:</u> NAGAS 5 Estudio y Evaluación del Control Interno Normas Internacionales de Auditoría</p> <p><u>Marcas:</u>  Revisado  Hallazgo</p> | | | |

Elaborado por: las autoras

|  <p style="text-align: center;">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | | | | | REF: ACI 5/11 | |
|--|---|------------|----|--------------------------------|-------------|---|------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | | | Elaborado por: A.P B. N | | Fecha: 10/11/2019 | |
| | | | | Revisado por: G.Y | | Fecha: 12/11/2019 | |
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PONDERACIÓN | | OBSERVACIÓN | Marca Específica |
| | | SI | NO | Calif. Opt. | Calif. Obt. | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | | | |
| 1 | ¿Los empleados del área de crédito son capacitados antes de realizar un crédito? | | X | 20 | 15 | No se capacitan. | √ H |
| 2 | ¿Se cumple estrictamente con los parámetros leyes establecidas para la concesión de créditos? | X | | 20 | 18 | Si se cumple con los parámetros leyes establecidas para la concesión de créditos. | √ |
| 3 | ¿Existe seguimiento de control y calificaciones de los créditos? | X | | 20 | 18 | Si existe seguimiento de control en la calificación de los créditos. | √ |
| 4 | ¿Se presentan informes al departamento? | X | | 20 | 17 | Si se presentan informes. | √ |
| 5 | ¿Existe un control contable de los activos del establecimiento? | X | | 20 | 18 | Si existe un control contable de los activos. | √ |
| | TOTAL | | | 100 | 86 | Σ | |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
|  <p style="text-align: center;">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | REF: ACI 6/11 |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 13/11/2019 |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 15/11/2019 |
| ACTIVDADES DE CONTROL | | |
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
| 15% - 50% | Baja | Baja |
| 51% - 59% | Moderada Baja | Moderada Baja |
| 60% - 66% | Moderada | Moderada |
| 67% - 75% | Moderada Alta | Moderada Alta |
| 76% - 95% | Alta | Alta |
| <p>Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido Riesgo de control = 100 – 86 <u>Riesgo de control = 14%</u> <u>Nivel de confianza = 86%</u> <u>Análisis</u> En la evaluación de riesgo se muestra que la cooperativa, tiene inconvenientes en el manejo de los riesgos y no cumplió con las expectativas de los clientes, por ello se obtuvo como resultado el 86% de nivel de confianza correspondiente a moderado mientras que el nivel de riesgo es bajo.</p> <p><u>Normas:</u> NAGAS 5 Estudio y Evaluación del Control Interno Normas Internacionales de Auditoría</p> <p><u>Marcas:</u> √Revisado</p> | | |

|  N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador | | | | | | REF: ACI 7/11 | |
|---|---|------------|----|-------------|-----------|--|------------------|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PONDERACIÓN | | OBSERVACIÓN | Marca Específica |
| | | SI | NO | Calif Opt | Calf. Obt | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | | | | |
| 1 | ¿Se informa los movimientos del área de Crédito al Gerente de la Cooperativa? | x | | 20 | 17 | Si se informa los movimientos al Gerente. | ✓ |
| 2 | ¿Se efectúa reuniones frecuentes para analizar las incidencias en el área de crédito? | x | | 20 | 17 | Si se efectúan reuniones | ✓ |
| 3 | ¿Se informa a los asesores de crédito de los cambios en las políticas? | x | | 20 | 17 | Si se les informan a los asesores de crédito | ✓ |
| 4 | ¿Se ha definido un buzón de opiniones para el área de Crédito? | | x | 20 | 15 | Existe para la cooperativa en general. | ✓ |
| 5 | ¿Se brindan charlas al área de crédito sobre las leyes que se rigen en los mismos? | x | | 20 | 17 | Si se efectúan charlas de manera frecuente. | ✓ |
| TOTAL | | | | 100 | 83 | Σ | |

| | | | |
|--|---------------|--|--|
|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p>REF: ACI 8/11</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 13/11/2019</p> |
| | | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 15/11/2019</p> |
| EVALUACIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | |
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA | |
| 15% - 50% | Bajo | Baja | |
| 51% - 59% | Moderado Bajo | Moderada Baja | |
| 60% - 66% | Moderado | Moderada | |
| 67% - 75% | Moderado Alto | Moderada Alta | |
| 76% - 95% | Alto | Alta | |
| <p>Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido</p> <p>Riesgo de control = 100 –83</p> <p><u>Riesgo de control = 17 %</u></p> <p><u>Nivel de confianza = 83%</u></p> <p><u>Análisis</u></p> <p>Dentro de la información y control existe un porcentaje de riesgo correspondiente al 17% considerado como bajo mientras que el nivel de confianza es moderado alto.</p> <p><u>Normas:</u> NAGAS 5 Estudio y Evaluación del Control Interno Normas Internacionales de Auditoría</p> <p><u>Marcas:</u></p> <p>✓ Revisado</p> | | | |

|  <p style="text-align: center;"> N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador </p> | | | | | | REF: ACI 9/11 | |
|---|--|------------|----|--------------------------------|------------|--|------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | | | Elaborado por: A.P B. N | | Fecha: 13/11/2019 | |
| | | | | Revisado por: G.Y | | Fecha: 15/11/2019 | |
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PONDERACIÓN | | OBSERVACIÓN | Marca Específica |
| | | SI | NO | Calif Opt | Calif. Obt | | |
| SUPERVISIÓN O MONITOREO | | | | | | | |
| 1 | ¿Se tiene claro el organigrama estructural del establecimiento? | x | | 20 | 18 | Si tiene claro el organigrama estructural. | ✓ |
| 2 | ¿Se controla la existencia de algún tipo de irregularidades? | x | | 20 | 18 | Si existen ordenamientos para determinar las Irregularidades . | ✓ |
| 3 | ¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad? | x | | 20 | 18 | Si ha comunicado claramente las líneas con las que se deben laborar. | ✓ |
| 4 | ¿Existen ordenamientos para comunicar las irregularidades que los funcionarios hayan detectado? | x | | 20 | 18 | Si existen ordenamientos para determinar las irregularidades . | ✓ |
| 5 | ¿Se brindan al área financiera la información requerida de los presupuestos? | x | | 20 | 18 | Si se brindan información de los presupuestos. | ✓ |
| | TOTAL | | | 100 | 90 | Σ | |

| | | | |
|---|---------------|--|---|
|  | | N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador | REF: ACI 10/11 |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 13/11/2019 |
| | | Revisado por: G.Y | Fecha: 15/11/2019 |
| EVALUACIÓN SUPERVISIÓN Y MONITOREO | | | |
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA | |
| 15% - 50% | Bajo | Baja | |
| 51% - 59% | Moderado Bajo | Moderada Baja | |
| 60% - 66% | Moderado | Moderada | |
| 67% - 75% | Moderado Alto | Moderada Alta | |
| 76% - 95% | Alto | Alta | |
| <p>Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido Riesgo de control = 100 –90 Riesgo de control = 10% Nivel de confianza = 90% <u>Análisis</u> Dentro de la información y control existen un porcentaje de riesgo correspondiente al 10% considerado como bajo mientras que el nivel de confianza es alto</p> <p><u>Normas:</u> NAGAS 5 Estudio y Evaluación del Control Interno Normas Internacionales de Auditoría</p> <p><u>Marcas:</u></p> <p>✓ Revisado</p> | | | |

|  <p style="text-align: center;">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | REF: ACI 11/11 | | | | | | | | |
|---|-------------------------|---|---|--------------------|-----------|------|-----------|----------|-----------|------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 13/11/2019 | | | | | | | | |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 15/11/2019 | | | | | | | | |
| CONSOLIDACIÓN DE LOS COMPONENTES | | | | | | | | | | |
| COMPONENTES | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN DE RIESGO | | | | | | | | |
| Ambiente de control | 100 | 78 | | | | | | | | |
| Evaluación de riesgos | 100 | 60 | | | | | | | | |
| Actividades de control | 100 | 86 | | | | | | | | |
| Información y comunicación | 100 | 83 | | | | | | | | |
| Supervisión y monitoreo | 100 | 90 | | | | | | | | |
| TOTAL Σ | 500 | 397 | | | | | | | | |
| <p>CT= Calificación Total PT = Ponderación Total</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA $\frac{CT * 100}{500} = \frac{397*100}{500} = \frac{39700}{500} = 79\%$</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">%</th> <th style="text-align: center;">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">76% - 90%</td> <td style="text-align: center;">Alto</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">41% - 75%</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">14% - 40%</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nivel de Riesgo = 21% Nivel de confianza = 79%</p> <p>Análisis</p> <p>Evaluado el área principal de la Cooperativa Futuro Lamanense, se obtuvo los siguientes resultados, y el Nivel de Confianza del Sistema del Control Interno de los cinco componentes fue del 79%, mientras que el Nivel de Riesgo representa un 21 % considerado como un riesgo BAJO, porque en la actualidad la Cooperativa si está tomando determinadas medidas de control en sus procesos, pero carece de otras que fomentaría un mejor desenvolvimiento. Además, debería determinar las actividades que desempeña el departamento de Crédito.</p> | | | % | NIVEL DE CONFIANZA | 76% - 90% | Alto | 41% - 75% | Moderado | 14% - 40% | Bajo |
| % | NIVEL DE CONFIANZA | | | | | | | | | |
| 76% - 90% | Alto | | | | | | | | | |
| 41% - 75% | Moderado | | | | | | | | | |
| 14% - 40% | Bajo | | | | | | | | | |

|  <p>N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | REF: RI 1/1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|-----------|--------------------|-----------|------|-----------|-----------------------|-----------|------|----|----------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|---|----|----|--------------|--|------------|-----------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 18/11/2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 20/11/2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RIESGO INHERENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hallazgos del control interno | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>P</th> <th>C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Incertidumbre laboral</td> <td>25</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Desastres naturales.</td> <td>25</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Reformas Crediticias</td> <td>25</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Deficiencias en los Canales de Comunicación, del ente de la Cooperativa</td> <td>25</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL</td> <td>100</td> <td>71</td> </tr> </tbody> </table> | | | N° | DESCRIPCIÓN | P | C | 01 | Incertidumbre laboral | 25 | 19 | 02 | Desastres naturales. | 25 | 17 | 03 | Reformas Crediticias | 25 | 18 | 04 | Deficiencias en los Canales de Comunicación, del ente de la Cooperativa | 25 | 17 | TOTAL | | 100 | 71 |
| N° | DESCRIPCIÓN | P | C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Incertidumbre laboral | 25 | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 02 | Desastres naturales. | 25 | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 03 | Reformas Crediticias | 25 | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 04 | Deficiencias en los Canales de Comunicación, del ente de la Cooperativa | 25 | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | 100 | 71 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CT= Calificación Total PT = Ponderación Total NIVEL DE CONFIANZA $\frac{CT * 100}{100} = \frac{71 * 100}{100} = \frac{7100}{100} = 71 \%$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>76% - 90%</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>41% - 75%</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>14% - 40%</td> <td>Bajo</td> </tr> </tbody> </table> | | | % | NIVEL DE CONFIANZA | 76% - 90% | Alto | 41% - 75% | Moderado | 14% - 40% | Bajo | | | | | | | | | | | | | | | | |
| % | NIVEL DE CONFIANZA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 76% - 90% | Alto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 41% - 75% | Moderado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14% - 40% | Bajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p><u>Nivel de Riesgo = 29%</u></p> <p><u>Nivel de confianza = 71%</u></p> <p>De acuerdo a lo calculado la evaluación del Riesgo Inherente genera un Nivel de Confianza del 71%, y un Nivel de Riesgo del 29% considerado como</p> <p>MODERADO; causado por las condiciones externas que afectan a la Cooperativa.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Los hallazgos detectados en la evaluación del control interno se detallan a continuación:

| | | |
|---|--|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">HLL</p> <p align="center">1/4</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 21/11/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 23/11/2019</p> |
| <p>Título de Hallazgo: Inadecuada constatación de ingresos al otorgar un crédito</p> | | |
| <p>Condición</p> | | |
| <p>Acorde al desarrollo del control interno se pudo constatar que se realiza la constatación rigurosa de los ingresos de los clientes que solicitan créditos.</p> | | |
| <p>Criterio: Omisión de Manual de Crédito de la Cooperativa literal g. que menciona: sobre la presentación y constatación de los comprobantes que justifique los ingresos económicos al otorgar un crédito.</p> | | |
| <p>Causa</p> | | |
| <p>Bajo nivel de control de la documentación respectiva y legal a través de la verificación de los mismos.</p> | | |
| <p>Efecto</p> | | |
| <p>El generar un crédito sin tomar en consideración la estabilidad económica del cliente puede ser contraproducente para la cooperativa, dado que ha futuro este aspecto contribuirá a elevar el índice de morosidad o cartera vencida en la cooperativa.</p> | | |
| <p>Análisis:</p> | | |
| <p>Al tener mayor rigurosidad con la selección de los clientes se garantiza el pago adecuado de los créditos y la solvencia.</p> | | |
| <p>Conclusiones</p> | | |
| <p>Al no realizar la constatación rigurosa de los ingresos de los clientes que solicitan créditos se pone en riesgo la carrea de la empresa</p> | | |
| <p>Recomendaciones</p> | | |
| <p>Se recomienda al jefe del área de créditos, realizar llamados de atención y advertencias al personal para evitar que se den incumplimientos referentes a este procedimiento.</p> | | |
| <p>Norma: NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno</p> | | |

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: HLL 2/4</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 21/11/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 23/11/2019</p> |
| <p>HALLAZGO 2: INADECUADO USO DE LA MATRIZ DE RIESGOS</p> | | |
| <p>Título de hallazgo: Inadecuado uso de las herramientas de planificación en la prevención de riesgos.</p> | | |
| <p>Condición: Los resultados del componente de evaluación de riesgos permitieron establecer que en la cooperativa no se utiliza la matriz de riesgo como herramienta de planificación</p> | | |
| <p>Criterio: Según el reglamento de la cooperativa las actividades deben planificadas y consensuadas con sus debidas matrices, además se omite la Resolución 129-2015-F de la Junta de Políticas y Regulación Monetaria y Financiera, sobre las normas para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.</p> | | |
| <p>Causa: Desorganización en el departamento de créditos y bajo nivel de planificación en el referente a la detección de riesgos por parte de los directivos de la cooperativa.</p> | | |
| <p>Efecto: Confusión en el personal en el desarrollo de las planificaciones de las actividades encaminadas a la detección y prevención de riesgos en el área de créditos.</p> | | |
| <p>Análisis: Al tener una matriz adecuada de los factores de riesgo ayuda a mejorar las operaciones por que se tendrán una guía para la detección y prevención de riesgos.</p> | | |
| <p>Conclusiones: Al no realizar la matriz se desmejoran los procesos de planificación para la toma de medidas en la prevención de riesgos.</p> | | |
| <p>Recomendaciones: Se recomienda realizar actualizaciones constantes de las matrices de riesgos y mantenerlas en cada departamento, estableciendo un control de las medidas a adoptar.</p> | | |
| <p>Norma: NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno</p> | | |

