



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

**TÍTULO:**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y  
COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
EDUCADORES DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LA  
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS PARA EL PERÍODO DE JULIO A  
DICIEMBRE 2013”.**

**AUTOR:**

Ángel Efraín Toaquiza Tulpa

**TUTOR:**

Msc. Marco Moreno Castro

Riobamba- Ecuador

2015

## **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por el Sr: Ángel Efraín Toaquiza Tulpa con C.I: 060452322-5, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; tengo a bien informar que el trabajo investigativo, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, 09 de noviembre del 2015



Msc. Marco Moreno  
**TUTOR**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE  
CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS  
PARA EL PERÍODO DE JULIO A DICIEMBRE 2013**

**AUTOR:**

Ángel Efraín Toaquiza Tulpa

**MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Lic. Alfredo Figueroa  
**PRESIDENTE**

**Firma**

MsC. Otto Arellano  
**VOCAL**

**Firma**

MsC. Marco Moreno  
**DIRECTOR DE TESIS**

**Firma**

Riobamba, Diciembre 2015

**NOTA:** \_\_\_\_\_

## **AUTORÍA**

Yo, Ángel Efraín Toaquiza Tulpa, soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en este trabajo de investigación y el patrimonio intelectual de la Tesis de Grado pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Ángel Toaquiza  
0603892480

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lo dedico con mucho amor y cariño a mi padre, esposa e hijos, y a todos quienes estuvieron firmes apoyándome para la feliz culminación de este objetivo.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento sincero a la Universidad Nacional de Chimborazo, por permitirme reforzar mis conocimientos para fortalecerme y desempeñarme mejor en el ámbito profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo.”, pilar fundamental en la realización del presente trabajo.

A Dios por darme la vida y los conocimientos para ser cada día mejor.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
INFORME DEL TUTOR.....	ii
MIEMBROS DEL TRIBUNAL .....	iii
AUTORÍA.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN.....	xiv
SUMMARY .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4. OBJETIVOS .....	3
1.4.1 GENERAL .....	3
1.4.2 ESPECÍFICOS .....	3
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	3
CAPÍTULO II .....	4
2. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	4
UNIDAD I.....	5
2.1.1. DATOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO.....	5
2.1.1.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	5

2.1.1.2. MISIÓN .....	5
2.1.1.3. VISIÓN .....	5
2.1.1.4. PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES .....	6
2.1.1.5. VALORES INSTITUCIONALES .....	6
2.1.1.6. PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	8
2.1.1.6.1. PRODUCTOS .....	8
2.1.1.6.2. PRÉSTAMOS: .....	10
2.1.1.6.2.1. CRÉDITO DE CONSUMO: .....	11
2.1.1.6.2.2. ANTICIPO DE SUELDO .....	12
2.1.1.6.2.3. CRÉDITO EMERGENTE .....	12
2.1.1.6.2.4. CREDIFLASH .....	13
2.1.1.6.2.5. CRÉDITO ORDINARIO: .....	15
2.1.1.7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL .....	17
2.2. AUDITORÍA DE GESTIÓN .....	18
2.2.1. GENERALIDADES .....	18
2.2.2. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN .....	18
2.2.3. IMPORTANCIA .....	18
2.2.4. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN .....	19
2.2.5. ALCANCE .....	19
2.2.6. ENFOQUE .....	20
2.2.7. PARÁMETROS E INDICADORES DE GESTIÓN .....	21
2.2.8. INDICADORES CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS .....	21
2.2.9. USO DE INDICADORES EN AUDITORÍA DE GESTIÓN .....	22
2.2.10. RIESGOS DE AUDITORÍA .....	23
2.2.10.1. RIESGO INHERENTE .....	24
2.2.10.2. RIESGO DE CONTROL .....	25
2.2.10.3. RIESGO DE DETECCIÓN .....	25
2.2.11. CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA .....	25
2.2.12. MATRIZ DE RIESGOS .....	27



2.2.13. EVIDENCIA DE AUDITORÍA .....	29
2.2.13.1. ELEMENTOS DE LA EVIDENCIA.....	29
2.2.14. TIPOS DE EVIDENCIA.....	29
2.2.15. HALLAZGOS DE AUDITORÍA .....	30
2.2.16. ETAPAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	32
2.2.16.1. CONOCIMIENTO PRELIMINAR.....	32
2.2.16.2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	32
2.2.16.3. EJECUCIÓN .....	33
2.2.16.4. INFORME.....	33
2.2.16.5. SEGUIMIENTO .....	34
2.2.17. CONTROL INTERNO .....	34
2.2.17.1. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO .....	35
2.2.18. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....	35
2.2.18.1. PROGRAMAS DE AUDITORÍA .....	36
2.2.18.2. PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍA .....	38
2.2.19. MARCAS DE AUDITORÍA .....	39
2.2.20. ÍNDICES DE REFERENCIA DE AUDITORÍA.....	40
UNIDAD III.....	42
2.3. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS .....	42
2.3.1. MISIÓN .....	42
2.3.2. VISIÓN .....	42
2.3.4. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS .....	42
2.3.5. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO .....	42
2.3.5. IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO.....	43
UNIDAD IV.....	44
2.4. RECURSOS .....	44
2.4.1. RECURSOS MATERIALES.....	44
2.4.2. RECURSOS FINANCIEROS.....	45
2.4.3. TALENTO HUMANO .....	46

2.4.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS .....	46
UNIDAD V .....	47
2.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS .....	47
2.5.1. VARIABLES .....	47
2.5.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	47
2.5.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	47
2.5.1.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	48
CAPÍTULO III .....	50
3. MARCO METODOLÓGICO .....	50
3.1. MÉTODO.....	50
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	51
3.4.1. POBLACIÓN.....	51
3.4.2. MUESTRA.....	51
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	51
3.5.1 TÉCNICAS .....	52
3.5.2 INSTRUMENTOS.....	52
3.6 TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	52
3.7. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	52
3.8. “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS PARA EL PERÍODO DE JULIO A DICIEMBRE 2013” .....	53
3.8.1. CONTRATO DE TRABAJO.....	53
3.8.2 NOTIFICACIÓN INICIO DEL EXAMEN .....	55
3.8.3. MARCAS DE AUDITORÍA .....	57
3.8.4. HOJA DE REFERENCIACIÓN .....	58
3.9. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.....	60
3.10. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	66

3.11. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....	92
CAPÍTULO IV .....	93
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA .....	101
LINCOGRAFIA.....	101
<b>ANEXOS</b> .....	102

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Ahorro cautivo primer mes .....	9
Cuadro 2: Ahorro cautivo segundo mes .....	9
Cuadro 3: Ahorro cautivo socios jubilados .....	10
Cuadro 4: Tipo, monto, plazo, garantías y encaje .....	11
Cuadro 5: Tabla de valoración y significatividad .....	27
Cuadro 6: Matriz de Riesgos .....	28
Cuadro 7: Atributos del Hallazgo .....	31
Cuadro 8: Simbología y diagramación .....	36
Cuadro 9: Técnicas de Auditoría .....	38
Cuadro 10: Marcas de Auditoría .....	40
Cuadro 11: Recursos financieros .....	45
Cuadro 12: Población .....	51
Cuadro 13: Marcas de Auditoría .....	57
Cuadro 14: Hoja de referenciación .....	58
Cuadro 15: Funcionarios principales .....	64
Cuadro 16: Planificación estratégica .....	77
Cuadro 17: Planificación estratégica definida .....	78
Cuadro 18: Conocimientos .....	79
Cuadro 19: Organigrama funcional y estructural .....	80
Cuadro 20: Reglamento .....	81
Cuadro 21: Funciones, deberes y prohibiciones .....	82
Cuadro 22: Capacitación .....	83
Cuadro 23: Sistema de Control Interno .....	84
Cuadro 24: Metas .....	85
Cuadro 25: Seguimiento .....	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama estructural .....	17
Gráfico 2: Enfoque de Auditoría.....	20
Gráfico 3: Planificación estratégica .....	77
Gráfico 4: Planificación estratégica definida .....	78
Gráfico 5: Conocimientos .....	79
Gráfico 6: Reglamento .....	81
Gráfico 7: Funciones, deberes y prohibiciones .....	82
Gráfico 8: Capacitación .....	83
Gráfico 9: Sistema de Control Interno .....	84
Gráfico 10: Metas.....	85
Gráfico 11: Seguimiento .....	86

## RESUMEN

La investigación está dividida en cuatro capítulos los cuales mencionamos a continuación: en el Capítulo I, se tratan los aspectos relacionados al marco referencial, planteamiento y formulación del problema, objetivos generales y específicos, así como la justificación e importancia.

Seguido en el Capítulo II, el marco teórico que está dividido en Unidad I, que hace referencia a los datos generales de la Institución, reseña histórica, base legal, objetivos, políticas, valores, misión, visión, productos y servicios que oferta.

La Unidad II, comprende la estructura que permite esquematizar las principales fases de la Auditoría. El proceso se basa en la evaluación de la planificación preliminar, planificación específica, la ejecución y finalmente la comunicación de resultados.

La Unidad III, describe la misión, visión, objetivos y las principales funciones que desempeña el departamento de Créditos y Cobranzas.

La Unidad IV, abarca conceptos básicos sobre recursos y su clasificación: materiales, financieros, humanos, tecnológicos.

En el Capítulo III, se desarrolla la Auditoría, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de Auditoría, determinados para cada uno de los subcomponentes de la cartera, los cuales a su vez permitieron reconocer la existencia de hallazgos para emitir conclusiones y soluciones para cada uno de ellos. De igual forma a través de este examen se determinó la efectividad del sistema del Control Interno, así como la revisión del cumplimiento de la normativa legal vigente. Los resultados de la evaluación se plasman en el informe final de Auditoría.

El Capítulo IV, se emiten conclusiones y recomendaciones que contribuyan de manera positiva al mejoramiento de la Institución.



## SUMMARY

The research is divided into four chapters which are mentioned below: Chapter I, the aspects related to the frame of reference, approach and formulation of the problem, aims and objectives, and the rationality and importance are discussed.

Followed in Chapter II, the theoretical framework is divided in Unit I, which refers to the general data of the institution, historical review, legal base, objectives, policies, values, mission, vision, products and services they offer.

Unit II, comprising the structure that allows an outline of the main phases of the audit. The process is based on the preliminary assessment, planning specific planning, implementation and finally the communication of results.

Unit III describes the mission, vision, objectives and main functions performed by the Department of Credit and Collections.

Unit IV, covers basic concepts and classification resources: material, financial, human, technological.

In Chapter III, the Audit is developed through the application of techniques and procedures Audit determined for each sub-portfolio, which in turn allowed us to recognize the existence of findings to draw conclusions and solutions for each from them. Likewise, through this test, the effectiveness of an internal control system as well as review of compliance with current legislation is determined. The evaluation results are reflected in the final audit report.

Chapter IV, conclusions and recommendations that contribute positively to the improvement of the institution so issued.

Reviewed by: Doris Valle

## INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito, se constituyen como instituciones financieras de carácter social que se encargan de administrar fondos provenientes de sus socios. Deben establecerse como entidades financieras eficientes, efectivas y solventes que cumplan sus objetivos, planes, programas y proyectos, además cuyos indicadores financieros respondan como una garantía de sostenibilidad de la entidad en el tiempo y espacio requerido.

La Auditoría de Gestión se emplea como una respuesta a la necesidad de obtener un mejor control de los diferentes procesos y actividades para así evaluar las condiciones en que se encuentra el departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, con el objetivo de establecer los cambios requeridos y su aplicación.

Toda institución debe ser evaluada de manera interna como externa, y de esta forma conocer cuáles son los puntos críticos sobre los cuales hay que tomar medidas preventivas y correctivas, bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía.

La Auditoría de Gestión permite revisar y evaluar la economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos, materiales financieros y tecnológicos, y el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficiencia de los procesos. En la actualidad, las Auditorías de Gestión se hacen más notoria, ya que los inversionistas, accionistas, entidades del gobierno y público en general, buscan información eficaz o confiable con el fin de juzgar la calidad administrativa.

La Auditoría de Gestión está encaminada a realizar una opinión personal con justificación y comunicar los resultados del examen que ayudará a la gerencia a identificar ciertas falencias que se estén dando en la Cooperativa y que impiden el logro de las metas trazadas.



# CAPÍTULO I

## 1. MARCO REFERENCIAL

### 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”, es una entidad financiera de carácter privado cuyo objetivo fundamental es el desarrollo del Magisterio de Chimborazo, entendido como mejoramiento de las condiciones de vida. Esta premisa implica que este objetivo elemental se base en la aceptación colectiva de principios éticos y morales esenciales de la Institución, como norma de convivencia y parámetro de conducta profesional.

La Cooperativa tiene como objetivo realizar actividades de intermediación financiera, está sujeta a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

La Auditoría de Gestión aplicada al departamento de Crédito y Cobranzas permitió revisar, evaluar la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos, de igual manera medir el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficiencia de los procesos.

La razón principal para emplear la Auditoría de Gestión es la necesidad de descubrir deficiencias en las operaciones en marcha, una necesidad abiertamente requerida por las organizaciones empresariales, educativas y gubernamentales aunque haya una auditoría anual por auditores externos que se concentra en el punto de vista financiero.

La Cooperativa cuenta con una plataforma tecnología que permite realizar las operaciones con agilidad, además tiene la colaboración de personal capacitado cuyo objetivo primordial es la satisfacción de los socios y la consecución del objetivo institucional.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la Auditoría de Gestión incidirá en la optimización de recursos en el departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo para el período de julio a diciembre 2013?

### **1.4. OBJETIVOS**

#### **1.4.1 GENERAL**

Identificar cómo la Auditoría de Gestión incide en la optimización de recursos en el departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo para el período de julio a diciembre 2013.

#### **1.4.2 ESPECÍFICOS**

- Analizar el cumplimiento de los objetivos del departamento de Crédito y Cobranzas
- Determinar los procesos de gestión del departamento de Crédito y Cobranzas
- Generar alternativas de solución a las debilidades del departamento de Crédito y Cobranzas.

### **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La investigación permitió determinar si el departamento de Crédito y Cobranzas en el período examinado, cumplió con sus objetivos, descubrir deficiencias en las operaciones en marcha, conocer y evaluar las principales operaciones relacionadas al área de crédito y cobranzas. Además establecer alternativas de soluciones para mejorar los procesos administrativos con el fin de optimizar al máximo el uso de los recursos y el engrandecimiento de la Entidad. Este trabajo permitió al departamento contar con una herramienta de análisis de la gestión financiera, donde se profundizan las causas que pueden afectar su entorno y contribuir en la adecuada toma de decisiones.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, estuvo fundamentada en procesos lógicos, verificación de procedimientos, aplicación y seguimiento de normas establecidas, análisis de operaciones realizadas, parámetros requeridos en cumplimiento y alcance de objetivos y metas, además de otros aspectos que tengan directa relación en el proceso de evaluación.

El autor Mantilla, manifiesta que: “La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección”.

También que el objetivo primordial de una Auditoría es realizar el diagnóstico integral de la organización con el propósito de encontrar cualquier tipo de falencia y presentar las recomendaciones necesarias para el logro de los objetivos.

El control de gestión ayuda a evaluar si las entidades están cumpliendo con el objetivo social para el cual fueron creadas además de identificar el valor que estas aportan a la sociedad en términos económicos y sociales. A través de una evaluación mediante la aplicación de una Auditoría de Gestión se puede medir los distintos niveles de eficiencia, eficacia y operatividad, identificando posibles irregularidades y desviaciones en cualquiera de los elementos examinados dentro de la organización que afecten el desarrollo de las operaciones.

## **UNIDAD I**

### **2.1.1. DATOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO**

#### **2.1.1.1. RESEÑA HISTÓRICA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, CACECH; fundada el 26 de junio de 1964; es una Institución Financiera de carácter gremial cerrado; sus más de 3300 socios pertenecen al Magisterio de la provincia de Chimborazo, quienes al hacer sus aportaciones mensuales, practican el principio fundamental del Cooperativismo, la solidaridad.

La CACECH, se encuentra ubicada en el centro histórico la ciudad de Riobamba, capital de la provincia de Chimborazo, en las calles Veloz y Espejo; su edificación de corte colonial, brinda un ambiente acogedor para sus socios quienes pueden acercarse a sus instalaciones en horario de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 19:00.

Entre sus principales productos financieros podemos mencionar: libretas de ahorro-retiros; libreta de ahorro cautivo y fondos de reserva; inversiones a plazo fijo con las mejores tasas del mercado; los mismos que permiten a los socios de la Cooperativa, financiar los créditos: anticipos de sueldo, emergencia, ordinario y credi flash, de acuerdo a su necesidad y capacidad de pago, con un monto máximo de 20.000 dólares.

#### **2.1.1.2. MISIÓN**

“Somos una Institución Financiera que promueve la iniciativa del ahorro e inversión en el Magisterio para mejorar la condición de vida de los socios”.

#### **2.1.1.3. VISIÓN**

“En el año 2014, la Cooperativa liderará un grupo corporativo y estratégico para enfrentar los desafíos del futuro como una de las primeras cooperativas del Magisterio Ecuatoriano”.

#### **2.1.1.4. PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES**

La COAC Educadores de Chimborazo Ltda., se organiza teniendo como objetivo fundamental el desarrollo del Magisterio de Chimborazo, entendido como mejoramiento de las condiciones de vida. Esta premisa implica que el objetivo elemental se base en la aceptación colectiva de principios éticos y morales esenciales de la Institución, como norma de convivencia y parámetro de conducta profesional.

La coherencia entre los principios de la Entidad y la conducta del talento humano, configuran la ética institucional, que diferencia sustancialmente a la Cooperativa de otras entidades del sistema cooperativo de ahorro y crédito.

