



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:**

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA**

**TEMA: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer  
Wiñari Ltda. Año 2018**

**AUTORA: Jeannette Elizabeth Criollo Sey**

**TUTOR: Mg. Andrés Ramos Álvarez**

**QUITO- ECUADOR**

**AÑO: 2019**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Director del Proyecto de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa Crecer Wiñari Ltda., año 2108, presentado por la ciudadana Jeannette Elizabeth Criollo Sey, estudiante del programa de Licenciatura en Contabilidad Pública y Auditoría de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

### **EL TUTOR**

Magister Andrés Ramos Álvarez

Quito, 15 de agosto 2019

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El presente trabajo académico ha sido previamente revisado y autorizado para ser expuesto a la sustentación y defensa con la finalidad de obtener el Título de Licenciada en Contabilidad Pública y Auditoría, de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Universidad Tecnológica Israel, por tanto, se autoriza al postulante a la continuación de la misma para efectos de presentación ante el Tribunal designado.

Para constancia firman:  
TRIBUNAL DE GRADO

.....

**Presidente del Tribunal**

.....

**Vocal del Tribunal**

.....

**Vocal del Tribunal**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

El trabajo firmante, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciatura en Contabilidad Pública y Auditoría, son absolutamente originales, auténticos y personales de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Jeannette Elizabeth Criollo Sey

C.I 180441074-2

## **DEDICATORIA**

Hay personas maravillosas que comparten toda una vida junto a nosotros, es por ello que debo dedicar este éxito a quienes en todo momento siempre estuvieron conmigo brindándome todo su amor, esperanza, fe, y apoyo:

A Dios por haberme brindado la oportunidad de vivir y colmarme de bendiciones todos los días para seguir adelante cumpliendo mis metas.

A mis padres Carlos y Beatriz a quienes les debo todo en la vida, por ese gran apoyo moral y económico para culminar mi carrera profesional.

A mi hermano David por su apoyo constante para concluir este importante anhelo.

**Jeannette Elizabeth**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Padre Celestial por haberme protegido, amado y llenado de infinita bondad mi vida permitiéndome cumplir una meta tan anhelada.

A mis amados padres, hermano por haberme brindado su apoyo en todo momento.

A la Universidad Tecnológica Israel por haberme brindado la conformidad de formar parte de esta gran institución y a todos mis docentes que durante mi carrera profesional todos han aportado con un granito de arena a mi formación y llegar a ser una profesional.

Al Lic. Edwin Roberto Panchi Pandi Gerente General de la Cooperativa Crecer Wiñari y a todo su prestigioso personal por la apertura brindada que mediante su colaboración permitieron la realización de mi trabajo de investigación.

A mi director de tesis, Mgs. Andrés Ramos por su esfuerzo y dedicación quién con sus conocimientos, experiencia, motivación y su paciencia pueda finalizar mi trabajo de investigación con éxito.

**Para ellos Muchas gracias y que Dios los bendiga**

**Jeannette Elizabeth**

## RESUMEN

El presente trabajo aborda la auditoría de gestión aplicada a la cooperativa Crecer Wiñari Ltda., como objetivo general, se plantea efectuar la auditoría de gestión a la COAC Crecer Wiñari con el fin de medir los niveles de eficacia, eficiencia y economía de la cooperativa a través de los distintos procesos. Para el desarrollo del proyecto, fueron aplicados métodos, técnicas y procedimientos en la ejecución de la auditoría; tales como, revisión de los documentos, observación, entrevistas, cuestionarios que midieron cómo se realizaron los procesos y el riesgo existente. Durante las etapas de la auditoría y a través de los procedimientos, evidenciados en los papeles de trabajo, se arribó a los siguientes resultados: no se han aplicado adecuadamente los controles internos de parte del consejo de vigilancia ,evidenciando un riesgo medio en el ambiente de control de la cooperativa, de la misma manera se pudo evidenciar una liquidez que se encuentra por debajo de los límites permitidos; observando un riesgo medio en el activo disponible, también la provisión para créditos incobrables constituida al cierre del período no cubre el total de la cartera improductiva evidenciando una deficiencia y riesgo medio en la constitución de activo de riesgo, de igual manera al capital institucional constituido del patrimonio de la cooperativa no se han aplicado eficientemente las normas para el fortalecimiento del patrimonio de la cooperativa.

**Palabras claves:** riesgo, evaluación, indicadores, hallazgos, control interno

## ABSTRACT

This work addresses the management audit applied to the cooperative Crecer Wiñari Ltda., as a general objective is to carry out the management audit to COAC Crecer Wiñari to measure the levels of efficiency, efficiency, and economy of the cooperative through the different processes. For the development of the research, methods, techniques, and procedures were applied in the implementation of the audit; such as, review of documents, observation, interviews, questionnaires that measured how the processes were conducted and the existing risk. During the audit stages and through the procedures, evidenced in the work papers, the following results were reached: the internal controls of the supervisory board have not been properly implemented, showing an average risk in the cooperative's control environment, in the same way, could show liquidity that is below the permitted limits by observing an average risk in the available asset, also the provision for bad loans constituted at the close of the period does not cover the total unproductive portfolio showing a deficiency and average risk in the establishment of risk assets, so the institutional capital constituted of the cooperative's assets has not been efficiently enforced strengthening the cooperative's heritage.

**Keywords:** risk, assessment, indicators, findings, internal control

## ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	I
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
RESUMEN .....	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del problema .....	1
Formulación del problema.....	3
Objetivos.....	3
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos.....	3
Justificación .....	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	5
1.1 La auditoría.....	5
1.2.1Objetivos de la auditoría de gestión .....	7
1.2.2 Beneficios de la auditoría de gestión .....	7
1.3 Fases de la auditoría de gestión .....	7
1.3.1 Fase Preliminar .....	7
1.3.2 Fase de la planeación.....	8
1.3.2.1 Evaluación del control interno.....	8
1.3.2.2 Elaboración del cronograma de trabajo .....	9
1.3.2.3 Preparación del programa de auditoría .....	9
1.3.3 Fase de ejecución.....	10
1.3.3.2 Pruebas sustantivas .....	11
1.3.3.3 Papeles de trabajo .....	11
1.3.4 Fase de comunicación de resultados.....	12
1.3.5 Fase de control de la calidad y el seguimiento .....	13
1.3.5.1 El informe de auditoría .....	13
1.3.5.2 Informe de seguimiento .....	14

1.4 Elementos de la auditoría de gestión .....	14
1.4.1 Eficiencia.....	14
1.4.2 Eficacia .....	15
1.4.3 Economía.....	15
1.4.4 Ética.....	16
1.4.5 Ecología.....	17
1.5 Riesgos de auditoría.....	17
1.5.1 Riesgo de control.....	18
1.5.2 Riego inherente.....	18
1.5.3 El riesgo de detección.....	18
1.6 Indicadores financieros.....	19
1.7 Rentabilidad.....	19
1.7.1 Indicadores de rentabilidad.....	20
1.7.2 Rendimiento del patrimonio .....	21
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO .....	22
2.1 Enfoque metodológico de la investigación.....	22
2.1.1 Investigación de campo .....	22
2.1.2 Investigación documental (bibliográfica).....	22
2.2 Nivel o tipo de investigación.....	23
2.2.1 Investigación exploratoria .....	23
2.2.2 Investigación descriptiva .....	23
2.3 Población y Muestra .....	23
2.3.1 Población .....	23
2.3.2 Muestra .....	24
CAPÍTULO III PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA LA COOPERATIVA CRECER WIÑARI LTDA.....	37
3.1 Fundamentos de la Propuesta .....	37
3.2 Programa de auditoría.....	38
Bibliografía.....	77
ANEXOS .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Personal administrativo.....	24
<b>Tabla 2</b> <i>Nivel de confianza y riesgo</i> .....	25
<b>Tabla 3</b> <i>Sistema directivo</i> .....	26
<b>Tabla 4</b> <i>Sistema tecnológico</i> .....	27
<b>Tabla 5</b> Recursos humanos .....	28
<b>Tabla 6</b> <i>Sistema financiero</i> .....	29
<b>Tabla 7</b> <i>Sistema de servicios</i> .....	30
<b>Tabla 8</b> <i>Hoja de hallazgos cuestionario control interno</i> .....	31
<b>Tabla 9</b> <i>Programa de auditoría</i> .....	39
<b>Tabla 10</b> <i>Matriz de insumos</i> .....	47
<b>Tabla 11</b> <i>Capital Institucional</i> .....	50
<b>Tabla 12.</b> <i>Actas de la asamblea de representantes</i> .....	51
<b>Tabla 13</b> <i>Solvencia normativa</i> .....	52
<b>Tabla 14</b> <i>Formación profesional</i> .....	53
<b>Tabla 15</b> <i>Liquidez general</i> .....	54
<b>Tabla 16</b> <i>Relación de productividad</i> .....	55
<b>Tabla 17</b> <i>Morosidad ampliada</i> .....	56
<b>Tabla 18</b> <i>Morosidad simple</i> .....	57
<b>Tabla 19</b> <i>Cartera improductiva</i> .....	58
<b>Tabla 20</b> <i>Cobertura cartera improductiva</i> .....	59
<b>Tabla 21.</b> <i>ROA</i> .....	60
<b>Tabla 22</b> <i>Grado de Absorción del Margen Financiero</i> .....	61
<b>Tabla 23</b> <i>Concesión de créditos</i> .....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Sistema Directivo .....	26
<b>Figura 2</b> Sistema tecnológico.....	27
<b>Figura 3</b> Recursos Humanos .....	28
<b>Figura 4</b> Sistema financiero .....	29
<b>Figura 5</b> Sistema financiero .....	30
<b>Figura 6</b> Organigrama estructural.....	86

## INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión se ha desarrollado para la valoración de los diferentes procedimientos sistemáticos para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos nace desde tiempos muy remotos con la actividad comercial y por la capacidad de poder intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa de esta manera poder tener mecanismos de supervisión, vigilancia, y control de los empleados que desempeñan sus diferentes funciones relativas a la actividad de la institución y poder medir cada uno de los procedimientos de la gestión, de esta manera corrige los errores que pueden existir en los procesos administrativos, logrando mejorar el desempeño en la productividad.

Con el pasar del tiempo, las relaciones comerciales empezaron a crecer aceleradamente, cuando empezó la revolución industrial, donde el negociador tuvo que establecer un sistema de supervisión que ayudaría en el control y procesos dentro de una institución financiera.

En el Ecuador se ha ido ejerciendo y mejorando la auditoría de gestión en las instituciones públicas y privadas lo cual ha contribuido a la mejora continua de la organización dentro del control interno, el cual tiene que ser efectivo y a tiempo en las diferentes áreas de las instituciones, con el fin de evaluar y poder alcanzar los objetivos establecidos.

Se puede decir que la auditoría de gestión se emplea como una respuesta a cada una de las necesidades para obtener un mejor control en sus diferentes procesos y actividades con la finalidad de poder así evaluar las condiciones en que se encuentra la institución y lograr establecer los cambios requeridos y la aplicación dentro de la misma, midiendo de esta manera el desempeño del personal y los diferentes indicadores de eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología.

### **Planteamiento del problema**

A través de la historia las cooperativas a nivel del Ecuador han estado en constante cambio y creciendo aceleradamente, motivo por el cual hoy en día las personas poseen varias opciones para confiar su dinero en este tipo de instituciones financieras; sin embargo,

provoca un cierto temor e inseguridad financiera, el hecho de que actualmente ciertas cooperativas hayan cerrado sus puertas por diferentes motivos financieros lo que ha perjudicado enormemente a los clientes.

En la década de los noventa el Ecuador vivió una crisis de recesión económica, a raíz de esto las personas perdieron la confianza en los bancos por temas de mala administración, las cooperativas se aprovecharon de esto y empezaron a ofertar mejores servicios y a ganarse la confianza de las personas, desde esa década las cooperativas han crecido aceleradamente llegando a los diferentes sectores económicos.

En la provincia de Tungurahua el aumento de cooperativas fue significativo, sobre todo en el campo indígena ya que son grupos de personas que manejan fuertes cantidades de dinero por el tema de agricultura, ganadería, etc.; pero por el hecho de la calidad económica del país no les permite confiar en los bancos. Es así que la creación de cooperativas indígenas en Tungurahua subió consideradamente.

En Ambato la COAC Crecer Wiñari Ltda fue constituida el 28 de mayo del 2008 con acuerdo ministerial 016-CPT-C asignado con el número de orden 7251 del MIES Tungurahua -Ambato comenzando con la matriz en la ciudad antes mencionada y actualmente posee tres sucursales en las ciudades de Quito, Riobamba y Latacunga. Poco a poco ha ido incrementando sus recursos económicos y humanos sin embargo surge una deficiencia administrativa en la COAC Crecer Wiñari Ltda. al desconocer que los préstamos otorgados tienen un mal manejo por parte de los responsables del área que son encargados de obtener toda la información necesaria y un adecuado seguimiento de los clientes, tampoco toman en cuenta los riesgos de una falta de control que puede generar a la cooperativa en un corto plazo.

La cooperativa no posee una planificación adecuada para proyectar el manejo de los recursos provenientes de sus clientes es por esta razón que se tiene un alto porcentaje de cartera vencida; por no realizar de manera eficiente el estudio del otorgamiento de los créditos.

El personal administrativo y operativo ha venido trabajando de acuerdo a la situación

que se presente en cualquier momento, solucionando diversos problemas a través de ciertas medidas de adopción correctivas sin la debida planificación, esta situación ha permitido que en algunas ocasiones exista deficiencia, limitaciones e incertidumbres en los clientes que no quedan satisfechos por los servicios requeridos.

### **Formulación del problema**

¿Cómo medir el grado de gestión de los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.?

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Efectuar la auditoría de gestión a la Cooperativa Crecer Wiñari con el fin de medir los niveles de eficacia, eficiencia y economía de los procesos.

#### **Objetivos específicos**

Sustentar, a través de las referencias teóricas, históricas y metodológicas sobre la auditoría de gestión.

Establecer las técnicas, e instrumentos que serán utilizados para medir el grado de eficacia, eficiencia y economía de la Cooperativa Crecer Wiñari a través de una auditoría de gestión.

Presentar los resultados de la auditoría de gestión a la Cooperativa Crecer Wiñari, para el período 2018.

### **Justificación**

La investigación se realiza porque, la Cooperativa tiene falencias en el manejo administrativo y crediticio razón por la cual es necesario establecer estrategias para alcanzar los fines establecidos con relevancia en la auditoría de gestión y rentabilidad.

Los resultados contribuirán para el buen funcionamiento de la cooperativa, y mejorar su rentabilidad contribuyendo así el reconocimiento de las debilidades competitivas, establecer riesgos potenciales y corregir errores en la misma, utilizando técnicas de auditoría de gestión que faciliten la toma de decisiones encaminadas al desarrollo, fortalecimiento y estabilidad.

La auditoría de gestión permitirá verificar si se ha alcanzado los objetivos proyectados por la cooperativa porque estos resultan ser de gran importancia en la institución, ya que en términos de auditoría la valoración de la información administrativa, económica de una institución busca una visión en la cual la auditoría pasa a ser una herramienta retroactiva permitiendo aplicar instrumentos necesarios acordes con la cultura y complejidad de la organización logrando identificar condiciones de riesgo que amenacen la permanencia de las empresas y finalmente mejorar las deficiencias para el cumplimiento de sus políticas ya establecidas.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

El siguiente trabajo de investigación describe aspectos fundamentales que facilitarán su debida comprensión; es primordial llegar a verificar que la auditoría de gestión ayudará a la COAC Crecer Wiñari a obtener mejores resultados administrativos de una manera eficaz.

Permitiendo descubrir mediante técnicas, métodos y herramientas las debilidades de la entidad para mejorar sus diferentes procesos y su rentabilidad, de esta manera contribuyendo al crecimiento institucional.

Según lo ejecutado en la investigación realizada en el marco teórico, ayudará a esclarecer ideas, conceptos y demás elementos que están relacionados con la auditoría de gestión, la cual busca mejorar el aspecto administrativo y rentable en la cooperativa.

### **1.1 La auditoría**

“Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a las empresas que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición”. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 7)

Se argumenta que la auditoría es de suma importancia para la entidad, mediante ella se podrán establecer con exactitud si se cumplen o no al 100% sus objetivos establecidos.