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: HLL 3/4</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 22/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 24/12/2019</p> |
| <p align="center">HALLAZGO 3: EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> | | |
| <p>Título de Hallazgo: Incumplimiento de las necesidades de los socios</p> | | |
| <p>Condición: Los resultados de la evaluación del componente de evaluación de riesgos permitieron establecer que no se cumple a cabalidad con las necesidades de los solicitantes.</p> | | |
| <p>Criterio: Según la Ley Orgánica Economía Popular Solidaria Resolución N° SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, Artículo 7.2. Procesos productivos, fundamentales u operativas: Son los procesos propios del negocio, que permitan actuar de manera efectiva las políticas y estrategias para ofrecer servicios de los productos o servicios que ofrecen a sus socios.</p> | | |
| <p>Causa: No se cumple a cabalidad con las necesidades del solicitante, debido a un inadecuado seguimiento de las necesidades de los mismos.</p> | | |
| <p>Efecto: A largo plazo esto puede ocasionar la pérdida de los clientes o cambios a otras entidades que garanticen las necesidades del solicitante</p> | | |
| <p>Análisis: Al no satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, la cooperativa se está exponiendo a la pérdida de los mismos y con ello su cartera de clientes y participación en el mercado disminuye.</p> | | |
| <p>Conclusiones: Al no cumplir con las expectativas del cliente la cooperativa se encuentra expuesta al riesgo de la pérdida de clientes y con ello perjudicando a la cartera de clientes.</p> | | |
| <p>Recomendaciones: A la parte directiva de la cooperativa y jefe del departamento de créditos establecer estrategias como la implementación de un buzón de quejas y sugerencias que permita conocer las expectativas y necesidades de los clientes.</p> | | |
| <p>Norma: NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno</p> | | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: HLL 4/4</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 22/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 24/12/2019</p> |
| <p>HALLAZGO 4: ACTIVIDADES DE CONTROL</p> | | |
| <p>Título de Hallazgo: Bajo nivel de capacitación del personal del área de crédito</p> | | |
| <p>Condición Los trabajadores del área de crédito no reciben capacitaciones sobre la otorgación de créditos con frecuencia.</p> | | |
| <p>Criterio Omisión Manual de Control Interno de la SEPS, literal 5.3. Capacitación y entrenamiento permanente del personal que enfatiza que el Consejo de Administración o la Junta Directiva deberán aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social con sus respectivos presupuestos.</p> | | |
| <p>Causa Incumplimiento de la norma sobre la capacitación del personal, debido a un bajo nivel de planificación por parte de los directivos de la cooperativa, en cuanto a un plan de capacitaciones establecido de forma documental.</p> | | |
| <p>Efecto El personal no se encuentra debidamente capacitado para la otorgación de créditos, derivándose de esta causa, el incumplimiento de los debidos procesos al momento de otorgar un crédito.</p> | | |
| <p>Análisis: Se debe dar fiel cumplimiento al proceso de capacitación de los trabajadores del área de crédito con el propósito de garantizar el cumplimiento adecuado de los procedimientos en esta área.</p> | | |
| <p>Conclusiones Al no poseer un adecuado sistema de capacitaciones del personal del área de créditos se está exponiendo a la cooperativa a riesgos en la ejecución de los procedimientos efectuados al otorgar un crédito.</p> | | |
| <p>Recomendaciones A la parte directiva y jefe del área de crédito elaborar de manera conjunta un plan de capacitaciones, el cual deberá ser socializado entre los integrantes de esta área.</p> <p>Norma: NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno</p> | | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF:</p> <p align="center">IFCI</p> <p align="center">1/4</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 28/11/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 30/11/2019</p> |
| <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p> | | |
| <p align="right">La Maná 30 de noviembre del 2019</p> <p>Ing.</p> <p>Moran Marmolejo Fabian Medardo Mgs. GERENTE COAC FUTURO LAMANENSE</p> <p>En su despacho:</p> <p>Reciba saludos cordiales y deseos fervientes de éxitos en las funciones que usted desempeña.</p> <p>La presente tiene como finalidad hacer de su conocimiento los resultados del control interno que se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense que usted representa para lo cual exponemos lo siguiente.</p> <p>Aspectos administrativos</p> <p>La Cooperativa no cuenta con un reglamento interno para el funcionamiento de cada área, sin embargo, para que algún proceso sea aprobado se lo realiza por orden jerárquico departamental hasta llegar a su área que es el de mayor grado en la escala.</p> <p>Aspectos Humanos</p> <p>Existen Departamentos que tienen como función ayudar y velar por la buena práctica y la concesión de cuentas, así como asesoría en la aplicación de diferentes créditos para mejorar su calidad de vida, y emprender un negocio y fomentar fuentes de ingreso en la Cooperativa.</p> | | |

| | | |
|--|---|--|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: IFCI 2/4</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 28/11/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 30/11/2019</p> |
| <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p> | | |
| <p>Llamadas la atención, por la falta de verificación de los documentos a los socios, así como el uso y trato adecuado que se le brinda a los mismos.</p> <p>Conclusión de la evaluación global de control interno</p> <p>El control interno que mantiene la Institución es calificado como MODERADO, teniendo un nivel de Riesgo = 71% y un nivel de confianza = 29%.</p> <p>Hallazgos detectados:</p> <p>Hallazgo1. Inadecuada constatación de ingresos en la otorgación de créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones Al no realizar la constatación rigurosa de los ingresos de los clientes que solicitan créditos se pone en riesgo la carrea de la empresa. • Recomendaciones Se recomienda realizar llamados de atención y advertencias al personal para evitar las para evitar que se den estas situaciones. | | |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
|  <p>N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | REF: IFCI 3/4 |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 28/12/2019 |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 30/11/2019 |
| INFORME DE CONTROL INTERNO | | |
| <p>Hallazgo 2. Inadecuado uso de las herramientas de planificación en prevención de riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones: Al no realizar la matriz se desmejoran los procesos de planificación para la toma de medidas en la prevención de riesgos. • Recomendaciones: Se recomienda realizar actualizaciones constantes de las matrices de riesgos y mantenerlas en cada departamento, estableciendo un control de las medidas a adoptar. <p>Hallazgo 3. Incumplimiento de las necesidades de los socios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones: Al no cumplir con las expectativas del cliente la cooperativa se encuentra expuesta al riesgo de la pérdida de clientes y con ello perjudicando a la cartera de clientes. • Recomendaciones: A la parte directiva de la cooperativa y jefe del departamento de créditos establecer estrategias como la implementación de un buzón de quejas y sugerencias que permita conocer las expectativas y necesidades de los clientes. <p>Hallazgo 4. Bajo nivel de capacitación del personal del área de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones: Al no poseer un adecuado sistema de capacitaciones del personal del área de créditos se está exponiendo a la cooperativa a riesgos en la ejecución de los procedimientos efectuados al otorgar un crédito. • Recomendaciones: A la parte directiva y jefe del área de crédito elaborar de manera conjunta un plan de capacitaciones, el cual deberá ser socializado entre los integrantes de esta área. <p>Norma: NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno</p> | | |

| | | | |
|--|--|---|--|
|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: IFCI 4/4</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 28/11/2019</p> | |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 30/11/2019</p> | |
| <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p> | | | |
| <p>Sin otro particular, aprovechamos esta oportunidad para agradecer la ayuda recibida del personal de la Cooperativa durante el desarrollo del control interno del área de Crédito.</p> <p>ATENTAMENTE:</p> | | | |
| <p>LAS AUDITORAS</p> | | | |
|  <p>Paz Banda Alexandra Jacqueline C.I. 1204676975</p> |  <p>Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth C.I. 050352705-3</p> | | |
| <p>AUDITORA</p> | <p>AUDITORA</p> | | |

| | | |
|---|---|--|
|  | N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador | REF: CNRR 1/10 |
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N Revisado por: G.Y |

CÉDULAS NARRATIVAS INDICE DE MOROSIDAD

Tabla 34. Evolución de la morosidad Crédito de Consumo

| Meses | Meses |
|------------|-------|
| Enero | 29,68 |
| Febrero | 26,10 |
| Marzo | 21,16 |
| Abril | 18,64 |
| Mayo | 15,51 |
| Junio | 5,00 |
| Julio | 12,59 |
| Agosto | 8,94 |
| Septiembre | 7,00 |
| Octubre | 4,44 |
| Noviembre | 4,18 |
| Diciembre | 4,08 |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

El índice de morosidad correspondiente a los Créditos de Consumo para el año 2018, reflejó un 29,68% para el mes de enero el cual se redujo de manera paulatina, logrando que en el mes de junio se reduzca drásticamente a al 5,00% y al mes de diciembre se situó en 4,08%. Cabe señalar que la posible causa que generó la disminución drástica fue la reestructuración de las deudas logrando con ello la disminución del índice de morosidad para esta cartera de crédito. ✓H

| | | |
|---|---|--|
|  | N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador | REF: CNRR 2/10 |
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N Revisado por: G.Y |

CÉDULAS NARRATIVAS INDICE DE MOROSIDAD

Tabla 35. Evolución de la morosidad Micro créditos.

| Meses | % |
|------------|------|
| Enero | 6,74 |
| Febrero | 6,31 |
| Marzo | 6,50 |
| Abril | 7,95 |
| Mayo | 7,73 |
| Junio | 6,04 |
| Julio | 6,04 |
| Agosto | 6,18 |
| Septiembre | 5,43 |
| Octubre | 4,71 |
| Noviembre | 4,72 |
| Diciembre | 5,11 |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

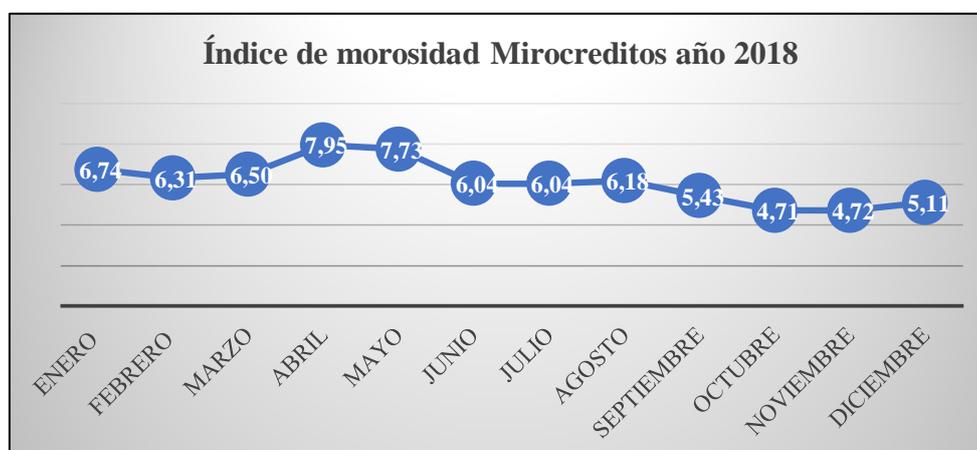


Figura 5. Índice de morosidad Créditos de Consumo año 2018 .

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

El índice de morosidad correspondiente a los Microcréditos, para el año 2018, inició con el 6,74% para el mes de enero, el cual se elevó de manera significativa para el mes de abril

con el 7,95% y fue disminuyendo hasta situarse en el 5,11% para el mes de diciembre.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador | | REF: CNRR 3/10 |
| | AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N Revisado por: G.Y | Fecha: 06/12/2019 Fecha: 09/12/2019 |

CÉDULAS NARRATIVAS INDICE DE MOROSIDAD

Tabla 36. Índice de morosidad crédito Inmobiliario.

| Meses | % |
|------------|-------|
| Enero | 3,19 |
| Febrero | 3,28 |
| Marzo | 3,46 |
| Abril | 3,33 |
| Mayo | 3,46 |
| Junio | 13,33 |
| Julio | 3,26 |
| Agosto | 2,29 |
| Septiembre | 1,81 |
| Octubre | 1,15 |
| Noviembre | 1,08 |
| Diciembre | 1,05 |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

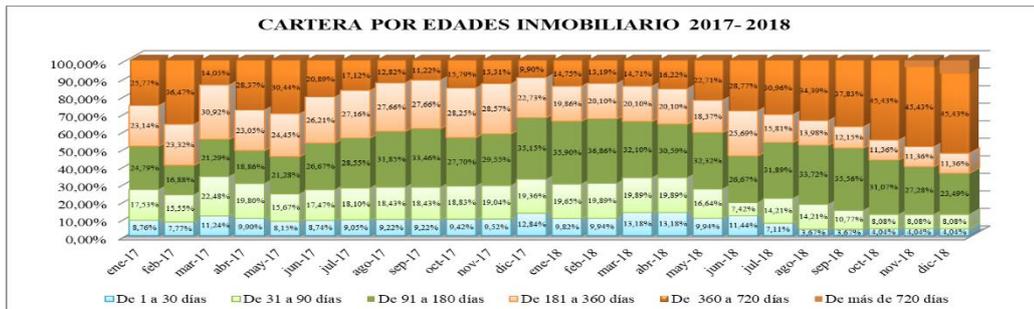
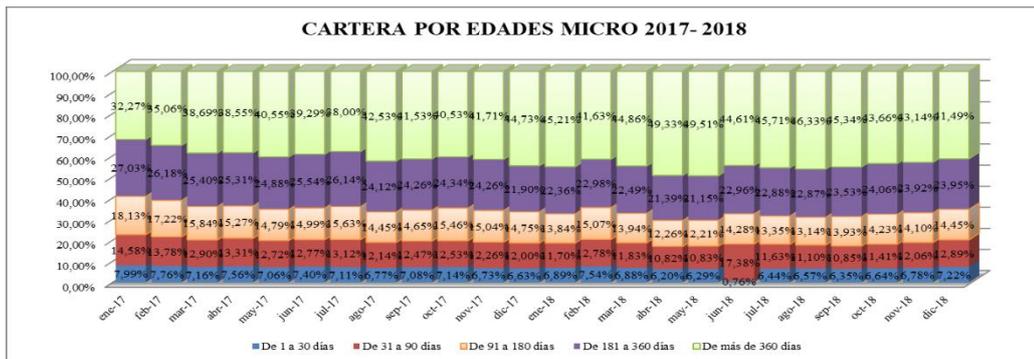
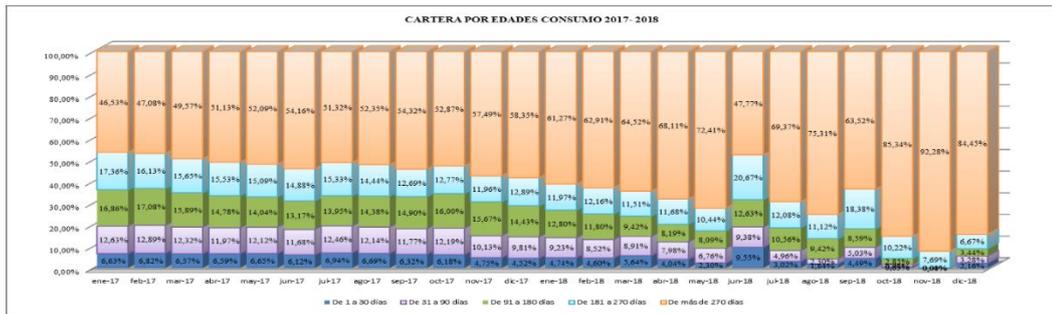


Figura 6. Porcentaje de morosidad Créditos Inmobiliarios año 2018.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

El índice de morosidad correspondiente a los Créditos Inmobiliarios, para el año 2018, inició con una tendencia baja con el 3,19% para el mes de enero, el cual se elevó de manera súbita para el mes de junio con el 13,33% y fue disminuyendo hasta situarse en el 1,05% para el fin de año. ✓ H

| | | |
|---|---|--|
|  <p>N & P Auditores independientes La Maná - Cotopaxi</p> | <p align="center">N & P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: CNRR 4/10</p> |
| <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 06/12/2019 Fecha: 09/12/2019</p> |
| <p align="center">CÉDULAS NARRATIVA CUMPLIMIENTO DEL INFORME DE LA CARTERA POR EDADES</p> | | |



Se pudo constatar que si se efectúan informes de la cartera por edades y comparativos con el año anterior con el propósito de analizar su variación.

