



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

**Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto,  
período 2021**

**Trabajo de Titulación para optar al Título de  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**Autor:**

**Agreda Chongo Sonnya Cándida**

**Tutor:**

**Mgs. López Naranjo Alexandra Lorena**

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, **Agreda Chongo Sonnya Cándida**, con cédula de ciudadanía **220006149-3**, autora del trabajo de investigación titulado: Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, periodo 2021, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Así mismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 2 de marzo del 2023.



---

Sonnya Cándida Agreda Chongo

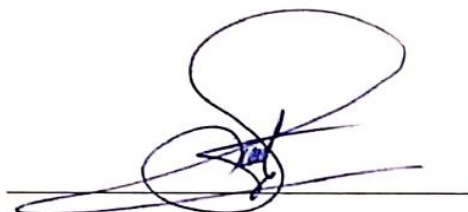
C.I: 220006149-3

## DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, periodo 2021, con cédula de identidad número 220006149-3, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 2 de marzo del 2023.

Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**




Mgs. Gema Paula Alarcón  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. Iván Arias González  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. López Naranjo Alexandra Lorena  
**TUTOR**



## CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20  
VERSIÓN 02: 06-09-2021

## CERTIFICACIÓN

Que, **AGREDA CHONGO SONNYA CANDIDA** con CC: **220006149-3**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORIA, NO VIGENTE**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS** ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "Auditoría de gestión al departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, periodo 2021",", cumple con el 7%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 31 de enero de 2023

ALEXANDRA  
LORENA LOPEZ  
NARANJO

Firmado digitalmente por  
ALEXANDRA LORENA  
LOPEZ NARANJO  
Fecha: 2023.01.31  
11:26:12 -05'00'

Mgs. López Naranjo Alexandra Lorena  
TUTOR(A) TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

## **DEDICATORIA**

*Dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Especialmente, a mis padres que me apoyaron y estuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño en cumplir mis metas de vida.*

*También quiero dedicar este trabajo a mis hermanos por la paciencia, comprensión, el amor por que sufrieron el impacto directo de las consecuencias de todo el camino recorrido para culminar mi trabajo de investigación.*

*Sonnya Agreda*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios, por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo, para así poder culminar el presente trabajo.*

*También de manera especial agradezco a mi tutora Msc. Alexandra López, por confiar en mí, para realizar este trabajo, por haber sido paciente y haber sido esa persona que con sus directrices pudo explicarme aquellos detalles para culminar mi tesis.*

*Y a todas esas personitas de buen corazón que en el transcurso del camino conocí y contribuyeron con un granito de arena en mi finalización de trabajo, recibí apoyo moral como también paciencia.*

*Sonnya Agreda*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	
DERECHOS DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBRO DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
INDICE GENERAL.....	
INDICE DE TABLAS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
1.1.1    Problematización.....	12
1.1.2    Formulación del Problema .....	13
1.2    JUSTIFICACIÓN .....	13
1.3    OBJETIVOS .....	14
1.3.1    Objetivo General .....	14
1.3.2    Objetivos Específicos.....	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1    Antecedentes.....	15
2.1.1    Conceptualización de la Variable Independiente: Auditoría de Gestión .....	16
2.1.1.1    Auditoría de Gestión .....	16
2.1.1.2    Objetivo de la Auditoría de Gestión .....	16
2.1.1.3    Fases de la Auditoría de Gestión .....	16
2.1.1.4    Control Interno.....	17
2.1.1.5    Informe de Auditoría.....	17
2.1.2    Conceptualización de la Variable Dependiente: Departamento de Crédito y Cobranza .....	17

2.1.2.1	Crédito.....	17
2.1.2.2	Morosidad .....	18
2.1.2.3	COSO III.....	18
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....		19
3.1	Tipo de Investigación.....	19
3.1.1	Investigación Descriptiva.....	19
3.1.2	Investigación de Campo .....	19
3.1.3	Investigación Documental.....	19
3.2	Diseño de Investigación.....	20
3.3	Técnicas de Recolección de Datos.....	20
3.3.1	Determinación de las Técnicas de la Recogida de Información .....	20
3.3.2	Determinación de los Instrumentos de Recogida de Información .....	20
3.4	Población de Estudio y Tamaño de Muestra.....	20
3.4.1	Determinación de la Población .....	20
3.4.2	Determinación de la Muestra .....	20
3.5	Métodos de Análisis, y Procesamiento de Datos. ....	21
3.5.1	Método Deductivo.....	21
4.1.1	Fase de Planificación Específica .....	22
4.2	Contenido de la Propuesta .....	31
4.2.1	Fase de Planificación Preliminar.....	32
4.2.2	Fase de Ejecución.....	49
4.2.3	Fases de Comunicación de Resultados.....	61
5.1	CONCLUSIONES .....	71
5.2	RECOMENDACIONES.....	72



**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Valores de cartera de crédito ..... 13

## **RESUMEN**

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Agencia Loreto, período 2021, se determinó la problemática existente en el área operativa y su impacto en el porcentaje de cartera vencida como por ejemplo la falta de evaluaciones a los procesos internos y el no seguimiento a los socios deudores, en la metodología que fue aplicada se empleó el tipo descriptivo, apoyado en el método deductivo; una vez aplicadas las Fases de Auditoría de Gestión se pudo conocer que cuentan con una normativa que regula el proceso de otorgamiento y recuperación de los fondos, se definió los responsables de cada actividad, en lo referente al sistema de Control Interno se pudo determinar que cuentan con un nivel de confianza de 76% alto y riesgo del 24% bajo, dentro de la fase de Planificación Específica se estableció; en Créditos un riesgo del 37%, Recuperación de Cartera del 17% y en la administración del Talento Humano llegó al 57% siendo su principal debilidad; mientras que los Indicadores de Gestión no se han aplicado y se desconoce el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la organización que no se cumple con la totalidad de los objetivos planteados, debido principalmente a la ausencia de estrategias para mejorar su rendimiento de la cooperativa, falta de supervisión a los procesos de créditos y recuperación de cartera vencida, tampoco se ha evaluado el desempeño de los empleados del Departamento de Créditos y Cobranza; se recomienda la socialización de los procesos y procedimientos definidos para el Departamento de Crédito y Cobranza basado en la normativa vigente y una capacitación del Manual de Funciones para que se realicen las actividades cumpliendo las actividades necesarias dirigidas a la administración, se debería realizar un plan de supervisión de las actividades e Indicadores de Gestión para medir los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos de la cooperativa, considerando que es la actividad esencial a desarrollarse en la cooperativa para tomar medidas correctivas a tiempo.

### **Palabras claves:**

Auditoría de Gestión, Crédito, Recuperación de Cartera, Indicadores de Gestión, Sistema de Control Interno

### **Abstract**

The objective of this degree project is to conduct a management audit of the Credit and Collection Department of *Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda*, Agency Loreto, period 2021, it was determined the existing problems in the operational area and its impact on the percentage of overdue portfolio such as the lack of evaluations to internal processes and the lack of follow-up to debtor members, in the methodology that was applied was used the descriptive type, supported by the deductive method; Once the management audit phases were applied, it was possible to know that they have a regulation that governs the process of granting and recovery of funds, those responsible for each activity were defined, regarding the internal control system it was determined that they have a confidence level of 76% high and a risk of 24% low, within the specific planning phase it was established; in credits a risk of 37%, portfolio recovery of 17% and in the administration of human talent it reached 57% being its main weakness; While the management indicators have not been applied and the degree of compliance with the objectives set by the organization is not met in full, mainly due to the absence of strategies to improve the performance of the cooperative, lack of supervision to the processes of credit and recovery of overdue portfolio, nor has the performance of employees of the credit and collection department been evaluated; it is recommended the socialization of the processes and procedures defined for the credit and collection department based on the current regulations and a training of the functions manual so that the activities are carried out fulfilling the necessary activities directed to the administration, a monitoring plan of the activities and Management indicators should be made to measure the levels of efficiency and effectiveness in the use of the resources of the cooperative, considering that it is the essential activity to be developed in the cooperative to take corrective measures in time.

**Keywords:** Management audit, Credit, Portfolio recovery, Management indicators, and Internal control system.



Imágenes generadas por:  
HUGO HERNAN ROMERO  
ROJAS

Reviewed by:  
Mgs. Hugo Romero  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0603156258

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tiene como propósito realizar una, Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., período 2021, se emplea como una respuesta a la necesidad de alcanzar un mejor control a los diferentes procesos que se encuentren dentro del departamento, con el objetivo de establecer los cambios necesarios y su aplicación, motivo por el cual toda institución debe ser evaluada de manera interna como también externa para de esta manera conocer los puntos críticos sobre las cuales se debe tomar medidas preventivas y correctivas, bajo un concepto de eficiencia, eficacia y economía.

La Auditoría de Gestión se emplea como respuesta a las distintas necesidades encontradas en la cooperativa para poder evaluar las condiciones de esta, determinando el grado de eficiencia y eficacia del uso de los recursos humanos, tecnológicos y materiales con el único fin de establecer cambios necesarios en los distintos procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera que se llevan a cabo en la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COCA LTDA. es una Institución Financiera reconocida en la Provincia de Orellana, la cual tiene cuatro Agencias en diferentes ciudades, ofrece a sus socios un sin número de servicios como son créditos, ahorro estudiantil, ahorro programado, western unión entre otros en la actualidad lleva 23 años brindando estos servicios a la ciudadanía. La entidad presenta problemas relacionados a la cobranza de su cartera de crédito y gestión de cobranza por lo que es importante la elaboración de la Auditoría de Gestión.

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematicación**

La cooperativa tiene como objetivo realizar actividades de intermediación financiera, la misma que está sujeta a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario. En la Cooperativa existe la necesidad de evaluar el Departamento de Crédito y Cobranza, porque existen deficiencias en los procesos de créditos realizados en la entidad, afectando la liquidez y el oportuno pago de sus deudas. En la actualidad la institución no cuenta con un proceso de seguimiento, evaluación y retroalimentación de su gestión, lo que dificulta la

detección de deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos de manera oportuna para conseguir la rentabilidad, el crecimiento económico y social de la organización.

**Tabla 1: Valores de cartera de crédito**

Componente	2020	2021	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Cartera de Crédito	\$ 979.296.15	\$ 1.083.315.59	\$ 104.019.44	11%

Nota: La tabla representa el incremento de la cartera de crédito de la Coac COCA

Autor: Agreda. S. 2022

La cuenta Cartera de crédito presenta un incremento de un valor de \$104.019,44 en el período 2021, porque no se realiza una gestión adecuada de cobranza para la recuperación de la cartera de crédito oportunamente. De acuerdo con la situación anteriormente expuesta se evidencia la necesidad de realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de crédito y cobranza y verificar que los procesos sean correctos y adecuados de la Cooperativa Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto y que permita conocer la correcta aplicación de la normativa.

### **1.1.2 Formulación del Problema**

¿De qué manera una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COCA LTDA., Agencia Loreto, período 2021, permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos de gestión del Departamento de Créditos y Cobranzas?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación nos permitirá determinar si en el Departamento de Crédito y Cobranzas del período 2021, 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 poder mejorar los procesos administrativos con el fin de optimizar recursos y generar rentabilidad a la entidad.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Agencia Loreto, período 2021.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar las fases de auditoría de gestión por medio de técnicas y procedimientos para identificar los hallazgos existentes.
- Aplicar Indicadores de Gestión para medir la eficiencia y eficacia en los procesos de crédito.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1 Antecedentes**

Una vez realizada una búsqueda de fuentes bibliográficas referentes al objeto de estudio, presento los siguientes antecedentes investigativos:

Según Hipo. S. (2019) en su trabajo investigativo denominado “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la COAC Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, período 2018”, la cual menciona tener como objetivo principal realizar una Auditoría de Gestión del período 2018, se han presentado varios problemas relacionados con la ausencia de controles e incumplimiento de los procesos que afectan los resultados de la cooperativa; en lo referente, a la metodología y técnicas a utilizar en la investigación, Capítulo IV Marco Propositivo se realiza el desarrollo de la investigación. La metodología utilizada fueron los siguientes métodos inductivo-deductivo, método analítico sintético, como también se utilizó las siguientes técnicas de investigación como observación directa, encuestas y entrevistas mediante un cuestionario de control interno, tendiente a la evaluación de desempeño, bajo parámetros de eficiencia, eficacia y economía de los recursos que posee la cooperativa. Como conclusión en el presente proyecto fue la siguiente, se encontraron hallazgos de incumplimiento de requisitos para la concesión de crédito, la falta de una evaluación y mitigación de riesgo, incumplimiento de la aplicación del manual crediticio.

