



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

“Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio”, cantón Ambato, provincia de Tungurahua en el período 2022”

**Trabajo de Titulación para optar al título
de Licenciada en Contabilidad y Auditoría. CPA**

AUTORA:

Vinza Udeo, Solange Lisseth

TUTORA:

Mgs. López Naranjo Alexandra Lorena

Riobamba, Ecuador. 2024

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, **Solange Lisseth Vinza Udeo**, con cédula de ciudadanía **060479385-1**, autor del trabajo de investigación titulado **"AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "1 DE JULIO", CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2022"**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, 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, 02 de agosto del 2024.



Solange Lisseth Vinza Udeo
C.I: 060479385-1



ACTA FAVORABLE - INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CARRERAS NO VIGENTES

En la Ciudad de Riobamba, a los **28** días del mes de **JULIO** de **2024**, luego de haber revisado el Informe Final del Trabajo de Investigación presentado por el estudiante **Solange Lisseth Vinza Udeo** con CC: **060479385-1**, de la carrera **Contabilidad y Auditoría** y dando cumplimiento a los criterios metodológicos exigidos, se emite el **ACTA FAVORABLE DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** titulado **"AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "1 DE JULIO"., CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2022"**, por lo tanto se autoriza la presentación del mismo para los trámites pertinentes.

Mgs. López Lorena
TUTOR(A)

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

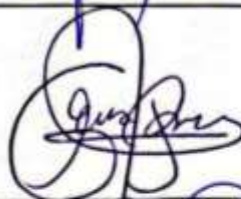
Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación titulado "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "1 DE JULIO"., CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2022", presentado por Solange Lisseth Vinza Udeo, con cédula de identidad número 060479385-1, 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 02 de agosto del 2024.

MSc. Marco Moreno
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



MSc. Paula Gema
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



MSc. Víctor Vásquez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



MSc. Lorena López
TUTOR





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **Vinza Udeo Solange Lisseth** con CC: **060479385-1**, estudiante de la Carrera de **Contabilidad y Auditoría**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "1 DE JULIO", CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERIÓDO 2022"**, cumple con el **5 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 28 de JULIO de 2024

MSc. Lorena López
TUTOR

DEDICATORIA

Con gratitud en el corazón y una profunda emoción, deseo expresar mi reconocimiento a aquellos que han sido los pilares fundamentales en mi camino hacia el logro de mis sueños.

A mis queridos padres, su sacrificio, amor y apoyo incondicional han sido la luz que guió mi camino a través de mis estudios superiores. Gracias por ser mi fuente de inspiración y por darme la fuerza necesaria para superar cada obstáculo en este viaje hacia mis sueños. A mi familia, a mi amado hermano y a mi novio, les agradezco profundamente por su amor infinito, su inquebrantable paciencia y la confianza que siempre depositaron en mí. Son ustedes mi mayor motivación, mi roca inamovible que me impulsa a nunca rendirme.

Solange Vinza

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento comienza con Dios, quien me ha brindado la fortaleza y la guía necesarias para avanzar en la búsqueda de uno de mis más grandes anhelos. Agradezco a mis padres, hermano y toda mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios, su amor ha sido mi mayor inspiración. También, expreso mi gratitud a todas las personas que han compartido sus conocimientos y han brindado su apoyo para que este proyecto se lleve a cabo con éxito. Finalmente, reconozco y agradezco a mis estimados docentes, cuyas enseñanzas han sido fundamentales en mi formación académica y profesional. Sin su guía y conocimiento, no habría llegado hasta aquí.

Solange Vinza

ÍNDICE DE CONTENIDO

DERECHOS DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN	
RESUMEN	
ABSTRACT	

CAPÍTULO I.....	14
1. INTRODUCCION	14
1.1. Planteamiento del Problema.....	16
1.2. Formulación del problema o pregunta de investigación	17
1.3. Justificación.....	17
1.4. Objetivos	18
1.4.1. <i>General</i>	18
1.4.2. <i>Específicos</i>	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Estado del Arte	19
2.2. Fundamentación teórica	22
2.2.1. <i>Auditoría</i>	22
2.2.2. <i>Auditoría de gestión</i>	22
2.2.3. <i>Importancia de la auditoría de gestión</i>	23
2.2.4. <i>Objetivos de la auditoría de gestión</i>	23
2.2.5. <i>Indicadores de la auditoría de gestión</i>	23
2.2.6. <i>Fases de la auditoría de gestión</i>	24
2.2.7. <i>Hallazgo</i>	24
2.2.8. <i>Cooperativa</i>	25
2.2.9. <i>Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio</i>	26
CAPÍTULO III.....	28

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.1. Enfoque de la investigación	28
3.1.1. <i>Cualitativo</i>	28
3.2. Tipo de investigación.....	28
3.2.1. <i>Bibliográfica documental</i>	28
3.2.2. <i>De campo</i>	28
3.3. Diseño de la investigación.....	29
3.3.1. <i>Inductivo</i>	29
3.3.2. <i>Deductivo</i>	29
3.4. Determinación de la población y muestra.....	29
3.4.1. <i>Población</i>	29
3.4.2. <i>Muestra</i>	30
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	30
3.5.1. <i>Técnicas</i>	30
3.5.2. <i>Instrumentos</i>	31
CAPÍTULO IV.....	32
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. Auditoría de gestión.....	32
4.2. Planificación Preliminar.....	33
4.3. Planificación Específica.....	53
4.4. Ejecución.....	69
4.5. Comunicación de Resultados	78
CAPÍTULO V	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1. Conclusiones.....	85
5.2. Recomendaciones	85
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fases de la auditoría de gestión.....	24
Tabla 2. Tributos del Hallazgo	25
Tabla 3. Población.....	29
Tabla 4. Población documental.....	30
Tabla 5. Programa de auditoría planificación preliminar.....	33
Tabla 6. Auditoría de gestión	39
Tabla 7. Reglamento interno	39
Tabla 8. Supervisión los préstamos otorgados	40
Tabla 9. Seguimiento de directrices.....	41
Tabla 10. Sistema de comunicación interna.....	41
Tabla 11. Cumplimiento de planes operativos	42
Tabla 12. Sistema contable actualizado	43
Tabla 13. Practica asesor de créditos	43
Tabla 14. Proceso de recuperación de cartera	44
Tabla 15. Indicadores de gestión	45
Tabla 16. Programa de auditoría planificación específica	53
Tabla 17. Resumen – Evaluación del control interno	65
Tabla 18. Programa de auditoría - ejecución.....	69
Tabla 19. Cédula Analítica – Inspección física de documentos	73
Tabla 20. Matriz hallazgos de auditoría.....	77
Tabla 21. Programa de auditoría – comunicación de resultados	78

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Estructura organizacional	27
Ilustración 2. Auditoría de gestión	39
Ilustración 3. Reglamento interno	40
Ilustración 4. Supervisión los préstamos otorgados	40
Ilustración 5. Seguimiento de directrices.....	41
Ilustración 6. Sistema de comunicación interna.....	42
Ilustración 7. Cumplimiento de planes operativos	42
Ilustración 8. Sistema contable actualizado	43
Ilustración 9. Practica asesor de créditos.....	44
Ilustración 10. Proceso de recuperación de cartera	44
Ilustración 11. Proceso de recuperación de cartera	45

RESUMEN

En el Ecuador el sector cooperativo actualmente es considerado un pilar esencial en el tejido económico y social, desempeñando un papel importante en la promoción de la equidad, sostenibilidad y participación comunitaria. Es por ello que se plantea el tema de estudio: Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., cantón Ambato, provincia de Tungurahua en el período 2022, cuyo objetivo es desarrollar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., cantón Ambato, provincia de Tungurahua período 2022. Para tal efecto se llevó una metodología enfoque cualitativo con el objetivo de recopilar datos a través de métodos como entrevistas, observaciones y análisis de contenido, buscando obtener una comprensión profunda y holística del tema en estudio, así también se utilizó una investigación bibliográfico documental y de campo permitiendo obtener una visión amplia y completa del tema abordado, así como respaldar los hallazgos y conclusiones con fuentes sólidas y variadas. Los resultados revelan que las actividades planificadas no se han completado debido a la falta de seguimiento en los procesos gestionados y la escasa capacitación continua. Además, los asesores de crédito no cumplen con las políticas y procedimientos establecidos para la aprobación de créditos, lo que ha llevado a la concesión de créditos de baja calidad al no cumplir con los requisitos necesarios. En conclusión, tras una revisión física se encontró que los requisitos para la aprobación de créditos no estaban siendo cumplidos debido a la falta de seguimiento del manual correspondiente, lo que resultó en la concesión de préstamos de calidad incierta.

Palabras claves: Auditoría de gestión, Cooperativa, Créditos, Eficiencia, Eficacia.

ABSTRACT

In Ecuador, the cooperative sector is currently considered an essential pillar in the economic and social fabric, playing a key role in promoting equity, sustainability, and community participation. This is why the topic of study is proposed: Management Audit of the Savings and Credit Cooperative "1 de Julio" Ltda., located in the canton of Ambato, Tungurahua province, for the year 2022. The objective is to conduct a management audit of the Savings and Credit Cooperative "1 de Julio" Ltda., in the canton of Ambato, Tungurahua province, for the year 2022. For this purpose, a qualitative approach was employed with the goal of collecting data through methods such as interviews, observations, and content analysis, seeking to obtain a deep and holistic understanding of the topic under study. Additionally, both documentary and field research were used, allowing for a broad and comprehensive view of the subject matter, as well as supporting the findings and conclusions with solid and diverse sources. The results reveal that the planned activities have not been completed due to a lack of follow-up in the managed processes and limited ongoing training. Furthermore, credit advisors do not adhere to the established policies and procedures for credit approval, leading to the issuance of low-quality loans that fail to meet the necessary requirements. In conclusion, a physical review found that the requirements for credit approval were not being met due to a lack of follow-up on the corresponding manual, resulting in the approval of loans of uncertain quality.

Key words: Management audit, financial institution, credits, efficiency, effectiveness.



Reviewed by:
MsC. Edison Damian Escudero
ENGLISH PROFESSOR
C.C.0601890593

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCION

En el Ecuador el sector cooperativo actualmente es considerado un pilar esencial en el tejido económico y social, desempeñando un papel importante en la promoción de la equidad, sostenibilidad y participación comunitaria (Bautista & Tisalema, 2019). “Su enfoque en los principios de solidaridad y autogestión lo ha convertido en un modelo distintivo que fomenta la inclusión financiera y el empoderamiento de sus miembros” (Villa et al., 2023, pág. 19). En un entorno donde la responsabilidad social y ambiental cobra cada vez más relevancia, las cooperativas se destacan por su compromiso con valores éticos y prácticas comerciales responsables (Piedra et al., 2019). Además, su capacidad para adaptarse a las necesidades locales y ofrecer soluciones personalizadas refuerza su importancia en el panorama económico actual.

Con el pasar de los años, estas instituciones cooperativas, aunque han desempeñado un papel fundamental, han enfrentado una serie de inconvenientes que han comprometido su efectividad y han tenido repercusiones en la gestión y el desarrollo económico (León & Murillo, 2021). La falta de adaptación a los cambios en el entorno económico, la insuficiente incorporación de tecnologías modernas, y en algunos casos, deficiencias en la gobernanza y gestión interna, han generado desafíos significativos (Porcelli, 2020).

Estas problemáticas pueden ser solucionadas de manera efectiva mediante la implementación de auditorías de gestión, dado que este enfoque estratégico ofrece una respuesta integral y especializada (González et al., 2019). La auditoría de gestión se presenta como herramienta crucial para evaluar de manera integral el funcionamiento y desempeño de las cooperativas (Cantos, 2019). Al realizar auditorías de gestión de manera regular, se establece un mecanismo eficaz para revisar y fortalecer los procesos internos, evaluar la eficiencia en la toma de decisiones y garantizar la transparencia financiera (Calle et al., 2020).

Según el autor Cruz (2020), la Auditoría de gestión no solo ayudan a detectar posibles deficiencias en la gestión, sino que también proporcionan recomendaciones específicas para mejorar la eficacia operativa, optimizar la administración financiera y fomentar prácticas empresariales más innovadoras. En última instancia, la implementación de auditorías de gestión no solo sirve para corregir problemas existentes, sino que también contribuye a

fortalecer la reputación y la confianza de las cooperativas, tanto entre sus miembros como en el mercado en general (Criollo, 2020).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., se constituyó como una institución financiera generadora de desarrollo socio – económico se estableció con el propósito de impulsar el desarrollo socioeconómico de sus asociados mediante la emisión de microcréditos dirigidos a grupos de productores, como agricultores, ganaderos y productores textiles. Sin embargo, su crecimiento ha generado desafíos y riesgos económicos debido a deficiencias operativas como, la falta de capacitación y comunicación interna en recursos humanos, afectando la calidad del servicio y la lealtad de los socios. Además, se identifica procedimientos internos desactualizados e incumplimiento normativo. En el ámbito tecnológico, posee un programa contable obsoleto, lo que amenaza la eficiencia y precisión en los registros. La falta de diversificación y una gestión financiera deficiente plantean riesgos a largo plazo, evidenciados por una morosidad del 7,06%. Estos desafíos requieren atención inmediata, destacando la importancia de una auditoría exhaustiva para implementar estrategias correctivas y fortalecer la posición de la cooperativa en el mercado financiero local.

En una reciente entrevista con la Ing. Gloria Galarza, aseveró que la Cooperativa presenta desafíos para la consecución de sus metas y objetivos preestablecidos. En este contexto, resaltó la importancia crucial de llevar a cabo una auditoría de gestión como estrategia clave para superar estos obstáculos. *“La realización de una auditoría de gestión es crucial, ya que una administración eficiente de los recursos económicos, humanos y materiales puede impulsar el crecimiento de la cooperativa y mejorar su productividad de manera sostenible”*.

Por tal razón, la presente investigación se enfocó en la realización de una auditoría exhaustiva de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda. Este proceso de auditoría permitió identificar de manera precisa las deficiencias operativas, tecnológicas y financieras que enfrenta la cooperativa, así como también proponer recomendaciones específicas para abordar y corregir estas problemáticas.

1.1. Planteamiento del Problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., ubicada en la Parroquia Santa Rosa, se formó en 1998 con la participación financiera de un grupo de 16 personas de la comunidad de Chacapungo, en la Parroquia de Juan Benigno Vela, cantón Ambato. En 1999, la necesidad de legalizar la institución llevó a iniciar trámites ante la Dirección Nacional de Cooperativas, culminando en el Acuerdo Ministerial el 20 de diciembre de 2000 y su constitución legal el 21 de enero de 2002 bajo el nombre de COAC "1 de Julio" Ltda. En la actualidad, la cooperativa está bajo la regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (COAC 1 de Julio, 2022).