La auditoría es el examen independiente de los estados financieros o de cualquier otra información financiera de una empresa, tenga o no ánimo de lucro y al margen de su tamaño o forma jurídica cuando tal evaluación se oriente a expresar una opinión al respecto. (Posada, 2014, pág. 35)

La auditoría de gestión permite saber a través de sus indicadores de gestión como se encuentra las empresas en su entorno para saber con exactitud si se cumplen o no sus objetivos planteados.

## **1.2 Auditoría de gestión**

Es el examen sistemático de los procesos de una empresa o de una parte de ella en concordancia con los objetivos planteados. El examen tiene los siguientes aspectos: dar recomendaciones de mejoras para promover acciones; es un proceso para examinar y evaluar las actividades cumplidas, con el fin de establecer su eficiencia, eficacia y economía, por intermedio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 7)

Se argumenta que dentro de la auditoría de gestión se medirá el nivel de eficiencia, eficacia, y economía de cada una de las actividades a evaluar para obtener la evidencia suficiente que permita la correcta valoración de los métodos ejecutados en la cooperativa.

(García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 7) “El auditor obtiene datos que le permitan evaluar y analizar la institución, con el fin de obtener seguridad en el manejo organizacional, para ello debe trabajar con indicadores de gestión dirigidos al análisis de la gestión organizacional”.

La auditoría de gestión ayudará a la cooperativa a saber con exactitud sus riesgos que pueda tener si no se aplican bien sus indicadores de gestión.

La eficacia de la gestión administrativa, el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, de los planes y de los programas, de las metas y de la legalidad, es la responsabilidad primaria de los directivos y gerentes de la organización, y este desempeño se evalúa por la auditoría de gestión, que al retroalimentar a la alta dirección con sus observaciones y recomendaciones, obtiene mecanismos efectivos para la salvaguarda del patrimonio y el logro de las políticas, objetivos y metas. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 8)

La auditoría de gestión comprende medir el grado de eficiencia, eficacia de la economía de la institución, saber si se están cumpliendo con sus objetivos trazados también si se están llevando a cabo sus políticas de control interno, así como los reglamentos establecidos por las entidades de control establecidos.

Dentro de la auditoría de gestión encontramos los siguientes objetivos que son:

### **1.2.1 Objetivos de la auditoría de gestión**

- Valorar la economía, eficiencia y eficacia de las instituciones públicas y privadas.
- Evaluar si se ha cumplido con las políticas establecidas por las instituciones.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos para su control.
- Analizar las actividades y el correcto uso dado a los recursos aprobados.

La auditoría de gestión facilitará una evaluación global y objetiva de los diferentes problemas y riesgos de la cooperativa, mejorando sus políticas establecidas.

### **1.2.2 Beneficios de la auditoría de gestión**

- Identifica los departamentos financieros problemáticos, sus causas y posibles soluciones para optimizar.

- Identificar las razones para evaluar el beneficio de las metas y objetivos de la organización. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, págs. 8-9)

La auditoría de gestión es saber con exactitud cómo es la realidad interna de la institución investigada, si se han alcanzado las metas propuestas, encontrar que áreas se encuentran en problemas, mejorarlas a través del uso correcto de sus recursos.

## **1.3 Fases de la auditoría de gestión**

### **1.3.1 Fase Preliminar**

- Lo más importante es saber de manera integral como está la situación de la empresa.
- Tener en claro los objetivos, metas, políticas, estrategias y cultura organizacional.
- El auditor debe saber, que la misión es el objetivo a alcanzar por parte de la empresa, ya que esta permitirá evaluar la gestión a través de la utilización de los diferentes indicadores.

(García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 15)

En esta fase el auditor a través de la investigación tiene que estar al tanto del movimiento de la empresa, los objetivos a conseguir, y cumplir con la misión planteada de la institución, la auditoría contribuirá en el mejoramiento de los diferentes indicadores de gestión.

### **1.3.2 Fase de la planeación**

En esta fase se planea que hacer con la entidad, nivelar los pasos y metodologías requeridas para realizar la auditoría y prever los recursos, materiales, humanos y financieros necesarios; el tiempo requerido para realizar las comprobaciones y definir las actividades que se van a ejecutar.

En la planeación se especificarán lo siguiente:

- Investigación para la auditoría de gestión de la cooperativa.
- Valoración inicial del control interno.
- Planificación de la auditoría.
- Programas de auditoría (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 23)

En esta fase lo principal es planificar que pasos se van a dar para la correcta realización de la planificación a través de los tiempos establecidos para la evaluación de la cooperativa.

#### **1.3.2.1 Evaluación del control interno**

Según (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 19). “La evaluación del control interno en esta etapa está orientada a conocer la estructura y otorgar una visión inicial de los procesos de gestión que se deben controlar”

El objetivo principal del auditor será evaluar y probar que el sistema de control interno establecido por la empresa auditada es el propicio ya que depositará su confianza en la práctica de los exámenes de auditoría. Esta es la razón para que el contador - auditor

recomiende mejorar el sistema de control interno y de mayor confiabilidad. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 19)

En esta parte lo principal es valorar que procesos realiza la empresa para su respectiva evaluación por parte del auditor, y si está funcionando de manera correcta los controles que tiene la institución.

### **1.3.2.2 Elaboración del cronograma de trabajo**

La auditoría debe ser planeada aplicando un cronograma de trabajo a través de tiempos, en la que se incluirá la labor específica del auditor. Así mismo en el cronograma constara las actividades de la auditoría. Probablemente algunas se fundamentarán en los resultados obtenidos de otras actividades que deben ser ejecutadas en la secuencia correcta. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 19)

En base a la información sobre el tiempo asignado (horas/auditor) y las personas que lo realizarán deberá determinarse los tiempos por actividad de la auditoría a realizarse, el cual deberá ser aprobado por los niveles jerárquicos de la institución, previa iniciación de la etapa de ejecución. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 19)

El cronograma de actividades es muy necesario para establecer las actividades que se deben realizar por parte de los auditores en los tiempos establecidos para la presentación de su informe final.

### **1.3.2.3 Preparación del programa de auditoría**

El período de planeación finaliza con el preparativo y aprobación de las actividades que se plantea el auditor con el fin de establecer la unión entre los objetivos y procedimientos que continuará con la fase de ejecución o investigación de campo. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 20)

(García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 20) “Las actividades de auditoría son el inicio de las acciones a seguir durante la fase de ejecución. Estas actividades tienen las programaciones de la auditoría”.

En esta fase la planeación es muy importante porque tendrá que cumplir con el cronograma establecido previo a la preparación de la auditoría de gestión para saber con exactitud cómo está la cooperativa a través de los procedimientos detallados en la auditoría en el control interno.

### **1.3.3 Fase de ejecución**

Es la que el auditor definió las estrategias a seguir en la fase anterior y que se resume en las actividades a seguir en la auditoría. En este ciclo se compila la información para que el auditor exponga como está la gestión de la empresa, en concordancia a los criterios recogidos y seleccionados en relación a la consecución de las metas empresariales. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2011, pág. 27)

Se pone en marcha el esquema de auditoría realizado a la cooperativa al fin de obtener la evidencia suficiente para el informe correspondiente.

Las acciones principales de esta fase son:

- Aplicación de los exámenes de control planeadas para la recopilación de la información.
  
- Formulación e interpretación de indicadores de gestión administrativa en relación con la economía de la cooperativa.
  
- Estudios y formulación de los problemas encontrados durante la auditoría.
  
- Evaluación de los hallazgos encontrados durante la auditoría que se planteó.
  
- Estructuración de los papeles de trabajo.

Confirmación de los resultados obtenidos con la administración de la empresa. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2011, pág. 28)

En esta fase se ejecuta todos los procedimientos que se establecieron en el informe para saber con exactitud cómo está la institución actualmente.

### **1.3.3.1 Pruebas de cumplimiento**

Son procedimientos de auditoría elaborados para ratificar si el sistema de control interno está siendo aplicado en relación a lo que el auditor explico, y de acuerdo con la administración de la institución. Si luego de la confirmación los controles de la empresa parecen estar operando efectivamente, el auditor justifica el poder tener confianza en el sistema y por consiguiente reduce sus pruebas sustantivas. (zamarron, 2013, pág. 10)

Son pruebas que hace el auditor para ver si el sistema de control interno es el adecuado que implementó la gerencia y que está en operación, en la que el auditor aprueba el sistema y por consiguiente toma la decisión de no realizar las pruebas sustantivas.

### **1.3.3.2 Pruebas sustantivas**

“Permite precisar y comprobar la información obtenida de los procesos que realiza la auditoría a la organización con el objetivo de examinar mediante una o varias de las metodologías o procedimientos analíticos.” (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 32).

Para esta fase el auditor tiene que cumplir con lo establecido en la fase anterior con la recolección de la información para aplicar pruebas de control, aplicación de indicadores, evaluación de los resultados obtenidos, clasificación de papeles de trabajo y ratificación de resultados a través de los exámenes de cumplimiento y sustantivas, si cumplieron con las metas establecidas.

### **1.3.3.3 Papeles de trabajo**

Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen que realiza a la empresa, así como las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe. (zamarron, 2013, pág. 2)

Es la documentación que el auditor obtiene de los papeles que le entrega la empresa para realizar la auditoría, en base a estos papeles se realiza las diferentes pruebas para luego sustentar en su informe final.

### **1.3.4 Fase de comunicación de resultados**

El informe es dado por el auditor en la que informa a la empresa auditada, y hace pública la información recogida durante el examen de auditoría en las conclusiones y recomendaciones realizadas por parte del auditor. La información proporcionada tiene el objetivo de recomendar diferentes cambios para mejorar la empresa auditada. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 108).

En esta parte el auditor realiza un informe a los directivos o dueños de la empresa de los cambios que se deben realizar para cumplir con las metas establecidas.

Las actividades que se debe realizar en esta fase son:

- Redacción de las conclusiones en relación a la información obtenida.
  
- Redacción de las recomendaciones para informar a la gerencia de que cambios se debe realizar para mejorar la empresa.
  
- Elaboración del borrador de informe preliminar a ser presentado.
  
- Elaboración del informe final de la empresa que se realizó la auditoría.
  
- Exposición de los resultados de la auditoría realizada.
  
- Elaboración del informe definitivo de gestión presentado por el auditor. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 108).

Aquí se presenta toda la información de la auditoría realizada a los representantes de la cooperativa con las conclusiones y recomendaciones para que se tomen en cuenta para mejorar los procesos en la institución.

En la fase del informe el auditor informa de forma escrita los resultados obtenidos de

los procedimientos realizados en la auditoría. Es donde se explica los hallazgos, las falencias encontradas en la auditoría, condición, causas y efectos que se recomiendan en las conclusiones de la auditoría. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 108)

En la fase del informe se tiene que establecer los mecanismos de cómo se va a informar sobre la auditoría realizada. Antes de realizar el informe sobre los resultados obtenidos de la investigación a la cooperativa a través de la auditoría, se debe definir las conclusiones preliminares, qué serán presentadas al directivo para su discusión. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 109)

Es el informe que realiza el auditor cuando ya ha concluido la auditoría a la empresa en la que redacta el informe de cómo está la empresa en relación a lo encontrado en la auditoría en la que se informa a qué conclusiones a llegado, emite recomendaciones, presenta el informe borrador para ser analizado y por último presenta el informe final. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 109)

### **1.3.5 Fase de control de la calidad y el seguimiento**

Para la realización de la auditoría de gestión conserve sus actividades de forma eficiente y efectiva, debe considerarse el fortalecimiento de la calidad y el seguimiento de las actividades que se realizan durante la auditoría, como apoyo permanente en cada una de sus actividades a realizarse, el objetivo se resume en: primero que la empresa auditada haya cumplido con las recomendaciones que se dieron y las disposiciones en relación a los plazos establecidos; y la segunda que haya mejorado los niveles de administración económica en base a las recomendaciones. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 125)

En esta fase luego del tiempo establecido por parte del auditor se debe realizar la evaluación correspondiente para ver si se ha cumplido con las recomendaciones y tiempos establecidos para mejorar a la cooperativa.

#### **1.3.5.1 El informe de auditoría**

“El informe dado por parte del auditor debe tener las conclusiones y recomendaciones

de la entidad auditada, estas deben ser notables y adecuadamente comprobadas con los papeles de trabajo, es lo indispensable para la realización del buen informe de auditoría.” (García M. R., 2014, pág. 127)

El informe de auditoría ayudará a contribuir con los riesgos que tiene la cooperativa y cada una de las diferentes deficiencias encontradas, de esta manera actuar en los puntos más críticos y realizar el seguimiento adecuado para lograr establecer los objetivos planteados.

### **1.3.5.2 Informe de seguimiento**

El auditor realiza el informe en la que se explica los resultados del seguimiento de las conclusiones y recomendaciones dadas. El informe es presentado a los niveles jerárquicos de la entidad auditora para ser analizados, con el propósito de implementar los correctivos necesarios para mejorar los procesos en la empresa. (García M. R., Auditoría de Gestión, 2014, pág. 127)

En esta última fase la cooperativa debe cumplir con las recomendaciones hechas por el auditor en fechas para que la empresa mejore su grado financiero de eficiencia y eficacia y se cumpla con las metas ya establecidas.

## **1.4 Elementos de la auditoría de gestión**

Eficiencia, Eficacia, Economía, Ética y Ecología

### **1.4.1 Eficiencia**

Es la relación que existe entre los productos y los insumos obtenidos. La eficiencia coteja la relación que existe entre insumo/producto con un estándar preestablecido. La eficiencia aumenta a medida que existe una mayor producción unidades del producto para la unidad dada de insumo.

La eficiencia de la elaboración está influenciada por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras diferencias del producto o servicio. En resumen, es la relación entre los productos, en términos de bienes, servicios y otros resultados, y los recursos utilizados para producirlos. Según (Maldonado, 2014, pág. 26)

Se argumenta que trabajar con eficiencia permite a la cooperativa desarrollar sus actividades siempre de mejor manera, una actividad eficiente logra el resultado de un proceso esperado.

#### **1.4.2 Eficacia**

Según (Maldonado, 2014, pág. 26) “La eficacia está dado por los objetivos alcanzados y los efectos esperados por parte de la empresa. Otro concepto relacionado con eficacia operacional y eficacia organizacional”.

(Maldonado, 2014, pág. 27) . “Cuando se habla de eficacia operacional se refiere a los resultados alcanzados y esperados, pero relacionándolos con los sistemas de entrega de los bienes y servicios producidos y al rendimiento o eficiencia de dichos sistemas”.

Se argumenta que la eficacia debe alcanzar el grado de objetivos, metas proyecciones, que se encuentran establecidos en el reglamento interno de la cooperativa, utilizando las comparaciones de períodos anteriores para determinar progresos o retrocesos, y poder determinar criterios de los clientes de los servicios que reciben de la cooperativa.

#### **1.4.3 Economía**

(Maldonado, 2014, pág. 25) “La economía se refiere a las situaciones en las que se adquiera recursos y servicios en cantidad y calidad requeridas, en el instante adecuado y al menor precio posible”.

Obtener la cantidad y calidad justa de los recursos requeridos, en el período con que la empresa ha operado, los auditores examinan los productos adquiridos y gestión de los insumos utilizando el ciclo de la economía, referido fundamentalmente a:

- a) La necesidad del bien o servicio.
- b) Los requerimientos de la empresa.

- c) La forma como se adquiere el servicio.
- d) El sostenimiento del bien o contrato de servicio y
- e) La finalización del bien o finiquito del contrato de servicio. (Maldonado, 2014, pág. 25)

Son las condiciones bajo las cuales se compran y se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales de la cooperativa, de esta manera contribuir que la empresa trabaje con economía es necesario que no se compre ni se gaste más delo necesario puesto en las reglamentaciones establecidas por los controles establecidos por la institución como por los estatutos de la entidad.

#### **1.4.4 Ética**

Son los principios y normas que regulan las acciones humanas. El marco ético gubernamental está dado por el principio de que el servicio público; que suministra seguridad de que las decisiones se tomen con imparcialidad ya que son de interés del público. (Maldonado, 2014, pág. 28).

Actuar en relación al marco ético deja muy claro qué tipo de conducta no es admisible en las entidades públicas; que las providencias son tomadas en relación a lo planteado; que las explicaciones de las acciones gubernamentales serán aceptadas por las personas; y que la confianza en el gobierno será fortalecida. (Maldonado, 2014, pág. 28).

Según (Maldonado, 2014, pág. 28) “Además, el apego a un marco ético sano le permite al gobierno enfocarse en lo sustancial de una política o directriz en lugar de tener sus prioridades incluidas por intereses o favoritismo político”.