Norma: NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno

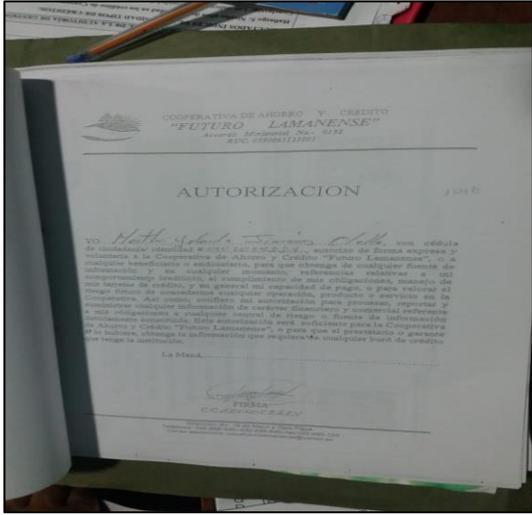
| | | |
|---|--|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: CNRR 5/10</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 06/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 09/12/2019</p> |
| <p align="center">CÉDULAS NARRATIVAS CUMPLIMIENTO RESGUARDO DE LA DOCUMENTACIÓN PARA LA OTROGACIÓN DE CRÉDITOS *</p> | | |
| <p>Fotografía 1. Sistema de archivado.</p>  <p>Tomada por: las autoras</p> <p>Se pudo evidenciar que los documentos para la otorgación de créditos no tienen un sistema de archivo adecuado, exponiendo la integridad de la seguridad de los trámites efectuados en el Área de Créditos. √H</p> <p>Norma: NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno.</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p>REF: CNRR 6/10</p> |
|---|--|--|

| | | |
|--|--------------------------------|-----------------------------|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 06/12/2019 |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 09/12/2019 |

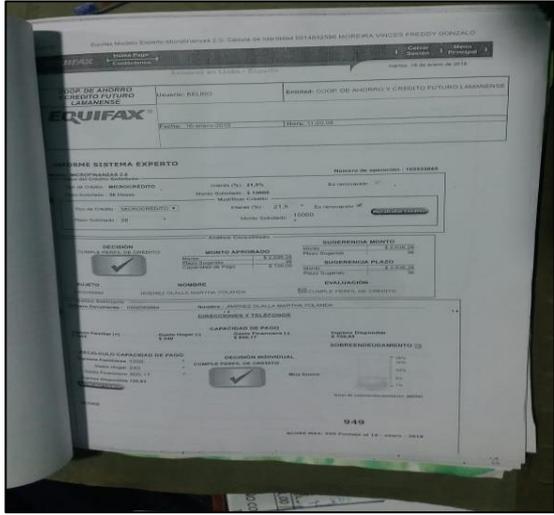
CÉDULAS NARRATIVAS CUMPLIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE DATOS ANTES DE OTORGAR UN CRÉDITO. *

Fotografía 2. Autorización para revisar el buró de crédito



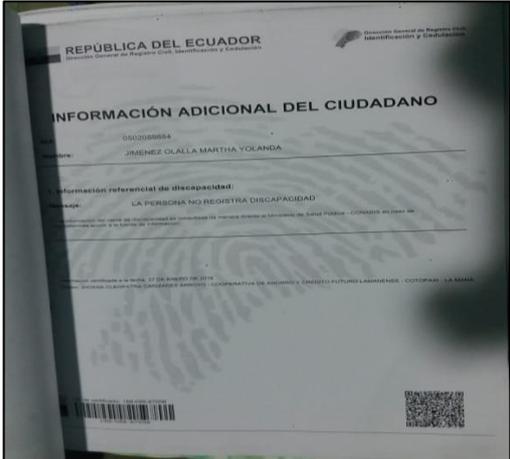
Tomada por: las autoras

Fotografía 3. Revisión historial del socio sistema EQUIFAX



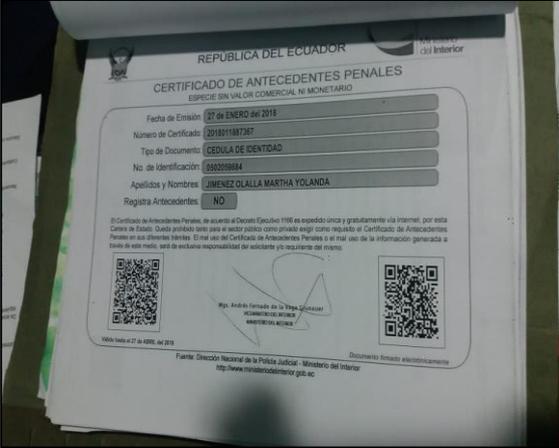
Tomada por: las autoras

Fotografía 4. Información adicional del socio



Tomada por: las autoras

Fotografía 5. Revisión antecedentes penales del socio



Tomada por: las autoras

Se pudo apreciar que se dio cumplimiento a este ítem evaluado.
NIA 230: Documentación de auditoría

|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: CNRR 7/10</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|------------------------------|------------------|--|--|--|-----|--------|--------|---|-------------|---|------|-----------------------------------|---|--|---|------|-------------------------------|---|--|---|------|------------------------------|---|--|---|------|-------------------------|---|------------------|---|------|------------------------|---|------------------|------------------------------|--|--|--|--|-----|--------|--------|---|-------------|---|------|------------------------------|---|--|---|-------|--------------------------------|---|--|---|-------|-----------------------------------|---|--|---|-------|-----------------------------|---|--|---|------|-------------------------------|---|--|---|-------|------------------------------|---|--|---|-------|--------------------------------|---|--|------------------------------|--|--|--|--|-----|--------|--------|---|-------------|---|------|--------------------------------------|---|--|---|------|---------------------------|---|--|---|-------|-----------------------------|---|--|---|-------|--------------------------|---|--|------------------------------|--|--|--|--|-----|--------|--------|---|-------------|---|-------|-------------------------|---|--|---|------|-----------------------------------|---|--|---|-------|----------------------------------|---|--|---|-------|----------------------------|---|------------------|---|-------|-------------------------------|---|------------------|---|-------|-------------------------------|---|------------------|
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 06/12/2019</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 09/12/2019</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p align="center">CÉDULAS NARRATIVAS CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES A LOS SOCIOS ANTES DE OTROGAR LOS CRÉDITOS *</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p align="center">  COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "FUTURO LAMANENSE" Acuerdo Ministerial No.- 0152 RUC. 0590061123001 La Maná – Cotopaxi </p> <hr/> <p align="right">La Maná, 03 de Junio del 2019</p> <p>Estimado CPA. Fabián Moran, Gerente General de la Coac Futuro Lamanense, me es grato dirigirme a Ud. Para expresarle un cordial y afectuoso saludo y a la vez darle a conocer el REPORTE DE CURSO DE COOPERATIVISMO que realizan los socios como requisito para acceder a un préstamo en la institución.</p> <p>Dichos reporte corresponde al mes de MAYO del 2019 en el cual participaron un total de 29 personas distribuidas de la siguiente manera: 21 Hombres y 17 Mujeres.</p> <table border="1" data-bbox="454 1064 1241 1182"> <thead> <tr> <th colspan="5">LA MANA, 01 DE MAYO DEL 2019</th> </tr> <tr> <th>NO.</th> <th>CUENTA</th> <th>SOCIOS</th> <th>G</th> <th>OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>6286</td><td>MACIAS TORRES EULALIA DEL ROSARIO</td><td>F</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>4933</td><td>GUANDI HAIRO EDISON HERIBERTO</td><td>M</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>4634</td><td>SALGUEIRO VILACRES JUAN RAUL</td><td>M</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>5179</td><td>CAIRA VEGA CESAR FABIAN</td><td>M</td><td>ASE BENIGNO LINO</td></tr> <tr><td>5</td><td>1866</td><td>REYES GALLO MARCOS PGO</td><td>M</td><td>ASE BENIGNO LINO</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="454 1198 1241 1361"> <thead> <tr> <th colspan="5">LA MANA, 08 DE MAYO DEL 2019</th> </tr> <tr> <th>NO.</th> <th>CUENTA</th> <th>SOCIOS</th> <th>G</th> <th>OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>9013</td><td>TOAPANTA TOAPANTA FLOR MARIA</td><td>F</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>19861</td><td>PERAPIEL GARCIA EUTEMIA RAQUEL</td><td>F</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>11795</td><td>GAVILANEZ PILATASIG JAIME GUSTAVO</td><td>M</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>10770</td><td>GUAMOTURA FAZ MANUEL RAFAEL</td><td>M</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>2774</td><td>RAMOS ZAMBRANO VICTOR ORLANDO</td><td>F</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>12105</td><td>CHAMBA JACOBELISITH FERNANDA</td><td>F</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>13049</td><td>CEJUBIN GAVILANEZ RAUL OSWALDO</td><td>M</td><td></td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="454 1377 1241 1496"> <thead> <tr> <th colspan="5">LA MANA, 15 DE MAYO DEL 2018</th> </tr> <tr> <th>NO.</th> <th>CUENTA</th> <th>SOCIOS</th> <th>G</th> <th>OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>8419</td><td>NAVARRITE CIRONILLO JONATHAN RICARDO</td><td>M</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>9056</td><td>SORIA SORIA LUIS HUMBERTO</td><td>M</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>19879</td><td>GUAMAN MORALES VILMA JUDITH</td><td>F</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>19901</td><td>CUYO SIGCHA MARCO VENCIO</td><td>M</td><td></td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="454 1512 1241 1675"> <thead> <tr> <th colspan="5">LA MANA, 22 DE MAYO DEL 2018</th> </tr> <tr> <th>NO.</th> <th>CUENTA</th> <th>SOCIOS</th> <th>G</th> <th>OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>12951</td><td>MESA MESA HILDA NARCIZA</td><td>F</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>2946</td><td>ORTEGA BUSTAMANTE LOURDES MARITZA</td><td>F</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>13857</td><td>GAVILANEZ PILATASIG MAYRA JANETH</td><td>F</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>19911</td><td>MAYORGA ESQUIVEL EDWIN NOE</td><td>M</td><td>ASE BENIGNO LINO</td></tr> <tr><td>5</td><td>15561</td><td>QUIRJE RENCHO ELINA JACKELINE</td><td>F</td><td>ASE BENIGNO LINO</td></tr> <tr><td>6</td><td>30724</td><td>ESTRELLA PROAÑO MARIA EUGENIA</td><td>F</td><td>ASE BENIGNO LINO</td></tr> </tbody> </table> <p align="center"> Dirección: Av. 10 de Mayo y Galo Plaza Teléfonos: 032-688-345-032-689-540-fax:032-695-150 Correo electrónico: coopfuturolamanense@yahoo.as </p> </div> | | | LA MANA, 01 DE MAYO DEL 2019 | | | | | NO. | CUENTA | SOCIOS | G | OBSERVACIÓN | 1 | 6286 | MACIAS TORRES EULALIA DEL ROSARIO | F | | 2 | 4933 | GUANDI HAIRO EDISON HERIBERTO | M | | 3 | 4634 | SALGUEIRO VILACRES JUAN RAUL | M | | 4 | 5179 | CAIRA VEGA CESAR FABIAN | M | ASE BENIGNO LINO | 5 | 1866 | REYES GALLO MARCOS PGO | M | ASE BENIGNO LINO | LA MANA, 08 DE MAYO DEL 2019 | | | | | NO. | CUENTA | SOCIOS | G | OBSERVACIÓN | 1 | 9013 | TOAPANTA TOAPANTA FLOR MARIA | F | | 2 | 19861 | PERAPIEL GARCIA EUTEMIA RAQUEL | F | | 3 | 11795 | GAVILANEZ PILATASIG JAIME GUSTAVO | M | | 4 | 10770 | GUAMOTURA FAZ MANUEL RAFAEL | M | | 5 | 2774 | RAMOS ZAMBRANO VICTOR ORLANDO | F | | 6 | 12105 | CHAMBA JACOBELISITH FERNANDA | F | | 7 | 13049 | CEJUBIN GAVILANEZ RAUL OSWALDO | M | | LA MANA, 15 DE MAYO DEL 2018 | | | | | NO. | CUENTA | SOCIOS | G | OBSERVACIÓN | 1 | 8419 | NAVARRITE CIRONILLO JONATHAN RICARDO | M | | 2 | 9056 | SORIA SORIA LUIS HUMBERTO | M | | 3 | 19879 | GUAMAN MORALES VILMA JUDITH | F | | 4 | 19901 | CUYO SIGCHA MARCO VENCIO | M | | LA MANA, 22 DE MAYO DEL 2018 | | | | | NO. | CUENTA | SOCIOS | G | OBSERVACIÓN | 1 | 12951 | MESA MESA HILDA NARCIZA | F | | 2 | 2946 | ORTEGA BUSTAMANTE LOURDES MARITZA | F | | 3 | 13857 | GAVILANEZ PILATASIG MAYRA JANETH | F | | 4 | 19911 | MAYORGA ESQUIVEL EDWIN NOE | M | ASE BENIGNO LINO | 5 | 15561 | QUIRJE RENCHO ELINA JACKELINE | F | ASE BENIGNO LINO | 6 | 30724 | ESTRELLA PROAÑO MARIA EUGENIA | F | ASE BENIGNO LINO |
| LA MANA, 01 DE MAYO DEL 2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NO. | CUENTA | SOCIOS | G | OBSERVACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 6286 | MACIAS TORRES EULALIA DEL ROSARIO | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 4933 | GUANDI HAIRO EDISON HERIBERTO | M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 4634 | SALGUEIRO VILACRES JUAN RAUL | M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 5179 | CAIRA VEGA CESAR FABIAN | M | ASE BENIGNO LINO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 1866 | REYES GALLO MARCOS PGO | M | ASE BENIGNO LINO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LA MANA, 08 DE MAYO DEL 2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NO. | CUENTA | SOCIOS | G | OBSERVACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 9013 | TOAPANTA TOAPANTA FLOR MARIA | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 19861 | PERAPIEL GARCIA EUTEMIA RAQUEL | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 11795 | GAVILANEZ PILATASIG JAIME GUSTAVO | M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 10770 | GUAMOTURA FAZ MANUEL RAFAEL | M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 2774 | RAMOS ZAMBRANO VICTOR ORLANDO | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 12105 | CHAMBA JACOBELISITH FERNANDA | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 13049 | CEJUBIN GAVILANEZ RAUL OSWALDO | M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LA MANA, 15 DE MAYO DEL 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NO. | CUENTA | SOCIOS | G | OBSERVACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 8419 | NAVARRITE CIRONILLO JONATHAN RICARDO | M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 9056 | SORIA SORIA LUIS HUMBERTO | M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 19879 | GUAMAN MORALES VILMA JUDITH | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 19901 | CUYO SIGCHA MARCO VENCIO | M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LA MANA, 22 DE MAYO DEL 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NO. | CUENTA | SOCIOS | G | OBSERVACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 12951 | MESA MESA HILDA NARCIZA | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 2946 | ORTEGA BUSTAMANTE LOURDES MARITZA | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 13857 | GAVILANEZ PILATASIG MAYRA JANETH | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 19911 | MAYORGA ESQUIVEL EDWIN NOE | M | ASE BENIGNO LINO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 15561 | QUIRJE RENCHO ELINA JACKELINE | F | ASE BENIGNO LINO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 30724 | ESTRELLA PROAÑO MARIA EUGENIA | F | ASE BENIGNO LINO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Se pudo apreciar que se dio cumplimiento a este ítem evaluado.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

00000

| | | |
|---|--|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: CNRR 8/10</p> |
|---|--|---|

| | | |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 06/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 09/12/2019</p> |

**CÉDULAS NARRATIVAS CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES A LOS SOCIOS
 ANTES DE OTROGAR LOS CRÉDITOS ***

| |
|---|
|  |
|---|

Figura 8. Listado de los socios capacitados
Elaborado por: las autoras



Figura 9. Certificado
Elaborado por: las autoras

Se pudo apreciar que se dio cumplimiento a este ítem evaluado.