Por otro lado, encontramos la investigación similar según Joymar, (2019), en el trabajo investigativo denominado, “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito pequeña empresa de Pastaza Ltda.” Tiene como objetivo desarrollar una Auditoría al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito pequeña Empresa Pastaza Ltda. Aplicando la metodología de revisión documental e investigación de campo en donde se ejecuta las siguientes técnicas como son la encuesta y entrevista obteniendo como resultado final que en el departamento existe una mala estructura en lo relacionado a las funciones de los oficiales de crédito como también no se da un cumplimiento a los planes operativos dentro del departamento.

Según (Moposita, Nelly., Ramírez Cristina) La Auditoría de Cartera de Créditos es una combinación de análisis de documentos (ej. políticas y procedimientos) y visita en campo a las sucursales de la Institución Financiera y sus clientes. El informe final brinda una visión

clara de la calidad y estructura de cartera de la institución financiera, una evaluación profunda de los procesos de crédito y una lista completa espacios de mejora identificados, así como una guía para mejorar la cartera.

## **2.1.1 Conceptualización de la Variable Independiente: Auditoría de Gestión**

### **2.1.1.1 Auditoría de Gestión**

Sánchez. J. (2020), define: la Auditoría de Gestión es una metodología centrada en la evaluación de los recursos y estructura con los que cuenta una organización, empresa o institución, y el modo en que su uso lleva hacia un nivel determinado de rentabilidad.

### **2.1.1.2 Objetivo de la Auditoría de Gestión**

Merchán I. (2018), definen los objetivos primordiales de la Auditoría de Gestión que son los siguientes:

- Determinar la organización de las entidades auditadas.
- Verificar la existencia de objetivos y planes para un período de tiempo determinado.
- Evaluar la existencia de políticas que regulan los procesos internos.
- Comprobar la confiabilidad de la información por lo que debe existir regulaciones y autorizaciones dadas por los organismos de control.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados para cada una de las operaciones.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (p. 120)

### **2.1.1.3 Fases de la Auditoría de Gestión**

Arias. P. (2018), menciona: las Fases de Auditoría de Gestión:

- Fase de Planificación: permite orientar la conducción del examen de auditoría a ejecutarse, esta planificación puede ser: preliminar en la cual se obtiene información del ente auditado y específica parte de la evaluación del Control Interno de la organización.
- Fase de Ejecución: en esta fase se aplican las técnicas de auditoría para la obtención de evidencia que permiten encontrar hallazgos sustentados con evidencia.



- Fase de Comunicación de Resultados: se traduce en el Informe de Auditoría en base a los hallazgos de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.
- Fase de Seguimiento: se elaboran las recomendaciones con las respectivas actividades y responsables a ser aplicadas.

#### **2.1.1.4 Control Interno**

Estupiñan. R (2021), se define como Control Interno es un proceso, ejecutado por la directiva y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar una seguridad razonable de la información de la empresa para medir los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones según la actividad de la empresa.
- Suficiencia en la información financiera para la toma de decisiones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables la normativa interna y externa

#### **2.1.1.5 Informe de Auditoría**

Becher. M. (2018), El informe de auditoría interna es un documento que formaliza los resultados de la auditoría muestra lo que fue examinado en un proceso de evaluación, destacando los puntos positivos y sus conclusiones, para que la dirección de la empresa y lo que precisa ser mejorado. El informe debe ser elaborado cuidadosamente. El texto precisa ser claro, objetivo e imparcial, para garantizar los resultados de la auditoría.

### **2.1.2 Conceptualización de la Variable Dependiente: Departamento de Crédito y Cobranza**

#### **2.1.2.1 Crédito**

DEBITOOR (2020), define: Es una forma de financiar el pago de tus compras. La devolución tiene lugar después, durante un período de tiempo acordado con el acreedor. Es una operación financiera en la que una persona o entidad presta una cantidad determinada de dinero a otra. El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor.

### **2.1.2.2 Morosidad**

Cedeño y Zambrano (2022), define:

La Morosidad se la define como una actividad habitual de las entidades. Dicha actividad supone un riesgo para estas instituciones pues siempre existe una cierta probabilidad de que un crédito se convierta en dudoso, luego en moroso. (p. 1953)

### **2.1.2.3 COSO III**

QAEC (2019), define:

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una comisión creada por cinco organizaciones del sector privado en EEUU, quien buscan en la aplicación de evaluaciones conocer a las empresas y establecer su funcionamiento en función de sus resultados y la información generada, desde su fundación el COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones a las empresas reguladas.

El COSO III, nace en mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III, enfocado en la Gestión de Riesgos procurando la mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos, alcanzar mayor confianza eliminando los riesgos y consecución de objetivos y proporcionado mayor claridad en la información.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de Investigación.**

#### **3.1.1 Investigación Descriptiva**

Orozco L. (2020), este tipo de investigación se desarrolló por medio de la descripción, el registro, análisis e interpretación de la naturaleza, la formación y los procesos característicos de los fenómenos. Se enfoca principalmente en hacer un análisis del entorno, una persona o grupo de estas y con ello hacer una interpretación posterior. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

Se aplicó en la generación del Informe de Auditoría de Gestión, donde se incluyeron varios aspectos que afectaron los procesos de otorgamiento y recuperación de cartera vencida.

#### **3.1.2 Investigación de Campo**

Arteaga (2022), la investigación de campo tiene como objetivo comprender, analizar e interactuar cualitativamente con los individuos en sus entornos y recopilar datos, también llaman a este método de recogida de datos observación.

Se aplicaron las técnicas de autoría en las instalaciones de la cooperativa, se recabo información y se generó los hallazgos en base a la evidencia presentada en los procesos de auditoría de gestión.

#### **3.1.3 Investigación Documental**

En la investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos Baena (2017). Esta investigación documental es importante porque permitió analizar, comparar documentación que es objeto de estudio. Los documentos empleados fueron facilitados por la entidad.

### **3.2 Diseño de Investigación**

En la presente Investigación el diseño es no experimental porque no se va intervenir en la manipulación de las variables, es decir se tomará la información tal cual se presenta sin que sea objeto del trabajo.

### **3.3 Técnicas de Recolección de Datos**

#### **3.3.1 Determinación de las Técnicas de la Recogida de Información**

- La encuesta permitió obtener información de los empleados de la cooperativa, se aplicaron preguntas cerradas.
- Entrevista se obtuvo la información del delegado de la cooperativa con la finalidad de conocer las deficiencias en el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera vencida.

#### **3.3.2 Determinación de los Instrumentos de Recogida de Información**

- Cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para establecer la necesidad de una Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Recuperación de cartera vencida.
- Guía de entrevista, es un conjunto de preguntas que permitió identificar las deficiencias en la gestión de los procesos internos.

### **3.4 Población de Estudio y Tamaño de Muestra**

#### **3.4.1 Determinación de la Población**

En lo referente a la población, la cooperativa cuenta con 4 empleados quienes desempeñan varias actividades, las cuales fueron encuestadas sobre la necesidad de una Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza considerando que son el área operativa de la cooperativa.

#### **3.4.2 Determinación de la Muestra**

El ser un número limitado no es necesario el cálculo de muestra estadística, pues se aplicó la encuesta a la totalidad de los empleados.


### **3.5 Métodos de Análisis, y Procesamiento de Datos.**

#### **3.5.1 Método Deductivo**

En la presente investigación se utilizó el método deductivo porque se requirió tomar aspectos generales del Departamento de Crédito y Cobranza, para la determinación del cumplimiento de la normativa

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1.1 Fase de Planificación Específica

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>PE</b> <b>1/1</b>
---	--	-------------------------


### PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

#### Objetivo:

Evaluar al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., estableciendo las debilidades que serán presentadas en un informe de Planificación Específica.

No.	Procedimientos	P / T	Responsable	Fecha
1	Aplice el cuestionario de Control Interno de los componentes seleccionados en el proceso de auditoría,	<b>ECI</b>	<b>SCACH</b>	20/06/2022
2	Elabore la matriz de riesgos de los componentes seleccionados.	<b>MR</b>	<b>SCACH</b>	27/06/2022
3	Elaborar el informe de Planificación Específica.	<b>IPE</b>	<b>SCACH</b>	01/07/2022


	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>ECI</b> <b>1/5</b>
---	--	--------------------------

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Componente: Créditos

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La Cooperativa cuenta con un manual donde se regule el proceso de otorgamiento de créditos?	✓		
2	¿Cuenta con personal capacitado en el proceso de otorgamiento de créditos?		✓	No se han realizado capacitaciones donde se incluya al personal de créditos.
3	¿Aplican Indicadores de Gestión a los procesos de otorgamiento de créditos?		✓	Ausencia de Indicadores de Gestión para medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía.
4	¿Se cuentan con documentos que abalicen el proceso de otorgamiento de créditos?	✓		
5	¿Mantienen un archivo documental que pueden ser verificados para establecer su cumplimiento?	✓		
6	¿Se definen metas para la colocación mensual de créditos?	✓		
7	¿Supervisan las acciones efectuadas por el Departamento de créditos?	✓		
8	¿Realizaron diagnósticos al proceso de otorgamiento de créditos?		✓	No se realizan gestiones para establecer las debilidades en la gestión de la cooperativa.
	Suman $\Sigma$	5	3	

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>ECI</b> <b>2/5</b></p>
---	---	----------------------------------

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 5 / 8 \* 100

**Nivel de confianza** = 63%

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza


**Nivel de riesgo** = 100% - 63%

**Nivel de riesgo** = 37%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022



	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>ECI</b> <b>3/5</b>
---	--	--------------------------

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Componente: Recuperación de Cartera

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Cuentan con una normativa que regula el proceso de recuperación de cartera vencida?	✓		
2	¿Se ha definido personal que se haga cargo del proceso de recuperación de cartera vencida?	✓		
3	¿Han establecido metas para la recuperación de la cartera vencida?	✓		
4	¿Se evalúa el proceso de recuperación de cartera vencida?		✓	No se aplican las evaluaciones a la recuperación de cartera.
5	¿Aplican Indicadores de Gestión a la recuperación de cartera vencida?	✓		
6	¿Se emiten informes sobre el proceso de recuperación de cartera vencida?	✓		
	Suman $\Sigma$	5	1	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 5 / 6 \* 100


**Nivel de confianza** = 83%

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 83%

**Nivel de riesgo** = 17%


15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>CCI</b> <b>4/5</b>
---	--	--------------------------

### EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**Componente:** Administración de talento humano

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La Cooperativa cuentan con un reglamento interno de trabajo?	✓		
2	¿Se han definido los procesos internos para la administración del Talento Humano?		✓	No se cuenta con un manual para el proceso de administración del Talento Humano.
3	¿Cuenta con expedientes de cada uno de los funcionarios que laboran en la cooperativa?	✓		
4	¿Poseen un plan de capacitación del personal que labora en la cooperativa?		✓	No se ha elaborado un plan de capacitación del personal en base a sus funciones.
5	¿Aplican evaluaciones para establecer el rendimiento de los empleados de la cooperativa?		✓	Ausencia de un plan de evaluación al personal que labora en la cooperativa.
6	¿Los actos administrativos de sanción son notificados a los empleados?	✓		Al no efectuarse evaluaciones formales no se cuentan con informes sobre este particular.
7	¿Aplican Indicadores de Gestión a la administración del Talento Humano?		✓	No se aplican Indicadores de Gestión para la administración del Talento Humano.
	Suman $\Sigma$	3	4	

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>ECI</b> <b>5/5</b></p>
---	---	----------------------------------

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 3 / 7 \* 100

**Nivel de confianza** = 43%


**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 43%

**Nivel de riesgo** = 57%

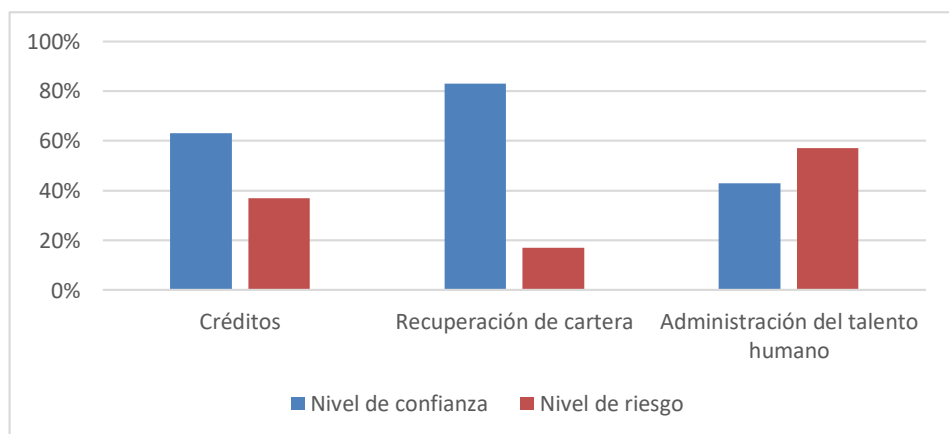
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022


	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>MR</b> <b>1/1</b></p>
---	---	---------------------------------

### MATRIZ DE RIESGOS

No.	Componentes	Niveles de confianza	Niveles de riesgos	Procedimientos a ejecutarse
1	Créditos	63%	37%	<p>Verificar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos.</p> <p>Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida.</p> <p>Verificación de los procesos relacionados con la Administración del Talento Humano.</p> <p>Aplicación de Indicadores de Gestión.</p>
2	Recuperación de Cartera	83%	17%	
3	Administración del Talento Humano	43%	57%	



	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>IPE</b> <b>1/2</b>
---	--	--------------------------

## INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Coca, 1 de julio del 2022.

Master.

Edgar Pazmiño

### GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.


Presente.

Reciba un saludo respetuoso, el motivo de la presente es informarle el final de la segunda etapa de la Auditoría de Gestión, donde se presentan los siguientes resultados:

No.	Componentes	Niveles de confianza	Niveles de riesgos	Procedimientos a ejecutarse
1	Créditos	63%	37%	Verificar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos.
2	Recuperación de Cartera	83%	17%	Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida.
3	Administración del Talento Humano	43%	57%	Verificación de los procesos relacionados con la administración del Talento Humano. Aplicación de Indicadores de Gestión.

#### Créditos

En lo referente, al proceso de otorgamiento de crédito se pudo conocer que el personal no ha sido capacitado, en la actualidad no se realizan procesos de capacitación, este proceso ya que solo se realiza un programa de inducción sin profundizar el conocimiento de los Indicadores de Gestión; tampoco se han aplicado diagnósticos para conocer las deficiencias en el área de otorgamiento de créditos.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>IPE</b> <b>2/2</b></p>
---	---	----------------------------------

### **Recuperación de cartera**

El proceso de recuperación de cartera vencida cuenta con un proceso, que no se aplica una evaluación para conocer las deficiencias, ni mecanismos necesarios para superar los niveles actuales de cartera vencida.

### **Administración del Talento Humano**

Se pudo determinar que no se cumplen con los procesos internos que permiten identificar las deficiencias, tampoco cuenta con un plan de capacitación donde intervengan todos los funcionarios de la cooperativa; en lo referente a las evaluaciones estas no son aplicados en su totalidad, se desconoce sus deficiencias tampoco se aplica indicadores para conocer los niveles de gestión en la administración del Talento Humano.

### **Inversiones**

Mientras que el proceso de inversiones, a pesar de estar formado y contar con personal competente no se aplica Indicadores de Gestión para conocer los niveles de cumplimiento de los objetivos planteados para cada uno de los periodos fiscales.

Por la atención dada la presente le anticipo mi más sincero agradecimiento.

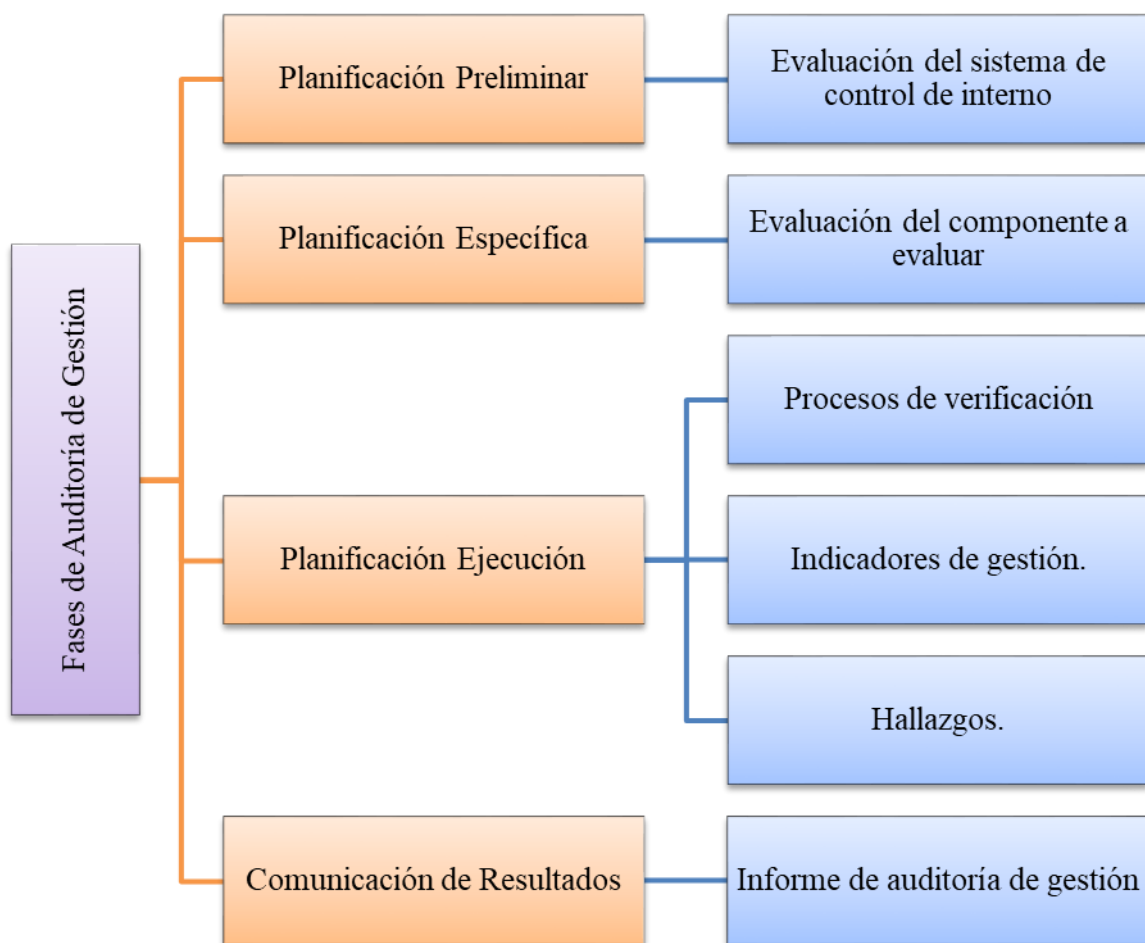
Atentamente;

Srta. Sonnya Agreda

**Auditora**


	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

## 4.2 Contenido de la Propuesta



<b>Entidad</b>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.</b>
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Enfoque</b>	Departamento de Crédito y Cobranza
<b>Período</b>	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.
<b>Responsable</b>	Sonnya Agreda Ms. Alexandra López.

#### 4.2.1 Fase de Planificación Preliminar

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>PP</b> <b>1/1</b>
---	--	-------------------------

### PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR


#### Objetivo:

Conocer el funcionamiento del Sistema de Control Interno estableciendo los niveles de confianza y riesgo propios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

No.	Procedimientos	P / T	Responsable	Fecha
1	Se notifica el inicio del proceso de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza.	<b>NIA</b>	<b>SCACH</b>	06/06/2022
2	Realice la entrevista preliminar y la visita a las instalaciones de la cooperativa.	<b>EVP</b>	<b>SCACH</b>	08/06/2022
3	Aplice el cuestionario de Control Interno para la determinación de los niveles de confianza y de riesgo.	<b>CCI</b>	<b>SCACH</b>	07/06/2022
4	Elabore el Informe de Planificación Preliminar.	<b>EPP</b>	<b>SCACH</b>	17/06/2022

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>



	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>NIA</b> <b>1/1</b></p>
---	---	----------------------------------

### NOTIFICACIÓN DE INICIO

Coca, 6 de junio del 2022.

Master.

Edgar Pazmiño

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.**

Presente.

Reciba un saludo respetuoso, el motivo de la presente es informarle el inicio del proceso de Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., debido a que fue autorizado por su persona mediante una carta de auspicio; en lo referente a las responsabilidades de este proceso son los siguientes: se les solicita de la manera más comedida autoriza a quien corresponda la entrega de información para poder dar una opinión clara y objetiva sobre la gestión efectuada en el departamento, mientras que mi responsabilidad es entregar un informe donde se presente las deficiencias y su aporte con conclusiones y recomendaciones que le permita usted tomar decisiones.


Por la atención dada la presente le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Sonnya Agreda

**Auditora**

	Fecha
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>EVP</b> <b>1/3</b></p>
---	---	----------------------------------

### **VISITA Y ENTREVISTA PRELIMINAR**

**Fecha:** 8 de junio del 2022.

**Responsable:** Delegado del Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

**Objetivo:** Conocer el funcionamiento de la Cooperativa principalmente en el Departamento de Créditos y Cobranza que permita el establecimiento de las debilidades para su posterior aplicación enfocadas en el desempeño de la Institución Financiera.

#### **Entrevista**

**1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., cuenta con todos los documentos en regla para su funcionamiento?**


Si, contamos con todos los documentos solicitados por los organismos de control que nos acreditar su funcionamiento y la entrega de varios productos y servicios financieros entre las que se destacan los créditos otorgados no solo socio sino también a clientes, previo el cumplimiento de varios requisitos aprobados por la SEPS.

**2. ¿Cuenta con una filosofía empresarial para el direccionamiento de las actividades?**

Por supuesto, si se ha elaborado la misión, visión, objetivos y los valores apoyados en los principios de cooperativismo, buscamos que se realice un trabajo coordinado que permita un adecuado funcionamiento de la cooperativa procurando el posicionamiento de la entidad.