Se establece que la ética tiene la finalidad de crear conciencia y responsabilidad en el personal que labora en la cooperativa contribuyendo de manera adecuada el cumplimiento de los objetivos estratégicos en beneficios de la entidad.

### **1.4.5 Ecología**

Es proteger el ambiente, es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han puesto en la mesa para su debate. En la mayoría de los países sus gobiernos dictan leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y preservación de los ecosistemas. Según (Maldonado, 2014, pág. 28)

En aquellas entidades que desarrollan proyectos de inversión que potencialmente afectan el medio ambiente, los auditores deben tener en cuenta este factor; lo cual en muchas ocasiones se vuelve un fin en sí mismo dentro de la auditoría e incluso merecen un tratamiento especializado. Según (Maldonado, 2014, pág. 28)

“La ecología busca ver mecanismos que promuevan proteger y preservar el medio ambiente en vista de que en los últimos años parte de las grandes industrias ha contribuido al calentamiento global”. Según (Maldonado, 2014, pág. 28)

Para que la empresa marche de forma correcta debe cumplir con ciertos aspectos que determina la auditoría como son la eficiencia, eficacia, economía, ética, y ecología; la eficiencia se relaciona no solo a la cantidad producida si no a la calidad, mientras que la eficacia se relaciona a las metas planteadas, la economía se basa en la adquisición de bienes y el manejo financiero de la empresa. A través de la ética que son los principios y las normas que maneja la institución, y además el manejo ecológico para mantener el ambiente en óptimas condiciones.

### **1.5 Riesgos de auditoría**

El riesgo de una auditoría es función de incorrección material y del riesgo de detección. La evaluación de los riesgos se basa en los procedimientos de auditoría aplicados para obtener información necesaria. La valoración de los riesgos es un tema de juicio profesional, más que una cuestión que pueda, medirse con precisión. (García M. G., 2014, págs. 44-45-46)

Para la cooperativa un riesgo de auditoría puede ocasionar inconvenientes en la

información auditada remitida por el auditor, sin embargo, se espera que no exista el riesgo de emitir información errónea para esto se debe analizar de forma apropiada la implicación de cada área de la cooperativa emitiendo así un informe claro y preciso.

### **1.5.1 Riesgo de control**

Es función de la eficacia del diseño, implementación y mantenimiento del control interno por parte de la administración para responder a los riesgos registrados que aumentan la consecución de los objetivos en las empresas relevantes para la presentación de los estados financieros. (García M. G., 2014, pág. 44)

Se argumenta que es aquel que existe y que se propicia por falta de un control adecuado a las actividades de la cooperativa y ocasiona deficiencias en el sistema de control.

### **1.5.2 Riesgo inherente**

(García M. G., 2014, pág. 45) “El riesgo inherente es más elevado para algunas afirmaciones y tipos de transacciones saldos contables o información a revelar relacionadas”.

La forma más efectiva de encontrar un riesgo inherente es hacer de la identificación del riesgo una parte integral del entendimiento de la cooperativa, para esto el auditor debe conocer a fondo cada una de las áreas de la cooperativa que represente fuentes de riesgo como pueden ser los objetivos, estrategias, control interno el desempeño, políticas contables y factores externos.

### **1.5.3 El riesgo de detección**

(García M. G., 2014, págs. 44-45-46) “Para un determinado riesgo de auditoría, el nivel aceptable de detección es inversamente proporcional a los riesgos valorados de incorrección material en las afirmaciones”.

Se puede decir que este riesgo es aquel que lo asume el auditor que mediante su evaluación no detecta falencias en el sistema de control interno dentro de la cooperativa.

## **1.6 Indicadores financieros**

Una operación matemática (aritmética o geométrica) entre dos cantidades tomadas de los estados financieros (balance general y el estado de resultados) y otros informes y datos complementarios. Se ejecuta para llevar a cabo un estudio de cómo se encuentran las finanzas de las empresas; también pueden ser usadas como indicadores de gestión. (Baena Toro, Análisis Financiero, 2014, pág. 121).

La razón es la expresión cuantitativa del desarrollo, actividad o comportamiento de toda la organización o de una de sus áreas, cuya proporción, al ser comparada con un nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas, según el caso. (Baena Toro, Análisis Financiero, 2014, pág. 121).

Son operaciones matemáticas que se dan entre cantidades tomados de los estados financieros para analizar cómo se encuentra la economía de la institución, es un indicador cuantitativo en la cual se basa el auditor para proponer acciones preventivas o correctivas.

## **1.7 Rentabilidad**

El rendimiento valorado en monedas que la empresa obtiene a partir de la inversión de sus recursos. Es decir, es la utilidad de un determinado período, expresado como un porcentaje de las ventas o de los ingresos de operación, de los activos o de su capital. (Baena Toro, Análisis Financiero, 2014, pág. 121)

Las razones de rentabilidad son instrumentos que permiten al inversionista analizar la forma adecuada los retornos de los valores invertidos en la empresa. Miden la rentabilidad del patrimonio y de los activos, es decir la productividad de los fondos comprometidos en un negocio. (Baena Toro, Análisis Financiero, 2014, pág. 121)

Toda empresa, debe alcanzar rentabilidad que ofrece el sistema financiero; es decir, el beneficio por la inversión realizada, debe ser superior al costo. Cuando los resultados de

cada razón se reflejen en cifras negativas, esta indica que la empresa está atravesando un mal momento, la cual afectara a su estructura al exigir mayores costos financieros o un mayor esfuerzo de los dueños, si se quiere seguir manteniendo el negocio. (Baena Toro, Análisis Financiero, 2014, págs. 122-123)

Los indicadores de rentabilidad son indicadores que la empresa utiliza para determinar si los fondos invertidos han generado un interés en cuanto al capital que han invertido de esta manera no solo es útil en la empresa sino también para los inversionistas. (Baena Toro, Análisis Financiero, 2014, pág. 124)

La rentabilidad es indispensable para que la institución subsista en el mercado, los indicadores de rentabilidad se utilizan para ver cómo está el patrimonio y los activos de la empresa, en que se han invertido el capital para que genere intereses y sea de beneficio para los accionistas de la empresa.

### **1.7.1 Indicadores de rentabilidad**

“Desde el punto de vista del inversionista, lo más significativo es analizar con la ejecución de los indicadores como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total)”. (Ortiz Anaya, Análisis financiero aplicado y principios de administración, 2014, pág. 197).

Los indicadores de rentabilidad miden el grado de eficiencia con que se han manejado los recursos de la empresa y después de un tiempo determinado verificar si se ha generado interés sobre la inversión realizada.

El análisis, cualquiera que sea su finalidad, demanda una comprensión amplia de la empresa y las limitaciones de los estados financieros, puesto que se tiene que identificar si las diversas partidas presentan una relación razonable entre sí, lo cual pide para calificar las políticas financieras y administrativas son buenas, regulares o malas. (Ortiz Anaya, Análisis financiero aplicado y principios de administración, 2014, pág. 4).

Estos indicadores sirven para evaluar la eficiencia y la eficacia de la empresa y como se esta manejando sus recursos y se utiliza de ayuda para verificar las políticas económicas.

### **1.7.2 Rendimiento del patrimonio**

Según (Baena Toro, Análisis Financiero, 2014, pág. 189) el rendimiento” Muestra la rentabilidad de la inversión de los socios o accionistas. Para el cálculo de este indicador, el dato del patrimonio será el registrado en el balance, sin incluir las valorizaciones correspondientes a este período”.

Se realiza para calcular el rendimiento que tiene la institución económicamente en un determinado tiempo y sirve de base para los inversionistas o accionistas.

## **CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO**

### **2.1 Enfoque metodológico de la investigación**

El estudio de ejecución de la auditoría de gestión se aplicará en el área de créditos de la Cooperativa Crecer Wiñari Ltda., estarán basados bajo ciertos parámetros de la investigación descriptiva y exploratoria, así se obtendrá las respuestas necesarias de la investigación.

Se realizará el estudio de campo que será directamente de la Cooperativa Crecer Wiñari, recolectando la información necesaria y revisando la documentación, a través de los instrumentos estadísticos.

La presente investigación se relaciona con los procedimientos de la auditoría de gestión y su impacto en la rentabilidad.

#### **2.1.1 Investigación de campo**

Según (Moreno, 2010, pág. 32) :“La investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos de estudio que se encuentran en estudio”.

La investigación se llevará en la COAC Crecer Wiñari Ltda., lugar donde se genera el problema de la rentabilidad, por medio de la observación y por el cuestionario de control interno realizado para el personal de la institución.

#### **2.1.2 Investigación documental (bibliográfica)**

La investigación documental según (Moreno, 2010, pág. 35) “Compila la información necesaria recurriendo fundamentalmente a de fuentes de datos en los que la información ya se encuentra registrada”

En relación a la investigación esta ayudará al tratamiento con las diferentes fuentes de información como libros, trabajos similares de investigación, manuales referentes a los procesos de la auditoría de gestión y a la rentabilidad.

## **2.2 Nivel o tipo de investigación**

La investigación ayudará a la cooperativa a solucionar los problemas presentados en la institución razón por la que el tipo de investigación aplicada se realiza para que mejoramiento de la rentabilidad de la COAC Crecer Wiñari Ltda. y por sus características el método utilizado es exploratorio y descriptiva.

### **2.2.1 Investigación exploratoria**

Según (Namakforoosh, Metodología de la Investigación, 2014, pág. 23) “Capta una idea general del problema, se ejecuta para generar el criterio y dar prioridad a algunos problemas”

Se utiliza para resolver el problema presentado, basándose en datos investigados de la cooperativa, así como también en los enfoques cualitativos.

### **2.2.2 Investigación descriptiva**

La investigación permitirá estar al tanto del funcionamiento de la cooperativa, como es de conocimiento el objetivo de esta investigación es describir y observar detalladamente características y funciones tal y cual como se producen en tiempo y espacio real para tener una perspectiva de los problemas que se detecten en la misma.

## **2.3 Población y Muestra**

### **2.3.1 Población**

Según (Proaño, 2010, pág. 98) “La población es la totalidad de elementos o personas que componen una población, esta puede ser igual o mayor que el número de elementos que se obtienen de ella en una muestra”.

Para desarrollar el siguiente trabajo de investigación se tiene como población a la COAC Crecer Wiñari Ltda. formada en la ciudad de Ambato en las calles Av. Cevallos 15-33 entre Martínez y mera.

### 2.3.2 Muestra

Según (Victor M. Velasco Rodriguez, 2014, pág. 16): “Es el subconjunto de la población integrado por las unidades muestrales seleccionadas, la cual tiene dos niveles, la que se plantea obtener en el proyecto, y la que realmente fue estudiada”.

Para la investigación se tomará como muestra a todo el personal administrativo también se tomará el total de la población en el cual se generará los resultados.

**Tabla 1**

*Personal administrativo*

No	Nombres	Cargo
1	Edwin Roberto Panchi Pandi	Gerente General
2	José Humberto Lluashco Toalombo	Contador
3	Cristina Nicole Pilamunga Llanganate	Jefe de Créditos
4	Silfredo Cristóbal Pérez Álvarez	Oficial de Cumplimiento
5	Henry Ricardo Ortega Castro	Tecnología
6	María Rosa Pilamunga Llanganate	Jefe de Capacitaciones
7	Ángel Ricardo Pandi Sisa	Asistente de Gerencia
8	Ana Lucia Llanganate Tigsilema	Asesor de Crédito
9	Segundo José Tisalema Ainaguano	Recaudador
10	Anderson Josué Valdospin Bonilla	Publicidad
11	Glenda Soledad Masabanda Toapanta	Auxiliar de Contabilidad
12	Sandra Isabel Núñez Pandi	Atención al Cliente
13	Marco Geovanny Tocalema Capuz	Guardia de Seguridad
14	Edwin Roberto Sisa Quinatoa	Asesor de Crédito
15	Alejandro Patricio Chimborazo Pandashina	Servicios Generales
16	María Cristina Agualongo Llambo	Cajera
17	Ángel Ernesto Sisa Caluña	Cobranza

Fuente: COAC Crecer Wiñari Ltda. Manual Administrativo

Según (Fernández & Batista, 2013, págs. 20-21) las características de la población pueden clasificarse atendiendo a tres aspectos:

De contenido: Estas características se refieren a que los sujetos u objetos a investigar posean la información requerida necesaria para su desarrollo.

De lugar: Se refiere a especificar claramente el lugar y el tipo de institución en donde se realizará la investigación.

De tiempo: Esta característica se refiere al período de tiempo en que los sujetos cumplen con las otras características.

Con el propósito de ejecutar la auditoría de gestión para mejorar la rentabilidad en la cooperativa, dentro de la investigación participarán: gerente, contador, y personal de crédito.

### **Análisis de la aplicación del cuestionario a la COAC Crecer Wiñari Ltda.**

Al realizar los cuestionarios sobre el sistema de control interno de la cooperativa se pudo medir el desempeño bajo ciertos parámetros los diferentes indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de los recursos que posee la cooperativa. También se pudo conocer los aspectos generales de la cooperativa para poder identificar si se están cumpliendo con las normas y reglamentos internos, con el propósito de mejorar la gestión de la entidad.

Para el análisis del nivel de riesgo y confianza del control interno en la entidad se parte del criterio presentada en la tabla N.-2

**Tabla 2**

*Nivel de confianza y riesgo*

Variables	1%-50%	51%-75%	76%-100%
<b>Nivel de confianza</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Variables	1%-50%	51%-75%	76%-100%
<b>Nivel de riesgo</b>	Alto	Medio	Bajo

Elaborado por: Elizabeth Criollo

Los resultados de la aplicación del cuestionario de control interno, en el área directiva, son presentados en la tabla N.- 3

**Tabla 3**

*Sistema directivo*

<b>.Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Análisis de riesgo</b>
SI	14	74%	Nivel de confianza medio
NO	5	26%	Nivel de riesgo alto
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Cuestionario control interno



**Figura 1** Sistema Directivo

Fuente: Cuestionario control interno

### **Análisis**

Como se puede visualizar en el gráfico 3, el 74% manifiesta que cuentan con un plan de ética establecido, también con un manual de funciones con planes estratégicos y el análisis FODA, mientras que el 26% nos indica que no poseen un manual de cobranzas, tampoco existe un seguro para poder salvaguardar los bienes de la cooperativa.

Los resultados de la aplicación del cuestionario de control interno, en el área del sistema tecnológico, son presentados en la tabla N.- 4

**Tabla 4**

*Sistema tecnológico*

.Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Análisis de riesgo
SI	11	69%	Nivel de confianza medio
NO	5	31%	Nivel de riesgo alto
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Cuestionario control interno



**Figura 2** Sistema tecnológico

Fuente: Cuestionario control interno

**Análisis**

El 69 % manifiesta que existe una eficacia en la información de la publicidad, también que cuentan con equipos de cómputo actualizados en todas sus sucursales, mientras que el 31%, dio a conocer que no existe una buena planificación para la publicidad porque no dan a conocer los servicios de la cooperativa en medios escritos, tampoco se han realizado encuestas de satisfacción a los clientes de la cooperativa.

Los resultados de la aplicación del cuestionario de control interno, en el área recursos humanos, son presentados en la tabla N.- 5

**Tabla 5**

*Recursos humanos*

<b>.Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Análisis de riesgo</b>
SI	10	71%	Nivel de confianza medio
NO	4	29%	Nivel de riesgo alto
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Cuestionario control interno



**Figura 3** Recursos Humanos

Fuente: Cuestionario control interno

### **Análisis**

El 71% manifiesta que la cooperativa posee su organigrama estructural como funcional, que existe comunicación entre directivos y empleados también cuentan con incentivos por el cumplimiento de metas, pero el 29% manifestó que no existe una oficina específica para talento humano, tampoco el personal es suficiente en la cooperativa.

Los resultados de la aplicación del cuestionario de control interno, en el área financiera, son presentados en la tabla N.- 6

**Tabla 6**

*Sistema financiero*

<b>.Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Análisis de riesgo</b>
SI	7	78%	Nivel de confianza medio
NO	2	22%	Nivel de riesgo alto
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Cuestionario control interno



**Figura 4** Sistema financiero

Fuente: Cuestionario control interno

### **Análisis**

El 78% indicó que la cooperativa cuenta con un proceso eficaz, sistemático y automatizado en el departamento de contabilidad, mientras tanto el 22% menciona que no se están realizando informes financieros semanales, de la misma manera la cooperativa no está teniendo la rentabilidad.