Actualmente la Cooperativa, se constituye como una institución financiera generadora de desarrollo socio – económico de los asociados a través de la emisión de micro créditos para atender a grupos de productores, incluyendo agricultores, ganaderos y productores textiles, debido a su ubicación geográfica.

Este crecimiento ha llevado consigo la posibilidad de enfrentar desafíos y riesgos económicos de diversa índole, los cuales son resultado de la falta de control y seguimiento. Lo que ha ocasionado una serie de problemáticas que han sido identificadas como áreas críticas. Entre ellas se evidencian ineficiencias operativas, manifestadas en procesos internos desorganizados, lo que podría derivar en retrasos y errores.

Es importante destacar que anteriormente no se llevaron a cabo evaluaciones sobre los programas, proyectos y operaciones. En realidad, la gestión en las operaciones, que incluye captación, colocación, recuperación y promoción, muestra deficiencias. El escaso uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la carga excesiva de tareas para los empleados han resultado en el incumplimiento de metas, lo que se refleja en la disminución de los indicadores de la cartera de créditos, evidenciando una morosidad del 7,06%, (\$ 5.186.986,49), distribuida de la siguiente manera: cartera de consumo 1,43% (\$ 74.129.95), cartera de crédito comercial: 0,06% (\$ 3.157,97), cartera de microcrédito: 5,39% y cartera de microcrédito reestructurado 0,18% (\$9.239.40). Esta situación plantea desafíos significativos que requieren atención inmediata. La elevada morosidad en cada una de las carteras de crédito sugiere posibles debilidades en los criterios de evaluación de crédito y gestión de riesgos.

Finalmente, la transparencia financiera se ve comprometida por informes poco claros, lo que podría resultar en malentendidos con socios y partes interesadas, generando desconfianza. Estos aspectos identificados resaltan la necesidad de una auditoría de gestión para implementar estrategias correctivas y fortalecer la posición de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., en el mercado financiero local.

1.2. Formulación del problema o pregunta de investigación

¿Cómo el desarrollo de una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., permite determinar la eficiencia, eficacia y economía?

1.3. Justificación

La realización de una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda. se justifica por la necesidad de identificar desafíos y riesgos económicos presentes en diversas áreas críticas de la entidad. La importancia de este proceso radica en su capacidad para proporcionar una evaluación exhaustiva de la eficacia y eficiencia de las operaciones, siendo clave para resaltar áreas de mejora y posibles riesgos. Así, la auditoría de gestión no solo fortalece la toma de decisiones estratégicas, sino que también contribuye a garantizar la transparencia y responsabilidad en la gestión financiera.

La necesidad de llevar a cabo esta auditoría se fundamenta en la identificación de desafíos y riesgos económicos que afectan el rendimiento y la estabilidad financiera de la cooperativa. Ante un entorno financiero dinámico y en constante cambio, la auditoría de gestión proporciona una herramienta esencial para anticipar y mitigar posibles obstáculos, permitiendo así a la cooperativa adaptarse eficazmente a las condiciones del mercado y cumplir con sus objetivos estratégicos.

Por otro lado, se sustenta en la disponibilidad de recursos técnicos y profesionales. Con un enfoque planificado y adecuado, la auditoría de gestión puede llevarse a cabo de manera eficiente, minimizando impactos negativos en la operatividad diaria de la cooperativa. Además, la implementación de las recomendaciones resultantes de la auditoría puede generar ahorros a largo plazo y mejorar la rentabilidad de la organización.

Es importante mencionar que los principales beneficiarios de este proceso abarcan tanto a los miembros de la cooperativa como a sus gestores. Para los miembros, la auditoría asegura la confianza en la salud financiera de la cooperativa, protegiendo sus inversiones y fomentando la participación activa en la entidad. En última instancia, la comunidad en su conjunto se beneficia al contar con una cooperativa sólida y sostenible.

En conclusión, una auditoría de gestión se presenta como una herramienta necesaria para evaluar, corregir y fortalecer cada uno de estos aspectos críticos, con el objetivo de mejorar la posición de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., en el mercado financiero local y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Desarrollar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., cantón Ambato, provincia de Tungurahua período 2022.

1.4.2. Específicos

- Realizar cada una de las fases de la auditoría con el fin de emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones, para la toma adecuada de decisiones en la Cooperativa.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procesos que manejó la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., durante el período 2022.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del Arte

En el marco de la presente investigación, se llevó a cabo una revisión de diversas fuentes relacionadas con el tema de estudio. A continuación, se detallan los elementos consultados para respaldar y enriquecer el desarrollo de la investigación:

El estudio “Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018”, del autor (Marcia, 2019), planteo como objetivo realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., del Cantón Tena, Provincia de Napo, durante el período mencionado. La metodología incluyó observación, entrevistas al gerente general y encuestas al personal administrativo. Los hallazgos revelaron la inexistencia de un sistema de control interno adecuado, falencias en los procedimientos administrativos y financieros, y falta de capacitación para el personal. La auditoría evaluó el control interno mediante cuestionarios y el método COSO III, aplicando pruebas sustantivas y de cumplimiento, y se emitió un informe de auditoría. Se recomienda considerar las sugerencias del informe final para mejorar la gestión en la institución.

El estudio identificó diversas deficiencias en el control interno, procedimientos administrativos y financieros, así como la falta de capacitación para el personal. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar mejoras significativas en la gestión de la institución. El informe final de auditoría recomienda considerar las sugerencias proporcionadas para abordar estas deficiencias y fortalecer la eficiencia y efectividad de la cooperativa en el futuro.

Por otro lado, el estudio “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná provincia de Cotopaxi, período 2018”, del autor (Cunuhay & Pilatasig, 2020), tuvo como objetivo general medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná provincia de Cotopaxi, período 2018.

La metodología empleada combinó investigación básica y bibliográfica con investigación de campo, utilizando entrevistas al Jefe de Agencia, encuestas a los empleados y cuestionarios de control interno. Los resultados revelaron la falta de un programa definido para realizar auditorías por parte de los directivos, con un nivel de confianza del 78% y un riesgo del 22% en la evaluación del control interno. Se recomienda establecer un programa de auditoría definido, mejorar la gestión del riesgo, implementar indicadores de eficiencia y eficacia, desarrollar un protocolo de atención al cliente y fortalecer el control interno para garantizar la transparencia y eficacia en la gestión de la cooperativa.

El estudio evidenció la necesidad de mejoras significativas en varios aspectos de la gestión de la cooperativa. Los hallazgos destacaron la falta de un programa definido para realizar auditorías, así como deficiencias en la gestión del riesgo y en el control interno. Se recomienda establecer un programa de auditoría definido, implementar indicadores de eficiencia y eficacia, desarrollar un protocolo de atención al cliente y fortalecer el control interno para mejorar la transparencia y eficacia en la gestión de la cooperativa.

El estudio “Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito “Cristo Rey” de la ciudad de Loja, período 2021” (Añazco, 2023), tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno, determinar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, aplicar indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia, y elaborar el informe final de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey" de la ciudad de Loja, período 2021. Para lograr estos objetivos, se emplearon diversas técnicas y métodos, desde el conocimiento preliminar hasta la fase de seguimiento, incluyendo la aplicación de indicadores de gestión. Los resultados de la evaluación del control interno destacaron la falta de un manual de control interno, deficiencias en la cultura organizacional y capacitación del personal, así como enfoque predominante en procedimientos para verificar el cumplimiento de disposiciones legales. Las conclusiones y recomendaciones elaboradas en el informe de auditoría se dirigieron al Gerente de la Cooperativa, con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En el estudio se destacan la falta de un manual de control interno, deficiencias en la capacitación del personal y un enfoque predominante en procedimientos para verificar el

cumplimiento de disposiciones legales. Estas deficiencias podrían afectar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Por lo tanto, las recomendaciones dirigidas al Gerente de la Cooperativa buscan mejorar estos aspectos para garantizar un funcionamiento más eficiente y efectivo de la institución.

Según el artículo científico “Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020”, del autor (Constante, 2023), tuvo como objetivo general analizar la incidencia de la auditoría de gestión en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Créditos de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí en el año 2020. Se empleó una metodología de investigación de campo y descriptiva, con un diseño transeccional y no experimental, utilizando un enfoque cuali-cuantitativo. Se aplicaron técnicas como encuestas y entrevistas mediante cuestionarios para determinar aspectos relevantes en los procesos de otorgamiento de créditos. Los resultados resaltan la importancia del manejo de indicadores de gestión por parte de la cooperativa, reflejado en un índice de morosidad del 0% y la ausencia de carteras vencidas entre los socios. En el informe se presentan hallazgos, conclusiones y recomendaciones que contribuyen a la toma de decisiones adecuadas para la cooperativa.

El estudio pone de relieve que la auditoría de gestión es esencial para supervisar y mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones financieras de la cooperativa. Esto implica que, a través de un análisis sistemático de los procesos internos, la auditoría de gestión puede identificar áreas de mejora, optimizar recursos y garantizar el cumplimiento de los objetivos financieros y organizacionales de la cooperativa.

Según el estudio de “Auditoría de Gestión a los Procesos de Otorgación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Agencia Riobamba, Período 2020”, del autor (Chafla, 2023), tuvo como objetivo realizar una auditoría de gestión a los procesos de otorgación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Agencia Riobamba durante el período 2020, siendo una herramienta significativa para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de dichos procesos. La metodología de investigación empleada fue deductiva, inductiva y analítica, combinando enfoques documentales y de campo, con la aplicación de diversas técnicas

e instrumentos de indagación. Se siguió un proceso de auditoría que incluyó la planificación preliminar para conocer la institución, la evaluación del control interno, la ejecución para evaluar el cumplimiento de disposiciones legales y la comunicación de resultados a través del informe final que contiene conclusiones y recomendaciones derivadas de los hallazgos importantes obtenidos.

Se resalta que la auditoría de gestión realizada en los procesos de otorgación de créditos se erige como una herramienta esencial para evaluar de manera exhaustiva la eficiencia, eficacia y economía de dichos procesos. Además, es importante destacar que la auditoría de gestión proporciona una visión integral de los procesos de otorgación de créditos, permitiendo identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar el desempeño financiero de la cooperativa.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Auditoría

Para Noboa (2021) la auditoría, como proceso sistemático y objetivo, implica la evaluación de una organización, sistema, proceso o producto con el propósito de verificar su cumplimiento con requisitos específicos y la identificación de áreas de mejora. Este proceso se clasifica en auditorías internas, realizadas a cabo por la propia organización, y auditorías externas, realizadas por entidades independientes (Noboa, 2021).

Valderrama, Rivera, & Valecillos (2018) señalan que existen diferentes tipos de auditorías, como auditorías financieras, auditorías de gestión, auditorías de calidad y auditorías de seguridad.

2.2.2. Auditoría de gestión

La auditoría de gestión es un proceso sistemático y documentado que emplea un equipo de auditores independientes para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias sobre los procesos de gestión de una organización. El objetivo principal es determinar la adecuación y eficacia de estos procesos, así como evaluar su aplicación efectiva, a aspectos secundarios como la planificación estratégica, gestión de riesgos, control interno y gobernanza (Tenegusñay, 2023).

Además, la auditoría de gestión puede ayudar a las organizaciones a identificar áreas de mejora en sus procesos de gestión y a tomar medidas para mejorar su eficacia. También puede ayudar a las organizaciones a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios (Llumiguano y otros, 2021).

2.2.3. Importancia de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión es un proceso sistemático y objetivo de evaluación del desempeño de una organización. Se lleva a cabo para mejorar la eficacia y la eficiencia de la organización, así como para garantizar que se están cumpliendo los objetivos establecidos.

De acuerdo con Vásquez & Pinargote (2018) la auditoría de gestión puede abarcar una amplia gama de áreas, incluyendo: Estrategia y planificación, Estructura organizativa, Procesos y procedimientos, Recursos humanos, Finanzas, Tecnología de la información y Gestión de riesgos.

2.2.4. Objetivos de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión tiene como objetivo principal identificar deficiencias o irregularidades en diferentes áreas de la empresa y proponer posibles soluciones para mejorar la eficacia de la administración, (Gavilanes, 2019).

En este proceso, se realizan estudios para detectar posibles problemas actuales o potenciales, tales como irregularidades, cuellos de botella, descubiertos, pérdidas innecesarias y conflictos entre ejecutivos. La auditoría busca prevenir pérdidas a largo plazo, similar a la vigilancia de enfermedades crónicas para evitar que la situación empeore (Zambrano y otros, 2021).

2.2.5. Indicadores de la auditoría de gestión

Los indicadores de auditoría de gestión son herramientas que ayudan a medir el desempeño de una organización y a identificar áreas de mejora.

De acuerdo con Segovia & Guzmán (2023) estos indicadores se pueden utilizar para evaluar una variedad de aspectos de una organización, incluyendo su eficiencia, eficacia, rentabilidad y cumplimiento de las normas. Entre ellos están: Eficiencia, Eficacia, Rentabilidad y Cumplimiento de las normas

Los indicadores de auditoría de gestión pueden ser una herramienta valiosa para ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño. Al identificar las áreas de mejora, las organizaciones pueden tomar medidas para corregir los problemas y mejorar su eficiencia, eficacia, rentabilidad y cumplimiento de las normas (Lino & Rivera, 2023).

2.2.6. Fases de la auditoría de gestión

Según Carrera, Bedor, & Borja (2020) las fases de la auditoría de gestión generalmente incluyen la planificación, la ejecución, y el informe.

Tabla 1. Fases de la auditoría de gestión

Fase	Desarrollo
Planificación	Preliminar: Es la etapa inicial en la que se define el alcance general de la auditoría, se identifican los riesgos principales y se establecen los objetivos generales. Específica: Se refiere a la fase detallada en la que se desarrollan procedimientos y técnicas específicas para llevar a cabo la auditoría.
Ejecución	Durante esta fase se llevan a cabo los procedimientos de auditoría planificados, como la revisión de documentación, la realización de pruebas analíticas y la obtención de hallazgos.
Comunicación de resultados	La comunicación de resultados se basa en un informe en el que se consideran los aspectos clave. Además del informe parcial presentado, se elabora un informe en el que se identifican las deficiencias existentes que demuestran la obtención de buenos resultados.

Nota: Elaboración en base al autor Carrera, Bedor, & Borja (2020)

2.2.7. Hallazgo

Un hallazgo en una auditoría es cualquier irregularidad detectada durante la revisión. Estos pueden afectar áreas como fiscalidad, disciplina, o reputación de la empresa (Chicano,

2023). Es clave identificar y gestionar estos hallazgos para reducir riesgos y asegurar el cumplimiento de normas.