**3. ¿Cuenta con una normativa que regula los procesos internos principalmente enfocados a la cobranza y el otorgamiento de créditos?**

Sí, se cuenta con un manual de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera en base a los parámetros definidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, este documento debe ser presentado para su aprobación adicionalmente se ha puesto a consideración de los consejos para su análisis y posteriormente la ejecución.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>EVP</b> <b>2/3</b></p>
---	---	----------------------------------

**4. ¿Se han presentado problemas en el área de créditos y cobranzas?**

Lamentablemente, si existe un alto porcentaje de cartera vencida ya que no se ha podido aplicar un proceso adecuado para cobrar, permitiendo que este rubro se incremente afectando los resultados de la cooperativa; en lo referente, al otorgamiento de créditos reconocemos que se prioriza la colocación a varios procesos operativos, convirtiéndose en una debilidad para la institución.

**5. ¿El personal del área de créditos y cobranzas ha sido evaluado para conocer el nivel de desempeño en el cumplimiento de sus funciones?**


Se evalúa solo el cumplimiento de las metas para el pago de las comisiones mensuales, pero no se ha valorado el proceso de atención a los socios y clientes.

**6. ¿Se realiza una supervisión efectiva de los procesos que realiza la cooperativa?**

No, por la cantidad de personas que laboran en la cooperativa y las actividades principales de cada uno de ellos, no hemos podido realizar un seguimiento constante de dichas tareas; por esta razón, desconocemos lo que pasa, tampoco se han establecido las deficiencias se pasaron por alto y se mantienen en la actualidad.

**7. ¿Aplicado Indicadores de Gestión para conocer el nivel de cumplimiento de una planificación efectuada?**


No aplicamos este tipo de instrumentos de medición, en realidad solo establecemos el nivel de cumplimiento de las metas de colocación y se ha dejado de lado otros indicadores que nos permiten conocer el nivel de gestión dentro de la cooperativa esto infectado el cumplimiento de la planificación anual.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>EVP</b> <b>3/3</b></p>
---	---	----------------------------------

**8. ¿Usted considera necesaria una Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza?**

Si, es importante conocer cuáles son las deficiencias, además con la presentación de un informe conclusiones y recomendaciones nos permitirá a nosotros tomar decisiones en base a dichos resultados aportará significativamente al desarrollo de la institución.


	Fecha
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CCI</b> <b>1/11</b></p>
---	---	-----------------------------------


#### EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**Componente:** Ambiente de Control

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
	Principio 1: La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.			
1	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., cuenta con Código de Ética?	✓		
2	¿Se ha realizado la socialización del Código de Ética institucional?		✓	Formalmente no se ha realizado un proceso de capacitación por esa razón desconocen sobre su cumplimiento.
3	¿Han definido una persona responsable de la aplicación del Código de Ética?	✓		
4	¿Se ha presentado sanciones al personal por una conducta inadecuada?	✓		
	Principio 2: El Consejo Directivo demuestra independencia de la gestión y supervisa el desarrollo y desempeño del Control Interno.			
5	¿Se han definido las funciones de los consejos de la cooperativa?	✓		
6	¿Se designaron las responsabilidades de cada uno de los integrantes de los consejos?	✓		

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CCI</b> <b>2/11</b></p>
---	---	-----------------------------------

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
7	¿Cuentan con una normativa que regula el cumplimiento de los procesos internos?	✓		
8	¿Poseen un plan de supervisión de las actividades propias de la cooperativa?		✓	No se ha elaborado un plan a seguir de supervisión.
	Principio 3: La Dirección establece estructuras de las responsabilidades para lograr los objetivos.			
9	¿Cuenta con un organigrama estructural dónde se establecen las posiciones jerárquicas?	✓		
10	¿Los empleados de la cooperativa conocen cuáles son las líneas de autoridad y responsabilidad?	✓		
11	¿El organigrama estructural ha sido actualizado en los últimos dos años?	✓		
	Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a individuos competentes de acuerdo con los objetivos.			
12	¿Se han definido políticas para la administración del Talento Humano?	✓		


	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CCI</b> <b>3/11</b></p>
---	---	-----------------------------------

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
13	¿Cuenta con un reglamento de trabajo donde se definan obligaciones y responsabilidades de los empleados y el empleador?	✓		
14	¿Han elaborado un Manual de Funciones donde se establezcan las actividades de cada puesto?	✓		
15	¿Se ha capacitado el personal sobre las funciones que deben realizar?	✓		
	Principio 5: La organización hace responsables a los individuos de sus obligaciones.			
16	Los empleados conocen cuál es su aporte en el cumplimiento de los objetivos	✓		
17	Se han aplicado Indicadores para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos	✓		
18	Presentan informes sobre la Vans en el cumplimiento de objetivos	✓		
	Suman $\Sigma$	16	2	

**Nivel de confianza = 89%**

**Nivel de riesgo = 11%**

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022


	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CCI</b> <b>4/11</b></p>
---	---	-----------------------------------

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**Componente:** Evaluación del riesgo

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
	Principio 6: La organización especifica los objetivos y evaluación de los riesgos relacionados con ellos.			
1	¿Se han definido los objetivos para cada período fiscal?	✓		
2	¿Los empleados de la cooperativa conocen sus responsabilidades en el cumplimiento de los objetivos?		✓	Desconocen las funciones de cada uno de los puestos de trabajo.
3	¿Aplican controles al cumplimiento de los objetivos empresariales?		✓	No se han definido controles a los objetivos.
4	¿Se emiten informes departamentales del cumplimiento de los objetivos?	✓		
	Principio 7: La organización identifica los riesgos y los analiza para determinar cómo se deben gestionar.			
5	¿Definen los riesgos que deben enfrentar los directivos de la organización?	✓		
6	¿Establecen los niveles de ocurrencia de los riesgos?	✓		
7	¿Mantiene herramientas de control para establecer los impactos de cada riesgo?	✓		




	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CCI</b> <b>5/11</b></p>
---	---	-----------------------------------

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
	Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude			
8	¿Se han definido los eventos que pueden causar fraude en la cooperativa?	✓		
9	¿Cuentan con mecanismos para la evaluación del riesgo?		✓	No se han definido mecanismos para evaluar los riesgos.
10	¿Se han definido los responsables de los procesos de evaluación del riesgo?	✓		
11	¿Emiten informes sobre las evaluaciones realizadas?		✓	No se emiten informes del proceso de evaluación de la cooperativa.
	Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.			
12	¿Establecen las debilidades que deben ser atendidos?	✓		
13	¿Definen las acciones que deben aplicarse para superar las deficiencias encontradas?		✓	No se emiten acciones a los riesgos que debe enfrentar la cooperativa.
14	¿Elabora un plan de mitigación de riesgos?		✓	Ausencia de un plan de mitigación de riesgos empresariales.
	Suman $\Sigma$	8	6	

**Nivel de confianza = 57%**


**Nivel de riesgo = 43%**

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CCI</b> <b>6/10</b></p>
---	---	-----------------------------------

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**Componente:** Actividades de control

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.			
1	¿Han establecido las actividades esenciales de la cooperativa?	✓		
2	¿Mantienen un Manual de Funciones donde se definan las actividades para cada uno de los departamentos?	✓		
3	¿El personal ha sido socializado sobre los manuales internos de la cooperativa?	✓		
	Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.			
5	¿Han definido los controles para cada uno de los puestos de trabajo?	✓		
6	¿Elaboran informes sobre los procesos que se desarrollan en la cooperativa?	✓		
7	¿Realizan procesos de mantenimiento a las redes informáticas?	✓		
	Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos.			

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>CCI</b> <b>7/10</b>
---	--	---------------------------

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO


**Componente:** Actividades de control

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
8	¿Se han elaborado manuales que regulen las operaciones internas?	✓		
9	¿La normativa interna de la cooperativa ha sido actualizada?	✓		
10	¿El personal es capacitado sobre la normativa que regulan las operaciones internas?		✓	No se efectúan procesos de capacitación a la totalidad del personal.
11	¿Se emite información necesaria para la toma de decisiones?	✓		
12	¿Se definen los responsables del manejo de información?	✓		
	Suman $\Sigma$	11	1	

**Nivel de confianza** = 92%

**Nivel de riesgo** = 8%

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>CCI</b> <b>8/10</b>
---	--	---------------------------

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO


**Componente:** Información y comunicación

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
	Principio 14: Comunicación interna.			
1	¿Cuentan con un plan de comunicación interna?	✓		
2	¿Los empleados conocen claramente la información que posee a su cargo?	✓		
3	¿Poseen un archivo documental ordenado de las operaciones?	✓		
	Principio 15: Comunicación externa			
4	¿Se emite la información según los requerimientos de los organismos de control?	✓		
5	¿Se entregan las declaraciones en los plazos previstos por los organismos de control?	✓		
6	¿Se mantiene un archivo ordenado de la documentación entregada por la cooperativa?	✓		
	Suman $\Sigma$	6	0	

**Nivel de confianza = 100%**

**Nivel de riesgo = 0%**

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>CCI</b> <b>9/10</b>
---	--	---------------------------

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO


**Componente:** Seguimiento

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.			
1	¿Se cuenta con un plan de evaluaciones de las actividades internas?		✓	No se cuenta con un plan de evaluación.
2	¿Definen los mecanismos de evaluaciones para las operaciones internas de la cooperativa?		✓	Ausencia de mecanismos de evaluación del personal.
3	¿Supervisan las diferentes áreas de la cooperativa?	✓		
	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.			
4	¿Emiten informes sobre los procesos de evaluación interna?		✓	Al no efectuarse evaluaciones formales no se cuentan con informes sobre este particular.
5	¿Se toman decisiones en base a los informes presentados por las unidades evaluadoras?	✓		
	Suman $\Sigma$	2	3	

**Nivel de confianza** = 40%

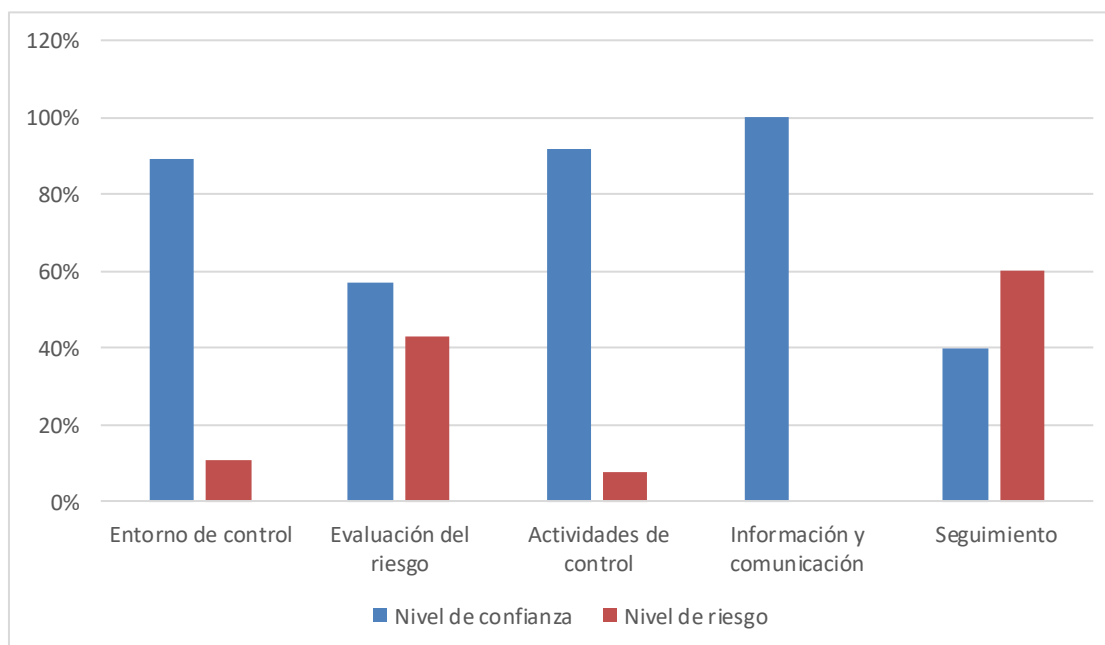
**Nivel de riesgo** = 60%

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>


	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CCI</b> <b>10/10</b></p>
---	---	------------------------------------

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No.	Preguntas	Nivel de confianza	Nivel de riesgos
1	Entorno de Control	89%	11%
2	Evaluación del Riesgo	57%	43%
3	Actividades de Control	92%	8%
4	Información y Comunicación	100%	0%
5	Seguimiento	40%	60%
	Suman $\Sigma$	378%	122%
	Promedio	76%	24%



	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>EPP</b> <b>1/2</b>
---	--	--------------------------

## INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Coca, 17 de junio del 2022.

Master.