Los resultados de la aplicación del cuestionario de control interno, en el área de servicios, son presentados en la tabla N.- 6

**Tabla 7**

*Sistema de servicios*

<b>.Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Análisis de riesgo</b>
SI	6	55%	Nivel de confianza medio
NO	5	45%	Nivel de riesgo alto
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Cuestionario control interno



**Figura 5** Sistema financiero

Fuente: Cuestionario control interno

### **Análisis**

El 55% mencionó que existe un crecimiento de socios en el último año de la misma manera ofertan nuevos servicios a sus clientes y mantenerlos satisfechos, sin embargo, el 45% indica que no existe un área específica donde se pueda atender reclamos, quejas y demás necesidades de los clientes, tampoco han existido evaluaciones a los clientes sobre los servicios que la cooperativa.

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

**Naturaleza del trabajo:** Auditoría de gestión

**Dirección:** Av. Cevallos 15-33 entre Martínez y Mera

**Tabla 8**

*Hoja de hallazgos cuestionario control interno*

N. -	REFERENCIA	ASPECTO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	<b>C.C.I.S. D</b>	Manual de cobranzas	No posee un manual de cobranzas	Poseer un manual de cobranzas actualizado y socializado con los empleados	Al no existir un manual de cobranzas adecuado, se da un desconocimiento de las políticas y reglamentaciones	Si no se aplican las políticas y reglamentaciones de cobro esto genera mayor pérdida en cartera vencida	La empresa al no poseer un manual de cobranzas está teniendo deficiencias en el control y manejo interno de cobranzas	Elaborar un manual de cobranzas y este sea compartido en las áreas correspondientes
2	<b>C.C.I.S. D</b>	Estrategias para posibles riesgos	No cuentan con planes estratégicos para ciertos riesgos	Contar con métodos para poder cotizar los diferentes riesgos en la institución	Puede existir anomalías en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la cooperativa	La empresa puede sufrir cambios que no se encuentren establecidos dentro de sus planes proyectados	Establecer un informe de posibles riesgos y tomar las medidas necesarias	Manejar un plan estratégico al inicio de cada año en el cual se visualicen posibles riesgos que puedan ocurrir dentro de la cooperativa

3	<b>C.C.I.S. D</b>	Verificación al cumplimiento de las metas	No se verifican ni se analizan los indicadores para el cumplimiento de metas	Debe contar con un área que se responsabilice y de seguimiento a las metas	Falencias en los procesos e indicadores para el cumplimiento de metas	No se puede medir al 100% los indicadores ni tampoco evaluar el cumplimiento de las metas	El incumplimiento de los indicadores para evaluar las metas afecta las proyecciones establecidas	Se recomienda evaluar y verificar el cumplimiento de metas y establecer indicadores para cumplir al 100% sus proyecciones
4	<b>C.C.I.S. D</b>	Seguro privado para salvaguardar los bienes de la cooperativa	No existe un seguro para los bienes de la cooperativa	La institución debe contratar seguros para salvaguardar la integridad de sus bienes.	Falta de interés en la seguridad de los bienes de la cooperativa	Posibles pérdidas para la cooperativa por robos y/o siniestros	La cooperativa no cuenta con la debida seguridad para salvaguardar sus bienes, lo que puede desencadenar en pérdidas para la misma	Se recomienda que la cooperativa obtenga un seguro privado para poder salvaguardar en ciertos casos sus bienes y salvaguardar el patrimonio de la misma
5	<b>C.C.I.S. D</b>	Indicadores y metas para evaluar a la cooperativa	No existe un control sobre el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos	Fomentar que exista una planificación eficaz acerca de los objetivos proyectados	Una mala planificación al no medir los posibles riesgos aumentara una deficiencia a la entidad	Desconocimiento en la aplicación y uso de los procesos que se aplican para cumplir los objetivos	Dar a conocer una planificación sobre el buen uso del cumplimiento de las metas	Realizar una evaluación y se establezca el cumplimiento de objetivos y metas establecidos

6	<b>C.C.I.S. T</b>	Planificación sobre el proceso de publicidad	No cuentan con un seguimiento en el proceso de la publicidad	Llevar a cabo un buen proceso dentro de la planificación en la ejecución de las publicidades de la entidad	No tener establecidos los procesos que se realizan en la ejecución de la publicidad afecta la planificación realizada	Si no aplica correctamente en las planificaciones tendrá afectación tanto económica como administrativa	Al realizar una información clara y eficiente de la publicidad dará como resultado el objetivo proyectado	Se recomienda realizar un pequeño informe de la publicidad antes de ser ejecuta y puesta en marcha
7	<b>C.C.I.S. T</b>	Publicidad en medios escritos	La publicidad en medios escritos no la realizan	Dar a conocer la publicidad en eventos solo ocasionales	Las personas desconocen la información de la cooperativa por medios escritos	Las personas externas desconocen los servicios de la cooperativa	Dar a conocer en medios escritos los servicios de la cooperativa	Se recomienda que la publicidad en medios escritos se las realice solo en casos eventuales
8	<b>C.C.I.S. T</b>	Control de incremento en clientes	No se realiza un respectivo control de incremento de los clientes	Manejar estrategias para promover a los clientes	Desconocer como el cliente se encuentra con los servicios de la cooperativa	No tener una idea clara sobre las necesidades de los clientes	Establecer nuevas estrategias en mejora de los clientes	Se recomienda realizar estudio de campo para atraer más clientes y evaluar la satisfacción
9	<b>C.C.I.S. T</b>	Encuestas a los clientes	No se realizan encuestas a los clientes	Buscar nuevas estrategias y mejorar la atención	No saber cómo se sienten los clientes con los beneficios de la cooperativa	La cooperativa debe de incrementar encuestas para saber cómo la califican sus	Un adecuado proceso de planificación al momento de ejecutar las encuestas	Realizar encuestas a todos los clientes para saber si se encuentran satisfechos con los servicios que

10	<b>C.C.I.S. RR. HH</b>	Talento humano maneja objetivos específicos	No se manejan bien los objetivos específicos	Fomentar nuevas metodologías en el manejo y aplicación de los objetivos	Desconocimiento por parte de los empleados acerca de los objetivos establecidos	El incumplimiento de los objetivos conlleva a una mala ejecución en la toma de decisiones	clientes por sus servicios necesarios o de los objetivos de metas y objetivos de los años anteriores	siempre será necesario el cumplimiento de reglamentos, metas y objetivos de los años anteriores	brinda cooperativa Poner en marcha los objetivos establecidos y verificar su cumplimiento mediante indicadores de gestión	la cooperativa
11	<b>C.C.I.S.RR. HH</b>	Escasez de personal	No existe personal suficiente para otras necesidades	Implementar más personal que cubra ciertas funciones que necesita la cooperativa	Los empleados hacen un doble trabajo por la falta de personal	Los empleados tienen que realizar muchas actividades de las habituales	Cubrir con más personal para las diferentes áreas	Cubrir con más personal para las diferentes áreas	Se recomienda abrir más vacantes para que realicen de manera más coordinada cada función de la cooperativa	
12	<b>C.C.I.S.RR. HH</b>	Planificación dentro del departamento de talento humano	No se realiza evaluaciones de desempeño a los empleados de la cooperativa	Contar con una planificación adecuada y eficaz	No contar con un adecuado seguimiento a los empleados acerca de su desenvolvimiento en la cooperativa	Los empleados se sienten desmotivados al desconocer su desempeño en la cooperativa	verificar si se está o no cumpliendo sus funciones de trabajo dentro de la cooperativa	Realizar un informe que se encuentre detallado el desempeño de los empleados		
13	<b>C.C.I.S.RR. HH</b>	Selección del personal	No cuenta con un proceso en la selección del	Poseer un esquema de control	Al no contar con un proceso adecuado se	Si no se tiene establecidos todos los	Establecer puntos específicos al	Realizar pruebas de aptitud psicológicas para		

		personal	eficiente para la selección de personal	elige mal a los nuevos empleados sin tomar en cuenta los riesgos que ocasiona	procesos establecidos existirá irregularidades al momento de la selección	momento de la selección del personal	evaluar la capacidad de la nueva vacante	
14	<b>C.C.I.S. F</b>	Informes financieros semanales	No se generan informes financieros semanales	Que exista una opinión razonable de los informes semanales	La información financiera no podrá transmitir la debida confianza y transparencia	El informe financiero debe ser veraces y verificables para las revisiones posteriores	No tener establecida una idea clara de la situación económica de la cooperativa	Generar informes financieros periódicos con análisis y cumplimiento de metas
15	<b>C.C.I.S. F</b>	Ganancia en el último año	La cooperativa no posee ganancia en el último año	Descoordinación entre la asamblea de socios y el consejo de administración y vigilancia	Afectación a toda la cooperativa por no cumplir con los indicadores establecidos	La cartera improductiva esta con deficiencia en un riesgo medio	Afectación a las operaciones de la cooperativa y sus objetivos	Realizar planes y proyecciones para mejorar estratégicamente las deficiencias de la cooperativa
16	<b>C.C.I.S. S</b>	Servicios que oferta la cooperativa	Desconocimiento de todos los servicios que oferta la cooperativa	Mantener buenos servicios en la cooperativa	Perder la confianza de los clientes al desconocer sus servicios	Que no se alcancen los objetivos establecidos	No tomar en cuenta el riesgo que puede ocasionar en sus clientes	Brindar información optima a sus clientes de los servicios que oferta la cooperativa
17	<b>C.C.I.S. S</b>	Departamento de atención al	No existe un departamento de atención al	Posible riesgo al no disponer un área que	No se aplican adecuadamente los controles	Los clientes no tienen establecidas	Incrementar un departamento	Se recomienda la apertura de un departamento para

	cliente	cliente	brinde atención eficaz a los clientes	para la debida atención al cliente	ciertas dudas e inquietudes cuando las necesitan	para las debidas necesidades de los clientes	atención al cliente y mejorar la calidad de la cooperativa
18	<b>C.C.I.S. S</b>	Departamento que se encargue de atender reclamos	No existe un departamento que se encargue de atender reclamos	Posible riesgo al no disponer un área que brinde asesoramiento claro y preciso	No se tiene establecido correctamente los controles para reclamos de los clientes	Los clientes no tienen establecidas sus dudas al momento de hacer un reclamo	Incrementar un departamento para las debidas necesidades de los clientes Dar apertura a un departamento que reciba todas las inquietudes de los clientes y actuar de mejor manera ante esa situación
19	<b>C.C.I.S. S</b>	Evaluaciones de satisfacción del cliente	No se realiza evaluaciones de satisfacción del cliente	No disponer un adecuado seguimiento sobre la satisfacción de los clientes	No existe un seguimiento para saber con exactitud las necesidades de nuestros clientes	No tener la certeza de cómo se sienten los clientes en la cooperativa	Buscar de mejor manera una planificación eficientemente para las necesidades de los clientes Realizar evaluaciones a los clientes para poder saber específicamente sus necesidades y mejorarlas
20	<b>C.C.I.S. S</b>	La atención que ha tenido el cliente en la cooperativa	El cliente no ha evaluado la atención que ha tenido de la cooperativa	Evaluar periódicamente la atención a sus clientes	No contar con el debido control de calidad suficiente en la atención al usuario	Inconformidad en los usuarios por no corregir ciertas anomalías que encuentran en la cooperativa	Mejorar la calidad de información y atención al cliente cuando requiera de un servicio Establecer nuevas estrategias en beneficio del cliente para obtener una calificación satisfactoria en beneficio de la cooperativa

Elaborado por: Elizabeth Criollo

### **CAPÍTULO III**

## **PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA LA COOPERATIVA CRECER WIÑARI LTDA**

### **3.1 Fundamentos de la Propuesta**

La auditoría de gestión está orientada a medir los niveles de eficiencia, eficacia, ética ecológica, economía de la Cooperativa para poder establecer si existen deficiencias o desviaciones, a pesar del cumplimiento de ciertas políticas y normas internas por parte del personal, se pretende reforzar el control interno para el buen funcionamiento y desarrollo de cada una de sus operaciones.

El presente trabajo comienza por la planificación preliminar y específica, luego se realizó la evaluación del control interno, posteriormente se muestra la aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría expresados en los papeles de trabajo, para terminar con la presentación del informe o dictamen de auditoría que contempla las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados en la Cooperativa Crecer Wiñari Ltda. durante el período 2018.

Con la auditoría de gestión que se realizarán en las diferentes áreas, la cooperativa podrá identificar cuáles son las áreas críticas de sus procesos, los factores de mayor riesgo, detectar posibles riesgos que puedan poner en peligro el alcance de los objetivos de la cooperativa, a través del uso de técnicas y procedimientos de auditoría, y poder determinar las mejores soluciones con el fin de alcanzar las proyecciones planteados por la entidad a través de la eficiencia, eficacia y economía con las que se realizan todas las operaciones en los diferentes departamentos.

Los principales favorecidos de la auditoría es el nivel gerencial principalmente, ya que se otorgará recomendaciones en base al análisis realizado para la efectiva y correcta toma de decisiones, y realizar las correcciones pertinentes de ser el caso, por otra parte, también se beneficia el personal administrativo involucrado en el proceso y mejorar de esta manera sus procedimientos establecidos.

### **3.2 Programa de auditoría**

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari Ltda.”  
Auditoría de Gestión**

***P.A***

#### **Objetivos:**

- ✓ Familiarizarme con el entorno de la institución, teniendo en cuenta una rápida visión de forma general de la entidad.
- ✓ Instaurar los recursos necesarios para la elaboración de la auditoría.
- ✓ Reclutamiento de la información.
- ✓ Aplicación de indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia, economía y ética.
- ✓ Determinar cada uno de los riesgos.
- ✓ Aplicación de los métodos de observación, análisis, cálculo.

**Tabla 9***Programa de auditoría*

<b>N.-</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
1	Elaboración del cronograma de actividades para la ejecución de la auditoría de gestión a la COAC Crecer Wiñari.	<b>P. A</b>	<b>J.E.C. S</b>	01/05/2019
2	Elaboración de la carta de compromiso con la máxima autoridad de la Cooperativa Crecer Wiñari Ltda.	<b>C.P</b>	<b>J.E.C. S</b>	06/05/2019
3	Visita previa a la Cooperativa y entrevista con el Gerente.	<b>F. O</b>	<b>J.E.C. S</b>	08/05/2019
4	Socialización con los funcionarios de la Cooperativa Crecer Wiñari sobre el inicio de una auditoría de gestión.	<b>O. F</b>	<b>J.E.C. S</b>	13/05/2019
5	Organización del archivo a realizar.	<b>M.I</b>	<b>J.E.C. S</b>	16/05/2019

6	Evaluación el sistema de control interno mediante preguntas al Sistema Directivo.	<b>C.C.I.S. D</b>	<b>J.E.C. S</b>	16/05/2019
7	Evaluación al sistema de control interno mediante preguntas al Sistema Tecnológico.	<b>C.C.I.S. T</b>	<b>J.E.C. S</b>	17/05/2019
8	Evaluación el sistema de control interno preguntas al Sistema RR. HH.	<b>C.C.I.S.R.H</b>	<b>J.E.C. S</b>	17/05/2019
9	Evaluación al sistema de control interno mediante preguntas al Sistema Financiero.	<b>C.C.I.S. F</b>	<b>J.E.C. S</b>	17/05/2019
10	Evaluación al sistema de control interno mediante un cuestionario al Sistema de Servicios.	<b>C.C.I.S. S</b>	<b>J.E.C. S</b>	20/05/2019
11	Realización de la hoja de hallazgos.	<b>H.H.C.C. I</b>	<b>J.E.C. S</b>	20/05/2019
12	Realización del indicador de gestión al área directiva sobre el Cumplimento de Objetivos.	<b>H.D.T.001</b>	<b>J.E.C. S</b>	22/05/2019

13	Realización del indicador de gestión en el área directiva a los Valores Éticos.	<b>H.D.T.002</b>	<b>J.E.C. S</b>	24/05/2019
14	Realización del indicador de gestión en el área directiva al Capital Institucional.	<b>H.D.T.003</b>	<b>J.E.C. S</b>	27/05/2019
15	Realización del indicador de gestión en el área directiva a las Actas de Asamblea.	<b>H.D.T.004</b>	<b>J.E.C. S</b>	28/05/2019
16	Realización del indicador de gestión en el área RR.HH. a la Solvencia Normativa.	<b>H.D.T.005</b>	<b>J.E.C. S</b>	30/05/2019
17	Realización del indicador de gestión en el área de RR.HH. de Formación del Personal.	<b>H.D.T.006</b>	<b>J.E.C. S</b>	03/06/2019
18	Realización del indicador de gestión en el área financiera de la Liquidez General.	<b>H.D.T.007</b>	<b>J.E.C. S</b>	05/06/2019