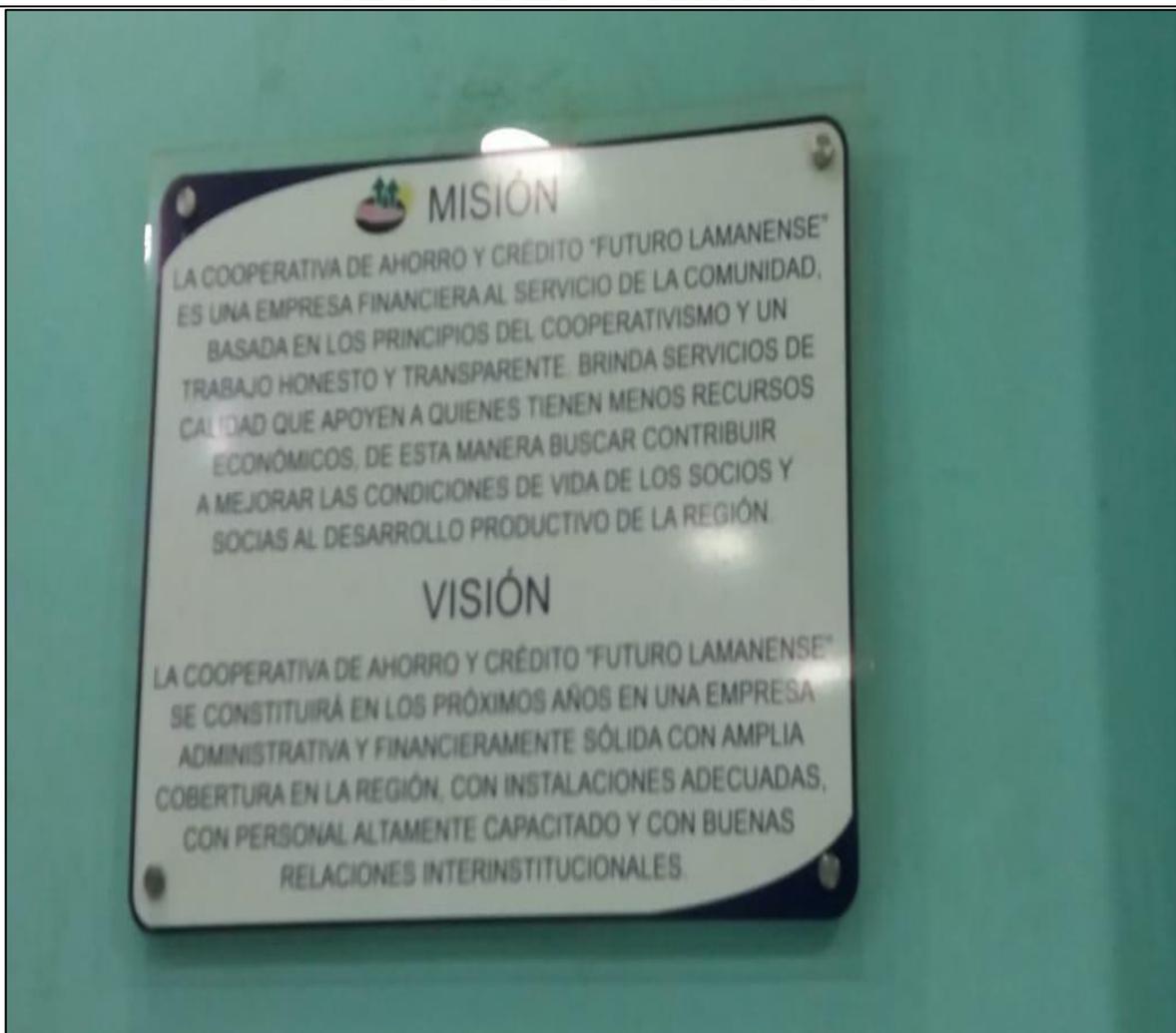
NIA 230: Documentación de auditoría

00000

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: CNRR 9/10</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 06/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 09/12/2019</p> |
| <p align="center">CÉDULAS NARRATIVAS CUMPLIMIENTO EXISTENCIA DEL BUZÓN DE OPINIONES ÁREA DE CRÉDITO *</p> | | |
|  | | |
| <p>Fotografía 6. Buzón de sugerencias Tomada por: las autoras</p> | | |
| <p>En la Cooperativa si se dispone un buzón de sugerencias, pero de manera general, no específicamente para el área de Crédito, adicional a ello no existe la cultura del uso del mismo por parte de los socios. ✓H</p> | | |

| | | |
|--|---|--|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">REF: CNRR 10/10</p> |
| <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 06/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G. Y</p> | <p>Fecha: 09/12/2019</p> |

**CÉDULAS NARRATIVAS CUMPLIMIENTO SOCIALIZACIÓN VISIÓN Y
 MISIÓN DE LA COOPERATIVA ***



Fotografía 7. Visión y misión exhibidas.
Tomada por: las autoras

La misión y visión se encuentran socializadas en las instalaciones de la Cooperativa, donde podrá ser apreciado por los empleados, socios y clientes de la entidad.

| | | |
|--|--|---|
|  | <p align="center">00000 N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p>REF:</p> <p>HLL</p> <p>1/3</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 07/12/2019</p> <p>Fecha: 10/11/2019</p> |
| HALLAZGOS CÉDULAS NARRATIVAS | | |
| HALLAZGO 5: ALTOS NIVELES DE MOROSIDAD CRÉDITOS DE CONSUMO | | |
| Título de Hallazgo: Niveles altos de morosidad en los créditos de Consumo | | |
| Condición | | |
| <p>Acorde a los datos de los índices de morosidad de los Créditos de Consumo, en los meses desde enero a diciembre del 2018 se pudo apreciar que en el mes de enero partió con un porcentaje del 29,68%, un valor muy elevado.</p> | | |
| Criterio | | |
| <p>Según el Manual de Control Interno emitida por la SEPS literal 4.2.7.1. Análisis y confirmación de saldos: se deberá efectuar un análisis periódico que permita determinar la morosidad, la antigüedad de saldos y las respectivas gestiones de cobro a efectuarse.</p> | | |
| Causa | | |
| <p>Debido que este tipo de créditos se otorga en un lapso de tiempo reducido no se efectuaba una adecuada constatación de ingresos, inspección de los socios al momento de otorgar este tipo de créditos.</p> | | |
| Efecto | | |
| <p>Alto nivel de exposición a una cartera vencida, como efecto de un alto índice de morosidad, lo cual afectó de manera significativa a la rentabilidad de la misma.</p> | | |
| Análisis: | | |
| <p>A pesar de que en los primeros meses se evidenció una tendencia positiva logrando una reducción de este índice de manera positiva.</p> | | |
| Conclusiones | | |
| <p>Los índices de morosidad fueron elevados en los primeros meses, no obstante a fin de mes se logró reducir estos índices negativos, situándose en un 4,08%.</p> | | |
| Recomendaciones | | |
| <p>A la parte directiva y jefe del área de crédito mantener un control más estricto control en la verificación de los datos en la otorgación de créditos.</p> | | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">000000000 N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p style="text-align: center;">REF: HLL 2/3</p> |
| <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 07/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 10/12/2019</p> |
| HALLAZGOS CÉDULAS NARRATIVAS | | |
| HALLAZGO 6: ALTOS NIVELES DE MOROSIDAD CRÉDITOS INMOBILIARIOS | | |
| Título de Hallazgo: Niveles altos de morosidad en los créditos Inmobiliarios | | |
| <p>Condición</p> <p>El índice de morosidad correspondiente a los Créditos Inmobiliarios, para el año 2018, inició con una tendencia baja con el 3,19% para el mes de enero, el cual se elevó de manera súbita para el mes de junio con el 13,33% y fue disminuyendo hasta situarse en el 1,05% para el fin de año.</p> | | |
| <p>Criterio</p> <p>Según el Manual de Control Interno emitida por la SEPS literal 4.2.7.1. Análisis y confirmación de saldos: se deberá efectuar un análisis periódico que permita determinar la morosidad, la antigüedad de saldos y las respectivas gestiones de cobro a efectuarse.</p> | | |
| <p>Causa</p> <p>Normativa gubernamental Ley gubernamental del 15 de marzo reguladora de los contratos de crédito Inmobiliario, no obstante en los próximos meses se logró reducir de forma positiva</p> | | |
| <p>Efecto</p> <p>Mayor riesgo de cartera vencida e incremento en el nivel del índice de morosidad que afecta de manera directa a la gestión de la cooperativa.</p> | | |
| <p>Análisis:</p> <p>Pese a que se disparó de manera elevado el índice de morosidad en el mes de junio a finales de año el mismo se situó en un valor positivo.</p> | | |
| <p>Conclusiones</p> <p>El índice de morosidad de esta cartera de crédito se elevó en el mes de junio, no obstante, a fin de mes se logró reducir estos índices negativos, situándose en un 1,05%</p> | | |
| <p>Recomendaciones</p> <p>A la parte directiva y jefe del área de crédito efectuar un análisis FODA de manera constante que permita revelar las amenazas externas que puedan perjudicar al área de crédito, específicamente los índices de morosidad.</p> | | |

0000000

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  <p style="text-align: center;">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | REF: HLL 3/3 |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 07/12/2019 |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 10/12/2019 |
| HALLAZGOS CÉDULAS NARRATIVAS | | |
| HALLAZGO 7: INAPROPIADO SISTEMA DE ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS | | |
| Título de Hallazgo: Inadecuado sistema de archivo de documentación del área de Créditos | | |
| Condición | | |
| Acorde a la evaluación y observación directa de las instalaciones donde se archiva la documentación inherente a la otorgación de créditos se apreció que el mismo es inadecuado. | | |
| Criterio | | |
| Omisión normativa Resolución N° SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 sobre la seguridad física. | | |
| Causa | | |
| Bajo nivel de planificación en un sistema de archivo adecuado que garantice la integridad de la seguridad de la documentación existente. | | |
| Efecto | | |
| Pérdida o deterioro de la documentación que respaldan la otorgación de créditos. | | |
| Análisis: | | |
| El inadecuado sistema de documentación de la otorgación de los créditos es un factor preocupante para la adecuada gestión del área de crédito. | | |
| Conclusiones | | |
| El inadecuado sistema de archivo para la documentación se dio como efecto de la escasa planificación al respecto por parte de los directivos de la cooperativa. | | |
| Recomendaciones | | |
| A la parte directiva y jefe del área de crédito incluir en el presupuesto anual mejorar para el sistema de archivado que asegure una mayor seguridad de esta documentación. | | |

00000

Una vez determinados los 7 hallazgos también se efectuó el cálculo de los indicadores de eficiencia y eficacia que permitió establecer el nivel de efectividad de las actividades efectuadas en la cooperativa, cuyos resultados se describen a continuación:

|  | | <p style="text-align: center;"> Rr&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional .RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador </p> | | | <p>REF:</p> <p>IG</p> <p>1/5</p> |
|--|---|---|------|--|---|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | Elaborado por: A.P B. N | | Fecha: 12/12/2019 | |
| | | Revisado por: G.Y | | Fecha: 14/12/2019 | |
| INDICADOR DE GESTIÓN: EFICIENCIA • | | | | | |
| Nombre del indicador | Fórmula | Estimado | Meta | Conclusión | |
| Eficiencia | $Eficiencia = \frac{\text{Créditos otorgados 2018}}{\text{Meta año 2018}} * 100$ $Eficiencia = \frac{1784}{1800} * 100$ | 99,11% | 100% | Existe un alto nivel de eficiencia en lo que respecta a la otorgación de créditos. | |

Elaborado por: Las autoras

|  | | <p style="text-align: center;">Rr&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional .RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p>REF:</p> <p>IG</p> <p>2/5</p> | |
|---|--|--|-------------------------------------|--|--|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 12/12/2019</p> | | |
| | | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 14/12/2019</p> | | |
| INDICADOR DE GESTIÓN: EFICIENCIA • | | | | | |
| Nombre del indicador | Fórmula | Estimado | Meta | Conclusión | |
| Eficiencia | $Expectativas\ de\ socios = \frac{\# \text{ socios satisfechos}}{\text{Total muestra de socios}} * 100$ $Expectativas\ de\ socios = \frac{227}{294} * 100$ | 77% | 100% | Acorde a los datos de la pregunta 2 dirigida a los socios permitió conocer que el 77,2% se siente satisfechos en tanto que un 23% demostró su insatisfacción, por ello es fundamental tomar medidas correctivas al respecto. | |

Elaborado por: Las autoras

|  | | <p style="text-align: center;">Rr&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional .RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | REF: IG 3/5 |
|--|--|--|-----------------------------|--|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 12/12/2019 | |
| | | Revisado por: G.Y | Fecha: 14/12/2019 | |
| INDICADOR DE GESTIÓN: EFICACIA | | | | |
| Nombre del indicador | Fórmula | Estimado | Meta | Conclusión |
| Eficacia | $\text{Eficacia} = \text{Cartera en riesgo 2017} - \text{Cartera en riesgo 2018}$ $\text{Eficacia} = 7,63 - 4,69$ $\text{Eficacia} = 7,63 - 4,69$ Meta 3,10% Cumplimiento 2,94% Porcentaje de cumplimiento: 95% | 2,94 | 3,10% | Existe un alto nivel de eficacia puesto que los índices en la cartera en riesgo se redujeron en un 2,94%, que equivale a un 95% de cumplimiento. |

Elaborado por: Las autoras

|  | | <p style="text-align: center;">Rr&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional .RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | REF: IG 4/5 |
|---|---|--|-----------------------------|---|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 14/12/2019 | |
| | | Revisado por: G.Y | Fecha: 16/12/2019 | |
| INDICADOR DE GESTIÓN: EFICACIA | | | | |
| Nombre del indicador | Fórmula | Estimado | Meta | Conclusión |
| Eficacia | $\text{Capacitación empleados} = \frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total empleados}} * 100$ $\text{Capacitación empleados} = \frac{12}{26} * 100$ | 46% | 70% | Acorde a los datos de la pregunta 11. Dirigida a los empleados se pudo apreciar un bajo nivel de cumplimiento en cuanto a las capacitaciones dirigidas a los empleados de la cooperativa. |

Elaborado por: Las autoras

|  | | <p style="text-align: center;">Rr&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional .RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p>REF:</p> <p>IG</p> <p>5/5</p> |
|---|---|---|-----------------------------|---|
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 14/12/2019 | |
| | | Revisado por: G.Y | Fecha: 16/12/2019 | |
| INDICADOR DE GESTIÓN: EFECTIVIDAD | | | | |
| Nombre del indicador | Fórmula | Estimado | Meta | Conclusión |
| Efectividad | $Efectividad = \frac{\% Eficacia}{\% Eficiencia} * 100$ $Efectividad = \frac{70,5\%}{88,05\%} * 100$ $Efectividad = 96\%$ <p>Para la determinación del nivel de efectividad se procedió a promediar los porcentajes del nivel de eficiencia y eficacia.</p> | 80,06% | 100% | Existe un alto nivel de efectividad en la gestión del área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense. |

Elaborado

por:

Las

autoras.