Edgar Pazmiño

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.**

Presente.

Reciba un saludo respetuoso, el motivo de la presente es informarle el final de la primera etapa de la Auditoría de Gestión, donde se presentan los siguientes resultados:


No.	Preguntas	Nivel de confianza	Nivel de riesgos
1	Entorno de Control	89%	11%
2	Evaluación del Riesgo	57%	43%
3	Actividades de Control	92%	8%
4	Información y Comunicación	100%	0%
5	Seguimiento	40%	60%
	Promedio	<b>76%</b>	<b>24%</b>

### Ambiente de control

Se puede establecer que a pesar de contar con un Código de Ética no ha sido socializado a los empleados para su cumplimiento, convirtiéndose en una deficiencia; en lo referente, al plan de supervisión de las actividades se pudo conocer que no se cuenta con dicho documento; por ende, no se verifican las operaciones en los diferentes departamentos de la cooperativa.

### Evaluación de riesgo

La evaluación del riesgo se pudo determinar que los empleados desconocen cuáles son sus responsabilidades en el cumplimiento de los objetivos, tampoco son aplicados controles que permitan alcanzar las metas planteadas para cada periodo fiscal, adicionalmente se pudo

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>EPP</b> <b>2/2</b></p>
---	---	----------------------------------

establecer la ausencia de mecanismos que permitan evaluar los riesgos a los que enfrentan la cooperativa. También se pudo determinar la ausencia de informes de evaluación en los que nos basemos para superar los riesgos, ausencia de un plan de mitigación de riesgos empresariales este no está disponible de la cooperativa.

### **Actividades de control**

Lo referente actividades de control se pudo establecer que el personal de la cooperativa no ha sido capacitado en las políticas internas se desconoce su aplicación.

### **Información y comunicación**

En este componente se puede establecer de que existen canales de comunicación y mecanismos que permitan un adecuado funcionamiento de la institución financiera.

### **Seguimiento**

En el componente se pudo determinar que no cuentan con un plan de evaluación; por ende, no se han definido mecanismos para conocer el desempeño del personal; al no contar con esos datos no se han podido emitir informes que permiten identificar la problemática para que puedan emitir las posibles soluciones.

Por la atención dada la presente le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente;


Srta. Sonnya Agreda

**Auditora**

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022



#### 4.2.2 Fase de Ejecución

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>E</b> <b>1/1</b>
---	--	------------------------


### PROGRAMA DE EJECUCIÓN

#### Objetivo:

Conocer el funcionamiento del sistema de Control Interno estableciendo los niveles de confianza y riesgo propios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.


No.	Procedimientos	P / T	Responsable	Fecha
1	Verifique el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.	<b>VPCC</b>	<b>SCACH</b>	04/07/2022
2	Compré el proceso de cobranza según la normativa vigente.	<b>CPC</b>	<b>SCACH</b>	06/07/2022
3	Verifique los procesos relacionados con la administración del Talento Humano.	<b>VPTH</b>	<b>SCACH</b>	12/07/2022
4	Aplice Indicadores de Gestión para conocer los niveles de eficiencia, eficacia y económica en el uso de los recursos.	<b>AIG</b>	<b>SCACH</b>	25/07/2022
5	Elabore los Hallazgos de Auditoría	<b>HA</b>	<b>SCACH</b>	12/08/2022

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p>VPCC 1/2</p>
---	---	---------------------

**PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA**


No.	Actividades	Si	No	Observación
1	Promoción de los créditos que otorga la cooperativa.	✓		
2	Entrevista preliminar donde se realiza la simulación de operaciones crediticias.	✓		
3	Recopilación de requisitos en base a la normativa de la cooperativa y el producto financiero.	✓		
4	Visita in situ al socio o garante donde se define la forma efectiva el domicilio.		✓	No se efectúa un proceso de revisión in situ de los domicilios de la totalidad de socios y garantes, pues solo se aplica en procesos nuevos.
5	Análisis y evaluación de créditos con la finalidad de establecer la capacidad de pago.	✓		
6	Revisión de la estructura de los expedientes de crédito.		✓	No se aplican estos controles a los datos, pasan documentos que no habilitan los créditos.
7	Análisis de la información de datos de garante en las operaciones.	✓		

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>VPCC</b> <b>2/2</b></p>
---	---	-----------------------------------

No.	Actividades	Si	No	Observación
8	Generación de solicitud en el score financiero.	✓		
9	Aprobación de la información previo a la entrega de un crédito.	✓		
10	Generación de la documentación que habilitan el otorgamiento de crédito.	✓		
11	Firma por parte de los socios.	✓		
12	Desembolso de los recursos entregados en el proceso de crédito.	✓		
	Total $\Sigma$	10	2	


Se han establecido en el manual de créditos doce pasos que se deben seguir para cumplir, pero no se han cumplido los pasos 4 y 6, debido principalmente al no verificar del proceso; se pudo determinar que no se efectúan la visita in situ al socio o garante para conocer su domicilio para ubicarlos y la no aplicación de controles a la totalidad de los requisitos.

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CPC</b> <b>1/2</b></p>
---	---	----------------------------------

### PROCESO DE COBRANZA SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE


No.	Actividades	Si	No	Observación
1	Preventiva			
	Llamadas telefónicas		✓	No se realizan llamadas telefónicas a los socios deudores con la finalidad de prevenir un incumplimiento en el pago.
	Mensajes SMS		✓	No se emiten mensajes para notificar las fechas de vencimiento con la finalidad de inducir a los deudores al pago.
2	Gestión de Mora temprana			
	Llamadas telefónicas (deudores y garantes)	✓		
	Mensajes SMS (deudores y garantes)		✓	No se envían mensajes a los deudores y garantes en un proceso de mora temprana. Los asesores dejan pasar varios días para realizar este proceso.
3	Reactiva vencida seguimiento			
	Llamadas (deudores y garantes)	✓		
	Mensajes (deudores y garantes)	✓		
	Notificaciones (deudores y garantes)	✓		

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CPC</b> <b>2/2</b></p>
---	---	----------------------------------

No.	Actividades	Si	No	Observación
4	Extrajudicial			
	Notificaciones extrajudiciales con abogados externos.	✓		
5	Judicial			
	Calificación de demanda	✓		
	Juicio ejecutivo	✓		
	Total $\Sigma$	7	3	

No se cumplió en su totalidad del proceso de cobranza definido en la normativa vigente; no se ha efectuado las llamadas telefónicas previas al cumplimiento de la obligación con la finalidad de incentivar el cobro, tampoco se enviaron mensajes de texto en el proceso de mora temprana como lo define el manual de cobranza; por ende, tiene una afectación directa con el porcentaje de cartera vencida.

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>


	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>VPTH</b> <b>1/1</b>
---	--	---------------------------

## PROCESOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

No.	Actividades	Si	No	Observación
1	Proceso de Contratación	✓		
2	Proceso de Inducción	✓		
3	Plan de Vacaciones		✓	
4	Plan de Rotación de Personal		✓	
5	Plan de Evaluación de Desempeño		✓	
	Total $\Sigma$	2	3	


Es necesario una adecuada Administración del Talento Humano planes y procesos que permitan el ingreso de los empleados competente para el cumplimiento de las funciones de cada uno de los puestos de trabajo. Se estableció un 40% de las acciones se han desarrollado satisfactoriamente, pero no se cuenta con un Plan de vacaciones, Rotación de Personal y Evaluación del Desempeño.

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>IG</b> <b>1/1</b></p>
---	---	---------------------------------

### INDICADORES DE GESTIÓN


Tipo de Indicador	Indicador	Índice	Brecha
<b>Eficacia</b>	Total de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	98%	2%
<b>Economía</b>	Total de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	-20.793.85	
<b>Eficacia</b>	Total de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	133%	-33%
<b>Eficacia</b>	Total de procesos de otorgamiento de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	83%	17%
<b>Eficacia</b>	Total de procesos de recuperación de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	70%	30%
<b>Eficacia</b>	Total de planes para la administración del Talento Humano en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	40%	60%

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>HA</b> <b>1/5</b></p>
---	---	---------------------------------


### Hallazgos de Auditoría

Atributos	Descripción
<b>Título</b>	<b>Incumplimiento del proceso para el otorgamiento de crédito.</b>
<b>Condición</b>	En la normativa se definen doce pasos a cumplir de los cuales se han realizado diez correctamente para entregar los créditos, pero dos pasos no se han realizado estrictamente.
<b>Criterio</b>	<p>En el manual de créditos se definen los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promoción de los créditos que otorga la cooperativa.</li> <li>2. Entrevista preliminar donde se realiza la simulación de operaciones crediticias.</li> <li>3. Recopilación de requisitos en base a la normativa de la cooperativa y el producto financiero.</li> <li>4. Visita in situ al socio o garante donde se define la forma efectiva el domicilio.</li> <li>5. Análisis y evaluación de créditos con la finalidad de establecer la capacidad de pago.</li> <li>6. Revisión de la estructura de los expedientes de crédito.</li> <li>7. Análisis de la información de los datos de garante en las operaciones.</li> <li>8. Generación de solicitud en el score financiero.</li> <li>9. Aprobación de la información previo a la entrega de un crédito.</li> <li>10. Generación de la documentación que habilitan el otorgamiento de crédito.</li> <li>11. Firma por parte de los socios.</li> <li>12. Desembolso de los recursos entregados en el proceso de crédito.</li> </ol>




	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p>HA 2/5</p>
---	---	-------------------


Atributos	Descripción
<b>Causa</b>	El encargado del área de créditos no ha evaluado el proceso para garantizar el cumplimiento de cada uno de los pasos, dejando acciones sin cumplir que afecta la gestión de recuperación de cartera.
<b>Efecto</b>	El 17% de los procesos de otorgamiento no se cumplen según la normativa aplicable.
<b>Conclusión</b>	En el manual de créditos se definen doce pasos a cumplirse previo la entrega de los recursos económicos, en el proceso de verificación se pudo determinar que no se ha realizado la visita in situ, para conocer donde se encuentran los socios deudores y garantes para efectuar el proceso de recuperación de cartera de forma eficiente.
<b>Recomendación</b>	A los responsables del área de créditos se les sugiere supervisar el proceso de otorgamiento de crédito con la finalidad de contar con las herramientas para la cobranza, es importante mantener actualizada la información para la toma de decisiones.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>HA</b> <b>3/5</b></p>
---	---	---------------------------------