---

19	Realización del indicador de gestión en el área financiera para la Relación de Productividad.	<b>H.D.T.008</b>	<b>J.E.C. S</b>	07/06/2019
20	Realización del indicador de gestión en el área financiera para Morosidad Ampliada.	<b>H.D.T.009</b>	<b>J.E.C. S</b>	10/06/2019
21	Realización del indicador de gestión en el área financiera para medir la relación de Morosidad Simple.	<b>H.D.T.0010</b>	<b>J.E.C. S</b>	12/06/2019
22	Realización del indicador de gestión en el área de Servicios para Cartera Improductiva.	<b>H.D.T.0011</b>	<b>J.E.C. S</b>	14/06/2019
23	Realización del indicador de gestión en el área de servicios para medir la Cobertura de Cartera Improductiva.	<b>H.D.T.0012</b>	<b>J.E.C. S</b>	17/06/2019
24	Realización del indicador de gestión en el área de servicios para el ROA.	<b>H.D.T.0013</b>	<b>J.E.C. S</b>	18/06/2019
25	Realización del indicador de gestión en el área de servicios para medir el Grado del Margen Financiero.	<b>H.D.T.0014</b>	<b>J.E.C. S</b>	21/06/2019

---

---

26	Realización del indicador de gestión en el área de servicios para medir la Concesión de Créditos.	<b>H.D.T.0015</b>	<b>J.E.C. S</b>	24/06/2019
27	Realización de la carta de control interno conclusiones y recomendaciones.	<b>C.C. I</b>	<b>J.E.C. S</b>	01/07/2019

---

Elaborado por: Elizabeth Criollo

**C.P**

En la ciudad de Ambato a los seis días del mes de mayo del 2019 el Lic. EDWIN ROBERTO PANCHI PANDI con C.I 189172671-2 Gerente General de la Cooperativa Crecer Wiñari Ltda. y la señorita JEANNETTE ELIZABETH CRIOLLO SEY con Cl. 180441074-2, estudiante de la carrera de Contabilidad Pública y Auditoría de la Universidad Tecnológica Israel acordamos celebrar la presente acta de compromiso considerando que la cooperativa no posee antecedentes con lo que recepta a la realización de una auditoría de gestión ,se procederá a realizar esta actividad en el período 2018 con el propósito de evaluar el cumplimiento de objetivos y metas tanto administrativas como financieras de la Cooperativa Crecer Wiñari Ltda.

La auditoría se realizará de acuerdo a las normas internacionales establecidas con el objetivo de tener evidencia razonable del cumplimiento de las actividades cooperativistas. La cooperativa asume entera responsabilidad sobre la información proporcionada por lo tanto la señorita Jeannette Elizabeth Criollo Sey no asume por medio del presente compromiso alguno sobre la obligación de responder por cualquier omisión o error voluntario e involuntario el momento de la aplicación de dicha auditoría.

Lic. EDWIN PANCHI  
C.I 189172671-2  
GERENTE GENERAL

ELIZABETH CRIOLLO SEY  
CI 180441074-2  
ESTUDIANTE

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	06/05/2019
Revisado por:	A. R	

**Cooperativa Crecer Wiñari Ltda.**

**F.O**

**Ficha de observación**

**Fecha:** 08/05/2019

**Dirección:** Ambato provincia de Tungurahua, Cevallos 15-33 y Mera

Posee sus agencias en las ciudades de Riobamba, Latacunga, Quito, la Cooperativa si cuenta con organigrama tanto funcional como estructural sin embargo se manifestó que no poseen un manual de reglamento de las cobranzas

- En los últimos años no ha existido ningún cambio en la parte Administrativa al contrario la cooperativa necesita más compromiso por parte de sus directivos.
- El horario de actividades de la cooperativa es de 8:00 am a 18:00 pm de lunes a viernes.
- El lugar es de fácil acceso.
- Las oficinas son muy pequeñas.
- Cuenta con guardiana de seguridad.
- Posee cámaras en las diferentes áreas de la Cooperativa.
- No cuenta con un departamento para RR. HH.
- Falta de una caja especial para el uso de las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, entre otras.
- Posee también otros servicios adicionales como son pagos de los servicios básicos, recargas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	08/05/2019
Revisado por:	A. R	

Ambato ,13 de mayo del 2019

**O.F**

Licenciado

Edwin Roberto Panchi Pandi

Gerente General de la COAC Crecer Wiñari Ltda.

Presente. –

De mi consideración:

Yo JEANNETTE ELIZABETH CRIOLLO SEY con Cl. 180441074-2, estudiante de la carrera de Contabilidad Pública y Auditoría de la Universidad Tecnológica Israel pongo a su conocimiento que previo a la aprobación dentro de la cooperativa, así como de la universidad realizaré una auditoría de gestión a la cooperativa Crecer Wiñari Ltda., utilizando la información entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018 , dicho trabajo es netamente académico aportando al producto final que es mi trabajo de graduación de la carrera antes mencionada .

Solicito de la manera más comedida se autorice socializar esta actividad con los funcionarios para no tener inconvenientes al momento de recopilar información.

Por la atención que se brinde al presente anticipo mi agradecimiento.

Atentamente

Elizabeth criollo

CI.180441074-2

Estudiante de la Universidad Israel

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	13/05/2019
Revisado por:	A. R	

**Organización del archivo a realizar**

***M.I***

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**

**Tabla 10**

*Matriz de insumos*

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>DIGITAL</b>	<b>FÍSICO</b>
Directivo		X	X
Contable			X
Gerencia		X	X
RR. HH		X	X

Elaborado por: Elizabeth Criollo

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.E.C. S</b>	<b>16/05/2019</b>
Revisado por:	<b>A. R</b>	

**Auditoría de Gestión Sistema Directivo**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo cumplimiento de objetivos**  
**Período 01 de enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T 001**

**Objetivo:** identificar el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos para ayudar a la gerencia a la toma de decisiones.

**Cumplimiento de objetivos**

$\% \text{ cumplimiento de objetivos} = (\text{Objetivos cumplidos}) / (\text{Total objetivos}) * 100$

$\% \text{ cumplimiento de objetivos} = (6) / (14) * 100$

$\% \text{ cumplimiento de objetivos} = 42,85\%$

**Trabajo realizado:**

Partiendo de las proyecciones para el año 2018 de la COAC Crecer Wiñari comprobamos el porcentaje de cumplimiento de sus objetivos.

**Fuentes:**

1.-Informe de proyecciones de la COAC Crecer Wiñari (Lic. Quinatoa Olga Asistente de Gerencia)

2.-Listas de chequeo de cumplimientos de objetivos (Lic. Quinatoa Olga Asistente de Gerencia)

**Conclusión:**

Este indicador de eficiencia demuestra que un 42,85% de los objetivos proyectados se cumplen, lo que no se encuentra en correspondencia al Manual de Procedimientos de la entidad, que plantea, los objetivos deben estar cumplidos al 100%. El no cumplimiento de los objetivos institucionales repercute en el funcionamiento de la cooperativa, en la atención a los clientes, la falta de liquidez, la baja rentabilidad y el aumento de los riesgos financieros para afrontar sus obligaciones. La falta de control y la no capacitación al personal, influyen en el cumplimiento de estos objetivos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	22/05/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema directivo**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo valores éticos**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T002**

**Objetivo:** fomentar un buen ambiente laboral para la eficiencia del trabajo.

**Cumplimiento de valores al Reglamento Interno de la COAC**

C. valores = (N.- de personas con llamada de atención) / (N.- de empleados de la institución) \* 100

C. valores = (8) / (17) \* 100

C. valores = 47,05%

**Trabajo realizado:**

Partiendo del Reglamento Interno de la COAC Crecer Wiñari comprobamos ciertos llamados de atención a sus empleados.

**Fuente:**

1.-Manual de código de ética (Lic. Quinatoa Olga Asistente de Gerencia)

2.-Listado semanal de llamados de atención (Lic. Quinatoa Olga Asistente de Gerencia)

**Conclusión:**

Este indicador de eficiencia demuestra que el 47.05% de sus empleados han sido llamados de atención por alguna situación, según el art.25 del Reglamento Interno de la Cooperativa amparado también el art.172 numeral 1 del Código de Trabajo se describe las debidas sanciones que se aplicarán al incumplimiento del Reglamento Interno .El incumplimiento de los llamados de atención es perjudicial para la cooperativa porque los empleados no cumplen con la eficiencia de mantener un porcentaje bajo con respecto al ambiente laboral. La falta de un seguimiento en el control interno ocasiona ciertas discordias entre el círculo laboral y sus actividades diarias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	22/05/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema directivo**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo capital institucional**  
**Período 01enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T003**

**Objetivo:** registrar los montos representativos del aporte inicial para la constitución de la cooperativa.

**Tabla 11**

*Capital Institucional*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Capital Institucional	27.223,07
Patrimonio Total	989.458,89
<b>Proporción Capital Institucional</b>	<b>2.75%</b>

Elaborado por: Elizabeth criollo

$$\%CI = (\text{Capital Institucional}) / (\text{Patrimonio Total}) * 100$$

**Trabajo Realizado:**

Partiendo del Estado de Situación Financiera de la cooperativa comprobamos que el capital propio de la institución es deficiente.

**Fuente:**

- 1.-Estado de Situación Financiera COAC Crecer Wiñari 2018(Lic. Roberto Panchi gerente general)
- 2.-Normativa del informe de la SEPS archivos (Sr. Silfredo Pérez oficial de cumplimiento)

**Conclusión:**

Este indicador económico demuestra que el 2,75% del capital institucional es deficiente, porque no se encuentra en correspondencia a la Resolución N.-127-2015-F art.1 Norma para el Fortalecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito nos indica que se debe cubrir el 3% del monto de crédito desembolsado. El incumplimiento de esta normativa perjudica al patrimonio total de la institución afectando la baja rentabilidad y el incremento de los riesgos financieros. El inadecuado control de la administración y la falta de nuevas estrategias influyen en la deficiencia del capital institucional.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.E.C. S	27/05/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema directivo**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo actas de asamblea**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T004**

**Objetivo:** llevar de mejor manera las actas de la asamblea aplicando las normativas establecidas por la ley.

**Tabla 12.**

*Actas de la asamblea de representantes*

Foliadas	13	65%
No foliadas	7	35%
Total actas	20	100%

Elaborado por: Elizabeth Criollo

$$13(100) = 1300 / 20 = 65\%$$

$$7(100) = 700 / 20 = 35\%$$

**Trabajo realizado:**

Tomando como base las actas de asamblea de representantes de la cooperativa, se dieron a conocer ciertos aspectos.

**Fuente:**

- 1.-Actas de la asamblea de representantes (Lic. Olga Quinatoa Asistente de Gerencia)
- 2.-Normativa del art.21 libro de actas (Lic. Olga Quinatoa Asistente de Gerencia)

**Conclusión:**

Este indicador de eficacia demuestra una falencia del 35% con respecto al mal manejo de las actas por parte del personal encargado, debido a que no se encuentran foliadas, ni se sellan de la forma correcta difiriendo con lo dispuesto en el art. 21 de la Resolución 363-2017-F donde se menciona que las actas de la Asamblea General o Junta General llevarán las firmas del Presidente y del Secretario y deberán estar debidamente foliadas y asentadas en un archivo. El incumplimiento de esta disposición afecta al área administrativa por falta de comunicación entre el Presidente y la Secretaria.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	28/05/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema Recursos Humanos**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo solvencia normativa**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T005**

**Objetivo:** fomentar la gestión interna para evitar riesgos sobre el capital social cooperativo.

**Tabla 13**

*Solvencia normativa*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Patrimonio Técnico Constituido	973.537,82
Activos Ponderados con Riesgo	5.256.293,72
<b>Solvencia Normativa</b>	<b>18,52%</b>

Elaborado por: Elizabeth Criollo

Solvencia: Patrimonio Técnico Constituido / Activos Ponderados con Riesgo

**Trabajo Realizado:**

Tomando como referencia el Estado de Situación Financiera de la COAC Crecer Wiñari, comprobamos que existe solvencia normativa de acuerdo a la normativa.

**Fuentes:**

- 1.-Estado de Situación Financiera de la COAC Crecer Wiñari 2018 (Lic. Roberto Panchi Gerente General)
- 2.-Documentacion y archivos en Excel segmento 3 (Sr. Silfredo Pérez Oficial de Cumplimiento)

**Conclusiones:**

Este indicador económico y de eficiencia demuestra un porcentaje del 18,52% cumpliendo con la Resolución N.-131-2015F Capítulo II Patrimonio Técnico y Activos Ponderados por Riesgo art.4 indica que el porcentaje es del 8% hasta el año 2020. El cumplimiento de este indicador nos demuestra que la cooperativa tiene mejor solvencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.E.C. S	30/05/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema recursos humanos**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo formación profesional**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T006**

**Objetivo:** desarrollar la competitividad y la sociedad basada en el conocimiento tomando como factor principal la formación profesional.

**Tabla 14**

*Formación profesional*

Título 3er nivel	9	52,94%
Sin título profesional	8	47,06%
Total personal	17	100%

Elaborado por: Elizabeth Criollo

$$9(100) = 900 / 17 = 52,94\%$$

$$8(100) = 800 / 17 = 47,06\%$$

**Trabajo realizado:**

Partiendo del manual de funciones del personal de la COAC Crecer Wiñari se presentaron ciertos acontecimientos.

**Fuente:**

- 1.-Reglamento Interno Administrativo de la COAC Crecer Wiñari (Lic. Roberto Panchi)
- 2.-Manual de Ley de compañías (Sr. Silfredo Pérez Oficial de Cumplimiento)

**Conclusión:**

Este indicador de ética y eficacia muestra que el 52,94% del personal cuenta con un título de tercer nivel mientras que el 47,06% manifestó que se encuentran estudiando. Según el Reglamento Interno nos indica que la entidad debe contar con profesionales de tercer nivel y cumplan con el Manual de Funciones y actividades de los empleados. El incumplimiento al Reglamento Interno ocasiona problemas al momento de ejecutar la selección al nuevo personal. El inadecuado control al momento de la contratación del personal afecta al fortalecimiento de la gestión.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	03/06/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema Financiero**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo liquidez general**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T007**

**Objetivo:** conocer la capacidad que tiene la cooperativa para pagar sus obligaciones a corto plazo, así como la capacidad de convertir sus cuentas por cobrar en dinero.

**Tabla 15**

*Liquidez general*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Fondos disponibles	434.491,54
Depósitos a corto plazo	4.754.368,17
<b>Liquidez General</b>	<b>9,14%</b>

Elaborado por: Elizabeth Criollo

$L.G = (\text{Activos Líquidos}) / (\text{Pasivos})$

**Trabajo Realizado:**

Partiendo del Estado de Situación Financiera proporcionada de la cooperativa se presenta una deficiencia al cierre del período.

**Fuente:**

- 1.-Estado de Situación Financiera de la COAC Crecer Wiñari 2018(CPA. José Lluashco)
- 2.-Informes y archivos excel (Glenda Masabanda Auxiliar de Contabilidad)

**Conclusión:**

Este indicador financiero al cierre del período demuestra el 9,14% y se observa que está por debajo de los límites permitidos. De acuerdo al numeral 4.44 Fondos Disponibles Sobre Total de Depósitos a Corto Plazo de la Nota Técnica Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros indica que mientras más alto sea el indicador, reflejará que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje. El incumplimiento de este indicador presenta un riesgo en el circulante disponible de la cooperativa causando una baja liquidez que repercute en el funcionamiento de la institución

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.E.C. S	05/06/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema financiero**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo relación de productividad**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T008**

**Objetivo:** establecer la relación entre la cantidad de productos obtenidos por un sistema productivo y los recursos utilizados para la producción.

**Tabla 16**

*Relación de productividad*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Activos productivos	5.465.273,62
Pasivos con Costos	5.106.923,36
<b>Relación de Productividad</b>	<b>107,02 %</b>

Elaborado por: Elizabeth Criollo

$R. P = (\text{Activo Productivo}) / (\text{Pasivos con Costos}) * 100$

**Trabajo Realizado:**

Observando la información proporcionada por la Cooperativa indica que todos los activos productivos se encuentran comprometidos con las obligaciones con costo.