Tabla 2. Tributos del Hallazgo

Condición	Situaciones actuales encontradas. Lo que es, en términos del hecho irregular o deficiencia determinada por el auditor interno.
Criterio	Medidas o normas aplicables, es decir lo que debe ser, según la norma o estándar técnico-profesional, alcanzable en el contexto evaluado.
Causa	Razones de desviación, en cuanto a lo que se considera de por qué sucedió. En este punto hay que tener capacidad de diferenciar, la causa del efecto
Efecto	Importancia relativa del asunto, señalando el impacto entre lo que es y lo que debe ser, de ser posible en forma cuantitativa o cualitativa, con las eventuales consecuencias que se derivan del incumplimiento de los objetivos de control interno.

Nota: Elaboración en base al autor (Aponte, 2023).

2.2.8. *Cooperativa*

Las cooperativas de ahorro y crédito, como parte del sector financiero popular y solidario, se fundamentan en los principios cooperativos que definen su identidad y su compromiso con la equidad social. En Ecuador, estas instituciones surgieron como respuesta a la necesidad de inclusión social, brindando acceso a financiamiento a los sectores más desfavorecidos y marginados por la banca tradicional.

Su organización se basa en la cooperación y solidaridad, priorizando el valor de las personas sobre el lucro y la acumulación de capital. Estos valores se reflejan en su responsabilidad social empresarial, que abarca aspectos sociales, económicos, ambientales y culturales, con el objetivo de promover el desarrollo sustentable de las comunidades más vulnerables. Aunque la normativa ecuatoriana respalda esta filosofía social, la situación financiera de las cooperativas enfrenta desafíos, ya que la regulación no considera la rentabilidad como parte integral de la gestión de riesgos, lo que dificulta evaluar adecuadamente el desempeño financiero de estas instituciones.

2.2.9. Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., ubicada en la Parroquia Santa Rosa, se formó en 1998 con la participación financiera de un grupo de 16 personas de la comunidad de Chacapungo, en la Parroquia de Juan Benigno Vela, cantón Ambato. En 1999, la necesidad de legalizar la institución llevó a iniciar trámites ante la Dirección Nacional de Cooperativas, culminando en el Acuerdo Ministerial el 20 de diciembre de 2000 y su constitución legal el 21 de enero de 2002 bajo el nombre de Coac "1 de Julio" Ltda. En la actualidad, la cooperativa está bajo la regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (COAC 1 de Julio, 2022).

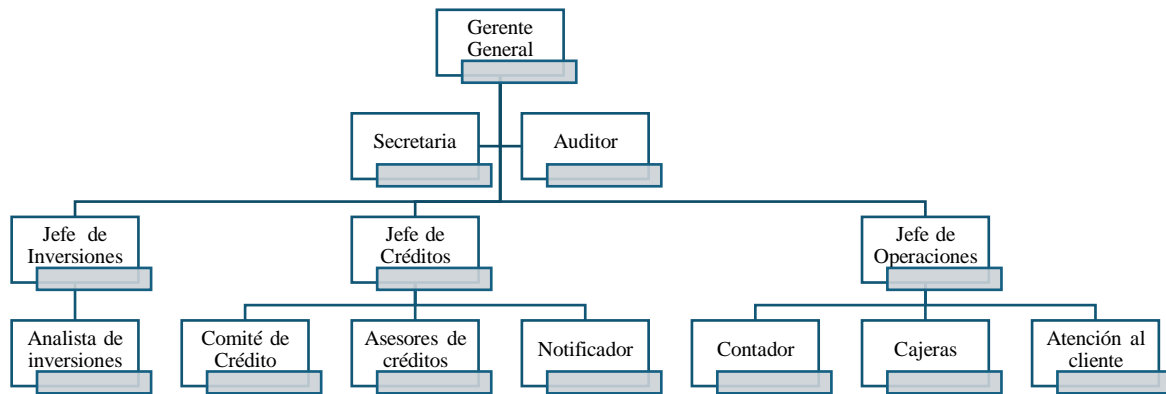
Misión: La Cooperativa de ahorro y crédito “1 de Julio” contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los socios, socias y sus familias, mediante la prestación de servicios financieros integrales y ofreciendo productos competitivos que generen beneficios a la comunidad.

Visión: Al 2025 ser una institución sólida, eficaz y reconocida en el sector cooperativo, fortalecida administrativa y financieramente con talento humano especializado para brindar servicios de calidad y garantizar el bienestar y desarrollo de sus socios y socias.

Objetivos:

- Promover el desarrollo económico, social y cultural de sus socios y socias, mediante el esfuerzo solidario y la ayuda mutua.
- Captar recursos económicos de instituciones financieras nacionales e internacionales que consoliden la gestión para beneficios de sus socios y socias.

Ilustración 1. Estructura organizacional



Nota: Elaboración propia en base a la información proporcionada por la COAC 1 de Julio.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque utilizado en el estudio fue:

3.1.1. *Cualitativo*

Se aplicó un enfoque cualitativo en la investigación con el objetivo de recopilar datos a través de métodos como entrevistas, observaciones y análisis de contenido, buscando obtener una comprensión profunda y holística del tema en estudio.

Según Sánchez (2019) “este enfoque se centra en comprender y explorar fenómenos sociales, culturales o psicológicos desde una perspectiva subjetiva”.

3.2. Tipo de investigación

Los tipos de investigación utilizados en el estudio fueron:

3.2.1. *Bibliográfica documental*

Se utilizó un estudio bibliográfico documental en la auditoría de gestión debido a que proporcionó un fundamento teórico sólido para la evaluación de la Cooperativa. Según García (2022) “es una técnica de investigación a través de la cual se explora lo que se ha escrito y publicado antes acerca un determinado tema”

3.2.2. *De campo*

El estudio de campo permitió obtener información de primera mano mediante la interacción directa con los miembros de la cooperativa y empleados. Esto proporcionó realimentación directa y experiencias concretas que podrían no haber estado completamente documentadas en fuentes secundarias. Según Gavilanez (2021) la investigación de campo permitirá al investigador observar y recopilar datos sobre el comportamiento de los participantes en su contexto natural.

3.3. Diseño de la investigación

En el estudio se aplicó un estudio inductivo y deductivo con el fin de obtener una comprensión completa y precisa de la situación operativa y administrativa de la cooperativa.

3.3.1. *Inductivo*

El diseño inductivo permitió realizar una investigación detallada y exhaustiva de los datos y procesos existentes en la cooperativa. Se inició con la observación de eventos y transacciones particulares para identificar patrones y tendencias.

Según Jaramillo & Aguirre (2021) “El método inductivo es un enfoque de razonamiento lógico que se basa en la observación de casos particulares para llegar a conclusiones generales”

3.3.2. *Deductivo*

Este diseño se utilizó para verificar la consistencia de los datos con las normativas, políticas y procedimientos establecidos. Es decir, permitió evaluar el cumplimiento normativo y asegurar que la cooperativa estuviera siguiendo las leyes y regulaciones pertinentes.

Para Arias (2021) “el método deductivo es un enfoque lógico de razonamiento que parte de premisas generales o principios universales para llegar a conclusiones específicas”

3.4. Determinación de la población y muestra

3.4.1. *Población*

En el estudio se analizó la siguiente población:

Tabla 3. *Población*

Departamentos	#
Gerente	1
Auditor	1
Contador	1
Jefe de créditos	1
Asesor de crédito	3
Total	7

Nota: Elaboración propia en base a la información proporcionada por la COAC 1 de Julio.

Por otro lado, se utilizada también la siguiente población documental:

Tabla 4. *Población documental*

Documentos	#
Estatutos de la Cooperativa	1
Reglamento Interno	1
Manual de políticas y procedimientos para otorgación de créditos	2
POA	1
Total	5

Nota: Elaboración propia en base a la información proporcionada por la COAC 1 de Julio.

3.4.2. Muestra

Al identificar que la población es pequeña se tomó la totalidad de la población para realizar el estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.5.1. Técnicas

Observación: La observación directa permitió verificar la implementación de los procedimientos operativos y políticas establecidos dentro de la institución financiera. Además, reveló problemas o situaciones que no se podían capturar a través de documentos o informes. Según Herrero (2022) consiste en recoger datos a través de la observación directa de los sujetos de estudio.

Encuesta: Las encuestas permitieron obtener percepciones y opiniones directas de los empleados, socios u otras partes interesadas en relación con la gestión de la cooperativa. Esto fue valioso para evaluar el clima organizacional, la satisfacción del cliente y la percepción sobre la eficacia de las operaciones.

“La encuesta implica la recopilación sistemática de datos a través de preguntas estructuradas o no estructuradas, dirigidas a un grupo específico de personas” (Hernández & Amador, 2021, pág. 54).

3.5.2. Instrumentos

Cuestionario: La aplicación de cuestionarios permitió estandarizar la recopilación de datos al utilizar preguntas estructuradas y predefinidas. Esto facilitó la comparación de respuestas y la obtención de datos cuantificables. La utilización de esta herramienta además permitió obtener información consistente y valiosa, contribuyendo a una evaluación eficiente y detallada de la Cooperativa.

“Un cuestionario es un tipo de instrumento de encuesta que presenta preguntas y/o afirmaciones a los informantes con el fin de obtener datos precisos sobre las variables que se van a encuestar” (De la Cruz & Gordillo , 2021, pág. 21).

Ficha de observación: La ficha de observación permitió registrar de manera detallada lo que se estaba observando durante el proceso de auditoría. Esto incluyó acciones, situaciones, comportamientos y cualquier otra información relevante durante la ejecución de la auditoría en la Cooperativa.

Para Arias, (2020) la ficha de observación es un instrumento de recolección de datos que se utiliza en la investigación cualitativa. Consiste en un registro escrito de las observaciones realizadas por el investigador durante el trabajo de campo.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Auditoría de gestión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda., ubicada en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, desempeña un papel esencial en el desarrollo económico y financiero de la región. Comprometida como entidad cooperativa, su objetivo principal es proporcionar servicios financieros eficientes y transparentes a sus socios y clientes, con el fin de fomentar el bienestar económico y social de la comunidad.

La auditoría que se llevará a cabo tiene como propósito evaluar de forma exhaustiva el desempeño y la eficacia de los procesos operativos y administrativos en el Departamento de Créditos. Se buscará identificar áreas de mejora, así como fortalezas y oportunidades para optimizar la gestión financiera y operativa de la entidad, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias correspondientes.

El año 2022 representa un momento significativo para realizar esta auditoría, brindando la oportunidad de reflexionar sobre los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y los objetivos futuros del Departamento de Créditos. A través de un enfoque integral y colaborativo, el objetivo de esta auditoría es proporcionar recomendaciones prácticas y orientadas a resultados que impulsen el crecimiento sostenible y promuevan la excelencia en la gestión del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda.

Por otro lado, la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito se desarrolló en cuatro fases:

- **Fase I.** Planificación preliminar
- **Fase II.** Planificación específica
- **Fase II.** Ejecución
- **Fase III.** Comunicación de resultados

4.2. Planificación Preliminar

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	<u>PA-PP</u> 1/1
---	--	-----------------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión


Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

Objetivo: Conocer la situación actual del Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda.

Tabla 5. Programa de auditoría planificación preliminar

Nº	Procedimiento	FEF/PT	Responsable	Fecha
1	Elabore un contrato de servicios profesionales	CSP 2/2	SLVU	02/11/2023
2	Elabore la carta de notificación de inicio de auditoría.	CN-IA 1/1	SLVU	06/11/2023
3	Solicitar información general de la Cooperativa: <ul style="list-style-type: none"> • Misión, visión, base legal, Objetivos, Organigrama estructural. • Manual de políticas y procedimientos de créditos 	IGE 1/1	SLVU	08/11/2023
4	Elabore una entrevista al Gerente General de la COAC 1 de Julio Ltda. a fin de conocer la situación actual del área.	EJC 2/2	SLVU	12/11/2023
5	Elabore y tabule una encuesta al personal administrativo del departamento de créditos para un conocimiento preliminar del área	EPADC 7/7	SLVU	15/11/2023
6	Elabore una guía de observación	GO 1/1	SLVU	15/11/2023
7	Redacte el informe de visita preliminar	IVP 2/2	SLVU	17/11/2023
8	Elabore el memorándum de planificación preliminar	MPP 4/4	SLVU	18/11/2023

Elaborado por	SLVU	Fecha	01/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	01/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CONTRATO DE SERVICIOS FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	CSP <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 1/2
---	--	--

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

La empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA., representada legalmente por Ing. Gloria Galarza que en adelante y para efectos de este contrato se denominará EL CONTRATANTE y, por otra parte, la Jefa de Auditoría, Srta. Solange Vinza denominada LA AUDITORA, convienen celebrar el presente contrato que contiene las siguientes cláusulas:

PRIMERA: EL CONTRATANTE. - Ha solicitado los servicios profesionales del AUDITOR para que efectúe la auditoría de Gestión del año 2022. Ante la propuesta de servicios profesionales en donde se estipulan los términos, condiciones y lineamientos generales de los programas de trabajo y alcance de la auditoría, propuesta que, por su contenido, deberá considerarse como parte integrante de este contrato.

SEGUNDA: OBJETIVO Y ALCANCE DEL TRABAJO. - El trabajo del AUDITOR se sujetará a las Normas y Procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptados por la profesión del Contador Público en el Ecuador y a las disposiciones contenidas sobre los requisitos mínimos que deberán contener los informes de auditoría.

- Aplicar las fases de auditoría de gestión en la empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA, durante el período 2022.
- Establecer el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades desarrolladas.

Elaborado por	SLVU	Fecha	01/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	01/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CONTRATO DE SERVICIOS FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	CSP <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 2/2
---	--	--

TERCERA: HONORARIOS. - Los honorarios por los servicios de auditoría, objeto de este contrato, son gratuitos ya que se desarrollará con la finalidad de obtener un mayor conocimiento en el ámbito profesional.

CUARTO: PLAZOS. - El trabajo de Auditoría culminará en un período máximo de 3 meses; a partir de la suscripción del presente contrato.

QUINTA: DESIGNACIÓN. - El equipo de trabajo está constituido por:

- Supervisor: Mgs. Lorena López
- Jefe de equipo: Srta Solange Vinza

SEXTA: EL CONTRATANTE. - Se compromete a colaborar con el aporte de su propio personal para proporcionar información, documentación, visita a instalaciones y cualquier otro elemento de trabajo que LA AUDITORA pueda requerir para el cumplimiento óptimo de su labor profesional.

SÉPTIMA: PRODUCTO A SER ENTREGADO. - El AUDITOR deberá entregar a EL CONTRATANTE el informe final de Auditoría.