Atributos	Descripción
<b>Título</b>	Incumplimiento de la cobranza preventiva
<b>Condición</b>	Se han definido cinco etapas del proceso de recuperación de cartera de las cuales se han ejecutado cuatro de forma habitual, dejando de lado la cobranza preventiva.
<b>Criterio</b>	<p>En el manual de recuperación de cartera vencida, define las fases que se deben cumplir, en la cobranza preventiva con las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas telefónicas</li> <li>• Mensajes SMS</li> </ul>
<b>Causa</b>	Las personas encargadas del proceso de cobranza a pesar de contar con un manual no se aplican ni emite informes sobre su efectividad, este punto puede afectar la recuperación de cartera.
<b>Efecto</b>	Incumplimiento de la cobranza preventiva afectando la recuperación de la cartera vencida.
<b>Conclusión</b>	A pesar de contar con una normativa se pudo determinar un incumplimiento de la cobranza preventiva, no se reportan llamadas ni mensajes que buscan notificar a los socios deudores las fechas de pago y los valores que deben ser cancelados con la finalidad de evitar un alto porcentaje de cartera vencida.
<b>Recomendación</b>	Al asesor de cobranza se sugiere realizar una evaluación al proceso de recuperación de cartera con la finalidad de que cada etapa se cumpla de forma permanente, en caso de presentarse incumplimientos se debe proceder a tomar las acciones correctivas a tiempo.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p>HA 4/5</p>
---	---	-------------------


Atributos	Descripción
<b>Título</b>	Ausencia de planes para una adecuada Administración del Talento Humano.
<b>Condición</b>	Para la correcta administración del personal es necesario la elaboración de planes para mejorar el rendimiento del personal, se pudo definir que solo se cuentan con dos elementos para su gestión.
<b>Criterio</b>	<p>Administración del talento humano se deben efectuar los siguientes planes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de contratación, se definen los pasos a seguir y los requisitos para su ingreso.</li> <li>• Proceso de inducción, establece el acompañamiento de un empleado experimentado en el área de trabajo.</li> <li>• Plan de vacaciones, se definen las fechas en las cuales puede salir un empleado a vacaciones sin que esto el rendimiento de la cooperativa.</li> <li>• Plan de rotación de personal, se establece los empleados que pueden tomar las funciones de otro a cargo.</li> <li>• Plan de evaluación de desempeño mide el nivel de rendimiento y establece las debilidades que deben ser atendidas con nuevas acciones.</li> </ul>
<b>Causa</b>	El encargado de la administración del personal no ha elaborado los planes necesarios para mejorar el desempeño de los empleados de la cooperativa.
<b>Efecto</b>	Ausencia del 60% de los planes necesarios para una adecuada gestión del talento humano.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>HA</b> <b>5/5</b></p>
---	---	---------------------------------

<b>Conclusión</b>	<p>Para una adecuada administración del talento humano se requiere la elaboración de planes enfocados a la capacitación, evaluación y cumplimiento de los derechos como es el caso de las vacaciones, pero no se ha cumplido en su totalidad, dejando de lado varias herramientas que impiden el desarrollo normal de las actividades, dando como resultados deficiencias en el desarrollo de las actividades cotidianas de la cooperativa.</p>
<b>Recomendación</b>	<p>Se sugiere la elaboración de los planes faltantes con la finalidad de realizar actividades coordinadas procurando mejorar el rendimiento laboral que favorece al cumplimiento de las metas definidas para cada período fiscal.</p>

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

#### 4.2.3 Fases de Comunicación de Resultados

	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>CR</b> <b>1/1</b>
---	--	-------------------------


### PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

#### Objetivo:

Presentar los resultados de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., incluyendo las conclusiones y recomendaciones.

No.	Procedimientos	P / T	Responsable	Fecha
1	Se notifica el inicio del proceso de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza.	<b>NFA</b>	<b>SCACH</b>	15/08/2022
2	Realice la convocatoria al personal que labora en la cooperativa.	<b>CP</b>	<b>SCACH</b>	16/08/2022
3	Elaborar el Informe Final de Auditoría de Gestión.	<b>IAG</b>	<b>SCACH</b>	26/08/2022

	<b>Fecha</b>
Elaborado por: <b>SCACH</b>	<b>06/06/2022</b>
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	<b>26/08/2022</b>

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>NFA</b> <b>1/1</b></p>
---	---	----------------------------------

## NOTIFICACIÓN FINAL

Coca, 22 de agosto del 2022.

Master.

Edgar Pazmiño

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.**

Presente.

Reciba un saludo respetuoso, el motivo de la presente es informarle el fin del proceso de Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., donde se analizó la información presentada por la administración de la institución financiera, aplicando las técnicas de auditoría para la obtención de evidencia que permitieron la construcción de los hallazgos base para el informe de auditoría de gestión.


Por la atención dada la presente le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Sonnya Agreda

**Auditora**

	Fecha
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>CP</b> <b>1/1</b></p>
---	---	---------------------------------

## CONVOCATORÍA AL PERSONAL

Coca, 22 de agosto del 2022.

**Señores**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.**

Presente.

Una vez finalizado fin del proceso de Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., se presentan los resultados mediante un informe donde se incluyen las conclusiones y recomendaciones.

Fecha: 26 de agosto del 2022.

Hora: 18H00

Lugar: Oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.


Por la atención dada la presente le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Sonnya Agreda

**Auditora**

	Fecha
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>IAG</b> <b>1/7</b></p>
---	---	----------------------------------

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

#### **Reseña Histórica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COCA LTDA., es una entidad dedicada a las finanzas sociales, abrió inicialmente sus puertas al público a partir del 25 de febrero del año 1998 en la ciudad de "El Coca". En el mes de julio del año 2003 la Cooperativa abre su primera Agencia ubicada en la ciudad de Loreto, y en el mes de agosto del 2005 se inicia las actividades de la segunda Agencia ubicada en la ciudad La Joya de los Sachas. En el año 2013 se culmina la construcción de la segunda planta manteniendo sus instalaciones cómodas y seguras al servicio de sus empleados, socios y clientes. La Cooperativa cuenta actualmente con 30 empleados al servicio de toda la comunidad.

#### **Misión**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que promueve la calidad de vida de nuestros socios mediante la entrega de los productos y servicios financieros competitivos y oportunos para atender las necesidades de la institución financiera, contando con talento humano comprometido con fuerte vocación de servicio, dentro de una estructura financiera sólida y transparente al beneficio de la colectividad.

#### **Visión**


Ser una Cooperativa de segmento 2, con un crecimiento promedio del activo mayor al 15,40%.

### CAPÍTULO II: DATOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

#### **Objetivo:**

Realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., del período 2021, para la medición de los niveles de eficiencias, eficacia y economía en el uso de los recursos.



	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>IAG</b> <b>2/7</b>
---	--	--------------------------

**Alcance:**


Se enfoca a verificar los procesos del Departamento de Crédito y Cobranza y el desempeño de los empleados que laboran en la cooperativa, generando un informe para la toma de decisiones.

**Limites:**


Se analizan los documentos entregados por la cooperativa y la normativa que posee la cooperativa, se deberá esperar que sean entregados por la administración para su posterior revisión.

**CAPÍTULO III: RESULTADOS**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**

<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Indicador</b>	<b>Índice</b>	<b>Brecha</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Eficacia</b>	Total de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	98%	2%	Se establecía una meta para el año 2021 de 1'000.000.000 dólares en créditos colocados, una vez revisado el estado financiero se determinó un índice de 98% con una brecha por incumplimiento del 2%.
<b>Economía</b>	Total de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	- 20.793.85		Se establece una meta para el año 2021 de 1'000.000.000 dólares en créditos colocados, una vez revisado el estado financiero se determinó un índice de 98% con una brecha por incumplimiento del 2%.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>IAG</b> <b>3/7</b></p>
---	---	----------------------------------

Tipo de Indicador	Indicador	Índice	Brecha	Interpretación
<b>Eficacia</b>	Total de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	133%	-33%	Para el período 2021, la gerencia de la cooperativa esperaba mantener el porcentaje de cartera vencida en un 1.5%, una vez revisados los valores se pudo establecer que llega al 2%, a pesar de ser un porcentaje bajo no se llegó a la meta prevista.
<b>Eficacia</b>	Total de procesos de otorgamiento de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	83%	17%	Se establece un índice de 83% con una brecha del 17%, debido principalmente a la no aplicación de dos acciones, la primera es la visita no solo al socio deudor sino al garante no se cumple con el manual de créditos.
<b>Eficacia</b>	Total de procesos de recuperación de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	70%	30%	El proceso de recuperación de cartera de crédito cuenta con 10 pasos desde la cobranza preventiva hasta el proceso judicial, pero se pudo conocer que solo el 70% se ha realizado efectivamente, se presenta una brecha del 30%.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>IAG</b> <b>4/7</b></p>
---	---	----------------------------------

Tipo de indicador	Indicador	Índice	Brecha	Interpretación
<b>Eficacia</b>	Total de planes para la administración del Talento Humano en el Área de Crédito y Cobranza de la Cooperativa del período 2021	40%	60%	Para una adecuada administración del talento humano es necesario cinco planes que permita generar un adecuado desempeño laboral, reportando una brecha negativa del 60%.
<b>Eficiencia</b>	Total de dólares empleados en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021	105%	-5%	Se ha definido un uso superior de los recursos destinados para el proceso de otorgamiento de créditos, a pesar de que la meta planteada no se cumplió existiendo una brecha de -5%.

#### **Título Incumplimiento del proceso para el otorgamiento de crédito.**


##### **Condición**

En la normativa se definen doce pasos a cumplir de los cuales se han realizado diez correctamente para entregar los créditos, pero dos pasos no se han realizado estrictamente.

##### **Criterio**

En el manual de créditos se definen los siguientes pasos:

1. Promoción de los créditos que otorga la cooperativa.
2. Entrevista preliminar donde se realiza la simulación de operaciones crediticias.
3. Recopilación de requisitos en base a la normativa de la cooperativa y el producto financiero.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>IAG</b> <b>5/7</b></p>
---	---	----------------------------------

4. Visita in situ al socio o garante donde se define la forma efectiva el domicilio.
5. Análisis y evaluación de créditos con la finalidad de establecer la capacidad de pago.
6. Revisión de la estructura de los expedientes de crédito.
7. Análisis de la información de los datos de garante en las operaciones.
8. Generación de solicitud en el core financiero.
9. Aprobación de la información previo a la entrega de un crédito.
10. Generación de la documentación que habilitan el otorgamiento de crédito.
11. Firma por parte de los socios.
12. Desembolso de los recursos entregados en el proceso de crédito.

### **Causa**

El encargado del área de créditos no ha evaluado el proceso para garantizar el cumplimiento de cada uno de los pasos, dejando acciones sin cumplir que afecta la gestión de recuperación de cartera.

### **Efecto**

El 17% de los procesos de otorgamiento no se cumplen según la normativa aplicable.

### **Conclusión**

En el manual de créditos se definen doce pasos a cumplirse previo la entrega de los recursos económicos, en el proceso de verificación se pudo determinar que no se ha realizado la visita in situ, para conocer donde se encuentran los socios deudores y garantes para efectuar el proceso de recuperación de cartera de forma eficiente.


### **Recomendación**

Al responsable del área de créditos se les sugiere supervisar el proceso de otorgamiento de crédito con la finalidad de contar con las herramientas para la cobranza, es importante mantener actualizada la información para la toma de decisiones.

**Título** Incumplimiento de la cobranza preventiva

### **Condición**

Se han definido cinco etapas del proceso de recuperación de cartera de las cuales se han ejecutado cuatro de forma habitual, dejando de lado la cobranza preventiva.

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>IAG</b> <b>6/7</b></p>
---	---	----------------------------------

### **Criterio**

En el manual de recuperación de cartera vencida, define las fases que se deben cumplir, en la cobranza preventiva con las siguientes actividades:

- Llamadas telefónicas
- Mensajes SMS

### **Causa**

Las personas encargadas del proceso de cobranza a pesar de contar con un manual no se aplican ni emite informes sobre su efectividad, este punto puede afectar la recuperación de cartera.

### **Efecto**

Incumplimiento de la cobranza preventiva afectando la recuperación de la cartera vencida.

### **Conclusión**

A pesar de contar con una normativa se pudo determinar un incumplimiento de la cobranza preventiva, no se reportan llamadas ni mensajes que buscan notificar a los socios deudores las fechas de pago y los valores que deben ser cancelados con la finalidad de evitar un alto porcentaje de cartera vencida.