Tres son los pilares, sobre los que se asienta la estructura ético moral de la Cooperativa Educadores de Chimborazo Ltda, y su dimensión organizacional:

- **Respetar a la persona humana:** implica el reconocimiento objetivo a las capacidades de los demás y de uno mismo, la dimensión de la educación. Colaboración, uso adecuado de la autoridad, atención esmerada al cliente, civismo, e interés por el desarrollo del Magisterio.
- **Prioridad del servicio a los clientes:** regla de oro de una institución financiera líder, que asegura eficiencia y buen trato, así como un continuo afán de mejoramiento en sus servicios.
- **Mejoramiento continuo:** este principio busca perfeccionar cada vez más los servicios de la Cooperativa, lo que implica la optimización de los procedimientos cooperativos, tecnológicos y de gestión administrativa, un continuo proceso de aprendizaje y una productividad cada vez superior.

#### **2.1.1.5. VALORES INSTITUCIONALES**

La Cooperativa “Educadores de Chimborazo Ltda.”, define sus valores institucionales basados en una gestión de calidad y productividad, a través de dos ejes:

## a) EMPRESARIALES

- **Productividad:**

- ✓ Formación en función de los objetivos empresariales solidarios. (directivos, empleados y socios).
- ✓ Crecimiento cualitativo y cuantitativo del talento humano de la Cooperativa.
- ✓ Incorporación permanente de la tecnología de punta a los procesos organizacionales.

- **Creatividad e innovación:**

- ✓ Estructura organizacional horizontal.
- ✓ Compromiso y desarrollo de la cultura de trabajo en equipo.
- ✓ Mejora de nuevos productos, servicios y procesos que eleven la productividad y que atiendan los requerimientos y necesidades de nuestros socios.

- **Competitividad:**

- ✓ Suministrar servicios diversificados e innovados al tamaño de las necesidades de los socios.
- ✓ Propiciar alianzas y fusiones estratégicas.
- ✓ Imprimir una cultura diferenciada de ahorro y del endeudamiento con responsabilidad.
- ✓ Actualización tecnológica permanente.
- ✓ Fidelización de socios e investigación de mercados.

- **Compromiso y cultura de trabajo en equipo:**

- ✓ Fomentar culturas abiertas y tolerantes a la experimentación.
- ✓ Círculos de calidad.

- **Profesionalismo:**

- ✓ Desarrollo y aplicación de técnicas de manejo de personal.
- ✓ Desarrollo de procesos de integración multidisciplinaria.
- ✓ Aplicación de paradigmas de la Gerencia Basada en Valores - GBV.
- ✓ Medición y evaluación periódica aplicando la Matriz de Mando Integral (Balanced Score Card).

- **Integración:**
  - ✓ Prioridad en la utilización de servicios especializados a través de la integración de las COAC's fraternas a escala nacional.
  - ✓ Compromiso de retroalimentación permanente a través de capacitación e implementación de procesos innovados, por medio de alianzas estratégicas.
  - ✓ Responder a las exigencias y necesidades de los socios oportuna y satisfactoriamente.
  
- **Sanidad financiera, prudencia y transparencia en el manejo económico administrativo:**
  - ✓ Realizar las actividades y procedimientos con responsabilidad.
  - ✓ Fomentar la adhesión a normas de calidad y prudencia financiera.

#### b) **PERSONALES:**

- **Entusiasmo:** disfrutar de nuestro trabajo, porque creemos que es importante.
- **Ética:** todos nuestros actos personales e institucionales se rigen por la conciencia de nuestro ser.
- **Solidaridad:** fomentamos el liderazgo y trabajo en equipo como una forma de crecer juntos hacia la calidad y la excelencia.
- **Responsabilidad social:** nuestro principal compromiso es con nuestros socios, la patria y nuestros ideales.
- **Compromiso:** actitud proactiva de nuestro personal generando valor eficiente en beneficio de los socios y de la comunidad.
- **Confianza:** brindar transparencia, seguridad, calidad en los productos y servicios.
- **Integridad con eficiencia:** virtud de nuestro personal de actuar con responsabilidad para lograr el cumplimiento de los objetivos.

### 2.1.1.6. PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 2.1.1.6.1. PRODUCTOS

## AHORRO CAUTIVO:

Depósito de ahorro mensual de los socios de acuerdo al Reglamento Interno Institucional.

**Cuadro 1: Ahorro cautivo primer mes**

RUBRO	VALOR
Ahorros	\$40.00
Certificados de aportación	\$ 5.00
Fondo mortuario	\$ 3.00
Fondo de jubilación	\$ 8.00
Cuota de ingreso	\$ 5.00
<b>TOTAL PRIMER MES:</b>	<b>\$61.00</b>

**Fuente:** COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Cuadro 2: Ahorro cautivo segundo mes**

RUBRO	VALOR
Ahorros	\$40.00
Certificados de aportación	\$ 5.00
Fondo mortuario	\$ 3.00
Fondo de jubilación	\$ 8.00
<b>TOTAL PRIMER MES:</b>	<b>\$56.00</b>

**Fuente:** COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza



**Cuadro 3: Ahorro cautivo socios jubilados**

RUBRO	VALOR
Ahorros	\$21.00
Certificados de aportación	\$ 5.00
Fondo mortuario	\$ 3.00
Fondo de solidaridad	\$ 1.00
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>\$30.00</b>

**Fuente:** COAC Educadores de Chimborazo Ltda.

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

#### **AHORRO LIBRE:**

Depósito de ahorro de libre ahorro – libre retiro, de acuerdo a las necesidades de los socios. Tasas de interés anual.

Sin saldo mínimo de ahorro en la cuenta.

#### **FONDOS DE RESERVA:**

- Tu cuenta de ahorro de hoy para tus proyectos de mañana.
- Depósito de ahorro programado mensualmente de acuerdo a la capacidad de los socios.
- Tasas de interés progresivo cada 6 meses.
- Disponibilidad inmediata.

#### **2.1.1.6.2. PRÉSTAMOS:**

Los préstamos que la Cooperativa otorgue a sus socios se clasificarán de la siguiente manera:

- a) Créditos anticipos de sueldos.

- b) Crédito emergente.
- c) Crediflash, y;
- d) Crédito ordinario.

El encaje de los créditos ordinarios incluirá el 50% de los certificados de aportación y el plazo máximo será de hasta 54 meses (4 años con 6 meses).

**Cuadro 4: tipo, monto, plazo, garantías y encaje**

TIPO	MONTO USD \$		PLAZO (meses)	GARANTES (socios)	ENCAJE	TIPO DE GARANTÍA
	DESDE	HASTA				
Anticipo de sueldo	1	200	1	0	0	Autorización de cobro del sueldo
Emergente	201	2.000,00	15	0	0	Autorización de cobro del sueldo
Crediflash	2.001,00	0	24	1	0	Ahorro cautivo y autorización de cobro del sueldo
	3.001,00	0	30	1	0	
	4.001,00	0	36	1	0	
	5.001,00	0	36	1	0	
	6.001,00	0	40	1	0	
Ordinario	7.001,00	0	40	1	0	Ahorro cautivo y autorización de cobro del sueldo
	8.001,00	10.000,00	42	2	8 x 1	
	10.001,00	12.000,00	42	2	8 x 1	
	12.001,00	14.000,00	42	2	8 x 1	
	14.001,00	16.000,00	48	2	8 x 1	
	16.001,00	18.000,00	52	2	8 x 1	
	18.001,00	20.000,00	54	2	8 x 1	

**Fuente:** COAC Educadores DE Chimborazo Ltda.

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

#### 2.1.1.6.2.1. CRÉDITO DE CONSUMO:

Es el crédito otorgado a personas naturales, destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad productiva, cuya fuente de repago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas o rentas promedio, su amortización es en cuotas periódicas.

Los créditos de consumo que otorga la Cooperativa son:

#### **2.1.1.6.2.2. ANTICIPO DE SUELDO**

**Destino:** cubrir necesidades inmediatas de los socios;

**Tiempo de trámite:** inmediato a partir de la presentación de todos los requisitos;

**Sujetos de crédito:** serán sujetos de crédito:

Los servidores públicos del sistema educativo de la provincia de Chimborazo, cónyuges e hijos con dependencia económica; jubilados del sistema educativo y los empleados de la cooperativa bajo relación de dependencia con (instructivo especial);

**Monto a conceder:** el socio podrá solicitar el crédito de anticipo de sueldo hasta un monto máximo de \$200,00 (doscientos dólares) por mes, siempre y cuando posea capacidad de pago;

**Plazo:** el plazo máximo será de 1 mes;

**Base:** no aplica;

**Tasa de interés:** definida por el Consejo de Administración;

**Garantía:** se garantiza con el ahorro del socio;

**Forma de pago:** la única cuota deberá ser descontada en roles de pago. Los socios Jubilados, los cónyuges e hijos dependientes podrán realizar sus pagos por ventanilla;

**Requisitos del deudor:**

Copia de cédulas de identidad y papeleta de votación,

**Proceso de concesión:**

- Solicitud expresa del socio solicitante;
- Verificación de accesibilidad al crédito por el Jefe de Crédito;
- Liquidación de la operación crediticia en el Sistema CONEXUS y emisión de documentos que respaldan dicha operación (pagarés, tabla de amortización, comprobantes contables), por el Oficial de Crédito, y;
- Archivo de la documentación.

#### **2.1.1.6.2.3. CRÉDITO EMERGENTE**

**Destino:** cubrir necesidades emergentes de los socios;

**Tiempo de trámite:** Inmediato a partir de la presentación de todos los requisitos;

**Sujetos de crédito:** serán sujetos de crédito:

Los servidores públicos del Sistema Educativo de la provincia de Chimborazo, cónyuges e hijos con dependencia económica; jubilados del sistema educativo y los empleados de la Cooperativa bajo relación de dependencia con (instructivo especial).

Los socios contratados por el tiempo que dure el contrato.

**Monto a conceder:** El socio podrá solicitar el crédito emergente hasta un monto máximo de \$2000,00 (dos mil dólares), siempre y cuando posea capacidad de pago;

**Plazo:** el plazo máximo será de 15 meses dependiendo del monto a solicitar;

**Base:** no aplica;

**Tasa de interés:** definida por el consejo de administración;

**Garantía:** se garantiza con el ahorro del socio;

**Forma de pago:** las cuotas deberán ser descontadas mediante roles de pagos. Los socios jubilados, los cónyuges y los hijos con dependencia económica podrán realizar sus pagos por ventanilla siempre y cuando demuestren capacidad de pago;

**Requisitos del deudor:**

Copia a color de cédulas de identidad y papeleta de votación.

Rol de pagos del último mes.

Copia de autorización del cobro de sueldo en la Cooperativa.

**Proceso de concesión:**

Solicitud expresa del socio solicitante.

Proceder a emitir el reporte del Buró de Crédito, CONSEP y reporte del historial crediticio interno.

Análisis de la capacidad de pago por el Oficial de Captaciones.

Verificación de accesibilidad al crédito por el Jefe de Crédito.

Liquidación de la operación crediticia en el Sistema CONEXUS y emisión de documentos que respaldan dicha operación (pagarés, tabla de amortización, comprobantes contables), por el Oficial de Crédito.

Archivo de la documentación.

En casos excepcionales debidamente comprobados para otorgar este crédito el Jefe de Crédito será quien califique.

#### **2.1.1.6.2.4. CREDIFLASH**

**Destino:** gastos varios y de consumo;

**Tiempo de trámite:** la concesión del crédito se realizará en 72 horas a partir de la presentación de todos los requisitos;

**Sujetos de crédito:** serán sujetos de crédito:

Los servidores públicos del sistema educativo de la provincia de Chimborazo, previa la autorización de cobro de sueldo en la Cooperativa (requisito indispensable para la aprobación del mismo), los cónyuges e hijos con dependencia económica; jubilados del sistema educativo y los empleados de la entidad bajo relación de dependencia con (instructivo especial).

**Monto a conceder:** el socio podrá solicitar el crédito desde \$ 2.001,00 hasta un monto máximo de \$ 8.000,00 (Ocho mil dólares);

**Plazo:** el plazo máximo será de 40 meses, de acuerdo a la capacidad de pago y de acuerdo al monto solicitado;

**Base:** el CREDIFLASH no necesitará de encaje, en caso de los socios nuevos deberán depositar el valor del primer aporte mensual vigente;

**Tasa de interés:** definida por el Consejo de Administración;

**Garantía:** el cónyuge será codeudor del crédito, adicionalmente deberá presentar una garantía personal de socio activo con nombramiento, este procedimiento se aplicará en el caso de cónyuges e hijos con dependencia económica;

**Forma de pago:** las cuotas deberán ser descontadas mediante roles de pagos;

**Requisitos del deudor y garante:**

Fotocopias de las cédulas de identidad y papeleta de votación a color del deudor, garante, cónyuge o conviviente.

Fotocopias del formulario de autorización de cobro del sueldo.

Rol de pago actualizado y abalizado por el departamento contable correspondiente.

Planilla de pago de servicios básicos de al menos dos meses atrás.

Fotocopia del Registro Único de Contribuyentes - RUC, patente comercial u otro documento que justifique ingresos adicionales.

Matrícula del vehículo (si lo tuviere).

Pago del impuesto predial (si lo tuviere).

**Proceso de concesión:**

- Solicitud expresa del socio solicitante.

- De las verificaciones positivas, el Oficial de Crédito, Jefe de Crédito y/u Oficial de Captaciones y Cobranzas, procede a emitir el reporte del Buró de Crédito previa autorización escrita del socio, CONSEP y el reporte del historial crediticio interno.
- Calificación del crédito del socio por el Oficial de Crédito.
- Inspección y verificación de los datos consignados en la solicitud de crédito del deudor y garante por parte del Oficial de Captaciones y Cobranzas.
- Aprobación del crédito por el Jefe de Crédito.
- Liquidación de la operación crediticia en el Sistema CONEXUS y emisión de documentos que respaldan dicha operación (pagarés, tabla de amortización, comprobantes contables), por el Oficial de Crédito.

#### **2.1.1.6.2.5. CRÉDITO ORDINARIO:**

**Destino:** arreglo de vivienda, adquisición de terrenos, compra de muebles y enseres de hogar, vehículo, gastos varios, consumo, entre otros;

**Tiempo de trámite:** la concesión del crédito se realizará en días a partir de la presentación de todos los requisitos;

**Sujetos de Crédito:** serán sujetos de crédito:

Los servidores públicos del sistema educativo de la provincia de Chimborazo, cónyuges e hijos con dependencia económica; jubilados del sistema educativo y los empleados de la Cooperativa bajo relación de dependencia con (instructivo especial).

**Monto a conceder:** el socio podrá solicitar el crédito ordinario desde \$ 8.001,00 hasta un monto máximo de \$ 20.000,00 (veinte mil dólares);

**Plazo:** el plazo máximo será hasta 54 meses, de acuerdo a la capacidad de pago y monto solicitado;

**Base:** será del 8 por 1;

**Tasa de interés:** definida por el Consejo de Administración;

**Garantía:** el socio deudor podrá presentar garantías reales o personales:

La garantía real será otorgada a favor de la Cooperativa mediante una hipoteca abierta de un inmueble que cubra el 140% del monto del crédito otorgado.

La garantía personal será otorgada a través de dos socios activos con nombramiento y que demuestren tener solvencia patrimonial.

El cónyuge del titular de la deuda firmará como codeudor y los cónyuges de los garantes firmarán como deudores solidarios.

**Forma de pago:** cuotas mensuales las mismas deberán ser descontadas mediante roles de pagos. Los socios jubilados, los cónyuges y los hijos con dependencia económica podrán realizar sus pagos por ventanilla, siempre y cuando demuestren capacidad económica,

**Requisitos del deudor y del garante**

- Copia de cédula y papeleta de votación a color del deudor, garantes y cónyuges.
- Rol de pago actualizado y abalizado por el departamento contable correspondiente.
- Planilla de luz, agua o teléfono del lugar de residencia de al menos dos meses atrás.
- Copia de autorización del cobro de sueldo en la cooperativa.
- Por lo menos uno de los garantes deberá tener vivienda propia.
- Copia del RUC, patente u otro documento que justifique ingresos adicionales.
- Copia del pago del impuesto predial (titular y/o garantes).

**Proceso de concesión:**

- Solicitud expresa del socio solicitante.
- El Jefe de Crédito procederá a emitir el reporte del buró de crédito, CONSEP, y el reporte del historial crediticio interno.
- Verificación de accesibilidad al crédito (deudor y garante) por el Jefe del Departamento de Crédito.
- Inspección y verificación de los datos consignados en la solicitud de crédito del deudor y garante por parte del Oficial de Captaciones y Cobranzas.