OCTAVA: DOMICILIO. - Los servicios profesionales contratados se prestarán en la ciudad de Riobamba

Para constancia y ratificación del presente documento, firman las partes a los siete días del mes de Febrero del dos mil veinticuatro

Atentamente,



Solange Vinza
AUDITORA

ING. Gloria Galarza
CONTRATANTE

Elaborado por	SLVU	Fecha	01/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	01/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	CN-IA <hr/> I/I
---	--	----------------------------------

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Ambato, 06 de noviembre del 2023

Ing.

Gloria Galarza

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA

Presente;

Notifico a usted que el suscrito iniciará la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda. de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua período 2022. La auditoría de Gestión se efectuará previa a la solicitud aprobada la Ing. Gloria Galarza; como supervisor de ese trabajo será la Ing. Lorena López, el tiempo estimado para concluir el trabajo es de 60 días laborables a partir del 03 de enero del 2023, como auditora Solange Lisseth Vinza Udeo En el presente examen se efectuará con los siguientes objetivos:

- Examinar la gestión administrativa del Departamento de Créditos.
- Analizar la eficacia y la utilización eficiente de recursos en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos mediante la utilización de técnicas y procedimientos de auditoría.
- Verificar el cumplimiento de los reglamentos, políticas y procedimientos en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos, con el objetivo de detectar deficiencias y ofrecer sugerencias a la Cooperativa.
- Elaborar el informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones a mejorar los procesos internos del departamento de Créditos.

Solicito la cooperación del personal a su cargo con la presentación de registros, documentación necesaria e información adicional a la actividad a desarrollar.

Atentamente,



Solange Vinza
AUDITORA

Elaborado por	FGRE	Fecha	06/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. ENTREVISTA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EJC <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 1/2
---	---	--

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA.

Objetivo: Conocer la situación actual del departamento de créditos COAC 1 de Julio Ltda.

1. ¿Cuál es la situación actual de la cartera de créditos de la cooperativa?

En el presente, nuestra institución no enfrenta un riesgo significativo. Los créditos se conceden tras un análisis financiero y el seguimiento de los procedimientos establecidos en el manual correspondiente. Sin embargo, aún hay riesgos de crédito pendientes de años anteriores.

2. ¿La cooperativa cuenta con manuales internos para el proceso de otorgamiento de créditos?

Sí, disponemos de un reglamento interno para créditos y cobranzas, así como un manual para trámites judiciales.

3. ¿Qué aspectos se han considerado en el plan estratégico para la recuperación de la cartera de créditos?

En el plan 2019-2021, se han implementado nuevas estrategias para mejorar la colocación de créditos y su seguimiento.


4. ¿Qué análisis se realiza a los socios antes de otorgarles créditos?

Nos basamos en el análisis de la capacidad de pago y disponibilidad de capital, que incluye la revisión del historial crediticio, inspecciones físicas y otros requisitos. Esto nos permite otorgar créditos con menor riesgo a los socios que cumplen con los criterios establecidos.

5. ¿Cómo se informa a los socios sobre la cartera vencida?

Al liquidar los créditos, proporcionamos una tabla de amortización y las fechas de pago correspondientes. Además, realizamos llamadas telefónicas para informar sobre los pagos atrasados. Si persiste el impago, se implementan procedimientos adicionales como notificaciones a su lugar de trabajo o domicilio.

Elaborado por	FGRE	Fecha	12/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. ENTREVISTA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EJC <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 2/2
---	---	--

6. ¿Qué gestiones se realizan para la recuperación de créditos?

Inicialmente, los asesores de crédito se encargan de la gestión de la cartera normal. Posteriormente, se intensifican los esfuerzos con llamadas telefónicas y visitas a los socios para motivar y recuperar los créditos. También colaboramos con el área judicial para llegar a acuerdos de pago. En ningún momento se pierde el contacto con el cliente, incluso durante el proceso judicial.

7. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal del departamento de créditos?

Se llevan a cabo dos sesiones de capacitación al año para todo el personal de la cooperativa.

8. ¿Considera que el personal del departamento de créditos tiene el perfil profesional adecuado?

Sí, todo el personal del departamento de créditos cuenta con títulos de tercer nivel, lo que garantiza su idoneidad para el cargo.


9. ¿Cuáles son los requisitos indispensables para otorgar créditos?

Los requisitos incluyen un encaje del 100% por cada 1000, documentos personales, copia actualizada del pago de un servicio básico, comprobación de ingresos, croquis del domicilio y 1 o 2 garantes que cumplan con los mismos requisitos.

10. ¿Cómo se evalúa la solvencia crediticia de los socios antes de otorgarles créditos?

Se realiza una consulta en el buró de créditos, se evalúa la capacidad de pago, la voluntad de pago y se verifican los demás requisitos especificados en el manual de créditos.

Elaborado por	FGRE	Fecha	12/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EPADCC 1/7
---	---	----------------------

ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

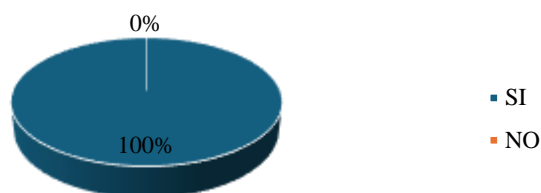
- ¿Considera usted necesario llevar a cabo una auditoría de gestión para evaluar la eficiencia y efectividad de los procedimientos del departamento de créditos?

Tabla 6. Auditoría de gestión

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
1	SI	7	100%
	NO	0	0%
TOTAL		7	100%

Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Ilustración 2. Auditoría de gestión



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Análisis: El 100% de los encuestados consideran que si es necesario llevar a cabo una auditoría de gestión para evaluar la eficiencia y efectividad de los procedimientos del departamento de créditos.

- ¿El Departamento de Créditos cuenta con un reglamento interno que ha sido compartido con sus empleados?

Tabla 7. Reglamento interno

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
2	SI	7	100%
	NO	0	0%
TOTAL		7	100%

Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Elaborado por	FGRE	Fecha	15/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	15/11/2023


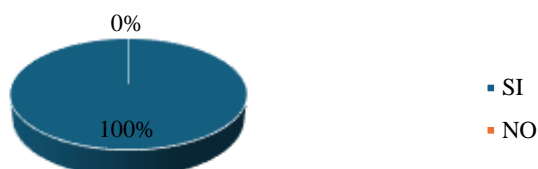
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EPADCC 2/7
---	---	----------------------

Ilustración 3. *Reglamento interno*



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Análisis: El 100% de los encuestados indican que el departamento de créditos cuenta con un reglamento interno que ha sido compartido con sus empleados.

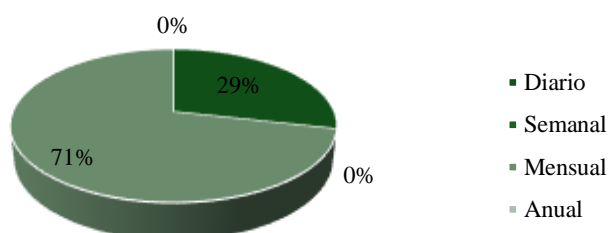
3. ¿Con qué frecuencia los ejecutivos de crédito supervisan los préstamos otorgados?

Tabla 8. *Supervisión los préstamos otorgados*

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
3	Diario	2	29%
	Semanal	0	0%
	Mensual	5	71%
	Anual	0	0%
TOTAL		7	100%

Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.


Ilustración 4. *Supervisión los préstamos otorgados*



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Análisis: El 71% de los encuestados consideran que los ejecutivos de crédito supervisan los préstamos otorgados mensualmente, mientras que el 29% indican que diario.

Elaborado por	FGRE	Fecha	15/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	15/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EPADCC 3/7
---	---	-----------------------------

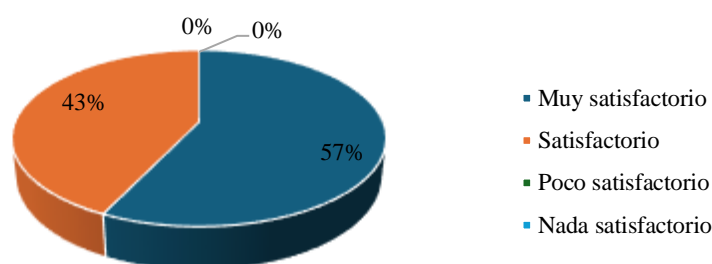
4. ¿En qué medida el departamento de créditos sigue las directrices establecidas en el manual de créditos y en el de créditos y cobranzas?

Tabla 9. Seguimiento de directrices

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
4	Muy satisfactorio	4	57%
	Satisfactorio	3	43%
	Poco satisfactorio	0	0%
	Nada satisfactorio	0	0%
	TOTAL	7	100%

Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Ilustración 5. Seguimiento de directrices



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Análisis: El 57% de encuestados consideran que el departamento de créditos sigue las directrices establecidas en el manual de créditos y en el de créditos y cobranzas de manera muy satisfactoria, y el 43% satisfactorio.

5. ¿Qué opinión tiene sobre el sistema de comunicación interna en el departamento de créditos?

Tabla 10. Sistema de comunicación interna

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
5	Excelente	5	71%
	Bueno	1	14%
	Regular	1	14%
	Malo	0	0%
	TOTAL	7	100%

Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Elaborado por	FGRE	Fecha	15/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	15/11/2023


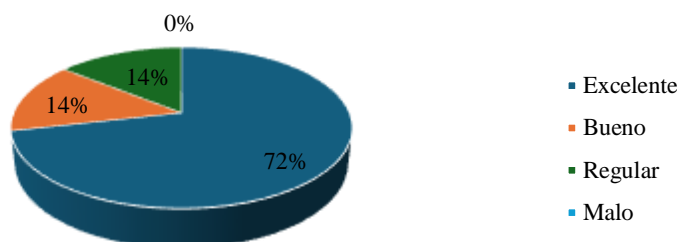
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EPADCC 4/7
---	---	-----------------------------

Ilustración 6. Sistema de comunicación interna



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Análisis: El 71% de los encuestados consideran que el sistema de comunicación interna en el departamento de créditos es excelente, mientras que el 14% considera que es bueno y regular.

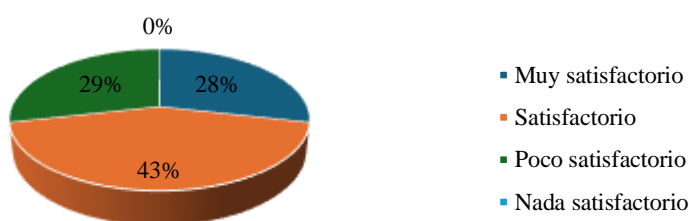
6. ¿Hasta qué punto se cumplen los planes operativos en el departamento?

Tabla 11. Cumplimiento de planes operativos

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
6	Muy satisfactorio	2	29%
	Satisfactorio	3	43%
	Poco satisfactorio	2	29%
	Nada satisfactorio	0	0%
TOTAL		7	100%

Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.


Ilustración 7. Cumplimiento de planes operativos



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Análisis: El 43% de los encuestados indican que se cumplen los planes operativos en el departamento de forma satisfactoria, mientras que el 29% consideran que es muy satisfactorio y poco satisfactorio.

Elaborado por	FGRE	Fecha	15/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	15/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EPADCC 5/7
---	---	----------------------

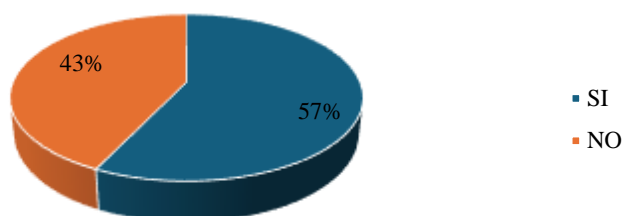
7. ¿El área de créditos dispone de un sistema contable actualizado?

Tabla 12. Sistema contable actualizado

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
7	SI	4	57%
	NO	3	43%
TOTAL		7	100%

Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Ilustración 8. Sistema contable actualizado



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Análisis: El 57% de los encuestados indican que el área de créditos si dispone de un sistema contable actualizado, mientras que el 43% considera que no es un sistema actualizado.

8. ¿Cuál es la práctica habitual del asesor de créditos en relación con la aprobación de préstamos?

Tabla 13. Practica asesor de créditos

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
8	Malo	0	0%
	Regular	1	14%
	Bueno	4	57%
	Muy bueno	2	29%
TOTAL		7	100%

Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Elaborado por	FGRE	Fecha	15/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	15/11/2023


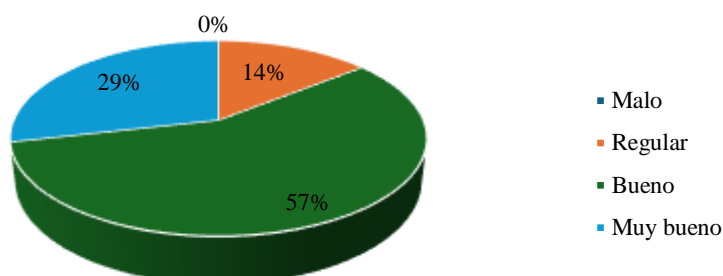
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EPADCC 6/7
---	---	----------------------

Ilustración 9. *Practica asesor de créditos*



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Análisis: El 57% de los encuestados consideran que la práctica habitual del asesor de créditos en relación con la aprobación de préstamos es buena, el 29% consideran que es bueno y el 14% considera que es regular.

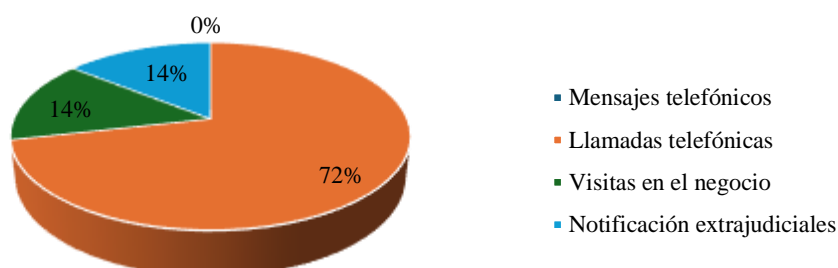
9. ¿Cuál es el proceso utilizado para recuperar créditos pendientes?

Tabla 14. *Proceso de recuperación de cartera*

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
9	Mensajes telefónicos	0	0%
	Llamadas telefónicas	5	71%
	Visitas en el negocio	1	14%
	Notificaciones extrajudiciales	1	14%
	TOTAL	7	100%


Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Ilustración 10. *Proceso de recuperación de cartera*



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Elaborado por	FGRE	Fecha	15/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	15/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EPADCC 7/7
---	---	----------------------

Análisis: El 71% de los encuestados indican que el proceso utilizado para recuperar créditos pendientes son las llamadas telefónicas, el 14% consideran que visitas en el negocio, y el 14% indican que son notificaciones extrajudiciales.