### **Recomendación**

Al asesor de cobranza se sugiere realizar una evaluación al proceso de recuperación de cartera con la finalidad de que cada etapa se cumpla de forma permanente, en caso de presentarse incumplimientos se procederá a tomar las acciones correctivas a tiempo.


**Título** Ausencia de planes para una adecuada Administración del Talento Humano.

### **Condición**

Para la correcta administración del personal es necesario la elaboración de planes para mejorar el rendimiento del personal, se pudo definir que solo se cuentan con dos elementos para su gestión.

### **Criterio**

Administración del talento humano se deben efectuar los siguientes planes: de donde se obtiene el criterio:

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>IAG</b> <b>7/7</b></p>
---	---	----------------------------------

- Proceso de contratación, se definen los pasos a seguir y los requisitos para su ingreso.
- Proceso de inducción, establece el acompañamiento de un empleado experimentado en el área de trabajo.
- Plan de vacaciones, se definen las fechas en las cuales puede salir un empleado a vacaciones sin que esto el rendimiento de la cooperativa.
- Plan de rotación de personal,
- Plan de evaluación de desempeño.

### Causa

Las personas encargadas del proceso de cobranza a pesar de contar con un manual no se aplican ni emite informes sobre su efectividad, este punto puede afectar la recuperación de cartera.

### Efecto

El proceso de recuperación de cartera tiene cinco etapas de las cuales la cobranza preventiva no se cumple.

### Conclusión

Para una adecuada administración del talento humano se requiere la elaboración de planes enfocados a la capacitación, evaluación y cumplimiento de los derechos como es el caso de las vacaciones, pero no se ha cumplido en su totalidad, dejando de lado varias herramientas que impiden el desarrollo normal de las actividades, dando como resultados deficiencias en el desarrollo de las actividades cotidianas de la cooperativa.

### Recomendación

El responsable de la Administración del Talento Humano se sugiere la elaboración de los planes faltantes como es el caso de la rotación del personal, plan de vacaciones, evaluación del desempeño necesarios para definir los puntos de atención con la finalidad de cumplir con las metas de la cooperativa.

Atentamente;

Srta. Sonnya Agreda

**Auditora**

	Fecha
Elaborado por: <b>SCACH</b>	06/06/2022
Supervisado Por: <b>ALLN</b>	26/08/2022

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

- En la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza, se pudo establecer que poseen una normativa que regula sus procesos internos, cuenta con personal que no cumple con funciones y responsabilidades dadas en los manuales institucionales, aspecto que afecta el alcanzar las metas fijadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Agencia Loreto.
- Una vez aplicadas las Fases de Auditoría de Gestión, se pudo establecer deficiencias en el sistema de Control Interno principalmente por las ausencias de acciones de supervisión, adicionalmente no se emiten informes sobre el cumplimiento de normas donde se establezcan las deficiencias que deben ser resueltas de manera inmediata, por medio de técnicas y procedimientos de créditos y recuperación de cartera para identificar los hallazgos sustentados en evidencias.
- En lo referente a los Indicadores de Gestión, se pudo conocer que no se cumple con la totalidad de los objetivos planteados, debido principalmente a la ausencia de estrategias para mejorar su rendimiento de la cooperativa, falta de supervisión a los procesos de créditos y recuperación de cartera vencida, tampoco se ha evaluado el desempeño de los empleados del departamento de créditos y cobranza.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Socializar los procesos y procedimientos definidos para el Departamento de Crédito y Cobranza basado en la normativa vigente y una capacitación del manual de funciones para que se realicen las actividades cumpliendo las actividades necesarias dirigidas a la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Agencia Loreto.
- Realizar un plan de supervisión de las actividades del Departamento de Créditos y Cobranza con la finalidad de establecer deficiencias y dar soluciones de manera inmediata, procurando mejorar el rendimiento de la Institución Financiera.
- Definir Indicadores de Gestión y aplicarlos, de tal manera conocer los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos de la cooperativa principalmente en el Área de Créditos y Cobranza, considerando que es la actividad esencial a desarrollarse en la cooperativa para tomar medidas correctivas a tiempo.



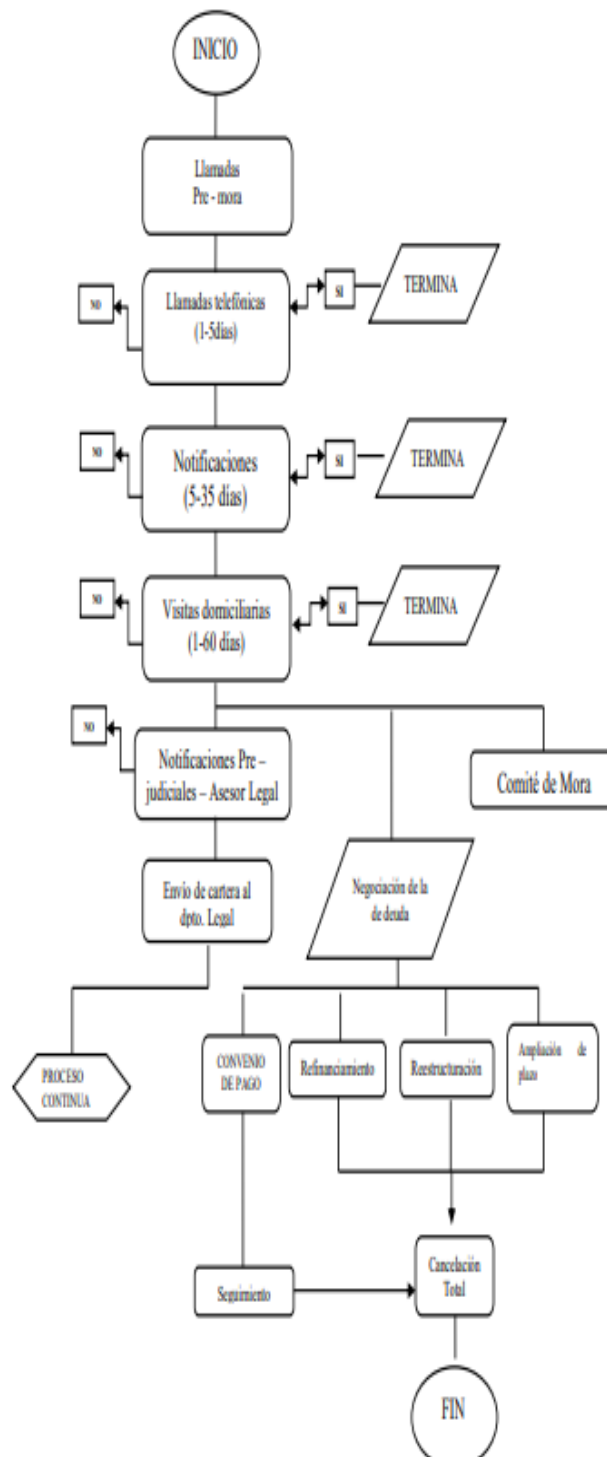
## BIBLIOGRAFÍA

- ACTUALICESE. (23 de Julio de 2021). *ACTUALICESE*. Obtenido de <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>
- Arias, P. (Abril de 2018). *Auditoria un enfoque de gestión*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Arteaga, G. (28 de Febrero de 2022). *TESTSITEFORME*. Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/investigacion-de-campo/>
- Becher, M. (12 de Noviembre de 2018). *Cómo elaborar un Informe de Auditoría Interna de alto impacto*. Obtenido de <https://blog.softexpert.com/es/como-elaborar-un-informe-de-auditoria/>
- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del conocimiento*, 1953.
- DEBITOOR. (2020). *Crédito*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-credito>
- Estupiñan Gaitán, R. (2021). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: ECOE.
- Hipo, S. (11 de Noviembre de 2019). *Auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13453>
- Mar Orozco, C. E., Barbosa Moreno, A., & Molar Orozco, J. F. (2020). *Metodología de la investigación Métodos técnicos*. México: Patria .
- Merchán, N., Chiquito, G., Pinargote, N., Acebo, R., Baque, E., & Paredes, L. (2018). Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las operaciones empresariales. *Polo del conocimiento*, 120.
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2021). *Manual de Auditoría de Gestión* . Paraguay: OLACEFS .
- Rodríguez Sánchez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Klik.
- Sánchez , H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad de Ricardo Palma.
- Sánchez Galán, J. (8 de Febrero de 2020). *economipedia*. Obtenido de ECONOMIPEDIA: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-de-gestion.html>

## ANEXOS

### Anexo A: Proceso de cobro prejudicial

#### ANEXO 1. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZA PREJUDICIAL.



## Anexo B: Resultados de la Encuesta

### 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., está debidamente legalizada por los organismos de control?

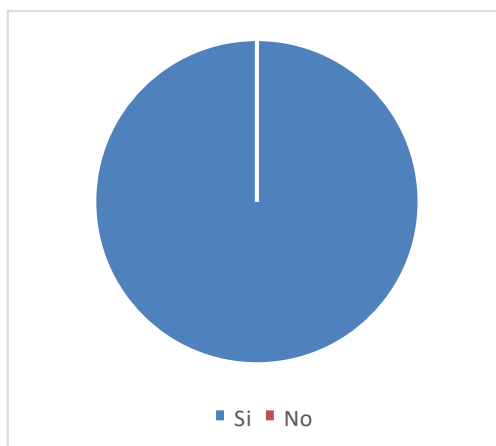


Gráfico 1: La cooperativa está legalizada por los organismos de control  
Fuente: Tabulación de las encuestas

#### Análisis:

Según el 100% de las personas encuestadas se cuenta con la información legalizada en los organismos de control que permiten su adecuado funcionamiento.

### 2. ¿Cuentan con un Manual para el Proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera vencida?



Gráfico 2: Manual para el otorgamiento de crédito y recuperación de cartera  
Fuente: Tabulación de las encuestas

### **Análisis:**

El 100% de los funcionarios de la cooperativa reconocen la existencia de un manual para el proceso de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida.

### **3. ¿Se aplican evaluaciones al proceso de otorgamiento de crédito?**

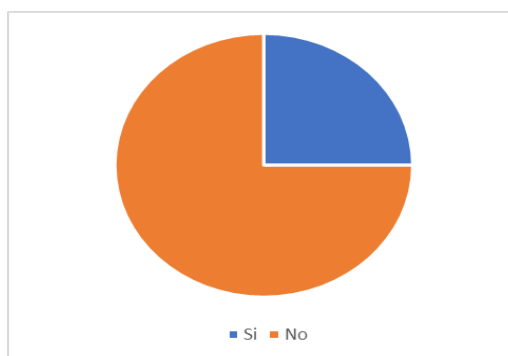


Gráfico 3: Evaluación del proceso de otorgamiento de crédito

Fuente: Tabulación de las encuestas

### **Análisis:**

Para el 75% de los encuestados no se aplican evaluaciones al proceso de otorgamiento créditos, mientras que el 25% comenta que se ha efectuado para el pago de comisiones.

### **4. ¿Aplican las Fases para la recuperación de cartera vencida?**

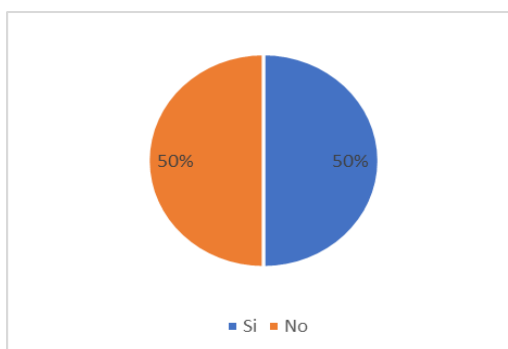


Gráfico 4: Fases de recuperación de cartera vencida

Fuente: Tabulación de las encuestas

### **Análisis:**

Según la normativa se definen las fases del proceso de recuperación de cartera vencida, el 50% menciona que no se efectúa la totalidad de los pasos, 50% dicen que se realizan los pasos incluidos en la normativa vigente.