**2.1.1.6.2.6. SERVICIOS:**

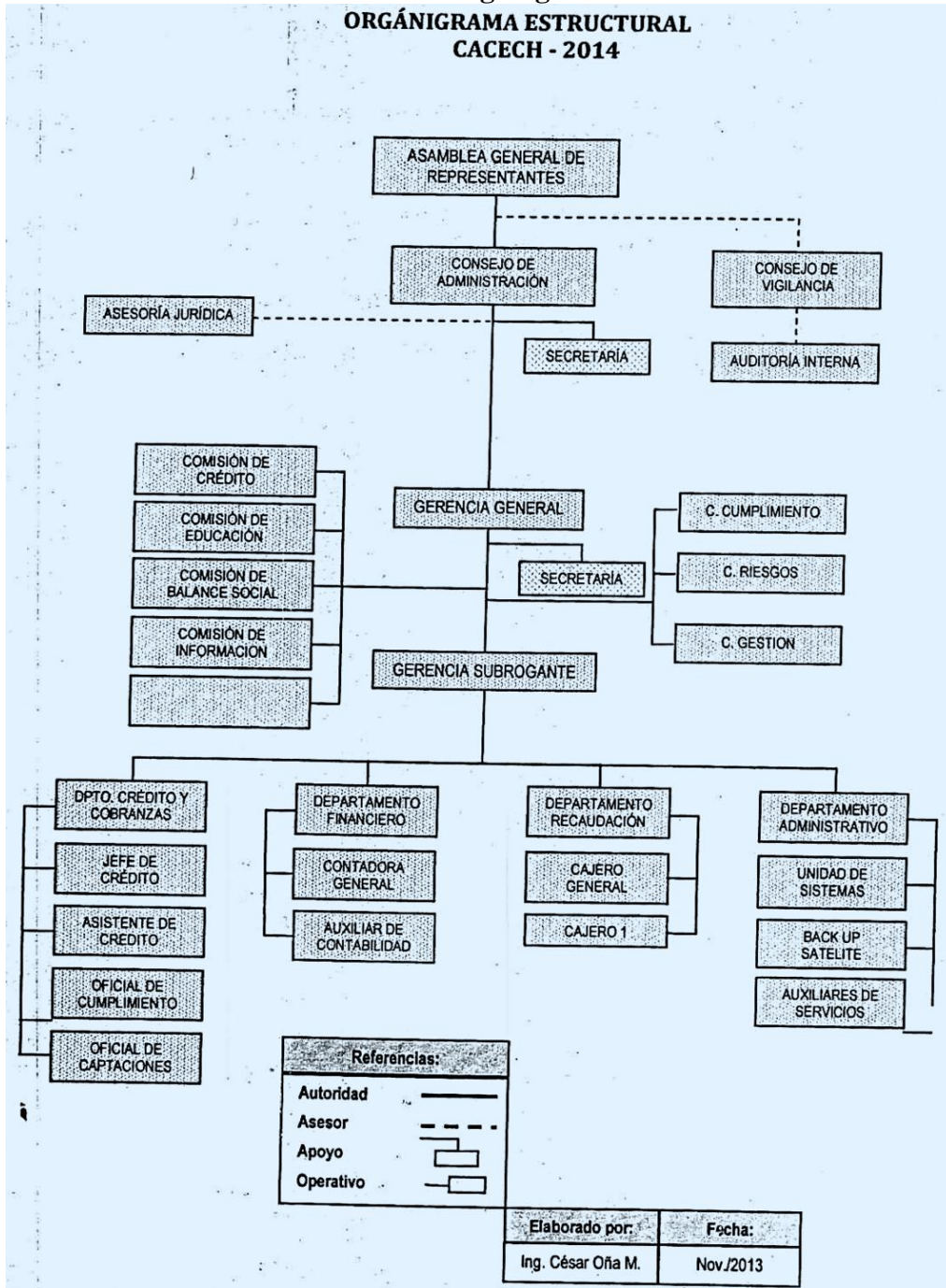
Esta Institución a más de motivar el ahorro, la inversión y otorgar préstamos a sus socios cuenta con los siguientes servicios adicionales:

- Funeraria las 24 horas.
- Salón para eventos sociales y culturales.
- Atención odontológica.

### 2.1.1.7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Para el cumplimiento de sus funciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., está integrada por los siguientes niveles administrativos:

**Gráfico 1: Organigrama estructural**



**Fuente:** Cooperativa Educadores de Chimborazo” Ltda.

**Elaborado por:** Ing. César Oña.



## **UNIDAD II**

### **2.2. AUDITORÍA DE GESTIÓN**

#### **2.2.1. GENERALIDADES**

La Auditoría de Gestión nació por la necesidad que tenía la alta dirección para evaluar y cuantificar los logros alcanzados por la Entidad en un período de tiempo determinado y así poner en orden de manera efectiva los recursos de la empresa y lograr un mejor desempeño y productividad.

La necesidad que se planteó a la gerencia de conocer en que está fallando o qué no se está cumpliendo, lleva a evaluar si los planes, metas y objetivos se están alcanzando.

#### **2.2.2. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público. (CUBERO ABRIL, 2009)

La Auditoría de Gestión es un instrumento que ayuda a la Gerencia a evaluar un sistema que le permita medir el desempeño, la eficiencia, eficacia, economía, obteniendo resultados que ayuden a la utilización más razonable de los recursos.

#### **2.2.3. IMPORTANCIA**

La razón principal para emplear la Auditoría de Gestión es la necesidad de descubrir deficiencias en las operaciones en marcha, una necesidad abiertamente requerida por las organizaciones empresariales y gubernamentales aunque haya una Auditoría anual

por auditores externos que se concentra en el punto de vista financiero y revisiones de los años anteriores, lo que da como resultado una mirada basándose en el pasado.

#### **2.2.4. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio.
- Satisfacer las necesidades de la población. (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

#### **2.2.5. ALCANCE**

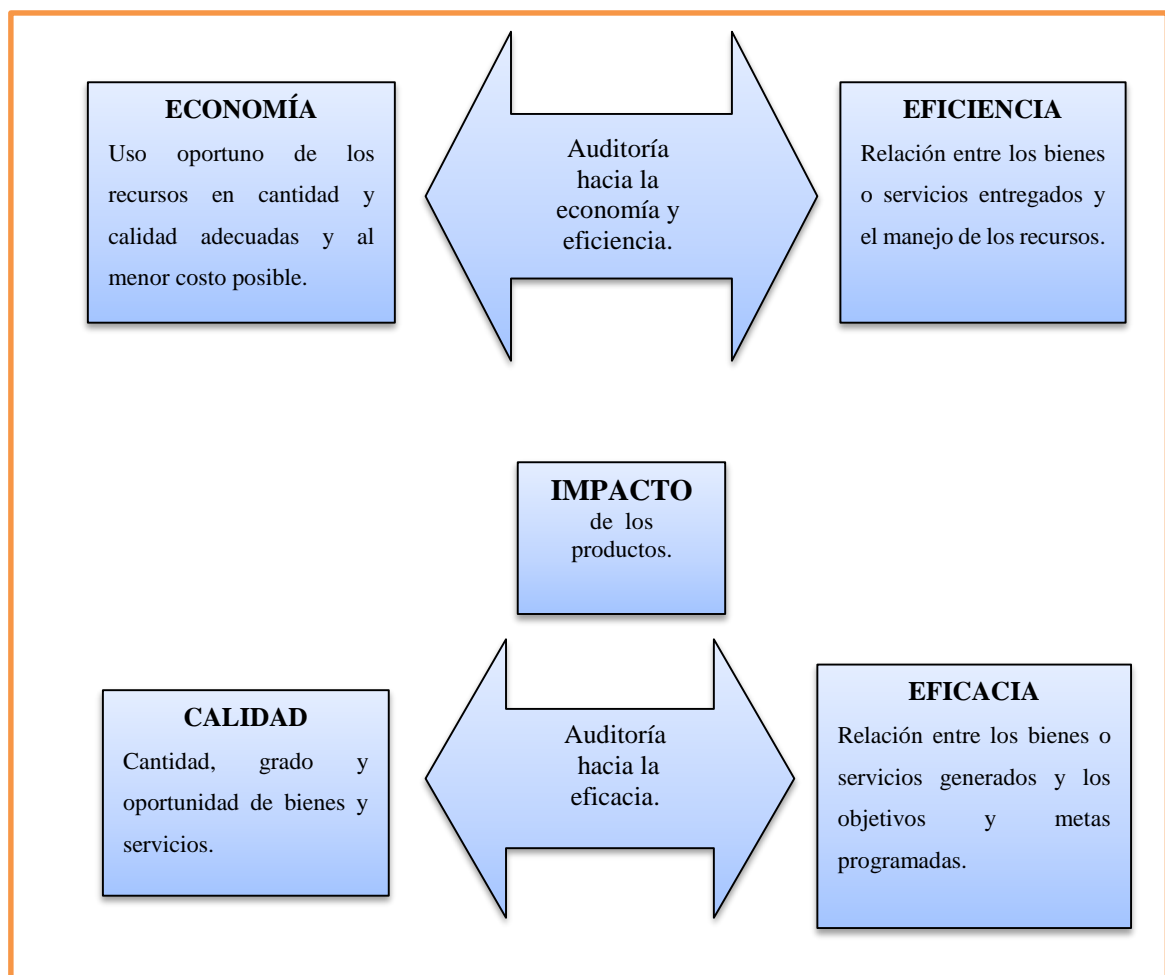
La Auditoría de Gestión puede abarcar a toda entidad o a parte de ella, examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa. (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pág. 37)

## 2.2.6. ENFOQUE

Este tipo de auditorías son un enfoque integral, por tanto se concibe como una Auditoría de Economía y Eficiencia, porque está considerada como una adquisición económica de los recursos y su utilización efectiva o provechosa en la producción de bienes, servicios u obras en la calidad y cantidad esperados y que sean socialmente útiles y cuyos resultados sean medibles por su calidad e impacto. (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

**Gráfico 2: Enfoque de Auditoría**



**Fuente:** [www.economiaynegocios.cl](http://www.economiaynegocios.cl).

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

## **HERRAMIENTAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**Equipo multidisciplinario.-** Para la ejecución de Auditorías de Gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas, tales como: ingenieros, abogados, economistas, psicólogos, médicos, etc.

**Auditores.-** De éste grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la Auditoría de Gestión. Así mismo, este trabajo debe realizarse a cargo de una dirección de Auditoría y bajo la dirección de su titular.

**Especialistas.-** Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la Auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad. (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pág. 42)

### **2.2.7. PARÁMETROS E INDICADORES DE GESTIÓN**

Al Indicador se le define como la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

### **2.2.8. INDICADORES CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS**

**Indicadores cuantitativos:** son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.

Son aquellos que permiten una dirección directa del fenómeno. Los indicadores cuantitativos pueden ser definidos como medidas de cantidad, por ejemplo como el número de usuarios mujeres en un centro comercial o el número de mujeres capacitadas en habilidades de computación o el número de mujeres que tienen acceso al Internet comparado con los hombres. (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

**Indicadores cualitativos:** son los que permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización. Son los que se refieren a cualidades. Se trata de opiniones, percepciones o juicio de parte de la gente sobre algo.

Los indicadores cualitativos pueden definirse como juicios y percepciones populares sobre un tema, como la confianza que esa gente tiene en tener habilidades de computación para conseguir mejores oportunidades de empleo o en tener acceso a Internet para tener mejores oportunidades de comercio o negocio. (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

### **2.2.9. USO DE INDICADORES EN AUDITORÍA DE GESTIÓN**

El uso de Indicadores en la Auditoría, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos.
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia).
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad).
- Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteados por la organización.

**Indicador de Economía.-** Se relaciona con evaluar la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en el logro de su misión institucional. La administración de los recursos de todo tipo, exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de la caja, del presupuesto, de la preservación del

patrimonio y de la capacidad de generación de ingresos. (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pág. 81)

Ejemplo:

$$\text{Recuperación de créditos a CP} = \frac{\text{Monto de recuperación de créditos a CP}}{\text{Total de créditos a CP}}$$

**Indicadores de Eficiencia.-** Miden los costos unitarios, la productividad de los recursos utilizados en una entidad, en un proyecto, programa, etc. Los indicadores de eficiencia, miden la relación entre dos magnitudes: la producción física de un bien o servicio y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese producto, pero de manera óptima. (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pág. 87)

Ejemplo:

$$\text{Índice de rotación de cartera} = \frac{\text{Créditos concedidos}}{\text{Promedio de créditos pendientes de cobro}}$$

**Indicadores de Eficacia.-** Evalúan el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir en qué medida el área o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pág. 87)

Ejemplo:

$$\text{Eficacia programática} = \frac{\text{Metas cumplidas}}{\text{Metas planeadas}}$$

## 2.2.10. RIESGOS DE AUDITORÍA

El riesgo de auditoría es lo opuesto a la seguridad de la Auditoría, es decir, es el riesgo de que los estados financieros o área a que se está examinando, contengan errores o irregularidades no detectadas, una vez que la Auditoría ha sido completada.

El riesgo de auditoría es el riesgo que el auditor está dispuesto a asumir, de expresar una opinión sin salvedades respecto a los estados financieros que contengan errores

importantes. En una Auditoría donde se examina las afirmaciones de la entidad, respecto a la existencia, integridad, valuación y presentación de los saldos.

Puesto que una Auditoría comprende la obtención de evidencia sobre cada cifra o cuenta material en los estados financieros, el riesgo de auditoría consiste en el nivel de afirmación. Para cada cuenta de los estados financieros, el riesgo de auditoría consiste en la posibilidad de que:

- 1) Se haya presentado un error material, en la cuenta; y,
- 2) Los auditores no detecten el error.

El riesgo de auditoría se reduce con la reunión de evidencia: cuánto más competente sea la evidencia reunida, menor es el riesgo de auditoría asumido, razón por la cual el nivel de confianza se eleva. En cada auditoría los auditores deben reunir suficiente evidencia para reducir el riesgo de auditoría a un nivel más bajo. (WHITTINGTON & PANY)

#### **2.2.10.1. RIESGO INHERENTE**

Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente. (WHITTINGTON & PANY, pág. 57)

Para determinarlo se considero entre otros los siguientes factores:

- La estructura del área de Contabilidad.
- La complejidad organizacional y contable.
- Grado de conocimiento de las actividades de la entidad.
- Alta rotación del personal directivo y de apoyo.
- Prácticas de Contabilidad deficientes.
- Cumplimiento de recomendaciones.
- Auditoría Interna ineficiente.
- Idoneidad del personal.
- Volumen de transacciones.

- Información contable de diversa naturaleza; y,
- Transacciones sometidas a un procesamiento completo.

### **2.2.10.2. RIESGO DE CONTROL**

Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna. (WHITTINGTON & PANY, pág. 57)

### **2.2.10.3. RIESGO DE DETECCIÓN**

Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas. (WHITTINGTON & PANY, pág. 57)

RIESGO DE  
ERROR MATERIAL { Riesgo Inherente  
Riesgo de Control

RIESGO QUE LOS AUDITORES NO  
LOGREN DETECTAR UN ERROR MATERIAL { Riesgo de Auditoría  
Riesgo de Detección

### **2.2.11. CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia o intensidad de los factores de riesgo, mide el nivel presente en cada caso, se puede medir en cuatro grados posibles:

- ✓ No significativo.
- ✓ Bajo.
- ✓ Medio (moderado).
- ✓ Alto.

En la planificación preliminar se evalúa el riesgo global de la auditoría relacionado con el conjunto de los estados financieros o área a examinar, se evalúa también en forma preliminar el riesgo inherente y el riesgo de control de cada componente en forma



particular. En la planificación específica se evalúa el riesgo inherente y de control específico (veracidad, integridad, valuación y exposición) para cada afirmación en particular dentro de cada componente.

A fin de disminuir lo subjetivo de su evaluación, se pueden considerar los siguientes tres elementos, que combinados, constituyen herramientas útiles para la determinación del nivel de riesgo:

Nivel de riesgo:

- La significatividad del componente.
- La importancia relativa de los factores de riesgo.
- La probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades, básicamente obtenida del conocimiento de la entidad o área a examinar y de experiencias anteriores.

Un nivel de riesgo mínimo está conformado, cuando en un componente poco significativo, no existe factores de riesgo y donde la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades es remota.

Un nivel de riesgo bajo, sería cuando, en un componente significativo existan factores de riesgo pero no tan importantes y además la probabilidad de la existencia de errores o irregularidades es baja.

Un nivel de riesgo moderado, sería en el caso de un componente claramente significativo, donde existen varios factores de riesgo y existe la posibilidad que se presenten errores o irregularidades.

Un nivel de riesgo alto, se encuentra cuando el componente es significativo, con varios factores de riesgo, algunos de ellos muy importantes y donde es altamente probable que existan errores o irregularidades.

**Cuadro 5: Tabla de valoración y significatividad**

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERROR
MÍNIMO	NO SIGNIFICATIVO	NO EXISTEN	REMOTA
BAJO	SIGNIFICATIVO	ALGUNOS PERO POCO IMPORTANTES	IMPROBABLE
MEDIO	MUY SIGNIFICATIVO	EXISTEN ALGUNOS	POSIBLE
ALTO	MUY SIGNIFICATIVO	VARIOS Y SON IMPORTANTES	PROBABLE

**Fuente:** MALDONADO Milton, Auditoría de Gestión, tercera edición, Quito 2006, p. 62

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Un nivel de riesgo mínimo.-** Está conformado cuando en un componente poco significativo, no existen factores de riesgo y donde la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades es remota.

**Un nivel de riesgo bajo.-** Sería cuando, en un componente significativo existan factores de riesgo pero no tan importantes y además la probabilidad de la existencia de errores o irregularidades es baja.

**Un nivel de riesgo moderado.-** En el caso de un componente claramente significativo, donde existen varios factores de riesgo y existe la posibilidad que se presenten errores o irregularidades.

**Un nivel alto.-** Se encuentra cuando el componente es significativo, con varios factores de riesgo, algunos de ellos muy importantes y donde es altamente probable que existan errores o irregularidades.

#### **2.2.12. MATRIZ DE RIESGOS**

La calificación de riesgos de auditoría, requiere la siguiente información tabulada y referenciada con los documentos de respaldo.

- ◆ **COMPONENTE:** comprende el sistema o actividad importante evaluada, determinando las afirmaciones a ser verificadas.
- ◆ **RIESGOS:** calificación del riesgo inherente y de control (A=Alto, M=Moderado, y B=Bajo), por cada una de las afirmaciones, con la justificación de su calificación.
- ◆ **CONTROLES CLAVES:** identificación de los controles clave potenciales que proporcionen satisfacción de Auditoría.
- ◆ **PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVAS:** detalle esquemático de los procedimientos prioritarios que deben incluirse como parte de los Programas de Auditoría.
- ◆ **ENFOQUE DE AUDITORÍA:** aquí se va detallando el Programa de Auditoría a seguirse.