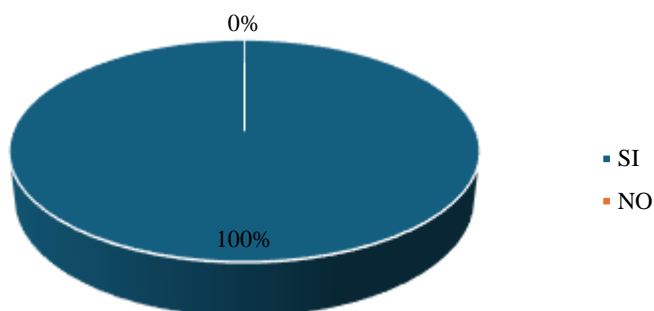
10. ¿Se utilizan indicadores de gestión para evaluar los procesos gestionados por el departamento de créditos?

Tabla 15. *Indicadores de gestión*

ÍTEM	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
10	SI	7	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	7	100%

Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.


Ilustración 11. *Proceso de recuperación de cartera*



Nota: Elaboración propia en base a la información de la encuesta aplicada a la COAC 1 de Julio.

Análisis: El 100% de los encuestados indican que si se utilizan indicadores de gestión para evaluar los procesos gestionados por el departamento de créditos.

Elaborado por	FGRE	Fecha	15/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	15/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. GUÍA DE OBSERVACIÓN FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	GO <hr/> 1/1
---	--	-------------------------------

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Empresa		Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda.			
Observador					
Componente		Departamento de Créditos			
Objetivo		Observar y analizar el desempeño del departamento de créditos			
Nº	Aspecto Evaluar	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existe un entorno laboral adecuado en el área de créditos?	X			
2	¿Se verifica la recepción de documentos antes de aprobar créditos?	X			
3	¿Se investigan los historiales crediticios de los asociados?	X			Sin embargo, en ocasiones los asesores no llevan a cabo un análisis adecuado antes de aprobar un crédito.
4	¿Se efectúan llamadas a los deudores para prevenir el incumplimiento de pagos?	X			Los asesores hacen llamadas telefónicas diarias y deben presentar un informe al respecto.
5	¿Se implementa la separación de tareas en el departamento de créditos?		X		Algunos asesores carecen de experiencia laboral.
6	¿Se evalúa el control interno de las operaciones de crédito?	X			El jefe del departamento de créditos revisa el historial crediticio de cada asesor por sucursal y emite un informe al finalizar el mes para cada uno.
7	¿Se emplea un software contable en el departamento de créditos para registrar las operaciones?	X			
8	¿Se utilizan de manera oportuna los recursos tecnológicos y materiales disponibles?		X		Se observan herramientas en condiciones deficientes.
9	¿Los créditos se conceden dentro del plazo establecido en el manual de políticas?	X			No obstante, en ciertas ocasiones, se producen retrasos debido a errores en la introducción de información por parte de los asesores.
10	¿Se mantiene actualizado el registro de la cartera de créditos?	X			

Elaborado por	SLVU	Fecha	15/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	15/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. INFORME DE VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	IVP <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 1/2
---	---	--

Informe de visita preliminar

Ambato, 17 de noviembre de 2023

Ing.

Gloria Galarza

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA.

De mi consideración

Al desarrollar la primera fase de Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos, se procedió a realizar una encuesta de 10 preguntas a los 7 funcionarios administrativos del área de créditos, además se ejecutó una entrevista dirigida al Representante Legal y al Jefe de Créditos, así mismo se aplicó la técnica de observación al proceso de créditos; considerando los puntos mencionados se elaboró la respectiva tabulación y análisis de datos, a continuación se señalan los resultados más sobresalientes:

- Al encuestar al personal administrativo del área de créditos, se encontró que el 100% de los encuestados considera necesario realizar una auditoría de gestión para medir la eficiencia y eficacia de los procesos del departamento. Por lo tanto, se decidió llevar a cabo un examen técnico para verificar la gestión eficiente del área.
- Asimismo, el 100% de los encuestados afirma que existe un reglamento interno para el proceso de concesión y recuperación de créditos. Sin embargo, solo el 50% manifiesta que la aplicación del manual de créditos se realiza de manera satisfactoria.
- En cuanto a la comunicación interna, el 71% de los encuestados menciona que se mantiene excelente, mientras que el 43% sostiene que el cumplimiento del plan operativo es satisfactorio.
- En relación con el proceso de recuperación de cartera, el 71% de los encuestados confirma que se realizan llamadas telefónicas en primera instancia. Además, el 57% considera que los asesores de crédito llevan a cabo una gestión crediticia de nivel bueno.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE
JULIO LTDA.
INFORME DE VISITA PRELIMINAR
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

IVP
2/2

- Tras la entrevista, se determinó que la institución financiera se encuentra en el segmento 4 del sector cooperativo, tiene 22 años de vida institucional, cuenta con más de 30.000 socios y está bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Cabe destacar que el área de créditos es el principal eje de crecimiento institucional.
- Actualmente, la institución no muestra un riesgo crediticio significativo. No obstante, es importante señalar que en el año 2022 la cooperativa experimentó un aumento en su cartera por vencer de 12.24%, con un índice de morosidad del 7.17%. Durante la observación, se notó que no se lleva a cabo un análisis adecuado previo a la aprobación de créditos. Además, en ocasiones, se producen retrasos en la aprobación de créditos debido al incumplimiento de las políticas por parte de los asesores.

Atentamente,

Solange Vinza
AUDITORA

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	<u>MPP</u> 1/4
---	--	-------------------

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR AUDITORÍA DE GESTIÓN
MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

La Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua período 2022, se realizó previo a la solicitud aprobada por la Ing. Gloria Galarza el 02 de noviembre del 2023.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Examinar la gestión administrativa del Departamento de Créditos.
- Analizar la eficacia y la utilización eficiente de recursos en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos mediante la utilización de técnicas y procedimientos de auditoría.
- Verificar el cumplimiento de los reglamentos, políticas y procedimientos en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos, con el objetivo de detectar deficiencias y ofrecer sugerencias a la Cooperativa.
- Elaborar el informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones a mejorar los procesos internos del departamento de Créditos.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión se llevó a cabo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, con el propósito de mejorar la eficacia administrativa del departamento de créditos y maximizar la utilización de recursos.

BASE LEGAL

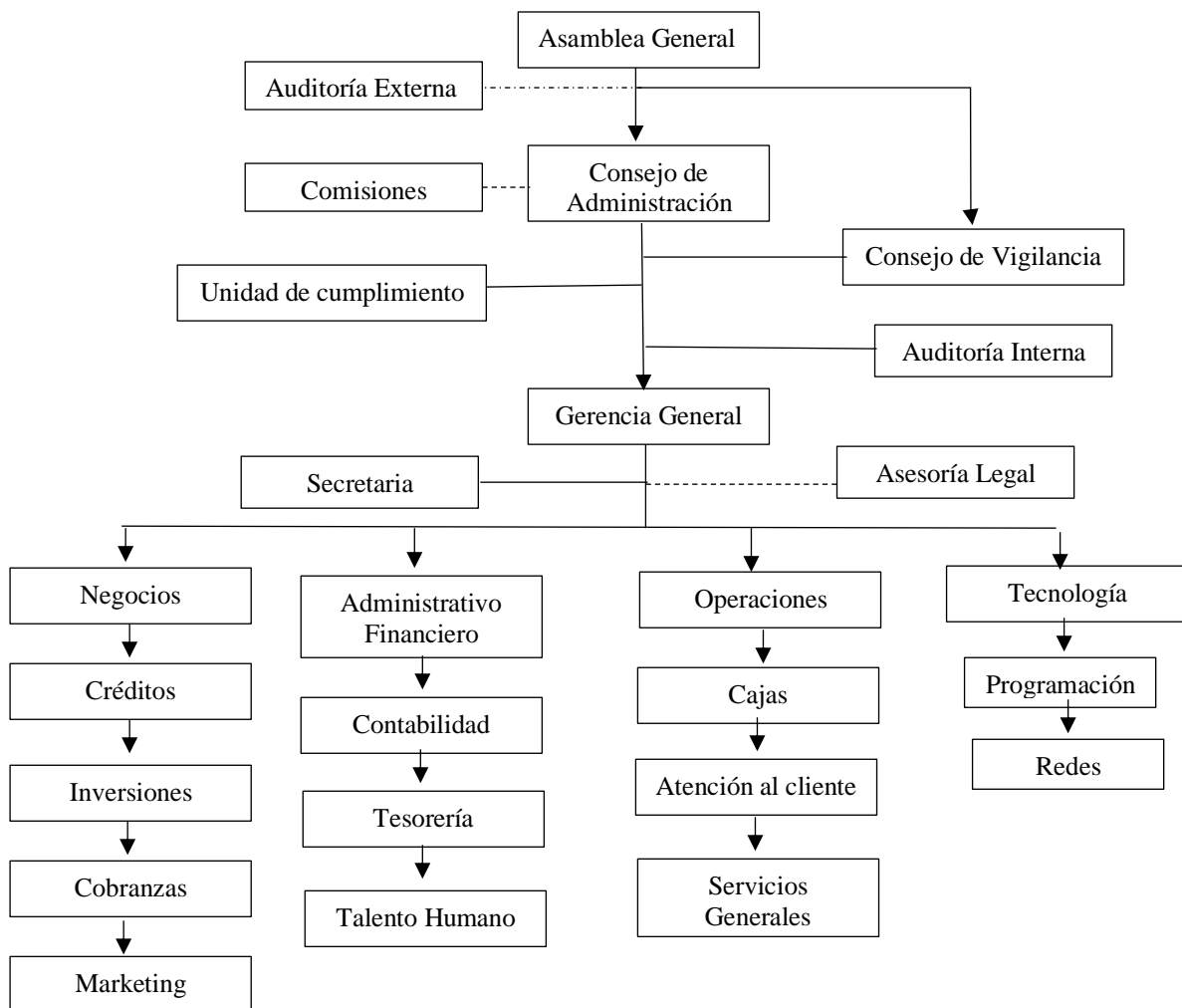
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio” está ubicada en la Parroquia de Santa Rosa, Plaza Central. Dispone de una agencia adicional situada en la Ciudad del Tena, en las calles Amazonas y Juan León Mera. Fue establecida mediante el Acuerdo Ministerial No. 1749, emitido el 20 de diciembre del 2000. Para operar correctamente, es necesario seguir la normativa legal pertinente, tanto la externa como la interna:

- Constitución de la Republica
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento

Elaborado por	SL	Fecha	18/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	18/11/2023

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social.
- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Estatuto General aprobado por la Asamblea General, reglamentos, manuales.
- Otras Normas del ente regulador pertinente.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por	SL	Fecha	18/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	18/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	MPP <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 3/4
---	--	--

MISIÓN

Somos una institución de intermediación financiera del sector popular y solidario que oferta servicios financieros inclusivos, a través de proyectos de desarrollo económico – sociales, sustentados en una cultura de administración de riesgos y prudencia financiera en compromiso permanente con el crecimiento de la comunidad.

VISIÓN

Ser una cooperativa de ahorro y crédito sólida y competitiva, que coadyuve al desarrollo socioeconómico de nuestros socios, mediante la oferta de servicios financieros inclusivos, ágiles y oportunos en armonía con nuestros grupos de interés

PRINCIPIOS

- **Innovación:** Extender la diversificación de servicios que ofrece la Cooperativa.
- **Eficiencia:** Brindar a los socios los servicios de manera ágil e inmediata, mediante la optimización de recursos humanos, económicos y materiales.
- **Trabajo en Equipo:** Trabajar conjunta y participativamente con los socios.
- **Rendición de Cuentas:** Efectuar informes de la gestión que realiza en la Cooperativa de manera clara y oportuna.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Cuenta de ahorros
- Depósito a plazo fijo
- Ahorro programado Chiqui ahorro
- Créditos
- Recaudación de servicios no financieros (Servicios básicos, BDH, etc.)

ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS FUNCIONALES

Con el objetivo de expandirse de forma sostenible y sólida en el sector financiero de Ecuador, la cooperativa de ahorro y crédito “1 de Julio” presenta las siguientes áreas de actividad para alcanzar su misión.

Elaborado por	SL	Fecha	18/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	18/11/2023



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO
LTDA.**
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

MPP
4/4

- a) Implementación del crédito de vivienda.
- b) Incorporación de cajeros automáticos.
- c) Desarrollo de operaciones financieras sustentadas en el uso de dinero electrónico.
- d) Creación del producto ahorro futuro.
- e) Diseño de planes de carrera.

PRINCIPALES DIRECTIVOS

CARGO	NOMBRE
Representante Legal	Ing. María Gloria Galarza
Presidente	Falconi Uquillas Carlos Alberto
Secretario	Zurita Vásquez Mariana De Jesús
Presidente Consejo de Vigilancia	Canseco Muñoz Hugo Lautaro

**COMPONENTES PRINCIPALES A SER EXMINADOS EN LA PLANIFICACIÓN
ESPECÍFICA**

Examinar el sistema de control interno del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio.” Utilizando el marco de referencia COSO III.

Solange Vinza
AUDITORA

Elaborado por	SLVU	Fecha	18/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	18/11/2023

4.3. Planificación Específica

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>PA-PE</u> 1/1
---	---	----------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

Objetivo: Evaluar el control interno del Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda.

Tabla 16. Programa de auditoría planificación específica

Nº	Procedimiento	FEF/PT	Responsable	Fecha
1	Elabore el cuestionario de control interno al departamento de créditos mediante el modelo COSO III.	CCI 5/5	SLVU	18/11/2023
2	Califique el nivel de confianza y riesgo y elabore la matriz de ponderación.	NCR 5/5	SLVU	22/11/2023
3	Elabore el informe de control interno	ICI ½	SLVU	25/11/2023
4	Elabore la matriz de enfoque de auditoría	MEA 1/1	SLVU	25/11/2023
5	Elabore memorando de planificación específica.	MPE 2/2	SLVU	28/11/2023

Elaborado por	SLVU	Fecha	17/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	17/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	CCI <hr/> 1/5
---	--	--------------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Entorno de Control

Objetivo: Analizar el sistema de control interno del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., específicamente en relación al componente del entorno de control.