**5. ¿Han definido los responsables para cada área operativa de la cooperativa?**



Gráfico 5: Responsables de cada área operativa

Fuente: Tabulación de las encuestas

**Análisis:**

En los manuales se definen los responsables de cada una de las áreas de trabajo según lo que reporta el 100% de los encuestados.

**6. ¿Ejecutan los Indicadores de Gestión para medir el cumplimiento de los objetivos?**



Gráfico 6: Indicadores de gestión

Fuente: Tabulación de las encuestas

**Análisis:**

No se aplican Indicadores de Gestión para medir el grado de cumplimiento de los objetivos según las respuestas al 100% de los encuestados.

**7. ¿Considera necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión?**



Gráfico 7: Aplicación de una auditoría de gestión  
Fuente: Tabulación de las encuestas

**Análisis:**

Para el 100% de los empleados de la cooperativa es necesario una Auditoría de Gestión para medir el cumplimiento de los procesos internos y establecer el grado de avance en el logro de los objetivos.

**8. ¿Las recomendaciones emitidas en la auditoría serían asumidas por su persona?**



Gráfico 8: Recomendaciones de auditoría  
Fuente: Tabulación de las encuestas

**Análisis:**

Es importante la aplicación de las recomendaciones dadas en la Auditoría de Gestión, según las respuestas dadas por los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

## **CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA**

### **Primera Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., es una institución del sistema financiero regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cumple con los parámetros para su funcionamiento, y se efectúa una planificación anual que debe ser valorada para determinar el grado de su cumplimiento en cada uno de los períodos fiscales.

### **Segunda Objetivo**

Realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Agencia Loreto, período 2021.

### **Tercera Alcance**

Se ha definido que se aplicarán las Fases de Auditoría de Gestión a los procesos y procedimientos del departamento de créditos y cobranza, verificando su cumplimiento legal y el rendimiento del personal de esta área operativa.

### **Cuarta Responsabilidades**

La persona designada de la cooperativa entregará la información solicitada mediante documento, la responsabilidad de la audita es la aplicación de las normas y técnicas necesarias para la obtención de evidencia y emisión de hallazgos sobre las deficiencias encontradas en estos procesos si las existiera.

### **Quinta Limitaciones**

Se deberá esperar la entrega de documentos según las disposiciones emitidas por la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., siendo la principal limitante al momento de efectuar el proceso de Auditoría de Gestión.

### **Sexta Honorarios**

Al ser un trabajo con fin académico no se cancelará un valor por concepto de honorarios profesionales.

### **Séptima Informe**

El Informe de Auditoría será presentado al representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., cada una de los hallazgos estarán sustentados por la normativa legal, y se emitirán recomendaciones a disposición de la administración quien podrá considerarlas en la gestión institucional.


Master. Edgar Pazmiño

**Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.**

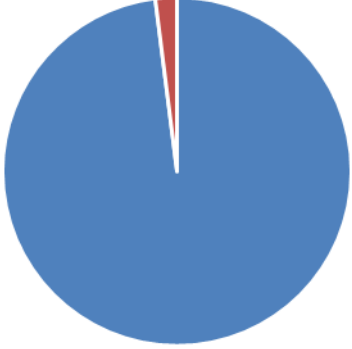
Srta. Sonnya Agreda


**Auditora**



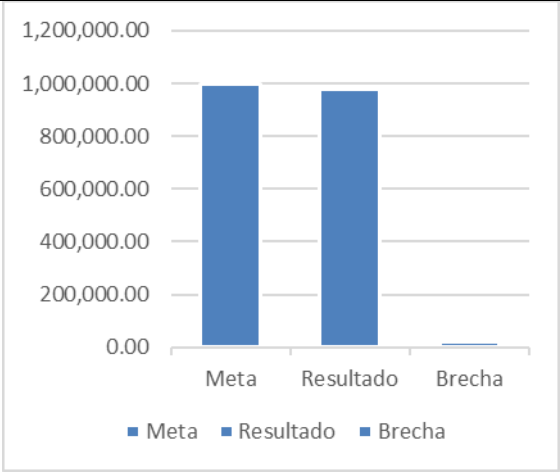
	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>AIG</b> <b>1/7</b></p>
---	---	----------------------------------


### Indicadores de Gestión.

Parámetros	Detalle
Indicador	Total de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021
Tipo de indicador	Eficacia
Meta	1'000.000.00 dólares
Resultado	979.206.15 dólares
Índice	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100$ $\frac{979.206.15}{1'000.000.00} \times 100 = 98\%$
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 98% = 2%</p>
Análisis	<div data-bbox="657 1261 1217 1731">  </div> <p>Se establece una meta para el año 2021 de 1'000.000.000 dólares en créditos colocados, una vez revisado el estado financiero se determinó un índice de 98% con una brecha por incumplimiento del 2%.</p>

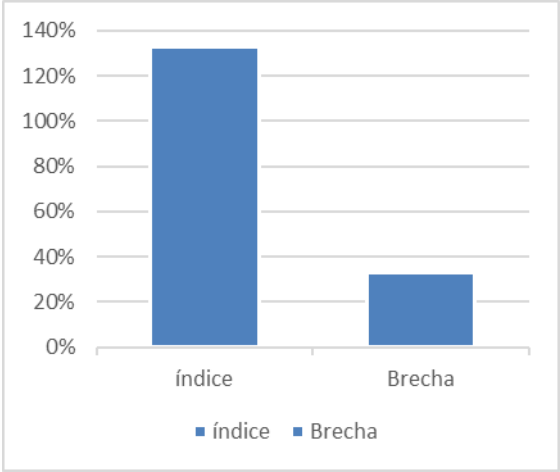
	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>AIG</b> <b>2/7</b></p>
---	---	----------------------------------


### Indicadores de Gestión.

Parámetros	Detalle								
Indicador	Total de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021								
Tipo de indicador	Economía								
Meta	1'000.000.00 dólares								
Resultado	979.206.15 dólares								
Índice	<p><i>Meta – Resultado</i></p> <p><math>979.206.15 - 1'000.000.00 = -20.793.85</math></p>								
Análisis	<div data-bbox="657 1205 1219 1675">  <table border="1"> <caption>Data for Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>1,000,000.00</td> </tr> <tr> <td>Resultado</td> <td>979,206.15</td> </tr> <tr> <td>Brecha</td> <td>-20,793.85</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se establecía una meta para el año 2021 de 1'000.000.000 dólares en créditos colocados, una vez revisado el Estado Financiero se determinó un índice de 98% con una brecha por incumplimiento del 2%.</p>	Categoría	Valor	Meta	1,000,000.00	Resultado	979,206.15	Brecha	-20,793.85
Categoría	Valor								
Meta	1,000,000.00								
Resultado	979,206.15								
Brecha	-20,793.85								

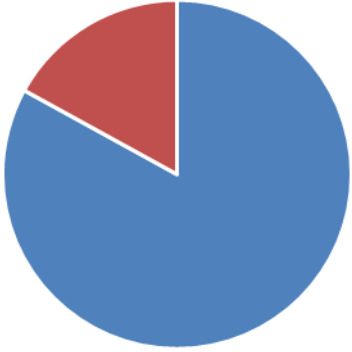
	Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.	<b>AIG</b> <b>3/7</b>
---	--	--------------------------


### Indicadores de Gestión.

Parámetros	Detalle						
Indicador	Total de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021						
Tipo de indicador	Eficacia						
Meta	1.50%						
Resultado	2%						
Índice	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100$ $\frac{2\%}{1.5\%} \times 100 = 133\%$						
Brecha	100% - índice 100% - 133% = 33%						
Análisis	<div data-bbox="657 1218 1219 1688">  <table border="1"> <caption>Gráfico de Barras: Índice y Brecha</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>índice</td> <td>133%</td> </tr> <tr> <td>Brecha</td> <td>33%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Para el período 2021, la gerencia de la cooperativa esperaba mantener el porcentaje de cartera vencida en un 1.5%, una vez revisados los valores se pudo establecer que llega al 2%, a pesar de ser un porcentaje bajo no se llegó a la meta prevista.</p>	Categoría	Valor	índice	133%	Brecha	33%
Categoría	Valor						
índice	133%						
Brecha	33%						

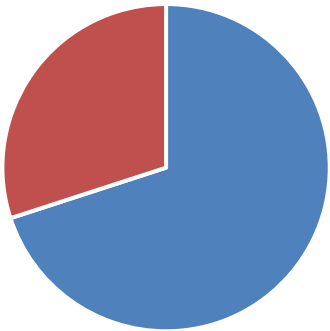
	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>AIG</b> <b>4/7</b></p>
---	---	----------------------------------


### Indicadores de Gestión.

Parámetros	Detalle
Indicador	Total de procesos de otorgamiento de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021
Tipo de indicador	Eficacia
Meta	12 actividades
Resultado	10 actividades (cumple estrictamente las acciones)
Índice	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100$ $\frac{10}{12} \times 100 = 83\%$
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 83% = 17%</p>
Análisis	<div data-bbox="657 1218 1219 1688">  <p>■ índice ■ Brecha</p> </div> <p>Se establece un índice de 83% con una brecha del 17%, debido principalmente a la no aplicación de dos acciones, la primera es la visita no solo al socio deudor sino al garante no se cumple con el manual de créditos.</p>

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>AIG</b> <b>5/7</b></p>
---	---	----------------------------------


### Indicadores de Gestión.

Parámetros	Detalle
Indicador	Total de procesos de recuperación de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021
Tipo de indicador	Eficacia
Meta	10 actividades
Resultado	7 actividades (cumple estrictamente las acciones)
Índice	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100$ $\frac{7}{10} \times 100 = 70\%$
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 70% = 30%</p>
Análisis	<div data-bbox="668 1279 1203 1727">  <p>■ índice ■ Brecha</p> </div> <p>El proceso de recuperación de cartera de crédito cuenta con 10 pasos desde la cobranza preventiva hasta el proceso judicial, pero se pudo conocer que solo el 70% se ha realizado efectivamente, se presenta una brecha del 30%.</p>


	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>AIG</b> <b>6/7</b></p>
---	---	----------------------------------

### Indicadores de gestión.

Parámetros	Detalle
Indicador	Total de planes para la Administración del Talento Humano en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021
Tipo de indicador	Eficacia
Meta	5 planes
Resultado	2 planes
Índice	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100$ $\frac{2}{5} \times 100 = 40\%$
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 40% = 60%</p>
Análisis	<div data-bbox="657 1330 1219 1800"> <p>■ índice ■ Brecha</p> </div> <p>Para una adecuada administración del Talento Humano es necesario cinco planes que permita generar un adecuado desempeño laboral, reportando una brecha negativa del 60%.</p>

	<p>Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., el período 2021.</p>	<p><b>AIG</b> <b>7/7</b></p>
---	---	----------------------------------

### Indicadores de Gestión.

Parámetros	Detalle
Indicador	Total de dólares empleados en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del período 2021
Tipo de indicador	Eficiencia
Meta	5.000.00 dólares
Resultado	5.250.00 dólares
Índice	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100$ $\frac{5250.00}{5000.00} \times 100 = 105.00\%$
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 105% = -5%</p>
Análisis	<div data-bbox="625 1218 1184 1688">  <p>■ índice ■ Brecha</p> </div> <p>Se ha definido un uso superior de los recursos destinados para el proceso de otorgamiento de créditos, a pesar de que la meta planteada no se cumplió existiendo una brecha de -5%.</p>