**Cuadro 6: Matriz de Riesgos**

<b>EMPRESA XYZ</b>						
<b>MATRIZ DE RIESGOS</b>						
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>AFIRMACIONES</b>	<b>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>PRUEBAS SUSTANTIVAS</b>	<b>ENFOQUE DE AUDITORIA</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>RECLUTAMIENTO</b>	<b>INHERENTE</b>				
		<b>CONTROL</b>				
<b>REALIZADO POR: ÁNGEL TOAQUIZA</b>					<b>SUPERVISADO POR:</b>	
<b>FECHA: 24-07-2014</b>					<b>FECHA: 25-08-2014</b>	

**Fuente:** CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Manual de Auditoría Financiera, pág. 62

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

### **2.2.13. EVIDENCIA DE AUDITORÍA**

Constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre las afirmaciones hechas de la información obtenida, lo que logra por medio de la inspección, observación, entrevista, etc. (ANDRADE PUGA, pág. 47)

La evidencia de auditoría es el elemento de juicio que obtiene el auditor como resultado, de las pruebas que ejecuta para validar la información que surge del sistema de información del auditado. La evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser suficiente, competente y pertinente.

#### **2.2.13.1. ELEMENTOS DE LA EVIDENCIA**

Se requiere los siguientes elementos:

**Suficiente.-** Si es la necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones por el auditor.

**Competente.-** Si cumple con ser consistente, convincente, confiable y ha sido validada.

**Relevante.-** Es la aportación de elementos de juicio, para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y pertinente.

**Pertinente.-** Cuando existe congruencia de las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la Auditoría. ( BENJAMÍN, pág. 47)

#### **2.2.14. TIPOS DE EVIDENCIA**

**Física.-** Es obtenida mediante la visualización de los activos tangibles (efectivo, stocks, bienes de uso, etc). Proporciona evidencia sobre la existencia de ciertos activos, pero generalmente necesita ser complementado por otro tipo de evidencia.

**Documental.-** Información obtenida de la revisión de documentos tales como comprobantes de pagos de facturas, contratos, etc. La confiabilidad del documento depende de la forma como fue creado y su propia naturaleza.

**Testimonial.-** Información obtenida de fuentes externas, como proveedores, bancos, abogados o especialistas.

**Analítica.-** Esta evidencia proporciona una base de respaldo para con la razonabilidad de una partida específica, identificando movimientos anormales, falta de uniformidad en la aplicación de los principios contables, etc.

### **2.2.15. HALLAZGOS DE AUDITORÍA**

Se considera que los hallazgos en Auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

Se denomina hallazgo de auditoría al resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante el examen a un área, actividad u operación.

Los requisitos que debe reunir un hallazgo de auditoría son:

- Debe ser significativo.
- Basado en hechos y evidencias precisas documentadas en papeles de trabajo.
- Debe ser objetivo.
- Debe ser convincente para una persona que no ha participado en la Auditoría.

Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la entidad o programa bajo examen que merecen ser comunicados en el informe. Sus elementos son: condición, criterio, causa y efecto.

Los atributos del Hallazgo de Auditoría son:

**Cuadro 7: Atributos del Hallazgo**

ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN	SIGNIFICADO
<b>Condición</b>	Comprende la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad u transacción. Refleja el grado en que los criterios o estándares están siendo logrados o aplicados.	Lo que es.
<b>Criterio</b>	Comprende la norma con la cual el auditor mide la condición. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Disposiciones aplicables a la entidad:</b> Leyes, reglamentos, políticas internas, normas, manuales.</li> <li>• <b>Desarrollados por el auditor:</b> Sentido común, lógico y convincente, experiencia, etc.</li> </ul>	Lo que debe ser.
<b>Causa</b>	Razón o razones fundamentales por las cuales se presentó la condición o el motivo por el que no se cumplió el criterio o el estándar. Las recomendaciones deben estar directamente relacionadas con las causas que se hayan identificado.	Por qué sucede.
<b>Efecto</b>	Generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.	La consecuencia por la diferencia entre lo que es y lo que debe ser.

**Fuente:** Manual de Auditoría Financiera, pág. 62

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

## **2.2.16. ETAPAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Para su organización y desarrollo la Auditoría de Gestión, comprende cinco etapas generales:

- 1) Conocimiento Preliminar.
- 2) Planeamiento.
- 3) Ejecución.
- 4) Comunicación de Resultados (Informe).
- 5) Seguimiento.

### **2.2.16.1. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

Esta primera fase no es la más importante, pero se constituye una guía para el posterior trabajo, facilitando así determinar cuestiones fundamentales como: hacia qué área se dirige el trabajo, cuántas personas se necesitan, el tiempo, es decir crear las condiciones que permitan establecer los elementos de control de la calidad.

Se trata del estudio que previo a la ejecución de la Auditoría, se debe realizar en la entidad, un recorrido por las áreas que conforman la entidad a fin de observar el funcionamiento en su conjunto.

### **2.2.16.2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

La planificación específica se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se considera necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles claves.

El proceso de la planificación específica garantiza que el resultado de la Auditoría satisfaga sus objetivos y tenga efectos verdaderamente productivos. Su realización

cuidadosa reviste especial importancia cuando se evalúa la efectividad, eficiencia y economía en los programas o actividades, dado que los procedimientos que se aplican son complejos y variados.

### **2.2.16.3. EJECUCIÓN**

Verificar toda la información obtenida verbalmente. Obtener las evidencias suficientes, competentes y relevantes, teniendo en cuenta:

- Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones.
- Cuantificar todo lo que sea posible para determinar el precio del incumplimiento.
- Prestar especial atención a que la Auditoría sirva de instrumento para coadyuvar a la toma de decisiones inteligentes y oportunas.
- El trabajo de los especialistas que no son auditores, debe realizarse sobre la base de los objetivos definidos en el planeamiento.
- El jefe de grupo deberá encargarse de la orientación y revisión del trabajo.
- El trabajo debe ser supervisado adecuadamente por un especialista de la Unidad de Auditoría.
- Determinar en detalle el grado de cumplimiento de las tres “E”, teniendo en cuenta: condición, criterio, efecto y causa.

### **2.2.16.4. INFORME**

La exposición del Informe de Auditoría debe expresar de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vista a que se asuma por los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección.

No obstante lo expresado, deberá considerarse, lo siguiente:

- a) Introducción: los objetivos que se expondrán en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la segunda etapa planeamiento.



- b) Conclusiones: se deberán exponer, de forma resumida, el efecto económico de las ineficiencias, prácticas antieconómicas, incumplimientos y deficiencias en general.
- c) Cuerpo del informe: hacer una valoración de la eficacia de las regulaciones vigentes. Todo lo que sea cuantificable, deberá cuantificarse.
- d) Recomendaciones: deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la Auditoría con situaciones futuras que se puedan producir en la entidad.
- e) Anexos: se pueden mostrar de forma resumida las partidas que componen el precio del incumplimiento (daños materiales y perjuicios económicos), así como un resumen de responsabilidades.
- f) Síntesis: en ocasiones es necesario confeccionar un resumen el que reflejará los hallazgos más relevantes de forma amena, diáfana, precisa y concisa que motive la lectura.

#### **2.2.16.5. SEGUIMIENTO**

Resulta aconsejable, de acuerdo con el grado de deterioro de las tres “E” que se observe, realizar una comprobación entre uno y dos años, que permita conocer hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas en cualquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal, como si hubiera sido sustituido por sus desaciertos.

#### **2.2.17. CONTROL INTERNO**

El control comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa, para salvaguardia de sus activos, (bienes o patrimonio), controlar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y alentar la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. (RUSENAS, 1999) La estructura de control interno consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad, relevantes y de interés para la Auditoría de Gestión.

### **2.2.1.17.1. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

- Salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad
- Promover la eficiencia del personal, minimizar los errores humanos y detectar rápidamente los que se produzcan.
- Dificultar la comisión de hechos irregulares y facilitar su descubrimiento si se produjeran.
- Garantizar la razonabilidad de la información contable y administrativa en general

### **2.2.18. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Para la evaluación de control interno se utilizan diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

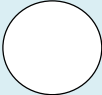
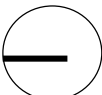
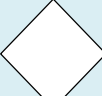


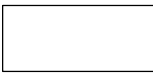




**Cuestionarios.-** Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

**Descriptivo o narrativo.-** Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

**Matrices.-** El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos: completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan. (WHITTINGTON, 2005)

**Flujogramas.-** Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

**Cuadro 8: Simbología y diagramación**

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	<b>PROCESO</b>
	<b>PROCESO DE CONTROL</b>
	<b>DECISIÓN</b>
	<b>DOCUMENTO</b>
	<b>DOCUMENTO PRENUMERADO</b>
	<b>REGISTRO (Libros, Tarjetas, etc.)</b>
	<b>PAPEL PERFORADO</b>
	<b>ARCHIVO</b>
	<b>SE TOMA Y ACTUALIZA INFORMACIÓN CONECTOR</b>
	<b>INICIO Y FIN</b>

**Fuente:** Contraloría General del Estado.

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

### 2.2.18.1. PROGRAMAS DE AUDITORÍA

El Programa de Auditoría es la clasificación de los procedimientos de auditoría a ser empleados en base a un objetivo trazado, así como la extensión y oportunidad de su aplicación. Sirve como guía de los procedimientos a ser aplicados durante el curso del

examen y como registro permanente de la labor efectuada. (MALDONADO, 2001, pág. 92)

### **Pruebas de Cumplimiento**

Las pruebas de cumplimiento, que tratan de obtener evidencia de que se están cumpliendo y aplicando correctamente los procedimientos de control interno existentes. Una prueba de cumplimiento, es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están en operación o actuando durante el período auditado. Estas pruebas tratan de obtener evidencia de que los procedimientos de control interno, en los que el auditor basa su confianza en el sistema, se aplican en la forma establecida.

### **Pruebas Sustantivas**

Las pruebas sustantivas que tratan de obtener esa evidencia referida a la información financiera auditada. Están relacionadas con la integridad, la exactitud y la validez de la información financiera auditada.

Se utilizan con mayor frecuencia en Auditoría Financiera. Proporcionan evidencia directa sobre la validez de las transacciones y los saldos manifestados en los estados financieros e incluyen inspecciones de los documentos de respaldo y de registros contables, observación física y conformaciones de saldos.

### **Técnicas de Auditoría**

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Contador utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

Al estudiar y evaluar el sistema de control interno y determinar el alcance de la auditoría, el auditor debe obtener información suficiente, competente y relevante, a fin de promover una base razonable para sus operaciones, criterios, conclusiones y recomendaciones. Precisamente las técnicas de Auditoría son los diversos métodos utilizados por el auditor para obtener evidencias.

**Cuadro 9: Técnicas de Auditoría**

<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>CONCEPTO</b>
<b>VERBAL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Indagación</li><li>✓ Entrevista</li><li>✓ Encuesta</li></ul>	Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias de la auditoría.
<b>ESCRITA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Análisis</li><li>✓ Tabulación</li><li>✓ Conciliación</li><li>✓ Confirmación</li></ul>	Se adjuntará toda la información a través de ciertos documentos y anotará todo lo ocurrido en dicha institución auditada.
<b>DOCUMENTAL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Comprobación</li><li>✓ Computación</li></ul>	Se trata de identificar, hechos o fenómenos mediante información escrita en diferentes aspectos o documental.
<b>FISICA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Observación</li></ul>	Se refiere a la constatación física de los bienes o productos existentes durante la Auditoría.

**Fuente:** (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

### **2.2.18.2. PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍA**

El auditor debe preparar y mantener los papeles de trabajo, cuya información y contenido deben ser diseñados acorde con las circunstancias particulares de la Auditoría que realiza. La información contenida en los papeles de trabajo constituye la principal constancia de trabajo realizado por el auditor y las conclusiones a que ha llegado en lo concerniente a hechos significativos. (MALDONADO, 2001, pág. 48)

## **Característica de los papeles de trabajo**

- Todo papel de trabajo debe reunir las siguientes características generales:
- Preparar en forma nítida, clara concisa y precisa, con lenguaje claro, referencias lógicas, mínimos números de marcas y explicación.
- Debe efectuarse con mayor prontitud posible e incluirá sólo los datos exigidos por el buen criterio del auditor.
- Debe elaborarse de manera que se evite alteración y asegure la permanencia de la información contenida en ellos.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando carpetas o archivos que son de dos clases:

a) **Archivo Permanente o Continuo.-** Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una Auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes. (Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión, Quito-Ecuador, 2006, pág.61)

b) **Archivo Corriente.-** “En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. Este archivo a su vez se divide en dos legajos o carpetas, una con información general y la otra con documentación específica por componentes”.(Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión, Quito-Ecuador, 2006, pág.62)

### **2.2.19. MARCAS DE AUDITORÍA**

Las marcas de auditoría son signos que utiliza el auditor para señalar el tipo de procedimiento que está aplicando, simplificando con ello su papel de trabajo.

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado.

A continuación se presentan las marcas más comunes que se utilizan en el trabajo de auditoría; sin embargo, pueden ser utilizadas otras marcas.

**Cuadro 10: Marcas de Auditoría**

Marca	Significado
∞	No aplica
=)	Comparado
*	Observado.
♠	Rastreado
®	Inspeccionado
N	Nota explicativa
√	Comprobado.

**Fuente:** (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001)

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

### 2.2.20. ÍNDICES DE REFERENCIA DE AUDITORÍA

- a) Los índices son claves convencionales de tipo alfabético, numérico o alfa-numérico, que permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa para facilitar su identificación, localización y consulta.
- b) Para relacionar los papeles de trabajo entre sí, los índices de auditoría se utilizan a manera de .cruces o referencia cruzada; de esta manera, se podrá vincular la información contenida en dos o más cédulas.
- c) Los índices persiguen los siguientes propósitos:
  - Simplificar la revisión de los papeles de trabajo, porque se presentan en forma ordenada y permiten ir de lo general a lo particular.

- Evitar la duplicación del trabajo, puesto que al asignar un lugar específico a cada cédula se elimina el riesgo de que ésta se elabore nuevamente.
- Interrelacionar dos o más cédulas de auditoría.
- Facilitar la elaboración del informe, pues permiten localizar en cédulas específicas las irregularidades y deficiencias detectadas en la revisión. (Palomino, s.f.)



## **UNIDAD III**

### **2.3. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

#### **2.3.1. MISIÓN**

“Brindar una atención personalizada a los socios del Magisterio de la ciudad y provincia, mediante la entrega oportuna de créditos que permitan satisfacer sus necesidades inmediatas”.

#### **2.3.2. VISIÓN**

“Ser un departamento eficiente que permita lograr un crecimiento sostenido del principal activo de la Cooperativa. Para ello contamos con el mejor recurso humano y el soporte tecnológico que permitirá lograr los resultados esperados”.

#### **2.3.4. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

- Manejar los recursos económicos de la Cooperativa de manera eficiente en el otorgamiento de créditos y su recuperación oportuna.
- Lograr el fortalecimiento y crecimiento de la Cooperativa.
- Mantener bajos niveles de morosidad.
- Colocar eficientemente los recursos financieros a los socios.

#### **2.3.5. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO**

- Planificar, organizar y supervisar técnicamente la Unidad de Crédito de la matriz.
- Controlar que las políticas de créditos diseñadas y aplicadas se enmarquen en las normas establecidas en el Reglamento Interno de Crédito.
- Implementar políticas y estrategias que permiten establecer una evaluación eficaz de los sujetos de crédito y sus garantes.

- Revisar y evaluar los métodos y procedimientos aplicados en la administración del crédito.
- Evaluar y capacitar al personal a su cargo en coordinación con la Gerencia General.
- Reportar a Gerencia General el informe de actividades del área de crédito de la casa matriz en forma mensual o cuando el caso lo requiera.
- Asesorar al personal en general sobre nuevas líneas de crédito interno o externa que administra la Cooperativa.
- Desarrollar políticas que amplíen la gestión de crédito.
- Emitir y proporcionar a la Gerencia General la información del departamento que fuere solicitado por las entidades de control u organismos afines.
- Presentar la planificación mensual del área a su cargo y el monto a entregarse mensualmente.
- Hacer el seguimiento al destino del crédito.
- Enviar al cobro judicial a los créditos que se encuentran vencidos por más de 90 días según como lo establece el Reglamento de Crédito.
- Generar y abalizar reportes mensuales de manera seguida a Gerencia.
- Imprimir los anexos de cartera al fin de cada mes.

### **2.3.5. IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO**

El departamento de Crédito y Cobranza es una pieza clave dentro de la Institución porque ahí se debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo otorgarle el crédito y después de la concesión del crédito, el área ve que los plazos de pagos se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos y con su capital de trabajo y se refleja en su situación financiera. Es por esto que toda institución necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito.

## UNIDAD IV

### 2.4. RECURSOS

Son todos aquellos elementos que se requieren para que una empresa o institución pueda lograr sus objetivos.

Se clasifican en:

- Recursos materiales.
- Recursos financieros.
- Talento Humano
- Recursos tecnológicos.

#### 2.4.1. RECURSOS MATERIALES

Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa.

- Instalaciones: edificios, terrenos.
- Equipo: maquinaria, herramientas, vehículos.
- Materias primas, materias auxiliares que forman parte del producto o servicio.

Los recursos materiales, en definitiva, son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo. En la actividad cotidiana de una empresa, se puede distinguir entre distintos tipos de recursos, los recursos materiales son aquellos bienes tangibles que permiten ofrecer los productos o servicios en cuestión., (entre ellos se encuentran las materias primas, instalaciones, maquinarias y terrenos).