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación			Observaciones
		Si	No	N/A	PT	CT	%	
1	¿La organización cuenta con un código de conducta ética?	x			10	10	100%	
2	¿La institución tiene establecidos un organigrama, una misión, una visión, objetivos y metas?	x			10	0	0%	La definición de la estructura organizacional es deficiente; la responsabilidad de asegurar que los empleados estén informados recae en el departamento de recursos humanos.
3	¿Los empleados en el Departamento de Créditos y en la administración permanecen a largo plazo en sus roles asignados?		x		10	0	0%	Hay una elevada rotación de empleados en funciones operativas dentro del departamento de créditos y cobranzas.
4	¿El Departamento de Créditos dispone de un manual de procedimientos crediticios y se sigue de manera efectiva?	x			10	0	0%	Los asesores de crédito no dedican el total de su atención a revisar el manual, lo que resulta en incumplimientos del procedimiento establecido y retrasos en la aprobación de créditos. H1
5	¿Las carpetas de crédito contienen toda la información requerida según el manual de procedimientos crediticios?	x			10	10	100%	
6	¿Existe una copia de seguridad de los créditos otorgados dentro del sistema informático de la cooperativa?	x			10	10	100%	
7	¿Todos los expedientes incluyen firmas de quienes los han realizado, revisado y aprobado?	x			10	10	100%	
8	¿Se lleva a cabo un análisis del historial crediticio y la confirmación de garantías antes de aprobar un crédito?	x			10	0	0%	Se lleva a cabo una inspección física y se examina el historial en el buró de crédito.
9	¿Los asesores de crédito cumplen con todos los requisitos establecidos en el manual de procedimientos crediticios durante el proceso de otorgamiento?		x		10	0	0%	
10	¿La cooperativa tiene un plan anual de capacitación para el personal del Departamento de Créditos?		x		10	0	0%	No se observa un programa de capacitación anual establecido; las capacitaciones se llevan a cabo según sea necesario, con un total de dos realizadas en el año.
Σ Sumatoria Total					100	40		

Elaborado por	SLVU	Fecha	18/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	18/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>CC1</u> 2/5
---	--	--------------------------


Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Evaluación de riesgos

Objetivo: Determinar la efectividad y adecuación de los procesos y mecanismos implementados en el departamento de créditos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos inherentes a sus operaciones.

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación			Observaciones
		Si	No	N/A	PT	CT	%	
1	¿El personal del departamento de créditos está informado sobre los objetivos y metas asignados?	x			10	10	100%	
2	¿Se lleva a cabo y documenta la evaluación de riesgos de la cartera de créditos?	x			10	0	0%	*No se observa una gestión de riesgos adecuada en términos de estructura.
3	¿Se fomenta una cultura de gestión de riesgos mediante la realización de capacitaciones al personal?		x		10	0	0%	*Se evidencia una carencia de capacitación continua, especialmente en cuanto a riesgos crediticios.
4	¿El jefe de créditos elabora informes sobre la colocación de créditos y el estado de la cartera de riesgos para evaluar los procesos crediticios?	x			10	10	100%	*El jefe elabora un informe mensual sobre la colocación y recuperación de la cartera para cada asesor de todas las agencias, con el propósito de mantener un seguimiento de las actividades y promover mejoras continuas.
5	¿Existe una matriz de gestión de riesgos en el departamento de créditos?	x			10	10	100%	
6	¿Todo el personal del departamento de créditos está al tanto del plan estratégico?	x			10	10	100%	
7	¿Se han implementado mejoras respecto a los hallazgos de auditorías anteriores?	x			10	10	100%	
8	¿Los objetivos establecidos en el departamento de créditos son cuantificables?	x			10	10	100%	
9	¿Se ha asignado un presupuesto para la ejecución de actividades en el plan estratégico y el plan anual?	x			10	10	100%	
10	¿Se han asignado responsabilidades claras a los colaboradores para cumplir con los objetivos de la entidad?	x			10	10	100%	
Σ Sumatoria Total					100	80		

Elaborado por	SLVU	Fecha	18/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	18/11/2023

 VINZA <small>AUDITORES S.A.</small>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>CC1</u> 3/5
--	--	--------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Actividades de control

Objetivo: Evaluar la existencia, implementación y eficacia de los controles internos en el departamento de créditos para garantizar la eficiencia operativa, la integridad de los activos, y la adecuada gestión y mitigación de riesgos

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación			Observaciones
		Si	No	N/A	PT	CT	%	
1	¿Existe una estructura funcional específica en el departamento de crédito para evitar tareas redundantes?		x		10	0	0%	
2	¿Existe una estructura funcional específica en el departamento de crédito para evitar tareas redundantes?		x		10	0	0%	
3	¿Se implementan medidas para detectar desviaciones en la eficacia y eficiencia operativa?				10	0	0%	*El espacio para archivar documentos es insuficiente, y se necesita adquirir más mobiliario y equipamiento.
4	¿Los activos fijos de la entidad están en condiciones óptimas para su utilización?	x			10	10	100%	
5	¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de las actividades de control implementadas en el departamento de créditos?	x			10	0	0%	*Se lleva a cabo una evaluación mensual a cargo del jefe de créditos.
6	¿La cooperativa cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades?	x			10	10	100%	
7	¿Las cancelaciones de créditos antes de la fecha de vencimiento son autorizadas por el Gerente General de la cooperativa?	x			10	10	100%	
8	¿Se han instalado cámaras de seguridad dentro y fuera de la institución para proteger los activos?	x			10	10	100%	
9	¿Se realiza un análisis exhaustivo de la capacidad de liquidez del deudor antes de otorgar un crédito?	x			10	0	0%	No se realiza un análisis detallado de la liquidez financiera de los socios.
10	¿Los socios y clientes de la cooperativa están claramente identificados?	x			10	10	100%	
Σ Sumatoria Total					100	50		

Elaborado por	SLVU	Fecha	18/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	18/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>CCI</u> 4/5
---	--	--------------------------


Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Información y comunicación

Objetivo: Evaluar la eficacia, fiabilidad y suficiencia de los sistemas y procesos de información y comunicación en el departamento de créditos

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación			Observaciones
		Si	No	N/A	PT	CT	%	
1	¿El departamento de créditos dispone de un sistema de información fiable y están satisfechos con dicho sistema?		x		10	10	100%	*El sistema de información de la cooperativa, especialmente en el área de créditos, es vulnerable. Además, los colaboradores del departamento de créditos señalan que la generación de datos requiere seguir varios procesos, lo que puede llevar a desviaciones de información.
2	¿Es adecuada la comunicación interna dentro del departamento de créditos?	x			10	10	100%	
3	¿Existe una comunicación suficiente y efectiva entre todos los empleados del departamento de créditos?	x			10	0	0%	*El flujo de información desde la administración del departamento de créditos hacia los asesores de crédito en las diferentes agencias presenta deficiencias.
4	¿Se tienen mecanismos para recabar información, como sugerencias, quejas y otros comentarios?	x			10	0	0%	*No se han establecido líneas de comunicación actualizadas para los socios.
5	¿El departamento de créditos busca asesoramiento profesional para desarrollar nuevas estrategias en el proceso de créditos?	x			10	10	100%	
6	¿La información interna y externa de la COAC 1 de Julio a Ltda. se remite previamente al nivel superior para su aprobación?		x		10	0	0%	*La aprobación de créditos no se realiza de manera ágil.
7	¿Se actualiza de manera regular la información necesaria para el proceso de cobranza?	x			10	10	100%	
8	¿Se realizan las gestiones necesarias para recuperar la cartera vencida?	x			10	10	100%	
9	¿El jefe de créditos comunica al nivel superior las deficiencias identificadas?	x			10	0	0%	*No se lleva a cabo una comunicación diaria.
10	¿Antes de aprobar créditos, se evalúan y califican los requisitos presentados por los socios?	x			10	10	100%	
Σ Sumatoria Total					100	60		

Elaborado por	SLVU	Fecha	18/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	18/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>CC1</u> 5/5
---	--	--------------------------


Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Supervisión y monitoreo

Objetivo: Evaluar la efectividad y adecuación de los mecanismos de supervisión y monitoreo implementados en el departamento de créditos para asegurar el cumplimiento de los procesos, la detección y corrección de deficiencias, y la gestión adecuada de los riesgos

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación			Observaciones
		Si	No	N/A	PT	CT	%	
1	¿Existe un encargado de supervisar el cumplimiento de todo el proceso del departamento?	x			10	0	0%	* El Jefe de Negocios es responsable de supervisar el cumplimiento de las actividades administrativas y operativas en el área de créditos.
2	¿Se implementan controles en el departamento de créditos para garantizar la realización de funciones y detectar posibles deficiencias?		x		10	0	0%	* No se cuentan con mecanismos eficaces para identificar desviaciones en las actividades a realizar; únicamente se utiliza el indicador de eficiencia de manera general y una vez al año.
3	¿Los oficiales de crédito llevan a cabo un seguimiento constante de los créditos otorgados?	x			10	0	0%	* Cada asesor de crédito debe notificar al socio mediante una llamada telefónica un día antes del cobro, y al finalizar el día deben presentar un informe al respecto. Este proceso no se lleva a cabo de manera adecuada. H2
4	¿Se aplican controles sobre los créditos concedidos para asegurar su uso conforme a los fines solicitados, y se aplican sanciones en caso de incumplimiento?	x			10	10	100%	
5	¿La Unidad de Auditoría Interna realiza un seguimiento de los informes presentados por el departamento de créditos?	x			10	10	100%	
6	¿La entidad cuenta con un comité de créditos encargado de aprobar las solicitudes de créditos?	x			10	10	100%	
7	¿Se realizan seguimientos continuos para garantizar que se tomen acciones correctivas?	x			10	10	100%	
8	¿El jefe de créditos supervisa diariamente las cuentas por cobrar pendientes?	x			10	10	100%	
9	¿Se verifica la información generada internamente con datos de fuentes externas antes de otorgar un crédito?	x			10	0	0%	*Se realiza un análisis superficial.
10	¿Cada jefe de agencia utiliza sus propios recursos para evaluar la situación de la cooperativa?		x		10	0	0%	
Σ Sumatoria Total					100	50		

Elaborado por	SLVU	Fecha	18/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	18/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>NCR</u> 1/5
---	--	---------------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Entorno de Control

Objetivo: Analizar el sistema de control interno del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., específicamente en relación al componente del entorno de control.

NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%
NIVEL DE RIESGO					

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{40}{100} \times 100$$

$$NC = 40\%$$

Nivel de Riesgo

$$NC = \text{Ponderación Total} - \text{Nivel de Confianza}$$


$$NC = 100\% - 40\%$$

$$NC = 60\%$$

Conclusión:

En la evaluación del control interno del componente Entorno de control en el Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda., se observó un nivel de confianza del 40%, con un riesgo de control del 60%. Esto se atribuye a la falta de un organigrama específico para el área de créditos y cobranzas, una alta tasa de rotación de personal, incumplimientos parciales por parte de los asesores de crédito respecto al manual de políticas, y la ausencia de un plan de capacitación.

Elaborado por	SLVU	Fecha	22/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	22/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>NCR</u> 2/5
---	--	--------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Evaluación de Riesgos

Objetivo: Analizar las medidas adoptadas para reducir el riesgo a lo largo del tiempo en el Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda.

NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%
NIVEL DE RIESGO					

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{80}{100} \times 100$$

$$NC = 80\%$$

Nivel de Riesgo

$$NC = \text{Ponderación Total} - \text{Nivel de Confianza}$$


$$NC = 100\% - 80\%$$

$$NC = 20\%$$

Conclusión:

En la evaluación del control interno en el aspecto de evaluación de riesgos del Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda., se encontró un nivel de confianza del 80%, con un riesgo de control del 20%. Esto se debe a la falta de un manejo adecuado de la gestión de riesgos crediticios y a la ausencia de capacitaciones periódicas en este ámbito.

Elaborado por	SLVU	Fecha	22/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	22/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>NCR</u> 3/5
---	--	--------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Actividades de control

Objetivo: Identificar los mecanismos de control preventivo presentes en el Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda., orientados hacia la detección de posibles fallos.

NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%
NIVEL DE RIESGO					

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{50}{100} \times 100$$

$$NC = 50\%$$

Nivel de Riesgo

$$NC = \text{Ponderación Total} - \text{Nivel de Confianza}$$


$$NC = 100\% - 50\%$$

$$NC = 50\%$$

Conclusión:

En la evaluación del control interno en la evaluación de riesgos dentro del Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda., se estableció un nivel de confianza del 50%, con un riesgo de control del 50%. Esto se debe a la falta de seguimiento continuo de la ejecución presupuestaria, limitaciones de espacio para el archivo de documentos, y la ausencia de un análisis detallado de la liquidez financiera de los socios.

Elaborado por	SLVU	Fecha	22/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	22/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>NCR</u> 4/5
---	--	--------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Información y comunicación

Objetivo: Evaluar y establecer la fiabilidad del sistema de información interno y externo del Departamento de Créditos de la COAC de Julio Ltda., con el propósito de identificar posibles deficiencias.

NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%
NIVEL DE RIESGO					

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{60}{100} \times 100$$

$$NC = 60\%$$

Nivel de Riesgo

$$NC = \text{Ponderación Total} - \text{Nivel de Confianza}$$


$$NC = 100\% - 60\%$$

$$NC = 40\%$$

Conclusión:

En la evaluación del control interno en el aspecto de información y comunicación dentro del Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda., se identificó un nivel de confianza del 60%, con un riesgo de control del 40%. Esto se atribuye a la presencia de un sistema informático deficiente, una comunicación débil entre el departamento administrativo y los jefes de agencia, y la falta de implementación de nuevos mecanismos de comunicación relacionados con los socios.

Elaborado por	SLVU	Fecha	22/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	22/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>NCR</u> 5/5
---	--	---------------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Supervisión y monitoreo

Objetivo: Evaluar si las tareas de supervisión y monitoreo se llevan a cabo de manera oportuna y efectiva.

NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%
NIVEL DE RIESGO					

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{50}{100} \times 100$$

$$NC = 50\%$$

Nivel de Riesgo

$$NC = \text{Ponderación Total} - \text{Nivel de Confianza}$$


$$NC = 100\% - 50\%$$

$$NC = 50\%$$

Conclusión:

Durante la evaluación del control interno en el área de supervisión y monitoreo en el Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda., se encontró un nivel de confianza del 50%, con un riesgo de control del 50%. Este hallazgo se debe a que los asesores de crédito deben notificar al socio mediante una llamada telefónica un día antes del cobro, y al finalizar el día deben presentar un informe al respecto. Este proceso no se lleva a cabo de manera adecuada.