00000

| | |
|--|------------------------------------|
|  <p>00000 N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p>IF</p> <p>1/7</p> |
|--|------------------------------------|

| | | |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 26/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 28/12/2019</p> |

FASE IV. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



FASE IV. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p>IF. 2/7</p> | | | | | | | | |
|--|---|--|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------|--------------|---|---|---------|---|---------------|---------|
| <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 26/12/2019</p> | | | | | | | | | |
| | | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 28/12/2019</p> | | | | | | | | | |
| <p>FASE IV. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p> | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">N°</th> <th align="center">Actividad</th> <th align="center">Responsables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">1</td> <td>Elaboración del borrador del informe de auditoría</td> <td align="center">A.P B.N</td> </tr> <tr> <td align="center">2</td> <td>Informe final</td> <td align="center">A.P B.N</td> </tr> </tbody> </table> | | | | N° | Actividad | Responsables | 1 | Elaboración del borrador del informe de auditoría | A.P B.N | 2 | Informe final | A.P B.N |
| N° | Actividad | Responsables | | | | | | | | | | |
| 1 | Elaboración del borrador del informe de auditoría | A.P B.N | | | | | | | | | | |
| 2 | Informe final | A.P B.N | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|--|---|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">IF.</p> <p align="center">3/7</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 26/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 28/12/2019</p> |
| <p>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> | | |
| <p align="right">La Maná 26 de diciembre del 2019</p> <p>Ing. Moran Marmolejo Fabián Medardo Mgs. GERENTE COAC FUTURO LAMANENSE</p> <p>En su despacho:</p> <p>Reciba saludos cordiales y deseos fervientes de éxitos en las funciones que usted desempeña, el presente informe tiene como finalidad hacer de su conocimiento los resultados de auditoria de gestión efectuada al área de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense que usted representa para lo cual exponemos lo siguiente.</p> <p>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</p> <p>1.1. Motivo: Realizar una auditoría de gestión aplicada al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, durante el periodo 2018.</p> <p>1.2. Objetivos</p> <p>Efectuar una auditoría de gestión aplicada al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, periodo 2018, en la cual se verificará el cumplimiento de las normativas y el índice de morosidad.</p> | | |

| | | |
|--|---|--|
|  | <p align="center">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | <p align="center">IF</p> <p align="center">4/7</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 26/12/2019</p> |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 28/12/2019</p> |
| INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN | | |
| <p>1.3. Alcance:</p> <p>La ejecución de esta auditoría de gestión aplicada al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se realizará al periodo fiscal desde el uno de enero al treinta y uno de diciembre del dos mil dieciocho, la misma que tendrá una duración de ochenta y cinco días desde el tres de octubre del dos mil diecinueve al veinte nueve de diciembre del presente, y al terminar el tiempo establecido el grupo de Auditoría emitirá un informe con respecto a la misma.</p> <p>2. RESULTADOS:</p> <p>2.1. Conclusión de la evaluación global de control interno</p> <p>El control interno que mantiene la Institución obtuvo una calificación como MODERADO, teniendo un nivel de Riesgo = 29% y un nivel de confianza = 71%.</p> <p>2.2. Hallazgos del control interno</p> <p>Hallazgo1. Inadecuada constatación de ingresos en la otorgación de créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones <p>Al no realizar la constatación rigurosa de los ingresos de los clientes que solicitan créditos se pone en riesgo la carrea de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendaciones <p>Se recomienda realizar llamados de atención y advertencias al personal para evitar que se den estas situaciones.</p> | | |

| | | |
|--|--------------------------------|------------------------------------|
|  <p style="text-align: center;">N&P ASOCIADOS <i>Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional</i> RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p>IF</p> <p>5/7</p> |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 26/12/2019 |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 28/12/2019 |
| INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN | | |
| <p>Hallazgo 2. Inadecuado uso de las herramientas de planificación en prevención de riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones: Al no realizar la matriz se desmejoran los procesos de planificación para la toma de medidas en la prevención de riesgos. • Recomendaciones: Se recomienda realizar actualizaciones constantes de las matrices de riesgos y mantenerlas en cada departamento, estableciendo un control de las medidas a adoptar. <p>Hallazgo 3. incumplimiento de las necesidades de los socios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones: Al no cumplir con las expectativas del cliente la cooperativa se encuentra expuesta al riesgo de la pérdida de clientes y con ello perjudicando a la cartera de clientes. • Recomendaciones: A la parte directiva de la cooperativa y jefe de negocios del departamento de créditos establecer estrategias como la implementación de un buzón de quejas y sugerencias que permita conocer las expectativas y necesidades de los clientes. <p>Hallazgo 4. Bajo nivel de capacitación del personal del área de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones: Al no poseer un adecuado sistema de capacitaciones del personal del área de créditos se está exponiendo a la cooperativa a riesgos en la ejecución de los procedimientos efectuados al otorgar un crédito. <p>Recomendaciones: A la parte directiva y jefe del área de crédito elaborar de manera conjunta un plan de capacitaciones, el cual deberá ser socializado entre los integrantes de esta área.</p> | | |

| | | |
|--|--------------------------------|-----------------------------|
|  <p>N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular:(593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | IF 6/7 |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE | Elaborado por: A.P B. N | Fecha: 26/12/2019 |
| | Revisado por: G.Y | Fecha: 28/12/2019 |
| INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN | | |
| <p>RESULTADOS ÍNDICES DE MOROSIDAD TIPOS DE CRÉDITOS:</p> <p>Hallazgo 5: Niveles altos de morosidad en los créditos de Consumo</p> <p>Conclusión: Los índices de morosidad fueron elevados en los primeros meses, no obstante, a fin de mes se logró reducir estos índices negativos, situándose en un 4,08%.</p> <p>Recomendación: A la parte directiva y jefe del área de crédito mantener un control más estricto control en la verificación de los datos en la otorgación de créditos.</p> <p>HALLAZGOS CÉDULAS NARRATIVAS</p> <p>Hallazgo 6: Niveles altos de morosidad en los créditos Inmobiliarios</p> <p>Conclusión:</p> <p>El índice de morosidad de esta cartera de crédito se elevó en el mes de junio, no obstante, a fin de mes se logró reducir estos índices negativos, situándose en un 1,05%</p> <p>Recomendación:</p> <p>A la parte directiva y jefe del área de crédito efectuar un análisis FODA de manera constante que permita revelar las amenazas externas que puedan perjudicar al área de crédito, específicamente los índices de morosidad.</p> <p>Hallazgo 7. Inadecuado sistema de archivo de documentación del área de Créditos</p> <p>Conclusión:</p> <p>El inadecuado sistema de archivo para la documentación se dio como efecto de la escasa planificación al respecto por parte de los directivos de la cooperativa.</p> <p>Recomendación:</p> <p>A la parte directiva y jefe del área de crédito incluir en el presupuesto anual mejorar para el sistema de archivado que asegure una mayor seguridad de esta documentación.</p> | | |

| | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|------------------------------------|
|  | | <p align="center">N&P ASOCIADOS Servicios de Auditoría con Responsabilidad y Capacidad Profesional RUC N° 0503042020001 Dirección: Quito y Manabí Teléfonos: (593-03) 695029 Celular: (593) 0969629074 E-mail: nyp:asociados@hotmail.com La Maná – Cotopaxi – Ecuador</p> | | <p>IF</p> <p>7/7</p> |
| <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE</p> | <p>Elaborado por: A.P B. N</p> | <p>Fecha: 26/12/2019</p> | | |
| | <p>Revisado por: G.Y</p> | <p>Fecha: 28/12/2019</p> | | |
| <p>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> | | | | |
| <p>Eficiencia: Existe un alto nivel de eficiencia en lo que respecta a la otorgación de créditos.</p> <p>Eficacia: Existe un alto nivel de eficacia puesto que el índice en la cartera en riesgo se redujo a un 2,94%, que equivale a un 95% de cumplimiento.</p> <p>Efectividad: Existe un alto nivel de efectividad en la gestión del área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense.</p> <p>Sin otro particular, aprovechamos esta oportunidad para agradecer la ayuda recibida del personal de la Cooperativa durante el desarrollo del control interno del área de Crédito.</p> <p>ATENTAMENTE:</p> <p>LAS AUDITORAS</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  Paz Banda Alexandra Jacqueline C.I. 1204676975 AUDITORA </div> <div style="text-align: center;">  Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth C.I. 050352705-3 AUDITORA </div> </div> | | | | |

12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES O ECONÓMICOS)

El proyecto de investigación genera los siguientes impactos:

12.1. Impacto Social

Posee impacto social debido que fomenta un estímulo social en el estudiante, permitiendo una mayor integración del estudiante en su entorno realizado al desempeño profesional, ampliando sus habilidades para su futuro en beneficio de una entidad crediticia que está al servicio de la población, a través de la otorgación de créditos que fomentan el desarrollo de las familias del cantón La Maná.

12.2. Impacto económico

Permite tener una investigación viable en el ámbito económico, porque tuvo como propósito aportar y solucionar una necesidad existente dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, a través del cual se pudo evidenciar hallazgos que obstaculizan el normal desarrollo de las actividades del área de crédito, los resultados favorecerán a la toma de decisiones encaminadas a mejorar el manejo de los recursos económicos existentes en esta entidad crediticia.

12.3. Impacto Técnico

Posee impacto técnico tenido que es un proyecto de investigación que permite poner en uso las normas bases y lineamientos para llevar a efecto el desarrollo de la auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lamanense, respaldadas en lineamientos teóricos que orientaron para lograr resultados óptimos que favorecerán un adecuado desenvolvimiento del área de créditos.

13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

Tabla 37. Presupuesto de la investigación

| Componentes | FUENTE DE FINANCIAMIENTO | | | |
|--|--------------------------|-----|-----------|--------------|
| | Internas | | | Total |
| | Autogestión | UTC | Comunidad | |
| Componente 1 | | | | |
| Efectuar la fase de conocimiento preliminar a través de la revisión de los archivos y el análisis FODA aplicados al área de crédito. | | | | 260 |
| Actividades | | | | |
| Actividad 1. Realizar las encuestas y entrevista. | 100 | | | |
| Actividad 2: Visita a la instalación para la recopilación de información. | 100 | | | |
| Actividad 3: Elaborar y aplicar la matriz FODA | 80 | | | |
| Componente 2 | | | | |
| Elaborar los planes y programas de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense. | | | | 100 |
| Actividades | | | | |
| Actividad 1: Diseño de los planes y programas de Auditoría de Gestión | 100 | | | |
| Componente 3 | | | | |
| Aplicar la fase de ejecución del programa de la Auditoría de Gestión mediante el control interno y la determinación de los hallazgos. | | | | 280 |
| Actividades | | | | |
| Actividad 1: Aplicación del control interno | 100 | | | |
| Actividad 2. Aplicación y análisis indicadores de gestión | 60 | | | |
| Actividad 3. Elaborar hojas de trabajo | 60 | | | |
| Actividad 4. Determinar hallazgos | 60 | | | |
| Componente 4. | | | | |
| Emitir un informe final de la Auditoría de Gestión aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense con sus respectivas recomendaciones. | | | | 130 |
| Actividad 1. Redacción del informe con sus respectivos hallazgos. | 70 | | | |
| Actividad 2. Socialización del informe | 50 | | | |
| Total | | | | \$770 |

Elaborado por: Las autoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- Mediante la fase de conocimiento preliminar a través de la revisión de los archivos y el análisis FODA aplicados al área de Crédito se pudo evidenciar que existe incumplimiento de los socios en cuanto a los pagos de los créditos, además no se dispone de un control interno específico para el área de créditos, con ello crece la amenaza del incremento de las tasas de morosidad y el cobro de interés acumulados entre los socios.
- El programa de la auditoría comprendió la planeación de las fechas a ejecutar, entre ellas se incluyó la visita a las instalaciones, entrevista al jefe de Agencia, el análisis FODA, la aplicación del control interno en el área de crédito, el establecimiento de los riesgos, indicadores, determinación de hallazgos y la comunicación de los resultados a través del informe final, cabe resaltar que se cumplió con el programa establecido.
- A través de la fase de aplicación de la auditoría de gestión mediante el control interno con el enfoque del COSO I, se pudo determinar un nivel de Riesgo = 29%, y un nivel de confianza = 71%, además se pudo establecer que el índice más alto de morosidad se evidencio en el crédito de consumo con 29,68% para el mes de enero del 2018, no obstante, el mismo se redujo de manera drástica para diciembre el mismo año.
- En el informe final de la auditoría de gestión se presentó los resultados obtenidos en el desarrollo de la auditoría de gestión, detectando los siguientes hallazgos en el control interno: inadecuada constatación de ingresos en la otorgación de créditos, inadecuado uso de la matriz de riesgos, incumplimiento de las necesidades de los socios, bajo nivel de capacitaciones al personal área de crédito, niveles de morosidad altos en los créditos de consumo e inmobiliarios, y un inadecuado sistema de archivos de la documentación, frente a las cuales se propuso recomendaciones encaminadas a mejorar la gestión de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense.