(<http://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>)

## 2.4.2. RECURSOS FINANCIEROS

Son los fondos obtenidos por la empresa y que persisten en ella más de un ejercicio económico. Se componen de los recursos propios y los ajenos a largo plazo y se denominan permanentes porque o bien no van a ser exigidos (recursos propios) o si lo son (recursos ajenos a largo plazo), lo serán en un plazo superior a 12 meses. En términos contables se estaría hablando de los fondos propios y el pasivo no corriente.

Estos recursos deben emplearse en la financiación de inversiones de la misma categoría, es decir permanentes, inmovilizado y fondo de rotación, ya que su conversión en liquidez (necesaria para poder atender a su soporte financiero) se produce en más de un ciclo económico. El indicador que mide esta relación de equilibrio entre estructura económica y financiera (inversiones y recursos permanentes) que debe producirse en toda entidad se denomina Coeficiente Básico de Financiación.

Los recursos financieros permanentes engloban los siguientes componentes:

**Cuadro 11: Recursos financieros**

RECURSOS FINANCIEROS	
RECURSOS PROPIOS	RECURSOS AJENOS
EXTERNOS	Deudas financieras a largo plazo
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aportaciones de socios.</li><li>• Subvenciones.</li><li>• Donaciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Con entidades de crédito.</li><li>• Con terceros.</li></ul>
INTERNOS	Financiación no comerciales.
Amortizaciones.	Deudas especiales.
Deterioros.	Provisiones.
	Pasivo por impuestos diferidos.

**Fuente:**(<http://www.expansion.com/diccionario-economico/recursos-financieros-permanentes.html>)

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

### **2.4.3. TALENTO HUMANO**

“Son las personas que trabajan en una organización. Se han utilizado distintos términos para describir a estas personas: empleados, asociados, personal y recursos humanos. Ninguno de estos términos es mejor que otro, por lo que a menudo se utilizan de forma indistinta”. (GOMEZ MEJIA L. R & BALKIN D. & CARDY R.L)

El término recursos humanos ha tenido mayor aceptación a lo largo de los últimos diez años, porque expresa la creencia de que los trabajadores constituyen un recurso valioso y a veces, irremplazable. La gestión eficaz de los recursos humanos es uno de los elementos esenciales del trabajo de cualquier directivo.

### **2.4.4. RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos:

- Sistemas de producción, sistemas de finanzas, sistemas de administración, etc.
- Fórmulas, patentes, etc.
- Adquisición de tecnologías.
- Desarrollo de tecnología propia.
- Capacitación y desarrollo de personal.

Un recurso es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina, un sistema o una aplicación virtual). (<http://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>)

## **UNIDAD V**

### **2.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

La Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, período 2013, tendrá incidencia en la optimización de recursos.

#### **2.5.1. VARIABLES**

##### **2.5.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.

##### **2.5.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Optimización de recursos.

### 2.5.1.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Independiente</u></b></p> <p>Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.</p>	<p>Auditoría de Gestión consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de gestión</li> <li>• Objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Economía</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Foda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación directa.</li> </ul>

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Dependiente</u></b></p> <p>Optimización de recursos.</p>	<p>Se define como la mejor forma de realizar una actividad, brindando mayores servicios al menor costo posible bajo el cumplimiento de objetivos, que permite aumentar la rentabilidad de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios</li> <li>• Costo</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Rentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Beneficio</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Operacional</li> <li>• Patrimonio</li> <li>• Utilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación directa.</li> </ul>



## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. MÉTODO

En la investigación, se empleó el método Inductivo, ya que se intentó descubrir la verdad o confirmarla, mediante conclusiones ciertas y firmes.

**Inductivo.-** Con la aplicación de este método, se realizó un estudio particular sobre la Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, a fin de establecer las características de las actividades y conocer su incidencia en los servicios.

#### 3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Por el alcance que persiguió la investigación, se caracterizó por ser:

- **Descriptiva:** por medio de la utilización de este método se pudo describir cómo la Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, incidió en la prestación de servicios.
- **Exploratoria:** porque se acudió al lugar de los hechos a investigar los datos históricos que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, en cuanto a la gestión del talento humano.
- **Explicativa:** porque permitió explicar los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos realizada en el departamento de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.

#### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue:

- **De campo:** porque se acudió al lugar de los hechos a investigar cómo se desarrollan los procesos en el departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.

- **Documental:** porque se requirió de varios expedientes, archivos, registros que permitirá conocer la realidad de la entidad; secundariamente la investigación se apoyó en fuentes bibliográficas.
- **Histórico:** porque se comparó la gestión con períodos anteriores.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. POBLACIÓN

La población del presente trabajo investigativo fue conformada por las personas que integran el departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, la que detallamos en la siguiente tabla:

**Cuadro 12: Población**

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Jefe de Créditos	1
Oficial de Créditos	1
Asistente de Crédito	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

#### 3.4.2. MUESTRA

En vista de que el tamaño de la población es mínimo, no se procedió a la aplicación de la muestra.

### 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos fueron las siguientes:

### **3.5.1 TÉCNICAS**

- **Observación directa.-** Se acudió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo para reconocer el ambiente laboral, el desarrollo de las actividades que nos permita tener una opinión sobre aspectos generales de la empresa.
- **La entrevista.-** Se dialogó con el Gerente de la Cooperativa, con el Jefe de Créditos y el Asistente de Crédito, para conocer la aplicación de normas internas, su ejecución y demás asuntos de interés.
- **Las encuestas.-** Se aplicó a todo el sector operativo con cuestionarios de control interno, para obtener datos que sustenten los resultados.

### **3.5.2 INSTRUMENTOS**

Los instrumentos a utilizar son los siguientes:

- Ficha de observación.
- Guía de entrevista.
- Cuestionarios de Control Interno.

### **3.6 TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Para el procesamiento de datos se utilizaron cuadros y gráficos estadísticos para la tabulación e interpretación de los datos.

### **3.7. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De acuerdo a la investigación tenemos el procesamiento y discusión de resultados aplicando las diferentes técnicas e instrumentos de investigación, que permite obtener resultados cuantitativos y cualitativos.

### **3.8. “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS PARA EL PERÍODO DE JULIO A DICIEMBRE 2013”.**

#### **3.8.1. CONTRATO DE TRABAJO**

Riobamba, 15 de noviembre del 2014

Ante el Inspector de Trabajo de la ciudad de Riobamba, comparecen por una parte, Ing. César Oña Mendoza, en nombre y representación la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.**, por otra parte Ángel Toaquiza Tulpa con C.I: 0603892480, en calidad de Auditor, donde se realizará una; **Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo para el período de julio a diciembre 2013.** En tal virtud convienen en celebrar el presente contrato de trabajo temporal con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

#### **PRIMERO.- OBJETO**

El AUDITOR se compromete a realizar una **Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo para el período de julio a diciembre 2013.** Al culminar se emitirá un informe que contendrá sus opiniones técnicas sobre el componente examinado con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

#### **SEGUNDO. – REMUNERACIÓN**

El empleador no pagará por los servicios prestados al Auditor por la prestación de servicios profesionales, ya que el Auditor prestará sus servicios voluntariamente, por ende no reconocerá las obligaciones sociales, patronales y los de más beneficios establecidos.

### **TERCERO. – DURACIÓN**

El contrato de la prestación de servicios profesionales para la ejecución de la Auditoría, será por un período de 3 meses, iniciará el 1 de diciembre del 2014, si alguna de las partes quiere finalizar el contrato deberá comunicar por escrito antes de treinta días de entregar el trabajo por escrito correspondiente a la contraparte.

### **CUARTO. – LUGAR DE TRABAJO**

La ejecución de la Auditoría de Gestión para determinar su incidencia en la optimización de recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. Durante el período comprendido desde 1 de julio al 31 diciembre 2013. Se realizará en las instalaciones de la casa matriz ubicado en la Av. Veloz y Colón, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

### **QUINTA.- SUSCRIPCIÓN**

Y en plena conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha ante indicado.

Ing. César Oña Mendoza  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA**

Ángel Toaquiza Tulpa  
**AUDITOR**

### 3.8.2 NOTIFICACIÓN INICIO DEL EXAMEN

Riobamba, 15 de noviembre del 2014

Ingeniero

César Oña Mendoza

**Gerente General de la COAC “Educadores de Chimborazo” Ltda.**

Presente.-

Notifico a usted que el suscrito iniciará la Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2013.

La Auditoría de Gestión se efectuará previa la solicitud aprobada por el Sr. Gerente Ing. César Oña Mendoza; la supervisión de este trabajo estará a cargo del Msc. Marco Moreno; el tiempo estimado para concluir el trabajo es de 60 días laborales a partir del 1 de diciembre del 2014, como Auditor el Sr. Ángel Toaquiza Tulpa.

El presente examen se efectuará con los siguientes objetivos:

- Evaluar los conocimientos de los empleados que trabajan en el departamento de Crédito y Cobranzas.
- Determinar el grado de eficiencia en el proceso de créditos por medio de la aplicación de técnicas y procedimientos de Auditoría.
- Constatar la aplicación y cumplimiento de las normas, reglamentos a través de la evaluación del proceso de crédito, con el propósito de identificar falencias y generar recomendaciones que deben ser aplicadas por la Cooperativa.

- Elaborar el informe de Auditoría, para emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la optimización de los recursos.

Solicito la cooperación del personal a su cargo con la presentación de registros, documentación y otra información referente a la actividad a desarrollar.

Atentamente,

Ángel Toaquiza

**AUDITOR JEFE DE EQUIPO**

## 3.8.3. MARCAS DE AUDITORÍA

Cuadro 13: Marcas de Auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
∞	NO APLICA
Ω	NO EXISTE DOCUMENTACIÓN
=)	COMPARADO
*	OBSERVADO.
♠	RASTREADO
®	INSPECCIONADO
N	NOTA EXPLICATIVA
√	COMPROBADO.



## 3.8.4. HOJA DE REFERENCIACIÓN

Cuadro 14: Hoja de referenciación

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
<b>CP</b>	CARTA DE PRESENTACIÓN
<b>N</b>	NOTIFICACIÓN
<b>HM</b>	HOJAS DE MARCAS
<b>HI</b>	HOJA DE ÍNDICE
<b>PP</b>	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
<b>PE</b>	PLANIFICACIÓN ESPECIFICA
<b>PA</b>	PROGRAMA DE AUDITORÍA
<b>CCI</b>	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
<b>TTAE</b>	TOAQUIZA TULPA ÁNGEL EFRAÍN
<b>MM</b>	MORENO MARCO
<b>CC</b>	CARTERA DE CRÉDITO

**UNACH**

**Carrera de Contabilidad y Auditoría**

**Auditoría de Gestión a la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Educadores de Chimborazo.**

- *Memorando de Planificación Preliminar*
- *Memorando de Planificación Específica*

### 3.9. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

#### MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES  
DE CHIMBORAZO  
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

► **Motivo de la Auditoría**

La Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se efectuará previo a la solicitud aprobada por el Gerente Ing. César Oña, el 26 de mayo del 2014.

► **Objetivos de la Auditoría**

- Evaluar los conocimientos de los empleados que trabajan en el departamento de Crédito y Cobranzas, a través de un cuestionario de Control Interno, para establecer las debilidades en la administración de los recursos.
- Determinar el grado de eficiencia en el proceso de créditos por medio de la aplicación de técnicas y procedimientos de Auditoría.
- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido cumplidos satisfactoriamente.
- Constatar la aplicación y cumplimiento de las normas, reglamentos a través de la evaluación del proceso de crédito, con el propósito de identificar falencias y generar recomendaciones que deben ser aplicadas por la Cooperativa.
- Elaborar el informe de Auditoría, para emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la optimización de los recursos.

- La supervisión de este trabajo estará a cargo del Msc. Marco Moreno, el tiempo estimado para concluir el trabajo es de 60 días laborables, a partir del 1 de diciembre del 2014.

▶ **Alcance de la Auditoría**

La Auditoría de Gestión se lo aplicará al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 2013; comprende el estudio y análisis sobre la optimización y buen uso de recursos en las operaciones realizadas en el departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa en el período sujeto a examen.

▶ **Identificación de la Entidad:**

**Razón social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.

**Provincia:** Chimborazo.

**Cantón:** Riobamba.

**Dirección:** Veloz 22 – 11 y Espejo (esquina).

**Horario de trabajo:** de lunes a viernes de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 19:00.

▶ **Base legal**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 2055 el 26 de junio de 1964 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 3 de julio del mismo año. Culminando así un ideal iniciado por un grupo de maestros precursores por la creación de la Entidad.

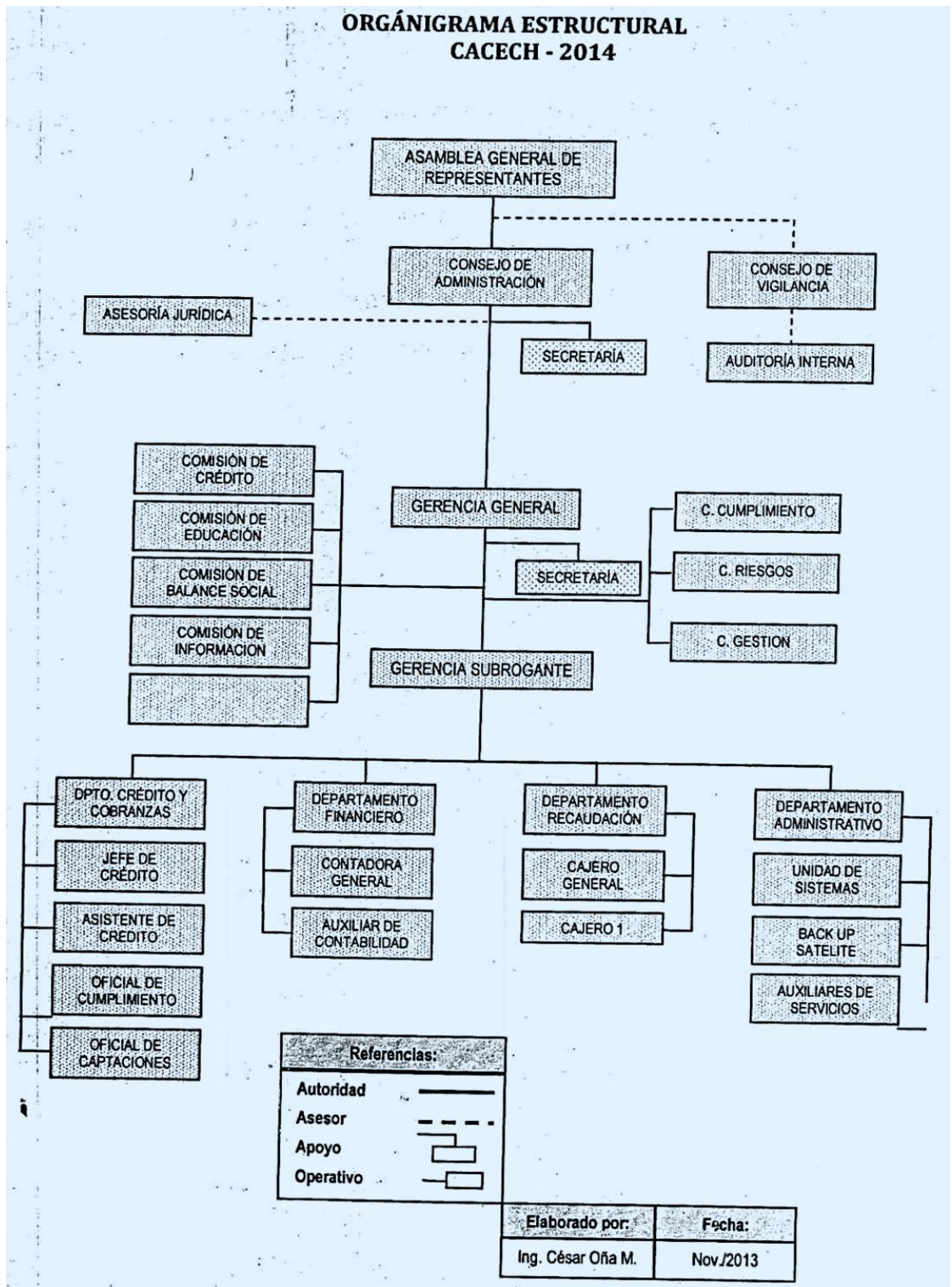
La CACECH, está sujeta a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero.

**Principales disposiciones legales**

1. Constitución de la República del Ecuador.
2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero.
3. Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.
4. Código de Trabajo.

- Reglamentos, instructivos, estatuto, resoluciones y disposiciones generales emitidas en la entidad.

► Estructura Orgánica de la Cooperativa



FUENTE: Estatuto.

AUTOR: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.

## MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

### ► Misión

“Somos una Institución financiera que promueve la iniciativa del ahorro e inversión en el magisterio para mejorar la condición de vida de los socios”.

### ► Visión

“En el año 2014, la Cooperativa liderará un grupo corporativo y estratégico para enfrentar los desafíos del futuro como una de las primeras Cooperativas del Magisterio Ecuatoriano”.

### ► Objetivos de la Cooperativa

- ◆ Buscar el desarrollo del Magisterio de Chimborazo, entendiendo como mejoramiento de las condiciones de vida.
- ◆ Crecimiento cualitativo y cuantitativo del talento humano de la Cooperativa.
- ◆ Mejora de nuevos productos, servicios y procesos que eleven la productividad y atiendan los requerimientos y necesidades de nuestros socios.
- ◆ Brindar transparencia, seguridad, calidad en los productos y servicios.

### ► PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES

#### • Actividades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”, es una Entidad de servicios del sector privado dedicada a la intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, que permite fomentar el ahorro y brindar créditos.

#### • Operaciones financieras

Esta Institución a más de motivar el ahorro, la inversión y otorgar préstamos a sus socios, cuenta con los siguientes servicios adicionales:

- ◆ Funeraria las 24 horas.
- ◆ Salón para eventos sociales y culturales.
- ◆ Atención odontológica.
- ◆ Laboratorio clínico.

## • INSTALACIONES

Para el cumplimiento de sus actividades y objetivos, la Cooperativa se encuentra ubicada en el centro histórico la ciudad de Riobamba, capital de la provincia de Chimborazo, en las calles Veloz y Espejo; su edificación de corte colonial, brinda un ambiente acogedor para sus socios quienes pueden acercarse a sus instalaciones en horario de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 19:00, en donde serán atendidos con la calidad y calidez propias de su talento humano.

## ► RECURSOS FINANCIEROS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, financia o entrega los créditos, a través de recursos propios provenientes de la captación de ahorros a la vista y depósitos a plazo.

## ► FUNCIONARIOS PRINCIPALES

**Cuadro 15: Funcionarios principales**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PERIODO DE GESTIÓN	
		DESDE	HASTA
Msc. César Oña Mendoza	Gerente	2008	continúa
Ing. Byron Bladimir Araujo Jaramillo	Jefe de Créditos	2010	continúa
Tlgo. César Edmundo Castillo Rivera	Asistente de Crédito	2013	continúa
Luis Fernando Bernabé Cazco	Oficial de Crédito	2013	continúa

**FUENTE:** Coac. Educadores de Chimborazo.

**ELABORADO POR:** Ángel Toaquiza

**▶ PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES**

- Preparación de estados financieros.
- Participación trabajadores.
- Impuesto a la renta.
- Registros contables y unidad monetaria.
- Para la contabilización de las transacciones utiliza el principio de la Partida Doble.
- Las remuneraciones se cancelan en efectivo a cada uno de los empleados.

**▶ GRADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN**

- Falta de sistema de medición y reconocimiento del desempeño.
- Poco espacio físico.
- Falta de compromiso por parte de los empleados al cumplir con las normas y reglas de la Entidad.

**▶ PUNTOS DE INTERÉS PARA EL EXAMEN Y TRANSACCIONES IMPORTANTES IDENTIFICADAS**

Análisis a la composición de créditos que efectuó la Cooperativa en su cumplimiento, otorgación y recuperación:

- Reglamento de Crédito y Cobranzas

**▶ COMPONENTES IMPORTANTES A SER EXAMINADOS EN LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Se evaluará el cumplimiento de objetivos y metas establecidos en la planificación estratégica en el departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.



## 3.10. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

COMPONENTES Y AFIRMACIONES	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVES	ENFOQUE DE AUDITROIA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
<u>CRÉDITO</u>	<b>Riesgo Inherente:</b> alto  <b>Riesgo Control:</b> bajo	Sistema de control interno.	Verifique la existencia de controles internos.	En base a una revisión de documentación legal de la Cooperativa.
		Metas de colocación mensual de crédito.	Verifique la existencia de metas establecidas.	En base a cuestionarios de control interno.
		Seguimiento sobre el cumplimiento de colocación de créditos.	Compruebe los seguimientos establecidos para los procedimientos de créditos.	En base a cuestionarios de control interno.

## ▶ MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

- **Referencia de la Planificación Preliminar**

En el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, el 4 de diciembre del 2014, se elaboró el Memorando de Planificación Preliminar, para la ejecución de la Auditoría de Gestión al departamento de Créditos y Cobranzas por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2013, en la cual se determinó un enfoque de Auditoría preliminar.

- **Objetivos específicos por áreas o componentes**

Por cuanto los componentes analizados corresponden al departamento de Créditos y Cobranzas, los objetivos específicos se señalan en los Programas de Auditoría respectivos.

- **Resumen de la evaluación de control interno**

Basado en la revisión y familiarización de la estructura de Control Interno aplicado en departamento de Créditos y Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo en lo relacionado en el área de créditos y luego de haber aplicado pruebas de cumplimiento que constan en el cuestionario de Control Interno, el mismo que se incluye en los anexos preparados para la cuenta, dichos controles no se están aplicando correctamente, de ahí se determinó que el grado de confianza es moderado y nivel de riesgo, bajo.

- **Recursos humanos**

**Supervisor.-** Msc. Marco Moreno, revisión y supervisión de la Auditoría.

**Auditor.-** Sr. Ángel Toaquiza, quien está a cargo de realizar la preparación de programas de Auditoría, elaboración de cuestionario de Control Interno, elaboración de papeles de trabajo del componente a auditarse y todo el desarrollo del trabajo en sus distintas fases, además responsable de la elaboración del informe.

**Tiempo a utilizarse**

El desarrollo del presente trabajo se lo realizará en 70 días laborables que se detalla, a continuación:

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO Ltda.</b>			
<b>COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS</b>			
<b>PERÍODO: 1 de julio al 30 de diciembre del 2013</b>			
<b>DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO Y ACTIVIDADES</b>			
<b>FASES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>%</b>	<b>DIAS</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<p><b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>  Visita a la Cooperativa "Educadores de Chimborazo".</p>	10%	5 días
	<p>Elaboración de la hoja de marcas, hoja de índices, hoja distribución de trabajo y tiempo.  Informe de planificación preliminar.</p>	25%	15 días
<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>  Evaluación y aplicación del cuestionario de Control Interno  Elaboración de la Matriz de Ponderación.</p>	60%	35 días
<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<p>Aplicación de Programas de Auditoría  Análisis general del componente.  Determinación de hallazgos.  Preparaciones de papeles de trabajo.  Obtención de evidencias.  Resumen y ordenamiento de los papeles de trabajo (cédulas, analíticas, narrativas y sumarias).</p>	5%	15 días
	<p>Preparación y estructuración del borrador de informe.  Lectura del borrador.  Informe final.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Ángel Toaquiza		<b>Revisado por:</b> Msc. Marco Moreno	
<b>Fecha:</b> 15/12/2014		<b>Fecha:</b> 15/12/2014	

- **Recursos Financieros**

No se requieren recursos financieros.

- **Productos a obtener y comunicación de resultados**

Al concluir la Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, se elaborará el informe que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones, el mismo que será comunicado a los directivos de la Cooperativa para la toma de decisiones.

---

Msc. Marco Moreno  
**SUPERVISOR**

---

Sr. Ángel Toaquiza  
**JEFE DE EQUIPO**

Riobamba,

**Firmas de responsabilidad**

## PROGRAMA DE AUDITORÍA A APLICARSE EN EL EXAMEN

**EMPRESA:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo

**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** Departamento de Crédito y Cobranza

N°	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELAB.POR	FECHA
<b>OBJETIVOS:</b>				
1	Verificar la existencia del plan estratégico institucional, plan operativo y código de ética.			
2	Analizar el cumplimiento de los objetivos del departamento de Crédito y Cobranza.			
<b>PROCEDIMIENTOS:</b>				
1	Realice una visita preliminar a la Cooperativa y al departamento de Crédito y Cobranza, desarrollando un conocimiento previo de áreas de trabajo, personal, ambiente y el recorrido por las instalaciones.	PT 1/2	TTAE	18/12/2014
2	Entreviste al Gerente y funcionarios del departamento de Crédito y Cobranza, notifíqueles el inicio de la Auditoría y solicíteles la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base legal interna y externa.</li> <li>• Organigramas.</li> </ul>	PT 2/2	TTAE	18/12/2014
3	Ejecute los procedimientos de Auditoría.	PT 1/3	TTAE	19/01/2015
4	Elabore el informe y comunique a la Gerencia sobre la evaluación de control interno.	PT 1/4	TTAE	26/01/2015
<b>ELABORADO POR:</b> TTAE		<b>FECHA:</b> 15/12/2014		
<b>REVISADO POR:</b> MM		<b>FECHA:</b> 15/12/2014		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO  
CEDULA NARRATIVA DE LA VISITA PREVIA**

Del 1 de junio del 2013 al 31 de diciembre del 2013

**VISITA A LAS INSTALACIONES**

El día jueves 18 de diciembre del 2014, siendo las 8H00, se realizó el recorrido por las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., se observó que para el registro de asistencia de los empleados, deben timbrar a la entrada y salida, este instrumento se encuentra instalado en la segunda planta de la Institución, la hora de entrada de atención al público es lunes a viernes de 08H00 a 12H30-14H30 a 19H00 sábados y feriados 08H30 a 13H30.

La visita fue guiada por el Gerente, el Msc. César Oña, en donde se observó al personal desempeñando sus labores diarias, la limpieza del lugar.

El departamento está integrado por 4 Miembros: 1 Jefe de Crédito, 1 Asesor de Microcrédito, 1 Oficial de Cobranza y 1 Oficial de Cumplimiento.

Sus instalaciones constituyen: un edificio de 2 plantas, la primera planta corresponde a las operaciones financieras y atención al público, en la segunda planta está el área de negocios, crédito y cobranzas.

Los suministros de oficina que existen en el departamento son suficientes, para que el personal realice las actividades ordenadamente y a tiempo. El espacio es suficiente para dar atención al socio para desempeñar sus actividades sin interferir a las demás áreas. Las instalaciones se encuentran implementadas con escritorios, sillas, sillones, equipos de computación personalizados, los mismos que tienen programas específicos.

Tienen cámaras de seguridad para el monitoreo de actividades, lo supervisa el Gerente, mismo que tiene acceso a ella; existe personal de seguridad.

**ELABORADO POR:** TTAE

**FECHA:** 19/12/2014

**REVISADO POR:** MM

**FECHA:** 19/12/2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA**

Del 1 de junio del 2013 al 31 de diciembre del 2013

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada ítem, conteste a las siguientes interrogantes y sintetice su respuesta.

**CUESTIONARIO:**

1. ¿Considera usted que la estructura organizacional de la Cooperativa, y el Manual de Funciones permite prestar adecuadamente el servicio de crédito a los socios, por qué?  
.....  
.....
2. ¿Cuáles son los aspectos que se han tomado en cuenta dentro del plan estratégico para el mejoramiento del crédito en la Cooperativa?  
.....  
.....
3. ¿Se han puesto en práctica las recomendaciones de las auditorías de control realizadas a la Cooperativa y qué opina de sus resultados?  
.....  
.....
4. ¿Cuál es el modelo de Auditoría de Gestión que tiene la Cooperativa actualmente?  
.....  
.....
5. Explique cómo se ejecuta la administración de la cartera vencida.  
.....  
.....
6. ¿Qué opinión tiene usted del personal asignado al área de crédito y cobranza en relación con su perfil profesional, capacitación y el cumplimiento de su trabajo?  
.....  
.....
7. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se aplican en la Cooperativa para evaluar el desempeño de los funcionarios?  
.....  
.....

**ELABORADO POR:** TTAE

**FECHA:** 12/01/2015

**REVISADO POR:** MM

**FECHA:** 12/01/2015

## **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA EDUCADORES DE CHIMBORAZO.**

En la entrevista realizada al Msc. César Oña, Gerente de Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, se conocieron aspectos importantes y generales del departamento sometido a examen.

Se detectó que el departamento de Crédito y Cobranzas cuenta con el personal idóneo ya que es sometido al proceso de selección, el mismo que es capacitado para un mejor desempeño laboral cumpliendo con todas las disposiciones emanadas por sus superiores.

El departamento se esfuerza por agilizar la concesión de créditos, por tal razón no existen complicaciones en el cumplimiento de los requisitos y esto se ve reflejado en la satisfacción de los clientes.



## PROGRAMA DE AUDITORIA

**EMPRESA:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo

**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** Departamento de Crédito y Cobranza

N°	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELAB.POR	FECHA
<b>OBJETIVOS:</b>				
1	Obtener conocimiento general de los controles internos implementados por la Cooperativa para el desarrollo de actividades.			
2	Determinar la autenticidad de los préstamos concedidos y verificar la aprobación correcta.			
<b>PROCEDIMIENTOS:</b>				
1	Identifique si la estructura organizativa permite cumplir con sus objetivos, planes y estrategias establecidas.	PT 1/2	TTAE	26/01/2015
2	Elabore y aplique el cuestionario de control interno específico del componente y sus respectivos sub componentes.	PT 2/2	TTAE	26/01/2015
3	Verifique la documentación de las carpetas de crédito: mediante muestreo aleatorio.	PT 1/3	TTAE	26/01/2015
4	Determine los Indicadores de Gestión.	PT 1/4	TTAE	
<b>ELABORADO POR:</b> TTAE		<b>FECHA:</b> 26/01/2015		
<b>REVISADO POR:</b> MM		<b>FECHA:</b> 26/01/2015		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO**  
**VALORACIÓN DE ACTIVIDADES**

**COMPONENTE:** DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

**PERÍODO:** 2013-06-01 AL 2013-12-31

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>POND.</b>	<b>CALIF.</b>
1. La Planificación Estratégica de la Cooperativa.	10	10
2. Misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, valores.	10	10
3. Personal nuevo y antiguo conoce los principios.	10	10
4. Organigrama funcional y estructural.	10	10
5. Manual o reglamento el departamento de crédito.	10	10
6. El personal de crédito conoce sus funciones, deberes y prohibiciones.	10	10
7. Capacitación al personal.	10	10
8. Sistema de control interno.	10	6
9. Colocación mensual de crédito.	10	6
10. Seguimiento sobre el cumplimiento de colocación.	10	6
<b>TOTAL:</b>	<b>100</b>	<b>88</b>
<b>VALORACIÓN</b>		
<b>CP= CT / PT X 100 = 88/100x100 = 88 %</b>		
<b>ELABORADO POR:</b> TTAE	<b>FECHA:</b> 26/01/2015	
<b>REVISADO POR:</b> MM	<b>FECHA:</b> 26/01/2015	

**CT**= Calificación Total

**PT**= Ponderación Total

**VALORACIÓN:**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{88}{100} * 100$$

Nivel de Confianza = **88 %**

Nivel de Riesgo = **12 %**

**RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**RIESGO DE CONTROL**

<b>A</b>	<b>M</b>	<b>B</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
<b>B</b>	<b>M</b>	<b>A</b>

**RIESGO DE CONFIANZA**

**TÍTULO:** Resultado de la valoración de actividades “Departamento de Crédito y Cobranzas”  
**ELABORADO POR:** Ángel Toaquiza

**Conclusión:** en la Auditoria de Gestión realizada al componente departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo del 1 de julio al 31 de diciembre del 2013, se determinó un nivel de confianza alto del 88% y el riesgo de control bajo del 12%, lo cual se considera desfavorable, debido a que no se cumplen de manera efectiva con las siguientes actividades:

- Sistema de control interno.
- Metas de colocación mensual de crédito.
- Seguimiento sobre el cumplimiento de colocación.

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

1. ¿La Planificación Estratégica de la Cooperativa es de conocimiento general para el personal?

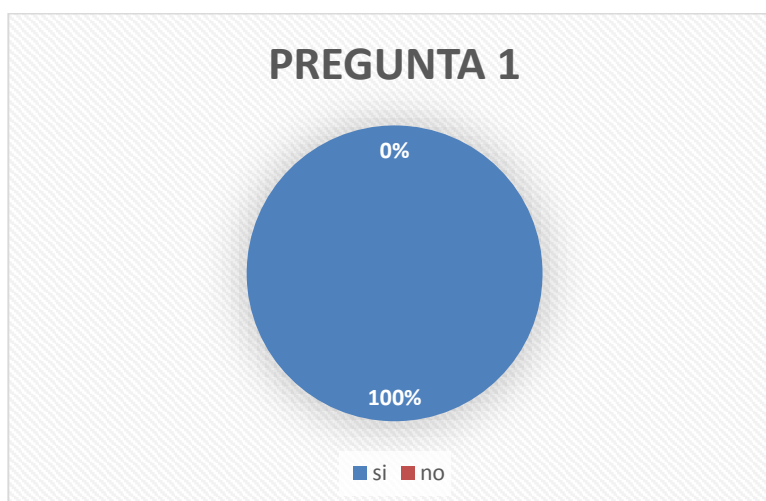
**Cuadro 16: Planificación estratégica**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo.

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 3: Planificación estratégica**



**Fuente:** Cuadro N° 16

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** el 100%, manifiestan que la Planificación Estratégica está difundida claramente a todos colaboradores de la Cooperativa.

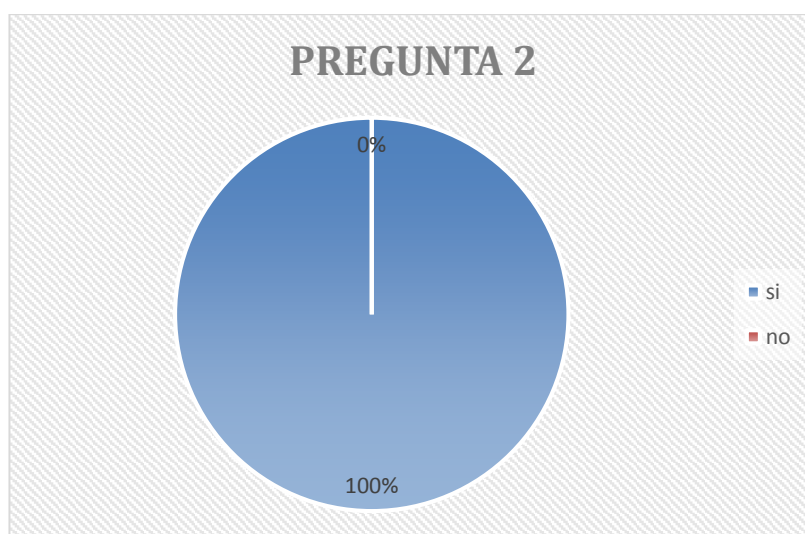
2. ¿Se encuentra definida en la planificación estratégica la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, valores?