**Fuente:**

- 1.-Estado de situación financiera de la COAC Crecer Wiñari 2018(CPA. José Lluashco Contador
- 2.- Archivos y documentación financieros Excel (Glenda Masabanda Auxiliar de Contabilidad)

**Conclusión:**

Este indicador económico y de eficacia de los activos productivos que posee la institución se encuentra adecuadamente comprometidos con las obligaciones con el costo. De acuerdo con el numeral 4.3 Utilización del Pasivo con Costo en Relación a la Productividad generada de la Nota Técnica Ficha Metodológicas de Indicadores Financieros señala que mientras más alta la relación, generará una mejor eficiencia en la colocación de recursos captados. El cumplimiento de esta normativa ayuda de manera eficiente a la Cooperativa en la utilización de sus pasivos con el costo como fuente de productividad

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.E.C. S	07/06/2019
Revisado por:	A. R	

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo morosidad ampliada**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**Objetivo:** reducir el nivel de cartera total que presenta problemas de recuperación y pueden ocasionar pérdidas a la institución.

**Tabla 17**

*Morosidad ampliada*

DESCRIPCIÓN	VALOR
Cartera Improductiva	536.403,72
Cartera Bruta	5.629.412,61
<b>Morosidad Ampliada</b>	<b>9,53%</b>

Elaborado por: Elizabeth Criollo

$(M.A = (Cartera Improductiva) / (Cartera Bruta) * 100$

**Trabajo Realizado:**

Partiendo de la información entregada por la cooperativa, el indicador cumple con los límites de riesgo permitidos.

**Fuente:**

- 1.-Estado de Situación Financiera de la COAC Crecer Wiñari 2018(CPA. José Lluashco Contador)
- 2.- Archivos y documentación financieros Excel (Glenda Masabanda Auxiliar de Contabilidad)

**Conclusión:**

El indicador de economía y eficacia es del 9,53% cumple con los riesgos permitidos. Según la Resolución 128-2015 F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera sección VI Elementos para la Administración Integral de Riesgos: art.17 Límites de Riesgos donde menciona que las entidades deberían establecer límites de riesgo considerando los siguientes criterios, deben estar expresados como indicadores, según corresponda, deberán monitorear permanentemente los riesgos y su evolución será analizada para tomar medidas preventivas de manera inmediata. El buen manejo de los indicadores permite no caer en los límites de morosidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	10/06/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema financiero**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo morosidad simple**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T0010**

**Objetivo:** disminuir el nivel de cartera vencida y de cuotas vencidas, para mejorar la liquidez de la cooperativa.

**Tabla 18**

*Morosidad simple*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Cartera Vencida	300.252,10
Cartera Bruta	5.629.412,61
<b>Morosidad Simple</b>	<b>5,33%</b>

Elaborado por: Elizabeth Criollo

$M. S = (\text{Cartera Vencida}) / (\text{Cartera Bruta}) * 100$

**Trabajo Realizado:**

Partiendo del Estado de Situación Financiera de la cooperativa verificamos que el índice presentado cumple con los riesgos permitidos.

**Fuente:**

- 1.- Estado de Situación Financiera de la COAC Crecer Wiñari 2018 (CPA. José Lluashco Contador).
- 2.- Archivos y documentación financieros Excel (Glenda Masabanda Auxiliar de Contabilidad).

**Conclusión:**

El indicador de eficacia y economía es del 5,53% cumple los límites de riesgos permitidos. Según la Resolución 128-2015 F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera sección VI Elementos para la Administración Integral de Riesgos art.17 Límites de Riesgos. Este indicador para la cooperativa demuestra que mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de cartera. La administración junto con el Jefe de Créditos cumple con las normativas.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.E.C. S	12/06/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema financiero**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo cartera improductiva**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T0011**

**Objetivo:** disminuir los préstamos que no generan renta financiera, para mejorar el cobro de la cartera de crédito.

**Tabla 19**

*Cartera improductiva*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Cartera que no Devenga Intereses	236.151,62
Cartera Vencida	300.252,10
<b>Cartera Improductiva</b>	<b>536.403,72</b>

Elaborado Por Elizabeth Criollo

C. I= Cartera Vencida + Cartera que no Devenga Intereses

**Trabajo Realizado:**

Partiendo del Estado de Situación Financiera la cooperativa presenta un nivel bajo en cartera improductiva.

**Fuente:**

- 1.-Estado de Situación Financiera de la COAC Crecer Wiñari 2018(CPA. José Lluashco Contador)
- 2.- Archivos y documentación financieros excel (Glenda Masabanda Auxiliar de Contabilidad)

**Conclusión:**

Este indicador económico manifiesta un valor bajo al cierre del período. Según la Resolución 129-2015 F de la Junta de Regulación Monetaria Financiera art.16 Criterios de Calificación nos indica que las entidades deberán calificar la cartera de crédito en función a la morosidad y al segmento en este caso la cooperativa se encuentra en un riesgo de pérdida en la categoría E que es mayor a los 120 días de morosidad. Este indicador presenta problemas para la recuperación de cartera de crédito provocando un nivel de riesgo alto afectando la solvencia y rentabilidad.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.E.C. S	14/06/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema servicios**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo cobertura cartera improductiva**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T0012**

**Objetivo:** contribuir con el cumplimiento de mejorar el porcentaje dispuesto por la normativa para el cierre de cartera.

**Tabla 20**

*Cobertura cartera improductiva*

DESCRIPCIÓN	VALOR
(Provisiones para Créditos Incobrables)	206.952,51
Cartera Improductiva	536.403,72
<b>Cobertura de cartera improductiva</b>	<b>38,58%</b>

Elaborado por: Elizabeth Criollo

CCI= (Provisión de Cartera) / (Cartera improductiva) \* 100

**Trabajo Realizado:**

Partiendo de la información otorgada de la cooperativa verificamos que las provisiones no dan cobertura al total al cierre de la cartera.

**Fuente:**

- 1.-Estado de Situación Financiera de la COAC Crecer Wiñari 2018(CPA. José Lluashco Contador).
- 2.- Archivos y documentación financieros Excel (Glenda Masabanda Auxiliar de Contabilidad)

**Conclusión:**

Este indicador económico demuestra un 38,58% que representa una insuficiencia al cierre del período. Según lo establecido en la Resolución N.-130-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del capítulo IV del Castigo de Activos de Riesgos y Contingentes en las disposiciones transitorias se mencionan lo siguiente: al cierre del año 2018 las cooperativas del segmento 3 deben de cumplir el 50 % de la provisión requerida. El departamento de contabilidad no consideró los niveles de riesgo para las provisiones de cartera improductiva.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	17/06/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema servicios**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo ROA**  
**Período 01enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T0013**

**Objetivo:** medir el nivel de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad.

**Tabla 21.**

ROA

DESCRIPCIÓN	VALOR
Resultado del Ejercicio	15.921,07
Activo Total Promedio	6.066.095,94
<b>ROA</b>	<b>0,26%</b>

Elaborado por: Elizabeth Criollo

$$\text{Roa} = ((\text{Ingresos} - \text{Gastos}) * 12\text{meses}) / (\text{Activo Total Promedio}) * 100$$

**Trabajo Realizado:**

Tomando en relación el Estado de Pérdidas y Ganancias correspondiente al año 2018 se verifica que existe un nivel de deficiencia menor.

**Fuente:**

- 1.-Estado de Pérdidas y Ganancias de la COAC Crecer Wiñari 2018(CPA. José Lluashco Contador).
- 2.- Archivos y documentación financieros excel (Glenda Masabanda Auxiliar de Contabilidad)

**Conclusión:**

El indicador de eficacia y económico es del 0,26% en el manejo de los recursos de la cooperativa presenta una deficiencia en la cooperativa. Se indica de acuerdo con el numeral 4.28 ROA de la Nota Técnica Fichas Metodológicas Indicadores Financieros menciona que: mientras menos sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio. El incumplimiento de este indicador perjudica la capacidad de generar beneficios cuando se concede un crédito, ocasionando el aumento de costos en la concesión de créditos y disminuyendo la rotación de los activos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	18/06/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema servicios**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo grado de absorción del margen financiero**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T0014**

**Objetivo:** mejorar la capacidad de la cooperativa que tiene para hacer frente a los requerimientos de efectivo de sus socios.

**Tabla 22**

*Grado de Absorción del Margen Financiero*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>
Gastos de Operación	712.847,82
Margen Financiero Neto	692.092,26
<b>Grado de Absorción del Margen Financiero</b>	<b>103,00%</b>

Elaborado por: Elizabeth Criollo

GAMF= (Gastos Operativos) / (Margen Financiero Neto) \* 100

**Trabajo Realizado:**

Partiendo de la proporcionada del Estado de Pérdidas y Ganancias verificamos que el porcentaje sobrepasa los límites máximos de la normativa permitidos.

**Fuente:**

- 1.-Estado de Pérdidas y Ganancias de la COAC Crecer Wiñari 2018(CPA. José Lluashco Contador).
- 2.- Archivos y documentación financieros excel (Glenda Masabanda Auxiliar de Contabilidad)

**Conclusión**

Este indicador económico demuestra un 103% sobre los gastos de operación sobrepasando los límites establecidos según la Resolución N.-131-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera art.6 indica que las entidades podrán adquirir, construir bienes e inmuebles hasta un monto del 100%. Este porcentaje afecta a la cooperativa por la falta de medidas de control preventivas sobre los gastos que se están generando, ocasionando problemas con el desembolso afectando al sistema económico de la entidad.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.E.C. S	21/06/2019
Revisado por:	A. R	

**Auditoría de Gestión Sistema servicios**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.**  
**Papeles de trabajo concesión de créditos**  
**Período 01 enero al 31 de diciembre del 2018**

**H.D.T0015**

**Objetivo:** mejorar los parámetros establecidos para la concesión de créditos de una manera más óptima y conveniente.

**Tabla 23**

*Concesión de créditos*

Comercial	0
Consumo	4
Vivienda	23
Microempresa	797
Total	824

Elaborado por: Elizabeth Criollo

Concesión de créditos de la COAC Crecer Wiñari Ltda. = 80 por mes con un total de 960 anual.

$$824 * 100 = 82400 / 960 = 85.84\%$$

$$136 * 100 = 13600 / 960 = 14,16\%$$

**Trabajo realizado:**

Partiendo de las proyecciones establecidas en el Reglamento Interno se pudo determinar que no se cumplen adecuadamente la ejecución del otorgamiento de los créditos

**Fuente:**

- 1.-Reglamento de Crédito y Cobranza (Cristina Pilamunga jefe de crédito, Ángel Pandi Asesor de Crédito, Asistente de Crédito Ana Llanganate)
- 2.-Archivo de Crédito y cobranza en Excel (Cristina Pilamunga Jefe de Crédito, Ángel Pandi Asesor de Crédito, Asistente de Crédito Ana Llanganate)

**Conclusión:**

Este indicador de eficacia determina que un 14,16% no cumple con el total del otorgamiento de los créditos concedidos. Según el Reglamento Interno de las proyecciones establecidas de créditos menciona que por cada mes se deben de otorgar 80 créditos en el transcurso del año, sin embargo, el 85.84% representa el total de créditos concedidos en el año. Un deficiente control en los parámetros para la concesión de créditos influye al cumplimiento del 100% de los créditos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.E.C. S	21/06/2019
Revisado por:	A. R	

## **CARTA DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

A la Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

En la sucesión mediante la planeación y ejecución de la auditoría a la gestión de los procesos de la COAC Crecer Wiñari Ltda., correspondiente al período económico del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, se ha revisado la disposición de los procesos del control interno con el fin de determinar el alcance del procedimiento de auditoría para expresar una opinión sobre la gestión en cuanto a la: eficacia, eficiencia, economía, ética y táctica de los métodos.

La Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia de la COAC Crecer Wiñari Ltda., tienen la responsabilidad de diseñar, ejecutar, establecer y mantener procedimientos de control interno; se requiere que la gerencia realice ciertas apreciaciones y juicios para evaluar los resultados adelantados y costos afines con las actividades del proceso de gestión. Los objetivos del control interno y la gestión de los procesos conllevan que la Asamblea General de Representantes, Consejo de administración y Consejo de Vigilancia obtenga una seguridad razonable de la gestión sin embargo no necesariamente absoluta, respecto a la salvaguarda de los activos contra pérdidas resultantes de uso o disposición no autorizada, que las operaciones se lleven en correspondencia a las normas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia de la COAC Crecer Wiñari Ltda. Y que las mismas se logren adecuadamente para el cumplimiento de los objetivos.

Un debilitamiento en la gestión de los procesos es aquel cuando el diseño o el funcionamiento de sus fases o etapas no minimizan a un nivel aceptable o relativamente bajo el riesgo de que los errores e irregularidades, puedan manifestarse (riesgo inherente) y no ser detectados (riesgo de control) dentro del período auditado.

La revisión y observación de la auditoría de gestión de los procesos y control interno, ejecutada con las limitaciones establecidas en el informe de auditoría, pueden no reflejar en su totalidad las debilidades en la gestión y del sistema de control interno de la organización;

en correspondencia se manifiesta que se desempeña adecuadamente en términos generales; sin embargo, se presentaron varias debilidades al momento de ejecutar los diferentes indicadores de gestión para medir el grado de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología de la entidad durante la auditoría realizada. No obstante, la revisión y observación reveló las condiciones expuestas en el cuerpo del informe, y que a consideración podrán contribuir a mejorar y fortalecer el sistema de control interno y de gestión llevado a cabo por la Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia. Además, se revela el seguimiento por parte de la cooperativa a las recomendaciones de otros procesos de revisión similares.

Al realizar la auditoría de gestión a la COAC Crecer Wiñari Ltda., que comprende toda la información del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2018, por medio de la comprobación y aplicación de todos los métodos, políticas contables significativas y otras notas explícitas establecidas para medir el grado de eficiencia, eficacia, económica, ética y ecología que ayuden a la institución a verificar los posibles riesgos y de esta manera contribuyan a la toma de decisiones y sean aplicadas en la cooperativa.

### **Cumplimento de Objetivos**

#### **Hallazgo**

Este indicador de eficiencia demuestra que un 42,85% de los objetivos proyectados se cumplen, lo que no se encuentra en correspondencia al manual de procedimientos de la entidad, que plantea, los objetivos deben estar cumplidos al 100%. El no cumplimiento de los objetivos institucionales repercute en el funcionamiento de la cooperativa, en la atención a los clientes, la falta de liquidez, la baja rentabilidad y el aumento de los riesgos financieros para afrontar sus obligaciones. La falta de control y la no capacitación al personal, influyen en el cumplimiento de estos objetivos.

#### **Recomendación:**

Implementar la herramienta Balanced Score Card para el seguimiento de objetivos.

Verificar que dentro de la entidad exista el correcto control para evaluar el desempeño de las acciones de la organización, valorar canales de comunicación utilizados por la entidad en el suministro de la administración interna.

## **Comentarios de la administración**

El asistente de Gerencia junto con el Presidente del Consejo de Administración acepta velar por el cumplimiento establecido en el manual de la Cooperativa al cumplimiento de todos sus objetivos trazados.

## **Valores al Incumplimiento del Reglamento Interno de la COAC**

### **Hallazgo**

Este indicador de eficiencia demuestra que el 47.05% de sus empleados han sido llamados de atención por alguna situación, según el art.25 del Reglamento Interno de la Cooperativa amparado también el art.172 numeral 1 del Código de Trabajo se describe las debidas sanciones que se aplicarán al incumplimiento del Reglamento Interno .El incumplimiento de los llamados de atención es perjudicial para la cooperativa porque los empleados no cumplen con la eficiencia de mantener un porcentaje bajo con respecto al ambiente laboral. La falta de un seguimiento en el control interno ocasiona ciertas discordias entre el círculo laboral y sus actividades diarias. (Asamblea Nacional del Ecuador, Código de Trabajo, 2016)

### **Recomendación:**

Velar por los valores éticos de la cooperativa porque representa cada uno de los instrumentos que puede realizar la entidad para poder actuar de manera eficaz ante los valores, principios y normas éticas propios de la cooperativa.

Mediante el Código de Ética plantearse el compromiso y la fidelidad de un adecuado control en los valores éticos que permitirá fortalecer un buen ambiente de trabajo tanto interno como externo.

### **Comentarios de la administración:**

La administración junto con el Consejo de Directiva acepta mejorar el Código de Ética desarrollando capacitaciones y programas de formación al personal junto con los miembros de los Consejos.