14.2. Recomendaciones

- Es fundamental que el Consejo Administrativo de manera conjunta con el Jefe de Agencia y el Jefe del área de Crédito, revisen de manera minuciosa los resultados de las encuestas, entrevista y el análisis FODA con el propósito de tomar los correctivos necesarios para disminuir las amenazas existentes en la cooperativa.
- Al desarrollar los programas de auditoría es necesario un mayor control para reducir el tiempo de ejecución de los mismos, disminuyendo y optimizando los recursos económicos, materiales y humanos.
- Es fundamental que se analicen los niveles de riesgo y confianza obtenidos en cada uno de los componentes evaluados con el fin de tomar medida de acción frente a cada falencia detectada.
- Socializar los resultados emitidos en el informe final entre todos los colaboradores de la cooperativa y cumplir con las recomendaciones emitidas frente a cada hallazgo, con el propósito de optimizar las actividades efectuadas en el área de Crédito.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A. (2015). *Auditoría: un enfoque integral*. Argentina: Buenos Aires.
- Arguello, R. (19 de 09 de 2015). Control interno en las entidades financieras. *Revista Scientia*, 185 p. Recuperado el Diciembre de 2019, de http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIA/NIA-200.pdf.
- Aumatell, C. (2016). *Auditoría de la información: análisis de la información*. Cataluña, España: Editorial UOC.
- Ballart, X. (2016). *Innovación en la gestión pública y en la empresa privat*. Madrid: Publicaciones Andalucía.
- Beas, A. (2016). *Auditoria y control gubernamental* (Primera ed.). Lima, Ecuador: Editora Gráfica Bernilla. Recuperado el Diciembre de 2019
- Benjamin, F. (2015). *Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio* (Segunda ed.). (UNAM, Ed.) México: Publicaciones Nuevo mundo. Recuperado el Diciembre de 2019
- Blanco, Y. (2016). *Auditoría integral, normas y procedimientos* (Primera ed.). Monterrey, México: Grin Verlag. Recuperado el Diciembre de 2019
- Carrión, E., & Orellana, V. (2013). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopera Ltda.* (C. y. Auditoría, Ed.) Cuenca, Ecuador: Universidad de Azuay. Recuperado el Octubre de 2019, de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2462/1/08894.pdf>
- Cepeda Gustavo. (2015). *Auditoria en control interno*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Cepeda, G. (2015). *Auditoria en control interno*. Bogotá, Colombia-: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado el Diciembre de 2019
- Cifuentes, H. (2015). Control interno mitos y realidades. (N°5, Ed.) *Revista empresarial*, Vol. 12. Recuperado el Diciembre de 2019
- Dávila, M. (2015). *Guía para la aplicación de la auditoría de gestión* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Visiones. Recuperado el Enero de 2020
- Drucker, P. (2014). *Análisis de la Estrategia de las Organizaciones*. (Primera ed.). Bogota, Colombia: Editorial Antares. Recuperado el Diciembre de 2019
- Drucker, P. (2016). *Análisis de la Estrategia de las Organizaciones*. Bogota: Editorial Antares.

- Escobar, D., & Auhing, A. (2016). *Auditoría de gestión y su incidencia en la administración de la cartera de crédito de cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne agencia La Maná, año 2014.*
- Frankin. E. (2015). *Auditoría Administrativa*. MEXICO: 8ª ed. McGraw Hill.
- Froidevaux, G. (2015). “*Auditoría Interna para PYMES*. Santa Fe.: Facultad de Ciencias Económicas de la UNL. Recuperado el Diciembre de 2019
- FROIDEVAUX, Gabriel. (2009). “*Auditoría Interna para PYMES*. . Santa Fe.: Facultad de Ciencias Económicas de la UNL.
- Hernandez Nelly. (2010). *Normativa de la Auditoria*. Chile: Mc luis.
- Herrera, T., & Rivera, S. (2016). *Estructura general de las cooperativas de Ahoro y Crédito*. Quito, Ecuador: Luz de América. Recuperado el Diciembre de 2019
- López, S. (2016). *Administración de instituciones públicas*. Bogota: Editorial Bolivar.
- Madariaga, J. (2014). *Manual práctico de auditoría*. Colombia: Editoyal.
- Madariaga, J. (2017). *Manual Practico de Auditoría*. Cali: Publicaciones Antares.
- Mantilla, Samuel. (2015). *Control interno informe COSO*. LIMA: Ediciones ECOE.
- Mantilla, S. (2015). *Control interno informe COSO*. LIMA: Ediciones ECOE.
- Marín, S. (2016). *Contabilidad bancaria: financiera, de gestión y auditoría* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Adventure. Recuperado el Diciembre de 2019
- Matorinn, O., & Pedraza, Y. (2015). *Indicadores de gestión: valor administrativo* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: UOC.
- Palma, J., & Higuera, T. (2016). *Indicadores de gestión* (Segunda ed.). Lima, Perú: Antares. Recuperado el Diciembre de 2019
- PCGA. (2015). *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados*.
- Rentería, M. (2015). *Argumentos a favor de la auditoría*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Lid. Recuperado el septiembre de 2019
- Sanchez, G. (2015). *Auditoria de Estados Financieros*. Mexico: Editorial Azteca.
- Sánchez, G. (2017). *Auditoria de Estados Financieros*. (Primera, Ed.) Guadalajara, México: Editorial Azteca. Recuperado el Diciembre de 2019
- Spencer, P. (2009). *Manual básico de auditoría interna*. Boston: editorial New Line.
- Tapia, M., & Berrezueta, H. (2013). *Auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*. (E. d. Auditoría, Ed.) Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. Recuperado el Agosto de 2019

- Toral, H., & Yépez, J. (2015). *Fundamentos de auditoría: enfoque moderno* (Primera ed.). Estados Unidos: Palibrio. Recuperado el Diciembre de 2019
- Vular, E. (2016). *Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio*. Toledo, España: Publicaciones Coar. Recuperado el Diciembre de 2019
- Walters, P. (2015). *Fundamentos de Auditoria* (Segunda ed., Vol. Vol. 6). Buenos Aires, Argentina: Dunken. Recuperado el Diciembre de 2019
- www.cyta.com.ar. (2015).
<http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/nic/nic.htm>.
- www.facssystem.com. (19 de 09 de 2010).

16. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida de la tutora.

CURRICULUM VITAE



DATOS PERSONALES

NOMBRES: Carmen Yesenia
APELLIDOS: Garibaldi Alcivar
NÚMERO DE CÉDULA: 130888741-1
FECHA DE NACIMIENTO: 13 de febrero de 1978
EDAD: 42 años
TELEFONO: 052-651750/052-639479
CELULAR: 0999950874
CORREO: yeseniagaribaldi@hotmail.com
LUGAR DE RESIDENCIA: Portoviejo - Manabí
DOMICILIO: Avda. Paulo Emilio Macías y Ricaurte

FORMACIÓN ACADÉMICA

ESTUDIOS PRIMARIOS:

- Liceo Particular Bilingüe Modelo

ESTUDIOS SECUNDARIOS:

- Colegio Nacional Técnico Uruguay

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS PREGRADO:

- Universidad Técnica de Manabí

ESTUDIOS DE POSTGRADO:

- Universidad Técnica de Manabí

ESTUDIOS DE POSTGRADO:

- Universidad Privada Atenor Orrego Trujillo -Perú

TÍTULOS OBTENIDOS

- Comercio y Administración – Secretariado en Español
- Ingeniero Comercial
- Magister en Administración de Empresa
- Doctor en Administración de Empresas
- Técnica de Manabí – FEUE – FARU

Anexo 2. Hoja de vida de la investigadora 1.

CURRICULUM VITAE



DATOS PERSONALES

| | |
|--------------------------------|-----------------------|
| NOMBRES: | Blanca Elizabeth |
| APELLIDOS: | Ninasunta Ninasunta |
| DOCUMENTO DE IDENTIDAD: | 050352705-3 |
| FECHA DE NACIMIENTO: | 11 Julio de 1995 |
| LUGAR DE NACIMIENTO: | Cotopaxi / Guasaganda |
| ESTADO CIVIL: | Soltera |
| DIRECCIÓN: | Mercedes del Sur |
| TELÉFONO MOVIL: | 0985643927 |
| E-MAIL | eninasunta @yahoo.com |

FORMACIÓN ACADÉMICA

ESTUDIOS PRIMARIOS:

- Escuela Fiscal “Jose Rumazo Gonzales ”

ESTUDIOS SECUNDARIOS:

- Academia Ercilia del Martinez
- Colegio Intercultural Bilingüe Jatari Unancha

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS PREGRADO:

- Universidad Técnica De Cotopaxi.
- Estudio: Ing. Contabilidad y Auditoria
- Cursando en la actualidad: Sexto Semestre.

TÍTULOS OBTENIDOS

- Título de Maestra Artesanal
- Título en Comercio y Administracion

Anexo 3. Hoja de vida de la investigadora.

CURRICULUM VITAE



DATOS PERSONALES

| | |
|------------------------------|--|
| NOMBRES: | Alexandra Jacqueline |
| APELLIDOS: | Paz Banda |
| LUGAR DE NACIMIENTO: | Valencia – Los Ríos |
| FECHA DE NACIMIENTO: | 03 de febrero del 1984 |
| NACIONALIDAD: | Ecuatoriana |
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 120467697-5 |
| ESTADO CIVIL: | Casada |
| CIUDAD DE RESIDENCIA: | Valencia – Los Ríos |
| DIRECCIÓN: | Hamburgo entrada del motel PK ² |
| TELÉFONO DOMICILIO: | 03-2288-159 |
| TELÉFONO MÓVIL: | 0979761071 |
| E-MAIL PERSONAL: | yaquipaz1984@gmail.com |

FORMACIÓN ACADÉMICA

ESTUDIOS PRIMARIOS

- Escuela Fiscal Mixta “Patricia Pilar”

ESTUDIOS SECUNDARIOS:

- Centro de Formación Artesanal Fiscal “Ercilia de Martínez”
- Unidad Educativa Nicolás Infante Díaz

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS PREGRADO:

- Actualmente en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión “La Mana”

TÍTULOS OBTENIDOS

- Título de Maestra Artesanal
- Título en Ciencias Social



COAC Futuro Lamanense

SOLICITUD DE CRÉDITO

IMPORTANTE: Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos a comprobación.
Cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.

DEUDOR

Fecha de la Solicitud: 14/01/2020

Nro. Solicitud: 16135

Oficial responsable: BENIGNO LINO

Nro. Socio: 5768

1. DATOS DEL CRÉDITO

Monto Solicitado: 4000.00 Frecuencia de Pago: 30 No. Cuotas: 30
 Tipo Crédito: CONSUMO Destino Financiero: Servicios relacionados con la agricultura
 Destino Crédito: PAGO DE DEUDAS VARIAS

2. DATOS PERSONALES

Nombre: ARELLANO MOREIRA FROILAN SANTIAGO Edad(años): 46
 Identificación: 0501941975 Nivel de Estudios: Secundaria Estado Civil: SOLTERO
 Domicilio Actual: RECINTO SEIS DE AGOSTO Teléfono: 0979769080
 Sitio Referencia: FRENTE DE UNA CANCHA DE INDOR Y BALEYBOL JUNTO A LA FAMILIA ARELLANO EN LA TERCERA BANQUERA VILLA DE CEMENTO
 Separación Bienes: SI NO Cargas Familiares: Es Obligado Llevar Contabilidad: No
 Ventas Anuales: 5760.00

Ocupación (en caso de ser empleado)

Empresa: Cargo:
 Dirección: Teléfono:
 Fecha Ingreso: Sueldo: 0

Ocupación (en caso de tener negocio propio)

Negocio: ACTIVIDADES DE LIMPIEZA ESPECIALIZADA DE EDIFICIOS, COMO LIMPIEZA DE VENTANAS, LIMPIEZA DE CHIMENEAS Y HOGARES DE CHIMENEA, HORNOS, INCINERADORES, LIMPIEZA DE MAQUINARIA INDUSTRIAL, CALDERAS, CONDUCTOS DE VENTILACIÓN, EXTRACTORES DE AIRE, ACTIVIDADES DE LIMPIEZA DE EDIFICIOS E INSTALACIONES INDUSTRIALES N.C.P. Tiempo: 240 meses
 Dirección: EL CARMEN Teléfono: 0979769080
 Actividad: ACTIVIDADES DE LIMPIEZA ESPECIALIZADA DE EDIFICIOS, COMO LIMPIEZA DE VENTANAS, LIMPIEZA DE CHIMENEAS Y HOGARES DE CHIMENEA, HORNOS, INCINERADORES, LIMPIEZA DE MAQUINARIA INDUSTRIAL, CALDERAS, CONDUCTOS DE VENTILACIÓN, EXTRACTORES DE AIRE, ACTIVIDADES DE LIMPIEZA DE EDIFICIOS E INSTALACIONES INDUSTRIALES N.C.P. Sueldo: 480,00

Vivienda

Tipo Vivienda: Propia Tiempo Residencia: 999
 Hipoteca: SI NO Arrendatario:

4. REFERENCIAS

4.1 REFERENCIAS PERSONALES (Pueden ser familiares que no vivan con usted)

| Nombre | Dirección | Teléfono |
|------------------|--|------------|
| OSVALDO ZAMBRANO | FRENTE LA CAMARA DE COMERCIO AL FONDO POR LOS TANQUEAS DE AGUA POTABLE | 0992081181 |
| VASILIO FIGUEROA | FRENTE LA CAMARA DE COMERCIO AL FONDO POR LOS TANQUEAS DE AGUA POTABLE | 0991106916 |

4.2 REFERENCIAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (Bancos, Cooperativas)

| Institución | Nro. Cuenta | Tipo |
|-------------|-------------|------|
| | | |

4.3 REFERENCIAS COMERCIALES (Proveedores, Clientes)

| Nombre | Dirección | Teléfono |
|--------|-----------|----------|
| | | |

5. DECLARACIÓN PATRIMONIAL

| 5.1 ACTIVOS | 17600.00 |
|-------------|----------|
| | |



COAC Futuro Lamanense

| Tipo | Valor | Descripción |
|-----------------|----------|-------------------|
| Caja Bancos | 0 | |
| Casas/Edificios | 12000.00 | CASA |
| Otros | 3000.00 | ELECTRODOMESTICOS |
| Terrenos | 0 | |
| Vehiculos | 2600.00 | MOTO |

5.2 PASIVOS Y OBLIGACIONES 77.00

| Tipo | Valor | Descripción |
|--------------|-------|-------------|
| Ctas X Pagar | 0 | |
| Otros | 77.00 | |
| Prestamos | 0 | |

6. INGRESOS Y GASTOS FAMILIARES (mensuales)

| 6.1 INGRESOS MENSUALES | | Monto | 6.2 GASTOS MENSUALES | | Monto |
|-------------------------|--|---------------|----------------------|--|---------------|
| Arriendos | | 0 | Alimentación | | 180.00 |
| Otros | | 200.00 | Arriendos | | 0 |
| Pensiones | | 0 | Educación | | 0 |
| Remesas | | 0 | Otros | | 50.00 |
| Sueldo/Salario | | 480.00 | Servicios Básicos | | 20.00 |
| Sueldo/Salario Conyugue | | 0 | Transporte | | 20.00 |
| Total | | 680.00 | Total | | 270.00 |

7. GARANTÍAS HIPOTECARIAS / PRENDARIAS / DPF EN RESPALDO AL CRÉDITO

7.1 GARANTÍAS HIPOTECARIAS

| Documento | Detalle | Descripción | Vivienda Única | Primer Uso Vivienda | Valor Por Metro Cuadrado |
|-----------|---------|-------------|----------------|---------------------|--------------------------|
|-----------|---------|-------------|----------------|---------------------|--------------------------|

7.2 GARANTÍAS PRENDARIAS

| Código Tipo Prenda | Descripción | # Serie Principal | # Serie Secundario | Es Joya |
|--------------------|-------------|-------------------|--------------------|---------|
|--------------------|-------------|-------------------|--------------------|---------|

7.3 GARANTÍAS DPF (PÓLIZA)

| Código Depósito | Depósito | Detalle | Monto |
|-----------------|----------|---------|---------|
| | | | 4000.00 |

7.4 GARANTÍA FOGEPS

| Detalle Certificado | Numero Certificado | Fecha Certificado | Valor |
|---------------------|--------------------|-------------------|-------|
|---------------------|--------------------|-------------------|-------|

8. DOCUMENTACION DE RESPALDO ADJUNTO A LA SOLICITUD

| | Solicitante | Garan1. | Garan2. | | Solicitante | Garan1. | Garan2. |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Copias de cédula de identidad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Copia carta predial de inmuebles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Certificados de Ingresos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Copia de matrícula de vehículo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Foto Tamaño Carnet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Copia RUC / Patente del negocio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Certificación de domicilio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Copia de escrituras | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. CROQUIS DE UBICACIÓN DE DOMICILIO Y NEGOCIO (En caso de disponer de negocio propio)

| | |
|-----------|---------|
| Domicilio | Negocio |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Declaro expresamente que la información incluida en este contrato, convenio o solicitud es actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea verificada a través de los medios que se estime pertinentes, especialmente mediante la consulta de la información en los burós de crédito y especialmente en Credit Report C.A.