Elaborado por	SLVU	Fecha	22/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	22/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. INFORME DE CONTROL INTERNO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	ICI <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 1/2
---	---	--

INFORME DE CONTROL INTERNO

Se llevó a cabo la aplicación del cuestionario de control interno a los cinco aspectos del modelo COSO III. El objetivo era evaluar la eficacia del sistema de control interno en el departamento de créditos de COAC 1 de Julio Ltda. Posteriormente, se elaboró un informe detallando los resultados obtenidos y se comunicaron los hallazgos. A continuación, se presenta un resumen de dichos resultados:

- Dentro del ámbito del Entorno de Control, se observa una falta de claridad en la estructura organizacional, así como una alta tasa de rotación de personal en el área de créditos y cobranzas, además de la ausencia de un plan de capacitación. Obteniendo así un nivel de confianza del 40%, con un riesgo de control del 60%.
- En cuanto a la Evaluación de Riesgos, se detecta una deficiencia en el manejo de la estructura de gestión de riesgos y una carencia de capacitaciones continuas. Logrando así un nivel de confianza del 80%, con un riesgo de control del 20%.
- En lo que respecta a las Actividades de Control, se evidencia la falta de seguimiento a la ejecución presupuestaria y la ausencia de un análisis exhaustivo de la liquidez económica de los socios. Alcanzando un nivel de confianza del 50%, con un riesgo de control del 50%.
- En el apartado de Información y Comunicación, se destaca un sistema informático deficiente, la falta de líneas de comunicación para los socios y una comunicación poco efectiva entre el jefe de crédito y los jefes de agencia. Logrando un nivel de confianza del 60%, con un riesgo de control del 40%.
- Finalmente, en relación con el componente de Supervisión y Monitoreo, se señala la inexistencia de mecanismos eficientes para detectar desviaciones en las actividades y el incumplimiento de los procedimientos para la recuperación de cartera. Alcanzando un nivel de confianza del 50%, con un riesgo de control del 50%.

Elaborado por	SLVU	Fecha	22/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	22/11/2023



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. INFORME DE CONTROL INTERNO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	ICI <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 2/2
---	---	--

Tabla 17. *Resumen – Evaluación del control interno*

NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%
NIVEL DE RIESGO					

Nota: Elaboración propia en base al nivel de confianza y riesgo del sistema de control interno del Departamento de créditos COAC 1 de Julio Ltda.


La Tabla 17 ofrece una síntesis de los resultados obtenidos en la evaluación del control interno, indicando un nivel de confianza del 74% y un riesgo de control del 26%. Estos datos reflejan un sistema de control interno de grado moderado.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>MEA</u> 1/1
---	---	-------------------

MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA

Componente	Riesgo y Fundamento	Controles Clave	Enfoque de Auditoría	
			Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
Créditos	Moderado	Manual de procedimientos	Pedir el manual de créditos: Verificar su última actualización y confirmar la presencia de las principales normativas para la concesión y recuperación de créditos.	Verifique el cumplimiento de los procedimientos establecidos y elabore un informe detallado.
		Cartera de Créditos	Solicitar el listado de socios pertenecientes a la cartera de créditos del año 2022.	
		Expediente de los socios	Solicitar autorización para llevar a cabo la revisión física de las carpetas de crédito.	Examine la documentación de las carpetas de crédito mediante una selección aleatoria y asegúrese de que se cumplan los requisitos establecidos.
		Plan estratégico	Requerir el plan estratégico y los logros alcanzados en el año 2022 en términos de colocación, recuperación, capacitación y recursos empleados.	Identifique los indicadores de gestión.

Elaborado por	SLVU	Fecha	25/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	25/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>MPE</u> 1/2
---	--	--------------------------

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA AUDITORÍA DE GESTIÓN

REFERENCIA DE LA PLANIFICACIÓN

El 15 de noviembre del 2023 se emitió el memorando de planificación preliminar, para la ejecución Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda. de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua período 2022, en la cual se determinó una Auditoría Preliminar.


OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES

- ✓ Analizar el sistema de control interno del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., específicamente en relación al componente del entorno de control.
- ✓ Analizar las medidas adoptadas para reducir el riesgo a lo largo del tiempo en el Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda.
- ✓ Identificar los mecanismos de control preventivo presentes en el Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda., orientados hacia la detección de posibles fallos.
- ✓ Evaluar y establecer la fiabilidad del sistema de información interno y externo del Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda., con el propósito de identificar posibles deficiencias.
- ✓ Evaluar si las tareas de supervisión y monitoreo se llevan a cabo de manera oportuna y efectiva.

RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- No se cuenta con una estructura organizativa específica para el departamento de créditos.
- Se observa una elevada tasa de rotación de personal en las funciones operativas del área de créditos y cobranzas.
- No se dispone de un plan de formación regular para el personal del departamento de créditos; las capacitaciones se realizan según necesidad.
- La gestión de riesgos en el departamento de créditos no se lleva a cabo de manera adecuada.
- No se realiza un seguimiento apropiado de la ejecución del presupuesto.
- La capacidad de almacenamiento de documentos es insuficiente, y se necesitaría más mobiliario y equipo.
- No se realiza un análisis detallado de la liquidez financiera de los socios.
- Los procedimientos para la recuperación de cartera no se ejecutan de manera adecuada.

Elaborado por	SLVU	Fecha	28/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	28/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	<u>MPE</u> 2/2
---	--	--------------------------

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%
NIVEL DE RIESGO					

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{372}{500} \times 100$$

$$NC = 74\%$$

Nivel de Riesgo

$$NC = \text{Ponderación Total} - \text{Nivel de Confianza}$$

$$NC = 100\% - 74\%$$

$$NC = 26\%$$

Conclusión:

Durante la evaluación del control interno en el Departamento de Créditos de la COAC 1 de Julio Ltda., se identificó un nivel de confianza del 74%, lo que indica un nivel de control interno moderado, con un riesgo de control del 26%.

RECURSOS HUMANOS

Auditora: Solange Vinza, quien estará a cargo de todas las etapas de la auditoría, incluyendo la elaboración de programas, evaluación del control interno, preparación de papeles de trabajo y la emisión del informe final de los componentes auditados.

Supervisora: Ing. Alexandra Lorena, López Naranjo responsable de revisar y supervisar todas las etapas de la auditoría.

PRODUCTOS A OBTENER Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Después de finalizar la Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente al período 2022, se elaborará un informe final que contendrá conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos identificados. Este informe será comunicado a los directivos de la entidad.

Solange Vinza

AUDITORA

Elaborado por	SLVU	Fecha	28/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	28/11/2023

4.4. Ejecución

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II: EJECUCIÓN	<u>PA-E</u> 1/1
---	---	---------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión


Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

Objetivo: Plantear los procedimientos y técnicas para la ejecución de auditoría.

Tabla 18. Programa de auditoría - ejecución

Nº	Procedimiento	FEF/PT	Responsable	Fecha
1	Requerir el manual de créditos y asegurar revisar la versión más reciente. Verificar que incluya las normativas principales para la concesión y recuperación de créditos.	AMC 3/3	SLVU	30/11/2023
2	Verifique si se están siguiendo correctamente los procedimientos establecidos y elabore una narrativa de esta observación.	AMC 2/2	SLVU	01/12/2023
3	Solicite el registro de los socios que conforman la cartera de créditos del año 2022.	LS 1/1	SLVU	03/12/2023
4	Solicite el permiso correspondiente para llevar a cabo la inspección física de las carpetas de crédito.	ARF 1/1	SLVU	05/12/2023
5	Elabore memorando de planificación específica.	RES 3/3	SLVU	08/12/2023
6	Realice una revisión de la documentación de las carpetas de crédito utilizando un método de muestreo aleatorio y verifique si cumplen con los requisitos establecidos	RPE 1/1	SLVU	10/12/2023
7	Solicite el plan estratégico y los logros alcanzados en el año 2022 en relación con la colocación, recuperación, capacitación y recursos utilizados.	CIG 2/2	SLVU	12/12/2023
8	Identifique los indicadores de gestión para evaluar el desempeño en áreas específicas de inter	PT 14/14	SLVU	12/12/2023
9	Prepare los papeles de trabajo correspondientes, incluyendo cédulas narrativas o analíticas según sea requerido.	HA 1/1	SLVU	15/12/2023
10	Prepare comentarios, conclusiones y recomendaciones respaldados por los papeles de trabajo, en base a los hallazgos realizados durante la auditoría.	IPA 1/1	SLVU	20/12/2023

Elaborado por	SLVU	Fecha	19/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	19/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CÉDULA NARRATIVA FASE II: EJECUCIÓN	CN-AMC 1/2
---	---	-----------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Procedimiento: Análisis de los procedimientos del Departamento de Créditos


El departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda. es fundamental para el desarrollo empresarial. Por lo tanto, es crucial que la gestión del personal que integra este departamento sea efectiva. A continuación, se describen las políticas y procedimientos principales.

POLÍTICAS GENERALES PARA LA CONSECIÓN DE CRÉDITOS

- Los préstamos son exclusivamente para socios activos que hayan estado en la cooperativa durante al menos 7 días antes de solicitar el crédito.
- No se otorgan créditos a personas menores de 18 años o mayores de 80 años.
- Los créditos se conceden únicamente a individuos con una calificación de A o B en el buró de crédito.
- Los solicitantes deben tener una capacidad patrimonial equivalente al 140% del monto del crédito para ser elegibles.
- Todos los créditos deben ser revisados y supervisados por el comité central antes de ser aprobados por la junta directiva.

REQUISITOS GENERALES PARA LA CONSECIÓN CRÉDITOS		PROCESO DE CRÉDITO	OBSERVACIONES
-Solicitud de crédito -Copia de cedula de identidad -Certificado de trabajo ✓✓ -Rol de pagos -Copia de matrícula del vehículo (si lo tiene) -Copia de la carta de pago de impuesto predial de casa o terreno (si lo tiene) -Copia de legalización de la propiedad -Carta de luz, agua o teléfono -Jubilado o montepío	-Pensiones ✓✓ -Copia de ruc -Copia de las últimas declaraciones del IVA -Certificado original de 2 proveedores -Alquiler de propiedades -Honorarios profesionales -Ingreso por comisiones -Giros del exterior -Patente municipal -Credencial del mercado o asociación	-Planeación -Promoción ✓✓ -Análisis -Aprobación -Desembolso	*El personal entrevistado no proporciona información precisa sobre los requisitos para la aprobación de créditos. H2

Elaborado por	SLVU	Fecha	01/12/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CÉDULA NARRATIVA FASE II: EJECUCIÓN	CN-AMC <u>2/2</u>
---	---	-----------------------------


ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS

La responsabilidad del seguimiento y recuperación de la cartera de créditos recae en el asesor de negocios, quien es supervisado rigurosamente por el jefe de créditos.

Algunas de las actividades incluidas en el proceso de recuperación son:

Tiempo transcurrido	Actividades	Responsable	Observaciones
1 día antes del vencimiento	Llamada telefónica preventiva	Asesor de créditos	Los requisitos no son satisfechos.
1 día a 60 días de vencimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas • Primera notificación • Segunda notificación • Entrega de carta extrajudicial 	Asesor de créditos	
Más de 60 días	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso judicial 	Abogado de la Cooperativa junto al jefe de negocios y asesores de crédito	Es posible entablar una negociación para evitar costos judiciales.

Elaborado por	SLVU	Fecha	01/12/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	01/12/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CÉDULA NARRATIVA FASE II: EJECUCIÓN	CN-RES 1/3
---	---	-----------------------------


Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Procedimiento: Revisar la documentación presente en los expedientes de los socios.

N°	Nombre y Apellidos	Monto	Estado Actual	Fecha de Vencimiento
1	Alvarado Huaco Carlos Gabriel	1.500.00	ACTIVO	10/2/2022
2	Bravo Cornejo Wilmer	5.000.00	ACTIVO	27/10/2022
3	Bravo Quiñonez Paul Eduardo	13.500.00	INACTIVO	5/9/2022
4	Cachapa Guanay Jorge	10.000.00	ACTIVO	4/6/2022
5	Conde Samaniego William	6.000.00	ACTIVO	21/4/2022
6	Coque Neira Ángel Gustavo	5.000.00	ACTIVO	13/7/2022
7	Cueva Murillo María Eugenia	5.000.00	ACTIVO	2/7/2022
8	Gamarra Lema José Manuel	3.000.00	ACTIVO	5/3/2022
9	Herrera Andrade Verónica	3.000.00	ACTIVO	14/2/2022
10	Rumiguano Diaz Jonny Javier	4.000.00	ACTIVO	20/6/2022
11	Paguay Morocho Jaime Noe	5.000.00	ACTIVO	24/8/2022
12	Pila Pérez Hilda Beatriz	7.000.00	ACTIVO	4/10/2022
13	Pincay Cobos Santa Marianita	3.000.00	ACTIVO	12/11/2022
14	Urrutia Silva Carlos Andrés	1.500.00	ACTIVO	9/9/2022
15	Valdez Heredia Mario Alejandro	24.000.00	ACTIVO	15/2/2022

Nota: En el contexto de la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., en el período 2022, se ha decidido revisar una muestra de 15 expedientes de un total de 152 créditos otorgados. Esta decisión se basa en la necesidad de obtener una visión amplia y representativa del estado de la documentación y la gestión de los créditos, abarcando diferentes montos, fechas de vencimiento y estados de los créditos. La selección incluye créditos activos e inactivos y una variedad de montos, asegurando que los hallazgos sean aplicables a diferentes escenarios dentro de la cooperativa.

Elaborado por	SLVU	Fecha	08/12/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	08/12/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CÉDULA NARRATIVA FASE II: EJECUCIÓN	<u>CN-RES</u> 2/3
---	---	------------------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Objetivo: Examinar la documentación contenida en las carpetas de los socios.

Tabla 19. Cédula Analítica – Inspección física de documentos

N°	Socio	Solicitud de Crédito	Documentos personales		Servicio Básico		Documentos de Garantía		Justificación de Ingresos	Foto	Copia de Libreta
			Socio	Garante	Socio	Garante	Socio	Garante			
1	Alvarado Huaco Carlos Gabriel	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
2	Bravo Cornejo Wilmer	√√	√√	∅	√√	∅	√√	√√	√√	√√	√√
3	Bravo Quiñonez Paul Eduardo	√√	√√	√√	√√	√√	∅	√√	x	√√	√√
4	Cachapa Guanay Jorge	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
5	Conde Samaniego William	-	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
6	Coque Neira Ángel Gustavo	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
7	Cueva Murillo María Eugenia	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
8	Gamarra Lema José Manuel	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
9	Herrera Andrade Verónica	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
10	Rumiguano Diaz Jonny Javier	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
11	Paguay Morocho Jaime Noe	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
12	Pila Pérez Hilda Beatriz	√√	√√	√√	√√	√√	√√	∅	√√	√√	√√
13	Pincay Cobos Santa Marianita	√√	√√	∅	√√	∅	√√	√√	√√	√√	√√
14	Urrutia Silva Carlos Andrés	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
15	Valdez Heredia Mario Alejandro	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√


Revisado con documentación: √√

No existe documentación: ∅

Alteración de documentos: x

Documento caducado: -

Elaborado por	SLVU	Fecha	09/11/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	09/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CÉDULA NARRATIVA FASE II: EJECUCIÓN	CN-RES 3/3
---	---	-----------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión


Procedimiento: Revisar la documentación presente en los expedientes de los socios.