## **Capital Institucional**

### **Hallazgo**

Este indicador económico demuestra que el 2,75% del capital institucional es deficiente, porque no se encuentra en correspondencia a la Resolución N.-127-2015-F art.1 Norma para el Fortalecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito nos indica que se debe cubrir el 3% del monto de crédito desembolsado. El incumplimiento de esta normativa perjudica al patrimonio total de la institución afectando la baja rentabilidad y el incremento de los riesgos financieros. El inadecuado control de la administración y la falta de nuevas estrategias influyen en la deficiencia del capital institucional. (Asamblea Nacional del Ecuador, Código de Economía Popular y Solidaria, 2015)

### **Recomendación:**

La administración deberá implementar estrategias que permitan incrementar el capital institucional de la cooperativa, considerando la aplicación de la normativa para mejorar el monto de crédito desembolsado.

### **Comentarios de la administración:**

La Administración acepta realizar un plan de trabajo elaborado por la Gerencia para incrementar el capital institucional de la cooperativa.

## **Actas de la Asamblea de Representantes**

### **Hallazgo**

Este indicador de eficacia demuestra una falencia del 35% con respecto al mal manejo de las actas por parte del personal encargado, debido a que no se encuentran foliadas, ni se sellan de la forma correcta difiriendo con lo dispuesto en el art. 21 de la Resolución 363-2017-F donde se menciona que las actas de la Asamblea General o Junta General llevarán las firmas del Presidente y del Secretario y deberán estar debidamente foliadas y asentadas en un archivo. El incumplimiento de esta disposición afecta al área administrativa por falta de comunicación entre el Presidente y la Secretaria.

**Recomendación:**

Se deberá foliar las Actas de la Asamblea dando cumplimiento como se indica en el Artículo 21.- Libro de Actas.

La Secretaria deberá foliar las Actas de la Asamblea General dando cumplimiento a las disposiciones legales.

**Comentarios de la administración:**

El Presidente de la cooperativa se compromete en la debida comunicación con la Secretaria a realizar el debido proceso de foliar y encuadernar las Actas de la Asamblea General.

**Solvencia Normativa****Hallazgo**

Este indicador económico y de eficiencia demuestra un porcentaje del 18,52% cumpliendo con la Resolución N.-131-2015F Capítulo II Patrimonio Técnico y Activos Ponderados por Riesgo art.4 indica que el porcentaje es del 8% hasta el año 2020. El cumplimiento de este indicador nos demuestra que la cooperativa tiene mejor solvencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras. (Asamblea Nacional del Ecuador, Junta de Regulación Monetaria LFinanciera, 2019)

**Recomendación:**

Realizar una información clara y eficaz acerca de los riesgos que pueda tener la cooperativa para cubrir sus pérdidas no protegidas por sus provisiones de los activos de riesgo para el desempeño macroeconómico.

**Comentarios de la administración:**

La Asamblea General junto con el personal de Administración busca tomar nuevas estrategias para poder mantener la solvencia de la cooperativa en los límites establecidos por la ley.

## **Formación Profesional**

### **Hallazgo**

Este indicador de ética y eficacia muestra que el 52,94% del personal cuenta con un título de tercer nivel mientras que el 47,06% manifestó que se encuentran estudiando. Según el Reglamento Interno nos indica que la entidad debe contar con profesionales de tercer nivel y cumplan con el Manual de Funciones y actividades de los empleados. El incumplimiento al Reglamento Interno ocasiona problemas al momento de ejecutar la selección al nuevo personal. El inadecuado control al momento de la contratación del personal afecta al fortalecimiento de la gestión.

### **Recomendación:**

Implementar un plan de formación profesional al personal que labora en la cooperativa para que puedan tener sus títulos profesionales en un tiempo determinado.

Seleccionar profesionales con perfil y nivel de educación de tercer nivel que sean un soporte para el trabajo de la entidad en todas sus áreas.

### **Comentarios de la administración:**

El Jefe de Talento Humano acepta tener un control más efectivo para la selección del personal realizando las pruebas necesarias para los diferentes puestos en las áreas de la entidad.

## **Liquidez General**

### **Hallazgo**

Este indicador financiero al cierre del período demuestra el 9,14% y se observa que está por debajo de los límites permitidos. De acuerdo al numeral 4.44 Fondos Disponibles Sobre Total de Depósitos a Corto Plazo de la Nota Técnica Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros indica que mientras más alto sea el indicador, reflejará que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje. El incumplimiento de este indicador presenta un

riego en el circulante disponible de la cooperativa causando una baja liquidez que repercute en el funcionamiento de la institución. (INEC, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

**Recomendación:**

La administración deberá implementar mejores estrategias que permitan fortalecer la liquidez de la cooperativa.

Realizar el Plan de Contingencia de Liquidez aprobado por el Consejo de la Administración como lo establece la normativa.

**Comentarios de la administración:**

La Administración junto con el Consejo de Vigilancia tomarán las medidas de control y llevarán a cabo la aplicación del Plan de Contingencia en mejoramiento de la liquidez.

**Relación de Productividad**

**Hallazgo**

Este indicador económico y de eficacia de los activos productivos que posee la institución se encuentra adecuadamente comprometidos con las obligaciones con el costo. De acuerdo con el numeral 4.3 Utilización del Pasivo con Costo en Relación a la Productividad generada de la Nota Técnica Ficha Metodológicas de Indicadores Financieros señala que mientras más alta la relación, generará una mejor eficiencia en la colocación de recursos captados. El cumplimiento de esta normativa ayuda de manera eficiente a la Cooperativa en la utilización de sus pasivos con el costo como fuente de productividad

**Recomendación:**

Realizar nuevos programas de capacitación para promover nuevas estrategias en relación con los activos y su debida aplicación a los activos productivos.

### **Comentarios de la administración:**

La administración acepta realizar nuevas alianzas estratégicas para mantener sus activos productivos y estos se encuentren comprometidos con las obligaciones con el costo.

### **Morosidad Ampliada**

#### **Hallazgo**

El indicador de economía y eficacia es del 9,53% cumple con los riesgos permitidos. Según la Resolución 128-2015 F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera sección VI Elementos para la Administración Integral de Riesgos: art.17 Límites de Riesgos donde menciona que las entidades deberían establecer límites de riesgo considerando los siguientes criterios, deben estar expresados como indicadores, según corresponda, deberán monitorear permanentemente los riesgos y su evolución será analizada para tomar medidas preventivas de manera inmediata. El buen manejo de los indicadores permite no caer en los límites de morosidad. (Asamblea Nacional del Ecuador, Código de Economía Popular y Solidaria, 2015)

#### **Recomendación:**

Aplicar las disposiciones normativas con respecto a los límites de riesgo en la morosidad ampliada.

### **Comentarios de la administración:**

La Administración evaluará el cumplimiento de las políticas administrativas del personal de Créditos en relación a la buena aplicación de las normativas, tanto las del reglamento interno como las normativas establecidas por las entidades de control.

### **Morosidad Simple**

#### **Hallazgo**

El indicador de eficacia y economía es del 5,53% cumple los límites de riesgos permitidos. Según la Resolución 128-2015 F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera sección VI Elementos para la Administración Integral de Riesgos art.17 Límites de Riesgos. Este indicador para la cooperativa demuestra que mientras mayor sea el

indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de cartera. La administración junto con el Jefe de Créditos cumple con las normativas.

**Recomendación:**

Implementar el debido control en las diferentes etapas de recuperación de créditos, cumpliendo con las reglamentaciones del Manual de Créditos del Control Interno.

**Comentarios de la administración:**

La administración procederá a emitir notificaciones a los socios en mora y realizar un análisis real de la capacidad de pago previo al otorgamiento de créditos.

**Cartera Improductiva**

**Hallazgo**

Este indicador económico manifiesta un valor bajo al cierre del período. Según la Resolución 129-2015 F de la Junta de Regulación Monetaria Financiera art.16 Criterios de Calificación nos indica que las entidades deberán calificar la cartera de crédito en función a la morosidad y al segmento en este caso la cooperativa se encuentra en un riesgo de pérdida en la categoría E que es mayor a los 120 días de morosidad. Este indicador presenta problemas para la recuperación de cartera de crédito provocando un nivel de riesgo alto afectando la solvencia y rentabilidad.

**Recomendación:**

Implementar nuevas estrategias para la concesión de los créditos, mejorar los procesos de calificación.

Concretar alianzas estratégicas con otras cooperativas a para cruzar información de deudores.

**Comentarios de la administración:**

La Administración con el Consejo de Vigilancia implementara convenios con diferentes organizaciones para la recuperación de cartera.

**Cobertura de Cartera Improductiva**

Este indicador económico demuestra un 38,58% que representa una insuficiencia al cierre del período. Según lo establecido en la Resolución N.-130-2015-F de la Junta de

Política y Regulación Monetaria y Financiera del capítulo IV del Castigo de Activos de Riesgos y Contingentes en las disposiciones transitorias se mencionan lo siguiente: al cierre del año 2018 las cooperativas del segmento 3 deben de cumplir el 50 % de la provisión requerida. El departamento de contabilidad no consideró los niveles de riesgo para las provisiones de cartera improductiva

**Recomendación:**

La gerencia deberá analizar la cartera improductiva y a mediano plazo deberá dar la cobertura total de esta, mediante la constitución de su provisión.

**Comentarios de la administración:**

La disposición de gerencia a contabilidad comunicara para que se proceda a la constitución de la provisión de la cartera improductiva, iniciando por aquellos créditos que tienen ya muchos días de vencimiento.

**ROA**

**Hallazgo**

El indicador de eficacia y económico es del 0,26% en el manejo de los recursos de la cooperativa presenta una deficiencia en la cooperativa. Se indica de acuerdo con el numeral 4.28 ROA de la Nota Técnica Fichas Metodológicas Indicadores Financieros menciona que: mientras menos sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio. El incumplimiento de este indicador perjudica la capacidad de generar beneficios cuando se concede un crédito, ocasionando el aumento de costos en la concesión de créditos y disminuyendo la rotación de los activos. (INEC, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

**Recomendación:**

Implementar nuevas alianzas para el buen uso de los activos de la entidad, es decir con cuanta rentabilidad le proporciona cada dólar invertido en la misma.

Crear nuevas planificaciones sobre las medidas de riesgos de sus activos, para obtener un buen indicador de gestión en la eficiencia de la cooperativa.

### **Comentarios de la administración:**

La administración adoptara implementar nuevas técnicas para la utilización del indicador de gestión respecto al uso adecuado de sus activos.

### **Grado de Absorción del Margen Financiero**

#### **Hallazgo**

Este indicador económico demuestra un 103% sobre los gastos de operación sobrepasando los límites establecidos según la Resolución N.-131-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera art.6 indica que las entidades podrán adquirir, construir bienes e inmuebles hasta un monto del 100%. Este porcentaje afecta a la cooperativa por la falta de medidas de control preventivas sobre los gastos que se están generando, ocasionando problemas con el desembolso afectando al sistema económico de la entidad

#### **Recomendación:**

La gerencia deberá elaborar estrategias que permitan incrementar los ingresos además de implementar un control de gastos operativos de personal a efecto de cumplir con el índice de grado de absorción al cierre del ejercicio económico.

### **Comentarios de la administración:**

La gerencia aportara un mejoramiento en la elaboración de un plan de trabajo sobre la reducción de gastos realizados.

### **Concesión de Créditos**

#### **Hallazgo**

Este indicador de eficacia determina que un 14,16% no cumple con el total del otorgamiento de los créditos concedidos. Según el Reglamento Interno de las proyecciones establecidas de créditos menciona que por cada mes se deben de otorgar 80 créditos en el transcurso del año, sin embargo, el 85.84% representa el total de créditos concedidos en el

año. Un deficiente control en los parámetros para la concesión de créditos influye al cumplimiento del 100% de los créditos.

**Recomendación:**

Realizar estudios de mercado en donde se pueda visualizar sectores productivos que necesiten solicitar créditos.

Modificar ciertos parámetros en la concesión de créditos como puede ser el tiempo de otorgamiento de un crédito.

**Comentarios de la administración:**

El jefe de créditos tomara cartas en el asunto y realizara nuevas estrategias para el otorgamiento de los créditos como puede ser la debida calificación y verificación de la documentación.

## CONCLUSIONES

Finalizada la investigación con respecto a la parte teórica y práctica de la Auditoría de Gestión aplicada a la COAC Crecer Wiñari Ltda. se determinó las siguientes conclusiones con relación a los diferentes objetivos establecidos:

Se ha obtenido el apoyo de la COAC Crecer Wiñari Ltda con respecto a la facilidad de realizar un estudio de campo exploratorio mediante un diagnóstico previo con la información proporcionada por las diferentes áreas analizadas, de esta manera poder sustentar a través de las diferentes referencias teóricas, históricas y metodológicas que permitieron tener una idea más clara sobre la auditoría de gestión.

Se pudo analizar sus procesos mediante las técnicas e instrumentos basados en el diagnóstico situacional de la COAC Crecer Wiñari Ltda. para ello se realizó la aplicación de un cuestionario de control interno, entrevistas y las visitas a las instalaciones para contribuir de mejor manera la seguridad razonable y la confiabilidad de la aplicación de los indicadores de gestión que permitieron medir el grado de eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología en cada uno de los departamentos.

En general, al término de la ejecución de la auditoría de gestión se pudo observar que en los diferentes procesos administrativos y financieros se están aplicando de manera correcta las normativas internas como las normativas establecidas por la ley; sin embargo, se observó que no existe un Departamento de Recursos Humanos, en el área de créditos no se encontró un manual de cobranzas establecido, de la misma manera no se realizan encuestas de satisfacción sobre los servicios que la cooperativa brinda a sus clientes.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Administración de la Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia de la COAC Crecer Wiñari Ltda. aplicar la auditoría de gestión de manera periódica con el fin de conocer la situación actual de la institución frente a sus objetivos planteados y la eficiencia con la cual se busca el cumplimiento de estos.

La Administración de la Cooperativa deberá realizar revisiones continuas a sus estatutos, reglamentos y establecer ciertas políticas de control interno y planes de mejoramiento para poder determinar satisfactoriamente los indicadores de gestión contribuyendo de esta manera a que los diferentes departamentos cumplan con sus objetivos establecidos y demostrar un crecimiento en el desarrollo de las actividades.

Reforzar el control interno que mantiene la cooperativa para que la administración confíe en las actividades realizadas en los diferentes departamentos, también dar el buen uso a la aplicación de las normativas y leyes de este modo detectar errores y aplicar las adecuadas medidas de riesgo que permitan proporcionar y brindar un servicio de manera eficiente y eficaz que no afecten en la toma de decisiones, de la misma manera elaborar un manual interno de cobranzas que ayudará mucho para el área de créditos, también implementar el área de talento humano que es un elemento primordial en el desarrollo de la empresa, conjuntamente se deberá realizar evaluaciones de satisfacción de los clientes sobre los servicios que brinda la cooperativa para medir el resultado de las mismas.

## Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador, Código de Trabajo. (2016). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador, Código de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Código de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador, Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2019). *Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros*. Quito: Registro Oficial.
- Avella, L., Fernández, E., & Fernández, B. (2006). *Estrategias de producción*. España: McGRAW-HILL. Recuperado el 16 de Mayo de 2018
- Baena Toro, D. (2014). *Análisis Financiero* (Ecoe ed.). Bogotá: Xpress estudio Gráfico y Digital S.A. Recuperado el 20 de Mayo de 2018
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos* (Español Segunda Edición ed.). Ecoe Ediciones.
- Castaño, S., Vasquez, C., Camacho, M., Jaramillo, C., Cardenas, D., & Gomez, C. (2012). *Finanzas y Costos*. Colombia. Recuperado el 18 de Mayo de 2018
- Cordova, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Eco Ediciones. Recuperado el 10 de Mayo de 2018
- Cuatrecasas, L. (2009). *Diseño Avanzado de Procesos y Plantas de Producción Flexibles*. Barcelona: Profit. Recuperado el 20 de Mayo de 2018
- Fernández, & Batista. (2013). *Metodología de la Investigación científica*.
- Franklin, E. B. (2013). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio* (Segunda ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- García, M. G. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo Editorial Patria S.A
- INEC, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Quito: INEC.
- LUNA, Y. B. (2003). *AUDITORIA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS*. COLOMBIA: ECOEEDUCACIONES.
- Maldonado, M. (2014). *Auditoría de Gestión* (Tercera ed.). Quito. Recuperado el 16 de Mayo de 2018
- Moreno, B. (2010). *Introducción a la Metodología Educativa*. Madrid: Fondo psicopedagógico progreso.