Anexo 5. Extracto del manual de políticas de la COAC Futuro Lamanense

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, considerando la relevancia de tener un Manual de Procedimiento de Crédito y Políticas para esta área, que sea capaz de proveer información oportuna para la toma de decisiones de los colaboradores de los distintos grados de la entidad, se ha desempeñado el presente documento tomando en consideración los siguientes parámetros:

- *Direccionamiento estratégico (misión, visión, valores, políticas, los procedimientos técnicos de las operaciones de crédito, lineamientos de garantía, estrategia, normas, propósitos y reglamentos actuales).*
- *Una estructura organizacional que favoreciera el funcionamiento de la entidad.*
- *Acuerdos emitidos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y por supuesto la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.*

A través del documento se pretende establecer normas, políticas, los procedimientos de carácter tecnológico, de las operaciones del área de crédito, sus requerimientos, las garantías necesarias, mecanismos y grados de aprobación para la gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, llegando a la aplicación de los directivos y personal operativo de la institución financiera que de forma directa o no se vinculen y por tanto posean responsabilidad sobre el proceso de aprobación de créditos para los socios de la entidad crediticia.

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Con el mismo propósito y para alcanzar el desarrollo de las operaciones crediticias es indispensable que el talento humano que está involucrado en sus diferentes fases, tenga pleno conocimiento de las tareas y responsabilidades, y siempre sustentar su actuación en lo establecido por el documento presentado, mismo que contiene las políticas para aplicarse en la administración de los servicios financieros brindados, específicamente los créditos.

Alcance

El presente manual a través de su contenido presenta las políticas y procedimientos de crédito, resulta imperante para todo el talento humano que se encuentra inmerso en el proceso de otorgación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Las políticas, normas y direccionamiento determinados son de cumplimiento obligatorio, por tanto, el personal debe ceñirse a estos, solamente su cumplimiento cabal permitirá estructurar una eficiente administración de la cartera de crédito.

Marco legal

A continuación, se establecen los principales sustentos legales del presente Manual:

- *Ley de Economía Popular y Solidaria*
- *Reglamento de Economía Popular y Solidaria*
- *Normas de gestión de riesgo*
- *Código Orgánico Monetario y Financiero*
- *Regulaciones emitidas por el Banco Central del Ecuador.*
- *Estatutos del Reglamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.*

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Objetivos

Objetivo general

- *Diseñar lineamientos orientados al talento humano del área de créditos de la entidad crediticia.*
- *Determinar los instrumentos para la gestión de créditos, límites, constitución, verificación, medidas de garantía y grados de otorgación de créditos a los socios.*
- *Estandarizar los procedimientos de estudio, verificación, aprobación y recuperación de los montos otorgados como crédito.*

CAPÍTULO V. Aprobación, difusión y actualización

El presente manual de políticas y procedimientos de crédito ha de ser verificado y autorizado por el Consejo de Administración, mismo que debe ceñirse permanentemente a las resoluciones de la Junta de Políticas de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario.

El presente Manual será revisado y actualizado por el Gerente y Jefe de Negocios al menos una vez al año, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa. Para la divulgación del contenido del presente documento se deberá tomar en cuenta el siguiente procedimiento:

- *Quien ocupe el cargo de Jefe de Negocios tiene la responsabilidad de la custodia y distribución del Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito;*
- *Es responsabilidad del Gerente y Jefe de Negocios, socializar el presente documento con todo el personal de la cooperativa para su conocimiento al menos una vez al año, o cuando haya sido modificado; para el efecto en el plan anual de capacitación se hará constar un taller de socialización del manual de crédito al que deberán asistir todos los empleados de la cooperativa;*

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

- *El conocimiento de las políticas y procedimiento contenidos en este manual, forma parte de los deberes y responsabilidades, de todo el personal que interviene en el proceso crediticio. Su desconocimiento no los libera de las sanciones que se puede imponer por su inobservancia.*

VI. DEL MANEJO DE CONFLICTO DE INTERESES:

No es posible receptar y evaluar una solicitud de crédito ni recomendarla, ni autorizar en los organismos de crédito, asimismo los Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General o colaboradores de la Cooperativa que vayan a verse beneficiados de dicho crédito o tengan que ver con un organismo de crédito, estudiarla y difundir criterios.

La recepción de la solicitud de crédito, recomendarla o analizarla por parte de los Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente General, o empleados de la Cooperativa que tengan relación de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.

El personal del área de crédito ha de comunicar con antelación el parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Los vocales de los consejos de administración y vigilancia, el gerente general los colaboradores de la cooperativa no podrán difundir de forma anticipada sobre el proceso de aprobación de crédito;

Se prohíbe a quienes ocupen los cargos de vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, el Gerente general y los colaboradores de la entidad crediticia, ser partícipe del proceso de otorgación de crédito, en los que tuvieran algún interés en favor del socio, ya sea por algún grado de afinidad o parentesco.

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Quienes ejercen los cargos de vocales de los consejos de administración, vigilancia, gerente general y los colaboradores de la cooperativa y las personas relacionadas a estos, no están en la capacidad de acceder a créditos de forma directa o indirecta de manera preferencial en cuanto a plazo, montos, garantías, tasas de interés o en circunstancias distintas a lo determinado en el manual.

CAPÍTULO VII

CÓDIGO MORAL INSTITUCIONAL

El alcance del código moral contempla a los directivos, colaboradores y demás personal de la entidad crediticia, debe basar su funcionamiento en el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes. En este sentido ningún directivo, administrador o colaborador está en la facultad de plantear, aceptar o poner en marcha actividades que contradigan las políticas y procedimientos determinados en el presente manual; no acatarlas trae consigo sanciones relacionadas con la normativa interna vigente.

El talento humano que posea vínculo alguno con algún socio o cliente durante el análisis, verificación, aprobación, salida, ingreso y gestión de créditos deben hacerse responsables de cumplir las normas descritas en el Código que a continuación se presenta:

El talento humano que labora en el área de crédito debe cumplir de forma estricta las medidas dispuestas, actuando con honradez y rectitud en el desarrollo de sus labores.

Dejar de lado los beneficios personales que pudieran percibir de forma adicional.

Descartar la realización de acciones que pudieran entorpecer el alcance de los objetivos.

Mostrar interés necesario para el eficiente desempeño de las actividades que competen a su cargo;

Desempeñar la función asignada de forma de acuerdo a los estándares establecidos.

Desempeñar sus labores con desapego de presiones que busquen favorecer a alguna persona o causa en particular.

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Aceptar los niveles de autorización de créditos, dispuestos a través del presente manual en determinadas circunstancias: directivos, funcionarios y empleados de la cooperativa.

Toda inobservancia o presión en sentido contrario, convierte en responsable solidario de los créditos que incurran en mora a la o las personas que hayan inobservado o presionado directa o indirectamente para su aprobación;

Manejarse en toda instancia con respeto y corrección, en su trato con los solicitantes de crédito;

Comportarse en todo momento con cortesía en sus relaciones con sus superiores, y socios;

Proteger y conservar los bienes y equipos de la Cooperativa.

Utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento;

Denunciar ante las instancias respectivas, con la debida reserva, cualquier falta a la ética de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio a la entidad y que de una u otra forma puedan constituirse en un desacato a las disposiciones contenidas en el presente manual;

Elaborar y difundir los informes de las verificaciones de créditos, con un criterio real, justo, aplicando las cinco C de crédito;

No incurrir en ningún impedimento establecido por la Ley y las normas internas de la organización;

Desempeñarse en todo momento con ecuanimidad, sin dejar que algún tipo de favoritismo influya en sus decisiones.

No podrán ejecutar procesos de crédito cuando se trate de una solicitud de crédito de la cual resulte beneficiario, en este caso el Gerente o Jefe de Agencia según el caso designará la persona que realizará el proceso de crédito respectivo.

Elaborar informes sustentados en criterios ecuanimes sobre las inspecciones realizadas para la otorgación de créditos.

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

VIII

Glosario

Amortización.

Es la pérdida del valor de los activos o pasivos con el paso del tiempo.

Análisis crediticio

Es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo.

Calificación de riesgo

La calificación de riesgos es una opinión profesional, fundada e independiente, sobre la capacidad de una Institución Financiera.

Cobranza

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.

Cartera de crédito

Conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de tales documento o cartera se reserva el derecho de hacer dichas obligaciones.

Cartera vencida

Monto total de créditos otorgados por una persona natural o jurídica y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.

Cartera improductiva

No generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Crédito directo

Es otorgado directamente al cliente sin la necesidad de averiguación de antecedentes financieros y crediticios debido a que el mismo es cliente frecuente de la empresa financiera y no requiere de una investigación previa

Crédito indirecto

Es cuando un Banco registra su firma en una letra u otro instrumento créditos indirectos concepto deuda, para responder por su pago si no lo hiciera el cliente.

Crédito castigado

Es aquel que las entidades financieras provisionado el 100%, esperando a que parte de ella sea pagada de una u otra forma, por lo cual nuevamente empiezan a llamar, a enviar gestores de cobranza

Certificado de depósito a plazo:

Es un tipo especial de cuenta de ahorros, ofrecida por bancos o cooperativas de crédito.

Certificado bancario:

Es un título valor en moneda nacional o extranjera que es emitido al portador o nominativo por las empresas bancarias, en respaldo de la entrega de dinero en moneda extranjera, que garantiza una adecuada rentabilidad e inmediata liquidez.

Contrato de crédito

Es un contrato por el cual una entidad crediticia, de ordinario un Banco, se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo

Cupo de crédito:

Es un monto límite al cual miembros del Consejo de Administración y Vigilancia personal de la entidad financiera tiene acceso.

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Destino:

Se refiere a la actividad en particular al cual se orienta el monto desembolsado por concepto de crédito.

Deudor:

Persona natural o jurídica que se adjudica el monto de crédito y queda obligado con la institución a su correspondiente pago por cierto tiempo en particular.

Garantía:

La garantía es un inmueble u otro activo que un prestamista pignora para ayudar a garantizar un préstamo.

Línea de crédito:

Contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del usuario una cierta cantidad de dinero por un período determinado

Mora:

La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar.

Transferencia bancaria:

Modo de mover dinero de una cuenta bancaria a otra, es una manera de traspasar fondos entre cuentas bancarias sin sacar físicamente el dinero

IX RESPONSABILIDADES

Consejo de administración

Autorizar las actividades de crédito y conexas con personas naturales y jurídicas.

Emitir reportes al Consejo de Vigilancia las acciones realizadas, su situación y la medida en que se cumplió los cupos asignados.

Autorizar reestructuraciones y refinanciamiento.

Informarse sobre la gestión de crédito y la recuperación de cartera

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Autorizar la aplicación del manual de crédito

Establecer el límite de endeudamiento relativo a la capacidad de pago del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Determinar las políticas de crédito, de captación y recuperación.

Comité de Administración Integral de Riesgos

Analizar y dar a conocer al Comité de Administración de Riesgos las informaciones de reestructuración, refinanciación, actividades de créditos, tanto castigadas como relacionadas.

Plantear al Consejo directivo la autorización del Manual de políticas y procedimientos

Estudiar los conflictos inherentes al cumplimiento de procesos, procedimientos y políticas para sugerir al personal administrativo medidas pertinentes.

Unidad de Riesgo

Analizar y dar a conocer al Comité Administrativo Integral de Riesgos, la información sobre operaciones del área de créditos, enfatizando sobre la reestructuración, refinanciación, créditos castigados y recuperaciones.

Dar aviso oportuno al CAIR sobre las situaciones de las actividades orientadas a la recuperación de la cartera vencida.

Comité de crédito

Autorización o negación de las peticiones de crédito.

Mantener discreción pertinente frente a la información que llega a sus manos.

Hacer que prevalezca la objetividad en cada uno de los análisis efectuados.

Mantener estricto cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes.

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

POLITICAS DE CRÉDITOS

Los préstamos se autorizarán a personas naturales y jurídicas vinculadas a la Cooperativa para fines que se encuentren enmarcados dentro de lo legal.

Se prestará interés a la evaluación del crédito.

Es prioridad evitar la concentración de capital en un reducido número de socios o ciertos lugares o determinada actividad económica.

En base a lo establecido por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera la gerencia y quien ocupe el cargo de Jefe de Negocios tienen por responsabilidad la verificación de los montos otorgados por crédito.

Los procesos de cobranzas han de desempeñarse con antelación a su fecha de vencimiento.

Los créditos otorgados no podrán tener una tasa efectiva superior a lo establecido por el Banco Central del Ecuador.

La otorgación del crédito debe estar sustentada por un exhaustivo análisis de crédito.

El estado de la cartera ha de ser analizado por continuamente por el Jefe de Negocios.

Cada uno de los créditos debe estar debidamente garantizado.

El presente documento debe tener plena concordancia con los límites determinados por la SEPS y por la Junta de Regulación Monetaria.

Políticas para vinculados

En el caso del personal de la cooperativa podrá acceder a créditos, tomando en consideración el monto establecido para tal efecto.

El 10% del límite individual sobre el patrimonio de la Cooperativa es el máximo que se puede otorgar a un crédito grupal.

El monto límite individual corresponde 1 \$20.000 por personas que forman parte de la Cooperativa y cuando aún existe posibilidad en el cupo de crédito.

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Se debe elaborar un registro digital de los colaboradores de la Cooperativa que contemple lo siguiente:

Documentos de identidad

Nombres, apellidos, cargo, fecha de nombramiento del miembro del Consejo o empleado.

Nombres y apellidos de la persona con parentesco.

NIVELES DE ENDEUDAMIENTO

El grado de endeudamiento no ha de exceder el 70% de la totalidad de sus pasivos.

Si la unidad familiar no posee patrimonio y además tenga deudas adicionales no puede acceder al crédito.

MONTOS DE FINANCIAMIENTO

Los límites de financiamiento se determinarán en base a los siguientes criterios:

Tipo de crédito

Fines del crédito

Características inherentes al negocio

Grado de endeudamiento de la persona que accede al crédito.

Clase de garantía requerida.