**Cuadro 17: Planificación estratégica definida**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo  
**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 4: Planificación estratégica definida**



**Fuente:** Cuadro N° 17  
**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** el 100%, manifiestan que la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, valores, están difundidas claramente a todos colaboradores de la Cooperativa.

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

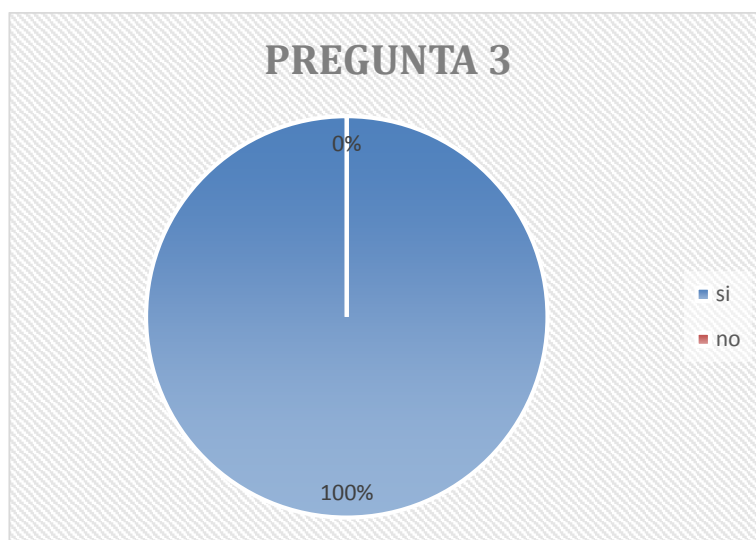
**Cuadro 18: Conocimientos**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo.

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 5: Conocimientos**



**Fuente:** Cuadro N° 18

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** el 100%, manifiestan que los principios, valores, visión, misión están difundidas claramente a todos colaboradores de la Cooperativa.

4. ¿La Cooperativa tiene definido el organigrama funcional y estructural?

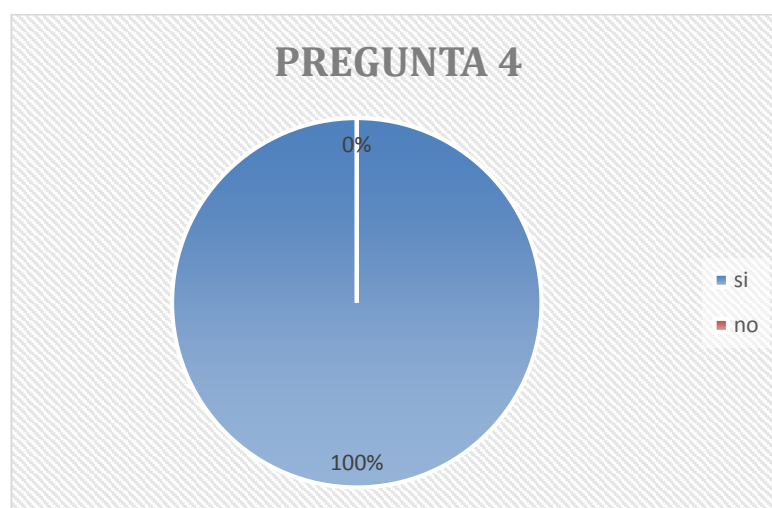
**Cuadro 19: Organigrama funcional y estructural**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo.

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 6: Organigrama funcional y estructural**



**Fuente:** Cuadro N° 19

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** el 100%, manifiestan que la Cooperativa tiene definido el organigrama funcional y estructural y está difundido claramente a todos colaboradores de la Cooperativa.

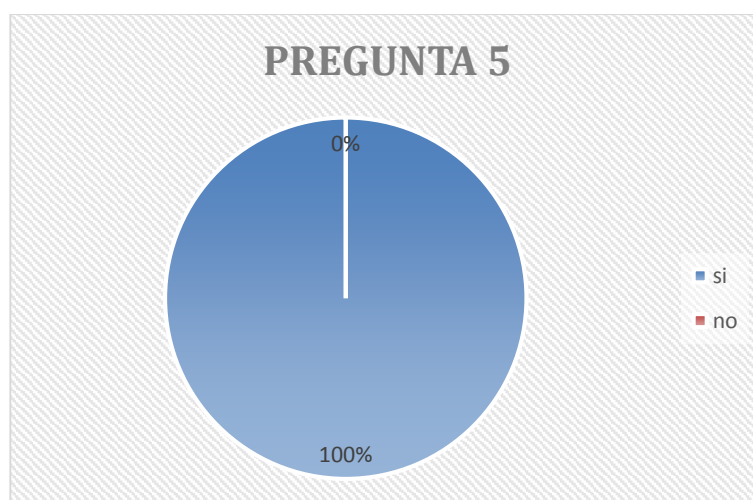
5. ¿Cuenta con un manual o reglamento el departamento de Crédito?

**Cuadro 20: Reglamento**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo  
**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 6: Reglamento**



**Fuente:** Cuadro N° 20  
**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** el 100%, manifiestan que la Cooperativa cuenta con el Manual para el funcionamiento del departamento de Crédito.



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

**Cuadro 21: Funciones, deberes y prohibiciones**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo  
**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 7: Funciones, deberes y prohibiciones**



**Fuente:** Cuadro N° 21  
**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** el 100%, manifiestan que la Cooperativa tiene definido las funciones, deberes y prohibiciones y están difundidas claramente a todos colaboradores de la Cooperativa.

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

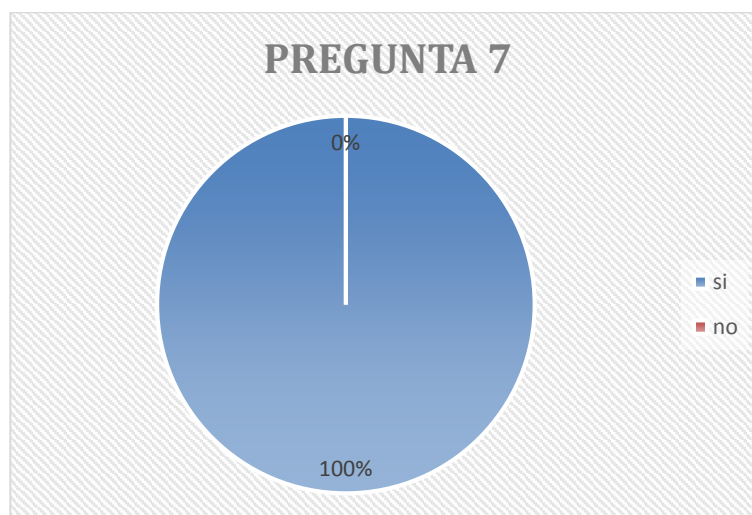
**Cuadro 22: Capacitación**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 8: Capacitación**



**Fuente:** Cuadro N° 22

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** el 100%, manifiestan que la Cooperativa ha capacitado a su personal en políticas crediticias.

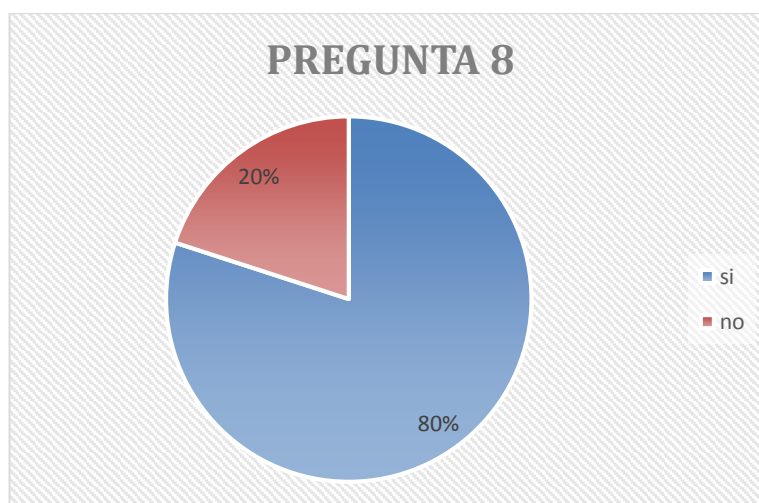
8. ¿Cuenta el Área de Crédito con un sistema de control interno?

**Cuadro 23: Sistema de control interno**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo  
**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 9: Sistema de control interno**



**Fuente:** Cuadro N° 23  
**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** del 100% de los encuestados, el 80%, manifiesta que el Área de Crédito cuenta con un sistema de control interno; mientras que el 20% indica que no existe.

9. ¿Tiene metas de colocación mensual de crédito?

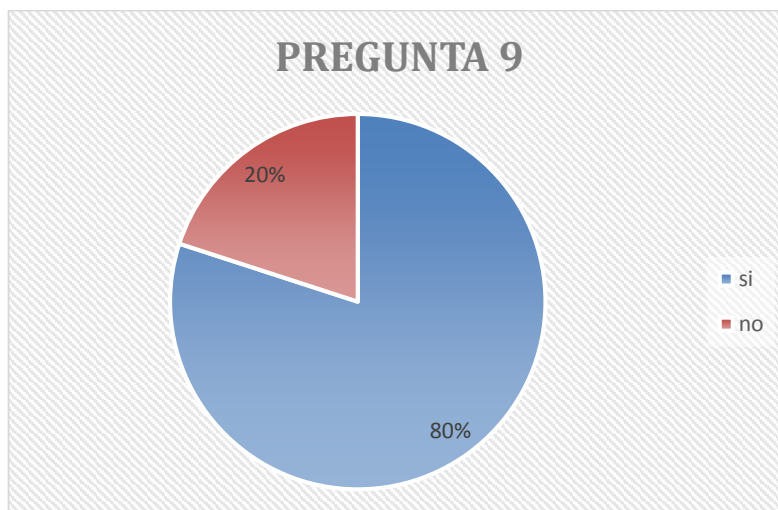
**Cuadro 24: Metas**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 10: Metas**



**Fuente:** Cuadro N° 24

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** del 100% de los encuestados, el 80%, manifiesta que el Área de Crédito posee metas de colocación mensual; mientras que el 20%, indica que desconoce.

10. ¿Existe un seguimiento sobre el cumplimiento de colocación?

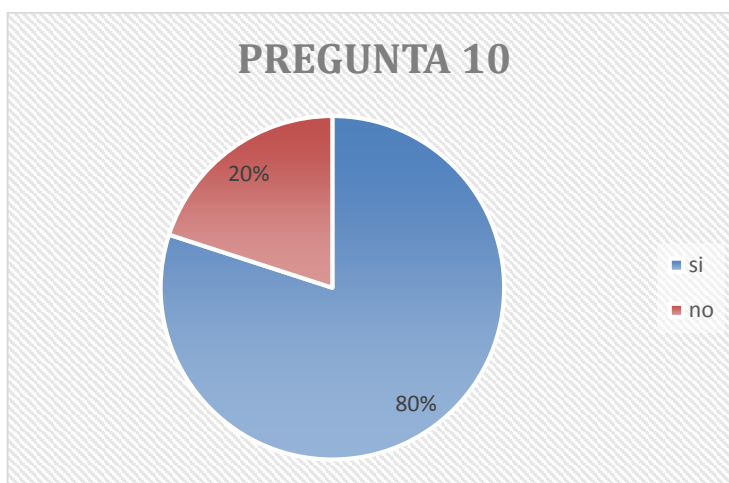
**Cuadro 25: Seguimiento**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Educadores de Chimborazo

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Gráfico 11: Seguimiento**



**Fuente:** Cuadro N° 25

**Elaborado por:** Ángel Toaquiza

**Interpretación:** del 100% de los encuestados, el 80%, manifiesta que el Área de Crédito hace seguimientos sobre los créditos entregados mensualmente; mientras que el 20% indica que desconoce.

**ENTIDAD:** Cooperativa “Educadores de Chimborazo.” LTDA.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PROCEDIMIENTO:** Verificación de la documentación (contenido de las carpetas de crédito)

N°	SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	MONTO		ESTADO ACTUAL	TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	FECHA
			SOLICITADO	APROBADO				
1	2182	Cadena Erazo María Dolores	10.000,00	10.000,00	activo	ordinario	48 meses	23/08/2013
2	4173	Castillo Adriano Luis Alfredo	9.000,00	9.000,00	activo	ordinario	48 meses	11/07/2013
3	4487	Colón Heredia Jorge Patricio	10.000,00	10.000,00	activo	ordinario	48 meses	24/07/2013
4	3964	Estrella Ríos Rosa Clemencia	20.000,00	20.000,00	activo	ordinario	66 meses	20/07/2013
5	943	Mullo Guapi Manuel	20.000,00	20.000,00	activo	ordinario	72 meses	06/11/2013
6	47	Mejía Alvares María Janneth	10.000,00	10.000,00	activo	ordinario	48 meses	19/09/2013
7	1456	Alvares Luna Dolores Carmita	20.000,00	20.000,00	activo	ordinario	66 meses	27/08/2013
8	2956	Luna Herrera Julia Inés	20.000,00	20.000,00	activo	ordinario	66 meses	12/03/2013
9	4128	Palomino López Margarita del Rosario	6.500,00	6.500,00	activo	ordinario	46 meses	13/08/2013
10	3493	Sucuy Suárez Lucía del Pilar	20.000,00	20.000,00	activo	ordinario	66 meses	03/08/2013
11	1879	Urquiza Vimos José Leonardo	19.000,00	19.000,00	activo	ordinario	66 meses	16/10/2013
12	2242	Váscones Cárdenas Laura María T.	20.000,00	20.000,00	activo	ordinario	66 meses	06/09//2013
13	4471	Ramos Quinzo Gres Marlene	20.000,00	20.000,00	activo	ordinario	66 meses	14/09/2013
14	4506	Zambrano Ruiz Janneth Patricia	14.000,00	14.000,00	activo	ordinario	48 meses	12/07/2013
15	4548	Atupaña Yautibug María Paula	18.000,00	18.000,00	activo	ordinario	60 meses	08/08//2013

N°	SOCIO	SOLICITUD DE CRÉDITO	CÉDULA DE CIUDADANÍA		CERTIFICADO DE VOTACIÓN		SERVICIO BÁSICO		DOCUMENTOS DE GARANTÍA		JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	FOTO	COPIA DE LA LIBRETA
			SO-CIO	GARAN-TE	SOCIO	GARAN-TE	SOCIO	GARAN-TE	SOCIO	GARAN-TE			
1	2182	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
2	4173	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	Ω	√√	√√
3	4487	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
4	3964	√√	√√	√√	√√	√√	√√	Ω	√√	√√	√√	√√	√√
5	943	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
6	47	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
7	1456	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
8	2956	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
9	4128	√√	√√	√√	√√	√√	√√	Ω	√√	√√	√√	√√	√√
10	3493	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
11	1879	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
12	2242	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
13	4471	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	Ω	√√	√√
14	4506	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
15	4548	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√

√√ = Revisado o verificado con documentación.

Ω = No existe documentación.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	TTAE	02/03/2015
Revisado por:	MM	02/03/2015

N°	SOCIO	DOCUMENTO QUE SUSTENTAN EL ANÁLISIS FINANCIERO		
		INFORME DE INSPECCIÓN	BURO DE CRÉDITO	
			SOCIO	GARANTE
1	Cadena Erazo María Dolores	√√	√√	√√
2	Castillo Adriano Luis Alfredo	√√	√√	√√
3	Colón Heredia Jorge Patricio	√√	√√	√√
4	Estrella Ríos Rosa Clemencia	√√	√√	√√
5	Mullo Guapi Manuel	√√	√√	√√
6	Mejía Alvares María Janneth	√√	√√	√√
7	Alvares Luna Dolores Carmita	√√	√√	√√
8	Luna Herrera Julia Inés	√√	√√	√√
9	Palomino López Margarita del Rosario	√√	√√	√√
10	Sucuy Suárez Lucía del Pilar	√√	√√	√√
11	Urquiza Vimos José Leonardo	√√	√√	√√
12	Váscones Cárdenas Laura María T.	√√	√√	√√
13	Ramos Quinzo Gres Marlene	√√	√√	√√
14	Zambrano Ruiz Janneth Patricia	√√	√√	√√
15	Atupaña Yautibug María Paula	√√	√√	√√

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	TTAE	02/03/2015
Revisado por:	MM	02/03/2015



## INDICADORES DE GESTIÓN

Es una referencia numérica generada a partir de una o más variables, que muestra aspectos del desempeño del componente auditado, permitiendo evaluar la gestión mediante la determinación de los niveles de eficiencia, efectividad y economía del proceso administrativo.

Para la construcción del indicador se debe colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación.

INDICADOR	FÓRMULA	RESPUESTA	COMENTARIO
<b><u>EFICIENCIA</u></b> Recuperación de la cartera.	$\frac{\text{Cartera recuperada}}{\text{Cartera de crédito}}$	$\frac{6715200.09}{17018264,60} = \mathbf{39.46\%}$	La Cooperativa está recuperando sólo un 13% de su cartera total, lo que indica que no está siendo eficiente en el cobro de los créditos.
Satisfacción del socio.	$\frac{\text{Socios encuestados satisfechos}}{\text{Nº de socios encuestados}}$	$\frac{30}{40} = \mathbf{75\%}$	El 75% de los socios a quienes se realizó las encuestas se encuentran satisfechos con el servicio que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.
<b><u>EFICACIA</u></b> Cumplimiento de meta.	$\frac{\text{Colocación real}}{\text{Colocación presupuestada}}$	$\frac{17018264.06}{17180461.53} = \mathbf{99\%}$	El grado de cumplimiento con respecto a lo presupuestado para la colocación de cartera en el año 2013, es del 99%, lo cual es un índice favorable para la Cooperativa.
Cumplimiento de requisitos.	$\frac{\text{Nº de créditos que cumplen requisitos}}{\text{Total carpetas revisados}}$	$\frac{12}{15} = \mathbf{80\%}$	El 80% de las carpetas de crédito analizadas poseen todos los requisitos; mientras que el 20% no cumple con todos los requisitos.