- Munch, L., & Garcia, J. (2012). *Fundamentos de Administración*. Trillas, México.  
Recuperado el 21 de Mayo de 2018
- Namakforoosh. (2014). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). México: Limusa S.A.
- Ortiz Anaya, H. (2014). *Análisis financiero aplicado y principios de administración*. Bogota: Panamericana formas e impreso S. A. Recuperado el 14 de Mayo de 2018
- Posada, J. C. (2014). *Elementos Basicos del Control, la Auditoria, y la Revisoría Fiscal*.
- Proaño, J. (2010). *Investigación Científica*.
- Sánchez Toledo, A. (2009). *Guía para la auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado el 17 de Mayo de 2018
- Solís Bedón, W. M. (2014). <https://uisrael.edu.ec/>. Recuperado el 18 de Mayo de 2018
- TRONCOSO, R. V. (2005). *APUNTES DEL ESTUDIANTE DE AUDITORIA*. EL CID EDITOR.
- Victor M. Velasco Rodriguez, V. A. (2014). *MUESTREO Y TAMAÑO DE MUESTRA*. MEXICO: e - libro net.
- zamarron, B. (2013). *PAPELES DE TRABAJO AUDITORÍA*. EL CIT EDITOR.

# ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

C.C.I.S.D

Cuestionario dirigido al Sistema directivo de la COAC Crecer Wiñari Ltda.

Con el objetivo de realizar el presente trabajo de investigación con el tema “Auditoría de gestión a la COAC crecer Wiñari Ltda., período 2018 se presenta el siguiente cuestionario:

N.-	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	La cooperativa cuenta con un código de ética	X		
2	La cooperativa cuenta con un plan operativo anual	X		
3	Posee un plan estratégico establecido	X		
4	Considera que la información que la administración administrativa y financiera está basado en la realidad de la cooperativa	X		
5	La cooperativa cuenta con organigramas funcionales y estructurales	X		
6	La cooperativa posee un manual de cobranzas		X	
7	Se elabora un plan operativo cada año	X		
8	En el 2018 se crearon estrategias para posibles riesgos de la cooperativa		X	
9	La cooperativa cuenta con un seguro privado para salvaguardar los bienes de la cooperativa		X	
10	Los empleados cuentan con un seguro privado aparte del IESS	X		
11	Se ha establecido indicadores y metas para evaluar a la cooperativa		X	
12	La cooperativa posee un plan estratégico	X		
13	La cooperativa posee un análisis FODA	X		
14	Existe un departamento dentro de la cooperativa que se encargue de verificar el cumplimiento de objetivos y metas		X	
15	La administración presenta oportunamente la información financiera a los directivos	X		
16	Considera que la información que la administración administrativa y financiera está basado en la realidad de la cooperativa	X		
17	La información financiera y administrativa se encuentra actualizada	X		
18	Existe comunicación entre el personal y los directivos	X		
19	La cooperativa fue auditada anteriormente	X		



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

C.C.I.S.T

Cuestionario dirigido al Sistema tecnológico de la COAC Crecer Wiñari Ltda.

Con el objetivo de realizar el presente trabajo de investigación con el tema “Auditoría de gestión a la COAC crecer Wiñari Ltda., período 2018 se presenta el siguiente cuestionario:

N.-	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Posee la institución sistemas informáticos actualizados	X		
2	El departamento tecnológico posee una planificación de mantenimiento anual	X		
3	La cooperativa posee sucursales	X		
4	La cooperativa cuenta con seguridad de nivel tecnológico	X		
5	La publicidad es importante para la cooperativa	X		
6	Existe una planificación sobre el proceso de publicidad de la cooperativa		X	
7	Posee publicidad en medios de comunicación escritos		X	
8	Posee publicidad en radio difusoras	X		
9	Existe un control del impacto publicitario que genera la cooperativa		X	
10	Posee publicidad en la televisión	X		
11	Existe un control del incremento de clientes en la cooperativa		X	
12	Se ha realizado encuestas de satisfacción a los clientes de la cooperativa		X	
13	Se ha incrementado servicios para satisfacer las necesidades de los socios	X		
14	La cooperativa posee logotipo	X		
15	La cooperativa posee eslogan	X		
16	La cooperativa posee sello institucional	X		



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

C.C.I.S.R.H

Cuestionario dirigido al Sistema RR. HH de la COAC Crecer Wiñari Ltda.

Con el objetivo de realizar el presente trabajo de investigación con el tema “Auditoría de gestión a la COAC crecer Wiñari Ltda., período 2018 se presenta el siguiente cuestionario:

N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El departamento de talento humano maneja objetivos específicos		X	
2	Se posee organigrama estructural de la cooperativa	X		
3	Se posee un organigrama funcional de la cooperativa	X		
4	Se respeta los organigramas de la cooperativa	X		
5	El personal de la cooperativa es suficiente para abastecer el trabajo que genera la misma		X	
6	Existe comunicación entre los directivos y los empleados	X		
7	Existe incentivos laborales dentro de la cooperativa	X		
8	Existe una planificación dentro del departamento de talento humano se realiza evaluaciones de desempeño a los empleados de la cooperativa		X	
9	Poseen un proceso formal para la selección del personal		X	
10	En el 2018 ha existido rotación en el personal de la cooperativa	X		
11	Se realizan capacitaciones al personal de la cooperativa	X		
12	Se entrega roles de pagos al personal de la cooperativa	X		
13	El personal de la cooperativa posee uniformes	X		
14	La cooperativa ha pasado por algún tipo de inspección laboral	X		



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**C.C.I.S.F**

Cuestionario dirigido al Sistema financiero de la COAC Crecer Wiñari

Ltda.

Con el objetivo de realizar el presente trabajo de investigación con el tema “Auditoría de gestión a la COAC crecer Wiñari Ltda., período 2018 se presenta el siguiente cuestionario:

<b>N.-</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	Se realizan estados financieros	X		
2	Se posee un proceso contable	X		
3	La cooperativa cuenta con un área de contabilidad	X		
4	Posee un sistema contable actual	X		
5	Se generan informes financieros semanales		X	
6	La cooperativa posee ganancia en este último año		X	
7	Poseen una cartera de cuentas incobrables	X		
8	La cooperativa en términos generales posee liquidez	X		
9	La cooperativa en términos generales posee rentabilidad	X		



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**C.C.I.S.S**

Cuestionario dirigido al Sistema de servicios de la COAC Crecer Wiñari Ltda.

Con el objetivo de realizar el presente trabajo de investigación con el tema “Auditoría de gestión a la COAC crecer Wiñari Ltda., período 2018 se presenta el siguiente cuestionario:

N .-	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	La cooperativa cuenta con un listado de servicios a los socios	X		
2	Se ha evaluado o se ha preguntado de todos los servicios que oferta la cooperativa		X	
3	Realizan ofertas de sus servicios para atraer clientes	X		
4	Existe un crecimiento de socios en este último año	X		
5	Se ha incrementado la cantidad de créditos otorgados en los últimos años	X		
6	En todas las sucursales ofertan los mismos servicios	X		
7	Existe un departamento de atención al cliente		X	
8	Existe un departamento que se encargue de atender reclamos		X	
9	Se atiende con eficacia los reclamos o sugerencia de los clientes	X		
10	Se realiza evaluaciones de satisfacción del cliente		X	
11	El cliente ha evaluado la atención que ha tenido de la cooperativa		X	

## **ANEXO # 1**



**Cajas de la cooperativa Crecer Wiñari**

## **ANEXO # 2**



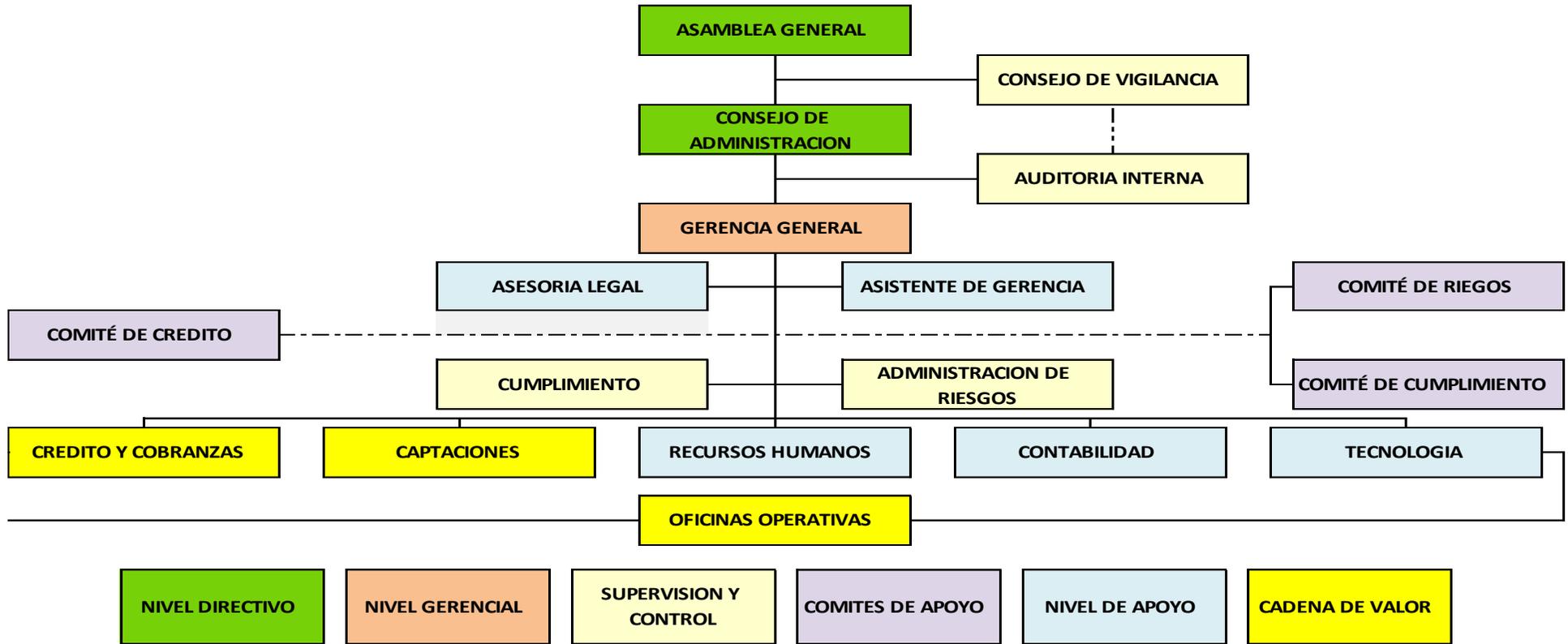
**Atención al cliente de la cooperativa Crecer Wiñari**

## **ANEXO # 3**



**Entrevista con el señor gerente y contador de la cooperativa Crecer Wiñari**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRECER WIÑARI" LIMITADA  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAS OFICINA CENTRAL**

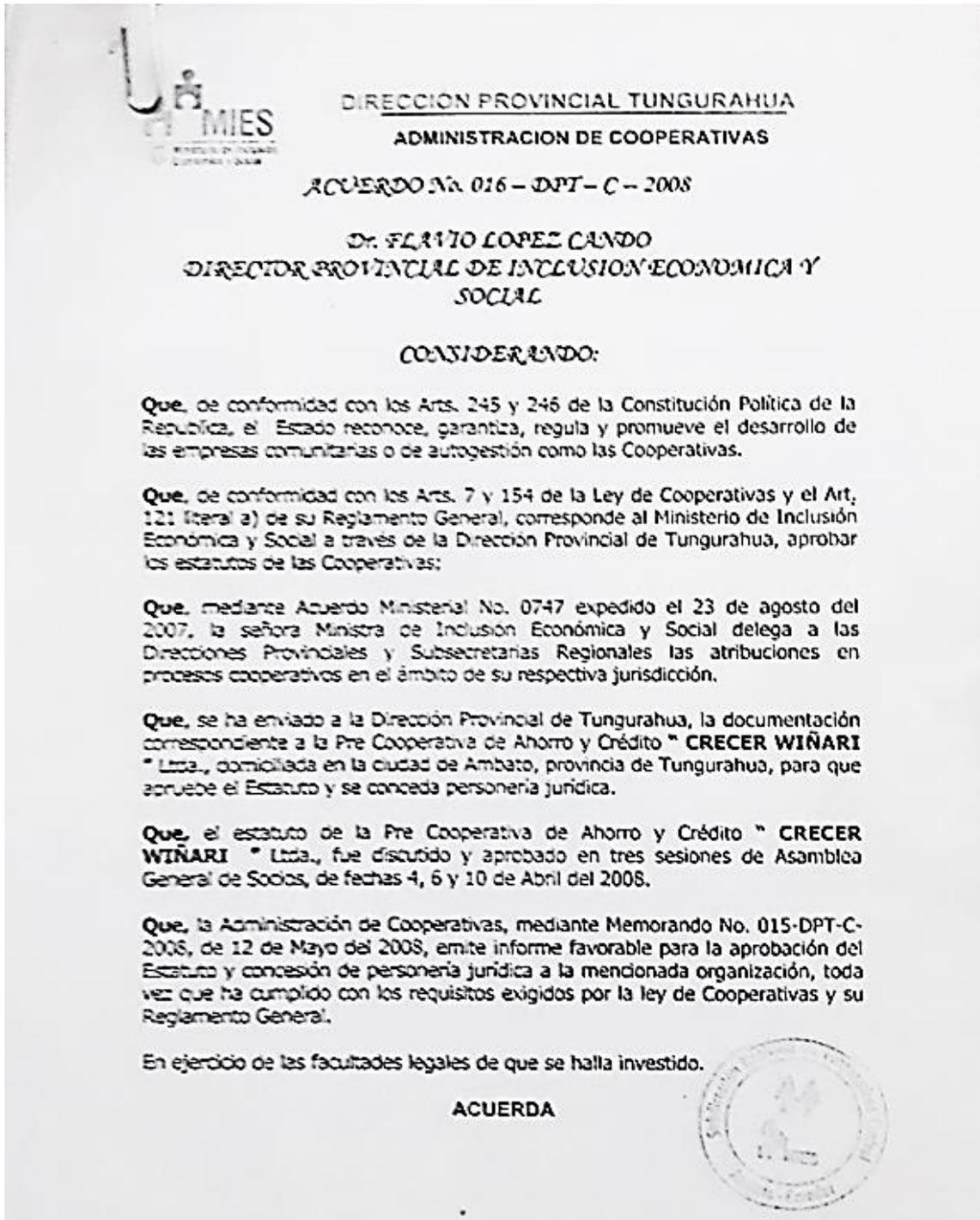


————— Relacion de dependencia  
 - - - - - Relacion de asesoria o apoyo

**Figura 6** Organigrama estructural

Fuente: COAC Crecer Wiñari Ltda. Manual administrativo

ANEXO # 4



Acuerdo ministerial de la cooperativa Crecer Wiñari

ANEXO # 5

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**

**SRI**  
de la Junta Ecuatoriana de Rentas Internas

**NUMERO RUC:** 1891726712001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA.  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REPRESENTANTE LEGAL:** PANCHI PANDI EDWIN ROBERTO  
**CONTADOR:** LLUASHCO TQALOMBO JOSE HUMBERTO

---

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 30/05/2008      **FEC. CONSTITUCION:** 30/05/2008  
**FEC. INSCRIPCION:** 26/06/2008      **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 16/05/2013

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: AV. CEVALLOS Número: 15-33 Intersección: MERA  
Referencia ubicación: JUNTO AL EDIFICIO DE LA ASOCIACION DE EMPLEADOS Telefono Trabajo: 032420886 Email:  
cooperacer@hotmail.com Celular: 0992526449

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

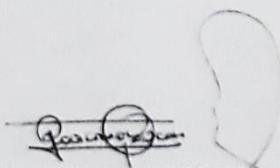
**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

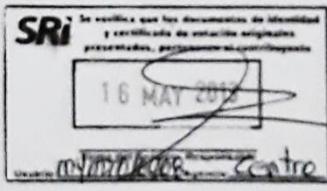
- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPE, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

---

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 005      **ABIERTOS:** 4  
**JURISDICCION:** \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA      **CERRADOS:** 1

---

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

---

**Usuario:** MYM1010408      **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1580      **Fecha y hora:** 16/05/2013 15:38:10

Página 1 de 3

**SRI.gov.ec**

RUC de la cooperativa Crecer Wiñari