PLAZOS DE FINANCIAMIENTO

Considerando la base del tipo de operación, fin del desembolso, posibilidades de pago, flujo de efectivo de la actividad económica del solicitante, pero lo primordial es la situación de liquidez de la empresa.

FRECUENCIA DE PAGO

La periodicidad se refiere básicamente al tiempo y la forma en que será devuelta la cantidad del crédito más los intereses, por lo general la frecuencia más común es mensual, dicho aspecto puede ser modificado según los acuerdos a los cuales lleguen las partes.

**MANUAL DE POLÍTICAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**

Políticas para la evaluación del solicitante

- *La evaluación consiste en la verificación minuciosa de la información entregada por el solicitante, además de determinar su capacidad de pago, confirmar datos personales y referencias.*
- *No se aprobará sin verificación de toda la información, aunque el solicitante sea recomendado por alguien de cargo superior o vendedores. 3. Se deben consultar ambas referencias comerciales y personales*
- *Las referencias personales no deberán ser de familiares que vivan con el solicitante*
- *El tiempo máximo para verificar la información del solicitante será de un día.*

Políticas para la Aprobación o denegación del crédito

Por los siguientes motivos serán rechazados los créditos:

- *Cuando las referencias consultadas hayan sido negativas.*
- *Cuando en la página de consulta de crédito con otras entidades reporte irregularidades.*
- *Si el solicitante se ubica en un lugar de peligro o difícil acceso y no haya compromiso de depósito o transferencia o si existen cancelación del convenio del paquete turístico.*
- *Si es menor de edad.*
- *No se realizará la aprobación por recomendaciones directas de relacionados sin verificación de información y documentación anexa.*

Anexo 6. Información crediticia.

 **FUTURO LAMANENSE**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Ahorra para un futuro

Cantidad de créditos otorgados al 31 de diciembre del 2017 al 2018

| Año | Nº Préstamo | Cartera Total |
|------|-------------|---------------|
| 2017 | 1583 | 6372516,97 |
| 2018 | 1784 | 8177382,97 |

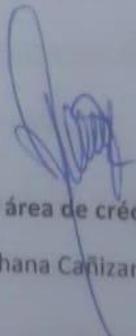
Créditos colocados al 31 de diciembre del 2017 al 2018

| Año | Nº Préstamo | Colocados |
|------|-------------|------------|
| 2017 | 946 | 5058609,40 |
| 2018 | 1210 | 7224926,70 |

Morosidad al 31 de diciembre del 2017 al 2018

| Año | Cartera en riesgo | Cartera en Mora |
|------|-------------------|-----------------|
| 2017 | 7,63 | 3,59 |
| 2018 | 4,69 | 3,14 |

Atentamente



Jefa del área de crédito
Ing. Johana Cañizares



Anexo 7. Evidencias técnicas de las autoras en la COAC Futuro Lamanense.

Fotografía 8. Visita Preliminar al Gerente de la Cooperativa.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense.

Fotografía 9. Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Fotografía 10. Encuesta realizada a los socios.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Fotografía 11. Entrevista a la Jefa del área de Crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Fotografía 12. Recopilación de información.



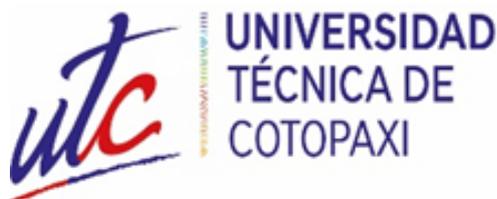
Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Fotografía 13. Procesamiento de información.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

Anexo 8. Formato de encuestas dirigida a los empleados de la COAC Futuro Lamanense.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FUTURO LAMANENSE”

Objetivo: Determinar si existe un buen manejo en la gestión administrativa y financiera en la cooperativa.

INTRUCCIONES:

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestar.
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas.
- Marque con una X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1) ¿Se cumplen con las políticas establecidas para el área de crédito?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

2) ¿La concesión de crédito tiene una normativa establecida?

Si ()

No ()

3) ¿El personal de la Cooperativa conoce los principios valores, misión, y visión?

Si ()

No ()

4) ¿Se verifica la capacidad del socio y de su garante antes de otorgar el crédito?

Si ()

No ()

5) ¿Con qué periodo se realiza el seguimiento de la cartera vencida?

Mensual ()

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

6) ¿Existe personal encargada en seguimientos de los créditos?

Si ()

No ()

7) ¿Los plazos establecidos para el cobro de cartera se rigen bajos las normas planteadas por las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8) ¿La Cooperativa cuenta con un sistema de control interno?

Si ()

No ()

No se ()

9) ¿Se respeta de manera estricta las concesiones de crédito en la Cooperativa?

Si ()

No ()

10) ¿El personal de crédito conoce sus funciones, deberes y prohibiciones?

Si ()

No ()

11) ¿Se capacita al personal constantemente, sobre los cambios en políticas crediticias?

Si ()

No ()

No se ()

12) ¿Se ha realizado una auditoría de gestión al control interno en la Cooperativa?

Si ()

No ()

No se ()

13. ¿Cree usted que su personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas?

Si ()

No ()

No se ()

14. ¿conoce Ud., si se ha llevado a cabo una auditoria de gestión en la Cooperativa?

Si ()

No ()

No se ()

15. ¿Conoce Ud. para que sirve una auditoría de gestión?

Si ()

No ()

Anexo 9. Formato encuestas dirigido a los socios.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN “LA MANÁ”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE MANTIENEN CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FUTURO LAMANENSE”

Objetivo: Determinar si existe un buen manejo en la gestión administrativa y financiera en la cooperativa.

INTRUCCIONES:

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestar.
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas.
- Marque con una X en el paréntesis según corresponda su respuesta

1. ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y crédito cumple con la concesión de créditos?

Si ()
No ()

2. ¿Recibe usted un trato cordial del asistente de crédito?

Si ()
No ()

3. ¿La Cooperativa envía información a través de correo electrónico?

Si ()
No ()

4. ¿Si alguna vez ha solicitado crédito en la Cooperativa su pago lo ha realizado?

Puntual ()
Atrasado ()

5.¿Tiene Ud. Cartera Vencida?

Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

6. ¿Alguna vez la Cooperativa le ha concedido crédito y le ha entregado la tabla de amortización?

Si ()
 No ()
 Nunca he recibido un préstamo ()

.7. ¿La cooperativa le brinda facilidades para solucionar su problema de morosidad?

Si ()
 No ()

8. ¿Le cobran intereses por sus atrasos?

Si ()
 No ()

9. ¿Cuándo ha solicitado su crédito y se atrasado con qué frecuencia lo visita los asesores de negocio?

Semanal ()
 Quincenal ()
 Mensual ()

10. ¿El personal le informa de una manera adecuada cuando existe un cambio en las políticas crediticias?

Si ()
 No ()

11. ¿Cobran algún tipo de seguro por la acreditación de sus créditos?

Si ()
 No ()

12. ¿Existe morosidad en el sistema de cobro de crédito?

Si ()
 No ()

13. ¿Se siente satisfecho con los servicios y motivación que brinda la Cooperativa?

Si ()
 No ()

14. ¿Considera Ud. Adecuada la atención que se le brinda en la Cooperativa en torno al área de crédito?

Si ()
 No ()

Anexo 10. Solicitud de la auditoría.



VINCULACIÓN
SOCIAL
LA MANÁ

La Maná, 09 de julio del 2019

Ing.

Moran Marmolejo Fabian Medardo Mgs.

Gerente de la Cooperativa Futuro Lamanense del Cantón la Maná

Presente. -

De nuestras consideraciones:

Yo, Paz Banda Alexandra Jacqueline portadora de cedula N°.1204676975 y Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth, portadora de cedula N°. 0503527053 estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, le hacemos llegar un cordial y atento saludo y a la vez desearle éxitos en sus labores diarias que lo realiza muy profesionalmente.

El motivo de la presente es para solicitarle a usted que nos permita realizar nuestro Proyecto de titulación I en el área de crédito que servirá para realizar la tesis ya que es un requisito para nuestra graduación.

Seguras de contar con su colaboración desde ya le reiteramos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente,

Paz Banda Alexandra Jacqueline

1204676975

Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth

0503527053



Anexo 11. Carta aceptación.



La Maná, 11 de Julio del 2019
 Oficio N° 092-G-GFL-2019

Ing. Brenda Oña Sinchiguano MSc.
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
 TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ**

Presente.-

Yo, **FABIÁN MEDARDO MORAN MARMOLEJO**, con cédula de ciudadanía N° 050221538-7, representante legal de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense"**, con domicilio principal en la calle Galo Plaza s/n y Av. 19 de mayo del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, manifiesto lo siguiente:

En respuesta al oficio de fecha 09 de Julio del 2019, nos permitimos manifestarle que nuestra Institución **AUTORIZA** a las estudiantes del noveno ciclo de la Carrera de Contabilidad y Auditoría **Paz Banda Alexandra Jacqueline y Ninasunta Ninasunta Blanca Elizabeth** para la realización del proyecto de titulación I, con el tema **"Auditoria de Gestión al Área de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense ubicada en el Cantón La Maná, periodo 2018"**.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente


 CPA Fabián Moran Marmolejo
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FUTURO LAMANENSE"



1-2/2019

Anexo 12. Información sobre el área de Créditos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FUTURO LAMANENSE"

ÍNDICE DE MOROSIDAD CRÉDITO INMOBILIARIO DEL AÑO 2018

| Meses | % |
|------------|-------|
| Enero | 3,19 |
| Febrero | 3,28 |
| Marzo | 3,46 |
| Abril | 3,33 |
| Mayo | 3,46 |
| Junio | 13,33 |
| Julio | 3,26 |
| Agosto | 2,29 |
| Septiembre | 1,81 |
| Octubre | 1,15 |
| Noviembre | 1,08 |
| Diciembre | 1,05 |



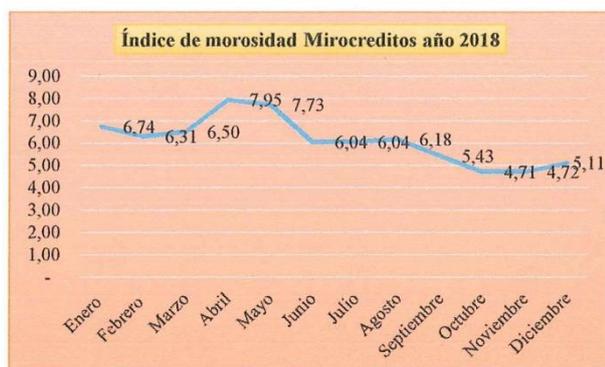
EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD CRÉDITO DE CONSUMO DEL AÑO 2018

| Meses | % |
|------------|-------|
| Enero | 29,68 |
| Febrero | 26,10 |
| Marzo | 21,16 |
| Abril | 18,64 |
| Mayo | 15,51 |
| Junio | 5,00 |
| Julio | 12,59 |
| Agosto | 8,94 |
| Septiembre | 7,00 |
| Octubre | 4,44 |
| Noviembre | 4,18 |
| Diciembre | 4,08 |



EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD MICRO CRÉDITOS DEL AÑO 2018

| Meses | % |
|------------|------|
| Enero | 6,74 |
| Febrero | 6,31 |
| Marzo | 6,50 |
| Abril | 7,95 |
| Mayo | 7,73 |
| Junio | 6,04 |
| Julio | 6,04 |
| Agosto | 6,18 |
| Septiembre | 5,43 |
| Octubre | 4,71 |
| Noviembre | 4,72 |
| Diciembre | 5,11 |



Atentamente

Jefa del Área de Crédito
 Ing. Johana C. Cárdenas
 Ing. Johana C. Cárdenas A.
 JEFE DE NEGOCIOS

Anexo 13. Créditos otorgados al 31 de diciembre del 2017-2018.**FUTURO LAMANENSE**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

*Ahorrando para un futuro mejor !!***Cantidad de créditos otorgados al 31 de diciembre del 2017 al 2018**

| Año | Nº Préstamo | Cartera Total |
|------|-------------|---------------|
| 2017 | 1583 | 6372516,97 |
| 2018 | 1784 | 8177382,97 |

Créditos colocados al 31 de diciembre del 2017 al 2018

| Año | Nº Préstamo | Colocados |
|------|-------------|------------|
| 2017 | 946 | 5058609,40 |
| 2018 | 1210 | 7224926,70 |

Morosidad al 31 de diciembre del 2017 al 2018

| Año | Cartera en riesgo | Cartera en Mora |
|------|-------------------|-----------------|
| 2017 | 7,63 | 3,59 |
| 2018 | 4,69 | 3,14 |

Atentamente
Jefa del área de crédito

Ing. Johana Cañizares



Anexo 14. Ruc de la cooperativa.

| REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES | | SRI ...le hace bien al país! | |
|--|--|-----------------------------------|------------|
| NÚMERO RUC: | 0590061123001 | | |
| RAZÓN SOCIAL: | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE | | |
| NOMBRE COMERCIAL: | | | |
| REPRESENTANTE LEGAL: | MORAN MARMOLEJO FABIAN MEDARDO | | |
| CONTADOR: | GOMEZ PEÑAFIEL CATHERINE SOLEDAD | | |
| CLASE CONTRIBUYENTE: | OTROS | | |
| TIPO DE CONTRIBUYENTE: | POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO | | |
| OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: | SI | CALIFICACIÓN ARTESANAL: | S/N |
| NÚMERO: | S/N | | |
| FEC. NACIMIENTO: | | FEC. INICIO ACTIVIDADES: | 03/03/1998 |
| FEC. INSCRIPCIÓN: | 03/04/1998 | FEC. ACTUALIZACIÓN: | 05/06/2019 |
| FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: | | FEC. REINICIO ACTIVIDADES: | |
| ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL | | | |
| ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS | | | |
| DOMICILIO TRIBUTARIO | | | |
| Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: GALO PLAZA Numero: S/N Intersección: AV. 19 DE MAYO Piso: 0 Referencia ubicación: FRENTE A LA SUCURSAL DEL BANCO PICHINCHA Email: coopfuturolamanense@yahoo.es Telefono Trabajo: 032568435 Telefono Trabajo: 032568510 Telefono Trabajo: 032568440 | | | |
| OBLIGACIONES TRIBUTARIAS | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA | | | |
| <p><i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i></p> | | | |
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | | | |
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | 4 | ABIERTOS | 4 |
| JURISDICCIÓN | \ ZONA 3, COTOPAXI | CERRADOS | 0 |
|  | | | |
| Código: RIMRUC2019001441671 | | | |
| Fecha: 06/06/2019 09:05:54 AM | | | |

Anexo 15. Resultado programa URKUND.

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS BANDA Y PAZ 27-2.docx (D64553083)
Submitted: 2/27/2020 9:13:00 PM
Submitted By: pedro.diaz0606@utc.edu.ec
Significance: 6 %

Sources included in the report:

TESIS DIAZ NELLY-SANCHEZ 2602.docx (D64499907)
SANCHEZ- DIAZ 20 de febrero 2020 (4).docx (D64181005)
TOAPANTA TOAPANTA DEYSI JACKELINE.docx (D57709540)
TESIS PILATASIG CUNUHAY CORREGIDA.docx (D64132483)
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18001/1/T3134i.pdf>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20428/1/T2454i.pdf>
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1532/1/T-ESPE-026775.pdf>

Instances where selected sources appear:

73