Cumplimiento de políticas.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de créditos que exceden el monto y plazo reglamentario}}{\text{Total créditos revisados}}$	$\frac{3}{15} = \mathbf{20\%}$	El 20% de los créditos revisados no cumplen con el nivel de políticas en cuanto los requisitos establecidos en el respectivo Reglamento de Créditos.
Cumplimiento de criterio de análisis.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de criterio analizado}}{\text{Total creditos revisados}}$	$\frac{17}{24} = \mathbf{70\%}$	Del 70% de los créditos analizados, se verificó que el 30% no cumple con el criterio de análisis en cuanto a la capacidad de pago y colateral de garantías.
Control de solicitudes.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de crédito archivadas}}{\text{Total carpetas comprobadas}}$	$\frac{21}{25} = \mathbf{84\%}$	El 84% de las solicitudes verificadas se confirmó que se encuentran completamente archivadas.
Tiempo promedio de aprobación de crédito.	$\frac{\text{Tiempo real}}{\text{Tiempo progamado según el manual}}$	$\frac{7}{3} = 2.33 = \mathbf{2 \text{ Días}}$	El tiempo para la otorgar un crédito se demora dos días, lo cual hace que los socios requieran el dinero de manera rápida.
Concesión de créditos	$\frac{\text{Número de créditos aprobados en el año}}{\text{Número total de créditos solocitados en el año}}$	$\frac{550}{580} = \mathbf{94.82\%}$	El nivel de concesión de créditos con relación a las solicitudes recibidas en el año 2013, es del 94.82% un porcentaje óptimo para la Cooperativa.

### **3.11. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

Carta de presentación

Riobamba, 30 marzo del 2015

Msc.

César Oña.

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES  
DE CHIMBORAZO LTDA.**

Presente.

De mis consideraciones:

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo del período comprendido entre el 1 julio al 31 de diciembre de 2013. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la gestión en base a nuestro examen.

La Auditoría fue realizada de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas, las mismas que requieren que el examen sea planificado y ejecutado, para obtener certeza del cumplimiento efectivo de la gestión realizada por el Área de Créditos.

Por la naturaleza especial de la Auditoría, los resultados se encuentran expresados en los hallazgos, comentarios, conclusiones y recomendaciones plasmadas en el informe.

Atentamente,

Sr. Ángel Toaquiza  
**AUDITOR**

## **CAPÍTULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **HALLAZGO 1.- DEFICIENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS**

##### **CONDICIÓN**

EL Gerente General no ha ordenado procesos de control en el departamento de Créditos y Cobranzas.

##### **CRITERIO**

Infringiendo el artículo 44 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, que establece: Atribuciones y Responsabilidades del Gerente: “Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la Cooperativa.”

##### **CAUSA**

Situación producida por inadvertencia del problema.

##### **EFECTO**

Ocasionando la violación de disposiciones legales.

##### **CONCLUSIÓN**

El Gerente no estableció procesos de control para el Área de Crédito.

## **RECOMENDACIÓN N° 1**

### **AL GERENTE GENERAL:**

Definirá y mantendrá un sistema de control interno para el departamento de Crédito y Cobranzas, con la finalidad de que asegure una gestión eficiente y económica de la Institución.

## **HALLAZGO 2.- INCUMPLIMIENTO DE METAS DEL ÁREA DE CRÉDITOS**

### **CONDICIÓN**

El Jefe de Crédito no ha establecido medidas de control para que los asesores de créditos cumplan con las metas establecidas.

### **CRITERIO**

No se dio cumplimiento a lo establecido en el **artículo 4 del Reglamento de Crédito** que dispone: el “Jefe de Crédito deberá dar el seguimiento al cumplimiento de metas propuestas y presentar el informe mensual a la Asamblea de Representantes de los créditos, montos y destinos entregados”.

### **CAUSA**

Desviación producida por falta de supervisión adecuada.

### **EFFECTO**

Motivando la pérdida de ingresos potenciales.

### **CONCLUSIÓN**

El jefe de Crédito no efectuó controles sobre el cumplimiento de metas a los Asesores de Créditos.

## **RECOMENDACIÓN N° 2**

### **AL JEFE DE CRÉDITO:**

Realizará controles permanentes a los Asesores de Créditos, con el objeto de verificar el cumplimiento de metas en el departamento de Crédito y Cobranzas, a fin de optimizar la utilización de los recursos financieros.

### **HALLAZGO 3.- INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

#### **CONDICIÓN**

El Jefe de Créditos no ha dispuesto la verificación de todos los documentos necesarios para la otorgación de créditos.

#### **CRITERIO**

Inobservando el Capítulo III del “Reglamento de Crédito, artículo 27, literal “j”, Requisitos del Deudor y Garante, que establece “Información de la carpeta de crédito”: se incluye los formularios donde se detalla los “Datos del Solicitante”, (información personal y de la actividad económica) y demás requisitos.

#### **CAUSA**

Situación producida por descuido.

#### **EFECTO**

Ocasionando el incremento del riesgo de recuperar los créditos y la elevación del índice de morosidad.

#### **CONCLUSIÓN**

El Jefe de Crédito no ordenó la verificación de todos los documentos antes de conceder los créditos.



### **RECOMENDACIÓN N° 3**

#### **AL JEFE DE CRÉDITO:**

Ordenará a los Asesores de Créditos procedan obligatoriamente a verificar que la documentación presentada por los socios para el otorgamiento de créditos se encuentre completo, con la finalidad de precautelar su recuperación.

## **HALLAZGO 4.- INOPORTUNA APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

### **CONDICIÓN**

Se verificó que el Jefe de Crédito para la entrega y aprobación de créditos, demora en promedio siete días.

### **CRITERIO**

Inobservando el Capítulo III del Reglamento de Crédito, artículo 27, que establece la concesión de crédito en un plazo mínimo de 3 días a partir de la presentación de todos los requisitos.

### **CAUSA**

Situación producida por falta interés suficiente.

### **EFECTO**

Ocasionando ineficiencia en las actividades que se están realizando.

### **CONCLUSIÓN**

Falta de aprobación y entrega oportuna de créditos de los socios por parte del Jefe de Créditos.

#### **RECOMENDACIÓN N° 4**

##### **AL JEFE DE CRÉDITO:**

Procederá a la aprobación y entrega oportuna de créditos a los socios de la Cooperativa, verificando que el cumplimiento de las labores de los Oficiales de Créditos sea eficiente, lo que redundará en la obtención de mayores ingresos.

## BIBLIOGRAFÍA

- BENJAMÍN, E. (s.f.). *Auditoría Administrativa*.
- ANDRADE PUGA, R. (s.f.). *Auditoría, Teoría Básica- Enfoque Moderno*.
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. (2001). *MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION*. Quito.
- CUBERO ABRIL, T. (2009). *Manual Específico de Auditoría de Gestión*. Cuenca: Ilustre Municipio de Cuenca.
- GOMEZ MEJIA L. R & BALKIN D. & CARDY R.L. (1996). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Prentice Hall.
- RUSENAS, R. (1999). *Manual de Control Interno*. Buenos Aires: Ed. Macchi.
- WHITTINGTON. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hill.
- WHITTINGTON, O., & PANY, K. (s.f.). *Auditoria un Enfoque Integral* (12ª. Edición ed.). Irwin Mc. Graw.

## LINCOGRAFIA

- <http://www.gestiopolis.com/canales6/fin/evidencias-y-papeles-de-una-auditoria.htm>
- <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html>
- <http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf> (3 de abril del 2014) en Línea
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2011). *Manual de Auditoría de Gestión*. (Ecuador).[www.contraloria.gob](http://www.contraloria.gob): (17 de Abril del 2014) en Línea
- <http://www.uba.ar/download/institucional/informes/manual.pdf> (7de Junio del 2014) en Línea
- [http://www.ain.gub.uy/sector\\_publico/normas\\_ctrl\\_interno.pdf](http://www.ain.gub.uy/sector_publico/normas_ctrl_interno.pdf) (18de Junio del 2014) en Línea

# ANEXOS

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.”**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

<b>1</b>	<b>A C T I V O</b>	
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>1.375.630,89</b>
1101	Caja	105.073,83
110105	EFFECTIVO	104.873,83
110110	Caja chica	200,00
<b>1103</b>	<b>Bancos y otras instituciones financi</b>	<b>1.270.557,06</b>
110305	Banco Central del Ecuador	762.584,99
110310	Bancos e instituciones financieras	324.083,58
110320	Instituciones del sector financier	183.888,49
<b>14</b>	<b>CARTERA DECRÉDITOS</b>	<b>17.018.264,60</b>
1402	Cartera de créditos de consumo por v	16.949.293,63
140205	De 1 a 30 días	502.021,75
140210	De 31 a 90 días	1.007.993,16
140215	De 91 a 180 días	1.389.946,14
140220	De 181 a 360 días	2.589.563,57
140225	De más de 360 días	11.459.769,01
1426	Cartera de créditos de consumo que n	229.413,83
142605	De 1 a 30 días	15.860,02
142610	De 31 a 90 días	15.340,56
142615	De 91 a 180 días	22.231,40
142620	De 181 a 360 días	37.121,22
142625	De más de 360 días	138.860,63
1450	Cartera de créditos de consumo venci	22.016,03
145010	De 31 a 90 días	13.311,23
145015	De 91 a 180 días	5.278,20
145020	De 181 a 270 días	1.427,14
145025	De más de 270 días	1.999,46
1499	(Provisiones para créditos incobrabl	-182.458,89
149910	(Cartera de créditos de consumo)	-182.458,89
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>980.012,70</b>
1603	Intereses por cobrar de cartera de c	149.712,74
160310	Cartera de créditos de consumo	149.712,74
1614	Pagos por cuenta de clientes	826.742,17
161410	Comisiones	213,00
161420	Seguros	48.952,61
161490	Otros	777.576,56
1690	Cuentas por cobrar varias	3.936,84
169005	Anticipos al personal	2.547,43
169090	Otras	1.389,41
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-379,05
169910	(Provisión para otras cuentas por	-379,05
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>739.661,04</b>
1801	Terrenos	221.749,99
180105	Terrenos	221.749,99

1802	Edificios	467.531,77
180205	Edificios	467.531,77
1803	Construcciones y remodelaciones en c	51.187,83
180305	Construcciones y remodelacion	51.187,83
1805	Muebles, enseres y equipos de oficin	80.922,15
180505	Muebles, enseres y equipos de ofic	80.922,15
1806	Equipos de computación	68.215,19
180605	Equipos de computación	68.215,19
1807	Unidades de transporte	1.100,00
180705	Unidades de transporte	1.100,00
1890	Otros	7.066,31
189005	Otros	7.066,31
1899	(Depreciación acumulada)	-158.112,20
189905	(Edificios)	-78.071,62
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina	-38.757,15
189920	(Equipos de computación)	-40.678,59
189925	(Unidades de transporte)	-604,84
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>111.317,91</b>
1901	Inversiones en acciones y Participaciones	75.532,99
190110	En otras instituciones financieras	32.616,94
190125	En otros organismos de integración	42.916,05
1904	Gastos y Pagos anticipados	3.603,65
190490	Otros	3.603,65
1905	Gastos diferidos	6.285,71
190520	Programas de computación	10.326,40
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos	-4.040,69
1906	Materiales, mercaderías e insumos	25.625,30
190615	Proveduría	25.625,30
1990	Otros	270,26
199010	Otros impuestos	270,26

TOTAL ACTIVO

-----  
20.224.887,14  
=====

**P A S I V O S**

<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>13.837.318,48</b>
2101	Depósitos a la vista	11.270.170,07
210135	Depósitos de ahorro	11.267.039,87
210140	Otros depósitos	2.381,20
210150	Depósitos por confirmar	749,00
2103	Depósitos a plazo	2.567.148,41
210305	De 1 a 30 días	377.001,41
210310	De 31 a 90 días	1.120.142,82
210315	De 91 a 180 días	616.349,29
210320	De 181 a 360 días	437.254,69
210325	De más de 361 días	16.400,20
<b>23</b>	<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>10.251,73</b>
2302	Giros, transferencias y cobranzas po	10.251,73
230210	Cobranzas	10.251,73
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>2.098.936,06</b>

2501	Intereses por pagar	383.763,79
250105	Depósitos a la vista	329.007,31
250115	Depósitos a plazo	51.530,84
250135	Obligaciones financieras	3.225,64
2503	Obligaciones patronales	25.553,12
250315	Aportes al IESS	4.154,74
250320	Fondo de reserva IESS	884,33
250390	Otras	20.514,05
2504	Retenciones	278.342,51
250405	Retenciones fiscales	1.370,47
250490	Otras retenciones	276.972,04
2511	Provisiones para aceptaciones y oper	7.215,79
251105	Provisiones para operaciones conti	7.215,79
2590	Cuentas por pagar varias	1.404.060,85
259015	Cheques girados no cobrados	410,62
259090	Otras cuentas por pagar	1.403.650,23
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>770.628,88</b>
2604	Obligaciones con instituciones del s	770.628,88
260405	De 1 a 30 días	80.822,14
260410	De 31 a 90 días	163.208,92
260415	De 91 a 180 días	153.770,27
260420	De 181 a 360 días	220.085,53
260425	De más de 360 días	152.742,02
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>16.717.135,15</b>

=====

	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>-2.546.195,54</b>
3103	Aportes de socios	-2.546.195,54
310305	Aportes de socios	-2.546.195,54
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>-314.446,10</b>
3301	Fondo irrepartible de reserva legal	-131.415,03
330105	Fondo irrepartible	-125.885,37
330110	Donaciones y legados	-5.529,66
3303	Especiales	-183.031,07
330390	Otras	-183.031,07
<b>35</b>	<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>	<b>-624.380,62</b>
3501	Superávit por valuación de propiedad	-624.380,62
350105	Superavit por valuación de propied	-624.380,62

**TOTAL PATRIMONIO -3.485.022,26**

**EXEDENTE DEL PERIODO -22729,73**

**TOTAL PASIVO & PATRIMONIO -20224887,14**

=====



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.”  
ESTADO DE EXCEDENTES Y PÉRDIDAS  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

<b>I N G R E S O S</b>		
<b>51</b>	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>1.099.447,74</b>
5101	Depósitos	24,21
510110	Depósitos en bancos e institucione	2.420,51
5103	Intereses y descuentos de inversione	10.223,71
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	10.223,71
5104	Intereses y descuentos de cartera de	1.086.803,52
510410	Cartera de créditos de consumo	1.084.961,48
510450	De mora	1.842,04
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>52.721,97</b>
5403	AFILIACIONES Y RENOVACIONES	1.275,10
540320	Ingresos Formularios	1.275,10
5490	Otros servicios	51.446,87
549005	Tarlfados con costo máximo	11.889,76
549090	Otros	39.557,11
<b>55</b>	<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>724,27</b>
5503	DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORT	724,27
<b>56</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>41.913,46</b>
5603	Arrendamientos	700,00
560305	Arrendamientos	700,00
5604	Recuperaciones de activos financiero	41.188,46
560420	Intereses y comisiones de ejercicio	41.188,46
5690	Otros	25,00
569005	Otros	25,00
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1.194.807,44</b>

=====

<b>G A S T O S</b>		
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	<b>441.899,59</b>
4101	Obligaciones con el público	414.847,50
410115	Depósitos de ahorro	284.769,36
410130	Depósitos a plazo	83.970,96
410190	Otros	46.107,18
4103	Obligaciones financieras	27.052,09
410320	Obligaciones con entidades del sec	27.052,09
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>100.976,03</b>
4402	Cartera de créditos	100.976,03
440205	Cartera de créditos	100.976,03
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>626.816,96</b>
4501	Gastos de personal	147.016,41
450105	Remuneraciones mensuales	82.208,50
450110	Beneficios sociales	9.960,20
450120	Aportes al IESS	10.988,80
450130	Pensiones y jubilaciones	150,00
450135	Fondo de reserva IESS	7.657,16

450190	Otros	36.051,75
4502	Honorarios	102.240,44
450205	Directores	99.114,84
450210	Honorarios profesionales	3.125,60
4503	Servicios varios	313.699,34
450305	Movilización, fletes y embalajes	5.959,02
450310	Servicios de guardianía	7.075,20
450315	Publicidad y propaganda	240.071,28
450320	Servicios básicos	6.945,79
450325	Seguros	4.324,45
450390	Otros servicios	49.323,60
4504	Impuestos, contribuciones y multas	11.393,62
450405	Impuestos Fiscales	0,37
450410	Impuestos Municipales	11.393,25
4505	Depreciaciones	13.917,86
450525	Muebles, enseres y equipos de ofic	3.795,25
450530	Equipos de computación	9.155,47
450535	Unidades de transporte	109,98
450590	Otros	857,16
4506	Amortizaciones	1.459,77
450625	Programas de computación	1.459,77
4507	Otros gastos	37.089,52
450705	Suministros diversos	27.336,25
450715	Mantenimiento y reparaciones	6.488,96
450790	Otros	3.264,31
<b>47</b>	<b>OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS</b>	<b>2.385,13</b>
4703	Intereses y comisiones devengados en	2.385,13
470305	Intereses y comisiones devengados	2.385,13
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>1.172.077,71</b>
	<b>EXCEDENTE DEL PERIODO</b>	<b>-22729,73</b>
		=====