N°	Nombre y Apellidos	Documentos que sustenta los análisis financieros		
		Informe de Inspección	Buró de Créditos	
			Socio	Garante
1	Alvarado Huaco Carlos Gabriel	√√	√√	√√
2	Bravo Cornejo Wilmer	√√	√√	√√
3	Bravo Quiñonez Paul Eduardo	√√	√√	√√
4	Cachapa Guanay Jorge	√√	√√	√√
5	Conde Samaniego William	√√	√√	√√
6	Coque Neira Ángel Gustavo	√√	√√	√√
7	Cueva Murillo María Eugenia	√√	√√	√√
8	Gamarra Lema José Manuel	√√	√√	√√
9	Herrera Andrade Verónica	√√	√√	√√
10	Rumiguano Diaz Jonny Javier	√√	√√	√√
11	Paguay Morocho Jaime Noe	√√	√√	√√
12	Pila Pérez Hilda Beatriz	√√	√√	√√
13	Pincay Cobos Santa Marianita	√√	√√	√√
14	Urrutia Silva Carlos Andrés	√√	√√	√√
15	Valdez Heredia Mario Alejandro	√√	√√	√√

Revisado con documentación: √√

Observación: Según la revisión física, se determina que el socio con un préstamo de 13.5500 no presenta el certificado de trabajo y los datos sobre su capacidad de liquidez no coinciden con su actividad económica. En el caso del socio con un préstamo de 5.000.00, no se encuentra la copia del servicio básico del garante. Respecto al socio con un préstamo de 10.000.00, su cédula está vencida y los datos no son claros. Por último, el socio con un préstamo de 7.000.00 no presenta un historial de pagos. **H1**

Elaborado por	SLVU	Fecha	08/12/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	08/12/2023


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CÉDULA ANALÍTICA FASE II: EJECUCIÓN	CA-CIG 1/2
---	---	-----------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Procedimiento: Identificar indicadores de gestión

Indicador	Fórmula	Resultado	Comentario
EFICACIA			
Colocación de cartera	$\frac{\text{Colocación de la cartera real 2022}}{\text{Colocación presupuestada 2022}}$	$\frac{15.865.365.36}{20.000.000.00}$ = 70%	El nivel de cumplimiento de la proyección de colocación es del 70%, lo que sugiere que el departamento de créditos necesita mejorar su eficiencia en el desarrollo de sus tareas.
Recuperación de cartera	$\frac{\text{Recuperación de cartera 2022}}{\text{Cartera de créditos 2022}}$	$\frac{2.971.779.45}{15.747.246.83}$ = 20%	En el año 2022, la Cooperativa logró recuperar solo el 20% del total de la cartera, lo que sugiere que han sido eficientes en el proceso de recuperación de créditos. H3
Cumplimiento de requisitos	$\frac{\text{Carpetas que cumplen con los requisitos}}{\text{Total expediente revisado}}$	$\frac{10}{15}$ = 67%	El 67% de las carpetas examinadas cumplen con todos los requisitos establecidos en la normativa, mientras que el 33% no satisfacen los parámetros requeridos.
EFICIENCIA			
Tiempo invertido en la otorgación de créditos.	$\frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo de otorgación de crédito}}$	$\frac{3}{5}$ = 67%	Normalmente, el proceso de otorgamiento de créditos se lleva a cabo en un lapso de 5 días, aunque el plazo establecido en el reglamento es de 3 días, lo que indica un nivel de eficiencia del 67%.
Cumplimiento del procedimiento	$\frac{\text{Personas que cumplen}}{\text{Total personas}}$	$\frac{4}{5}$ = 60%	El 60% del personal no cumple con los procedimientos establecidos en la normativa para el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos.

Elaborado por	SLVU	Fecha	12/12/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	12/12/2023


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CÉDULA ANALÍTICA FASE II: EJECUCIÓN	CA-CIG <u>2/2</u>
---	---	-----------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Procedimiento: Identificar indicadores de gestión

Indicador	Fórmula	Resultado	Comentario
ECONOMÍA			
Capacitación al personal	$\frac{\# \text{de capacitaciones realizadas en el a}}{C \# \text{de capacitaciones planificada}}$	$\frac{1}{2}$ = 50%	Durante el año 2022, se llevó a cabo una única sesión de capacitación para el personal del departamento de créditos. H4
ÉTICA			
Formación académica	$\frac{\text{Personal con título 3 nivel}}{\text{Total personal de créditos}}$	$\frac{4}{4}$ = 100%	El indicador muestra que todos los empleados del departamento de créditos poseen al menos un título de tercer nivel, lo que asegura la ejecución puntual de las responsabilidades asignadas.
Sanciones	$\frac{\text{Personas con llamadas de atención}}{\text{Total personal del dep. créditos}}$	$\frac{1}{4}$ = 25%	Este indicador revela que el 25% de los empleados del departamento de créditos han recibido sanciones o advertencias por no cumplir con el código de ética de la Cooperativa.

Elaborado por	SLVU	Fecha	12/12/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	12/12/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. HOJA DE HALLAZGOS FASE II: EJECUCIÓN	HA <hr/> 1/1
---	--	-------------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Objetivo: Examinar la documentación contenida en las carpetas de los socios.

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

Tabla 20. *Matriz hallazgos de auditoría*

H	Ref.	Condición	Criterio	Causa	Efecto
H1	CARES 3/3	Se observa falta de documentos respaldatorios en los expedientes de los socios, la verificación de la actualización de la información no se lleva a cabo de manera adecuada, y también se detecta un análisis financiero incompleto.	Manual de Créditos	Ausencia de implementación del manual de créditos. Escasez de capacitación continuo para el equipo.	Préstamos concedidos sin ajustarse a los criterios definidos.
H2	CNRMS 3/3	Los asesores de crédito no cumplen con el orden de los procedimientos definidos en el manual de créditos al momento de otorgar créditos.	Manual de funciones y responsabilidades de los asesores de crédito	Inobservancia al manual de créditos	Desempeño deficiente en los procedimientos de aprobación de créditos y recuperación de cartera.
H3	CCI 1/5 CACIG 2/2	Durante el período analizado, no se están llevando a cabo programas de formación continua para los empleados y asesores de crédito, aunque se haya realizado una única sesión de capacitación para todo el personal de la Cooperativa.	Manual de crédito	Carencia de un plan de capacitación y asignación presupuestaria.	Errores en el proceso de aprobación de créditos.
H4	CACIG 2/2	En la gestión del departamento de créditos, se ha logrado alcanzar el 70% de la meta establecida en cuanto a la colocación de cartera, mientras que en la recuperación de cartera solo se ha alcanzado el 20% de la meta establecida	Manual de crédito	Incumplimiento en la aplicación del manual de créditos para colocación y recuperación de cartera.	Incremento del saldo de cartera por vencer.

Nota: Elaboración propia en base a la información obtenidas.

Elaborado por	SLVU	Fecha	15/12/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	15/12/2023

4.5. Comunicación de Resultados

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	<u>CA - CIG</u> 1/2
---	--	--------------------------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

Objetivo: Presentar los resultados de la auditoría mediante el informe final.

Tabla 21. Programa de auditoría – comunicación de resultados

Nº	Procedimiento	FEF/PT	Responsable	Fecha
1	Redacte la convocatoria para la lectura y discusión de los resultados contenidos en el borrador del informe.	CLI 1/1	SLVU	21/12/2023
2	Prepare el acta de lectura del borrador del informe.	CBI 1/1	SLVU	22/12/2023
3	Evalúe las justificaciones proporcionadas por los auditados (si las hubiere)	AJR 1/1	SLVU	23/12/2023
4	Elabore y entregue a la entidad los resultados del informe final.	IF 5/5	SLVU	23/12/2023

Elaborado por	SLVU	Fecha	20/12/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	20/12/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. CONVOCATORIA A LECTURA DE COMUNICACIÓN RESULTADOS FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CLI <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 1/1
---	--	--

Ambato, 21 de diciembre del 2023

Ing.

Gloria Galarza

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO
LTDA**

Presente;

De mi consideración:

Por este medio, deseo convocar a una reunión para revisar el Informe de Auditoría de Gestión del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., correspondiente al período 2022. La reunión está programada para el 29 de diciembre de 2023 a las 10:00 a.m. y se llevará a cabo en la oficina de la cooperativa.


Atentamente,



Solange Vinza

AUDITORA

Elaborado por	SLVU	Fecha	21/12/2023
Revisado por	LNAL	Fecha	21/12/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. INFORME FINAL FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	IF <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 1/5
---	--	---

Informe Final

Ambato, 21 de noviembre de 2023

Ing.

Gloria Galarza

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA.

De mi consideración


La empresa de auditoría VINZA AUDITORES S.A. llevó a cabo una auditoría de gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en cumplimiento de sus responsabilidades legales. Esta acción de control se realizó conforme al Manual de Créditos y Cobranzas de la COAC 1 de Julio Ltda., centrándose en el análisis de la gestión administrativa del Departamento de Créditos. Dado el enfoque del examen, los hallazgos se presentan en forma de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Motivo del Examen

La Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua período 2022, se realizó previo a la solicitud aprobada por la Ing. Gloria Galarza el 02 de noviembre del 2023.

Objetivos

- Examinar la gestión administrativa del Departamento de Créditos.
- Analizar la eficacia y la utilización eficiente de recursos en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos mediante la utilización de técnicas y procedimientos de auditoría.
- Verificar el cumplimiento de los reglamentos, políticas y procedimientos en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos, con el objetivo de detectar deficiencias y ofrecer sugerencias a la Cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. INFORME FINAL FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	IF <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 2/5
---	--	---

Alcance de la Auditoría

La auditoría de gestión se llevó a cabo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, con el propósito de mejorar la eficacia administrativa del departamento de créditos y maximizar la utilización de recursos.

Resultados del Examen

Hallazgo 1: *Incumplimiento de los requisitos establecidos para la concesión de créditos*

Durante la auditoría se observó la ausencia de documentos de respaldo en los expedientes de los socios, como la falta del certificado de trabajo y la capacidad de liquidez que no coincidía con la actividad económica. También se notó la ausencia de la copia del servicio básico del garante en algunas carpetas, así como una cédula caducada en un expediente. Estas deficiencias son el resultado de la falta de aplicación del manual correspondiente, lo que ha llevado a la aprobación de créditos que no cumplen con los criterios establecidos. Esto ha impactado en los índices de morosidad, que alcanzan el 7,17%.

Los asesores incumplieron el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., numeral 1.4 denominado Control, que establece lo siguiente: El proceso crediticio contenido en el Manual de Crédito es de carácter obligatorio, siendo este la principal fuente de consulta para el adecuado funcionamiento de las operaciones de crédito. Así mismo se infringió el numeral 2.6 denominado Expediente de clientes, en donde establece lo siguiente: *“La Cooperativa mantendrá expedientes individuales para cada uno de sus socios de crédito, con la documentación e información reglamentaria para el adecuado manejo de la 47 cartera y respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados en cada operación de crédito”*.

Conclusión

A través de una revisión física, se constató que no se estaban cumpliendo los requisitos establecidos para la aprobación de créditos, debido a la falta de seguimiento del manual correspondiente, lo que resultó en la concesión de créditos de dudosa calidad.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. INFORME FINAL FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	IF <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 3/5
---	--	---

Recomendación

Jefe de Créditos: Instruir a los asesores de crédito para llevar a cabo una revisión detallada del manual de créditos y luego supervisar la eficacia en la implementación de dicha revisión y en el archivo de la información.

Asesores de créditos: Asegurar que todos los documentos de garantía y respaldo sean auténticos y estén actualizados.

Hallazgo 2: *Falta de Cumplimiento a las Políticas y Procedimientos del Manual de Créditos*

Durante el período evaluado, se detectaron fallos por parte de los asesores de crédito al seguir los procedimientos establecidos para la aprobación de créditos, lo cual se debió a la falta de adherencia al manual de créditos. Esto resultó en una gestión deficiente en los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.

Situación producida por omisión al Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., dentro de responsabilidades de los Asesores de Crédito la misma establece lo siguiente: *“Conocer el marco legal e institucional, normas y procedimientos en que ha de basar la concesión de créditos”*, por otra parte se omitió al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., numeral 1.7 denominado Uso y acceso al manual de crédito *“Todo 48 funcionario involucrado en el proceso de crédito deberá, obligatoriamente, conocer en detalle las políticas y procedimientos vigentes, así como sus futuras enmiendas”*.

Conclusión

Mediante la técnica de observación, se constató que los asesores de crédito no siguen las políticas y procedimientos definidos para la aprobación de créditos. Se observó que algunos asesores pueden verse influenciados por relaciones personales o por la existencia previa de préstamos otorgados en la misma cooperativa. Estos comportamientos representan un riesgo crediticio y contribuyen al aumento de la morosidad.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. INFORME FINAL FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	IF <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 4/5
---	--	---

Recomendación

Jefe de Créditos: Verificar que se cumpla en su totalidad con el manual de créditos antes de otorgar la aprobación correspondiente.

Asesores de crédito: Supervisar que se cumpla como mínimo con el requisito establecido en el manual antes de remitir la solicitud al comité de créditos.

Hallazgo 3: Ausencia de capacitaciones continuas

En el área de créditos, no se están llevando a cabo programas de formación periódica para el personal y los asesores. Durante el período analizado, solo se ha realizado una sesión de capacitación para todo el personal de la cooperativa. Tal afirmación infringe al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., numeral 3.2 Funciones y Responsabilidades que fija lo siguiente: “*Difundir y comunicar nuevas políticas, por medio de cursos de actualización, oficios o correos electrónicos de manera secuencial*”, La situación descrita se debe a la carencia de un plan de capacitación y de recursos financieros adecuados. Esto ha resultado en un proceso inadecuado de otorgamiento de créditos.

Conclusión

A través de la evaluación del control interno y la identificación de indicadores de gestión, se evidenció la falta de capacitación continua, lo que conduce a una falta de conocimiento del manual de créditos y de las responsabilidades como empleados.

Recomendación

Jefe de crédito: Colaborar con el jefe de talento humano para crear programas de capacitación trimestrales con el objetivo de mejorar los procesos administrativos y operativos.

Gerente general: Asignar fondos específicos para garantizar capacitaciones continuas para el personal operativo de la organización.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. INFORME FINAL FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	IF <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> 5/5
---	--	---

Hallazgo 4: *Inefectividad en el Cumplimiento de Metas y Objetivos*

En el departamento de créditos, se ha alcanzado el 70% de la meta establecida en cuanto a la colocación de cartera, mientras que en la recuperación de cartera solo se ha logrado el 20%. Esto se atribuye a la falta de una supervisión adecuada de las actividades planificadas, lo que ha resultado en un aumento del 12,94% en la cartera por vencer.

Lo anterior descrito incumple con el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., numeral 2.2. indicadores de gestión que indica lo siguiente “*La Gerencia junto con los Consejos de Administración y Vigilancia definirá y aplicarán indicadores de gestión que serán revisados semestralmente para comprobar el buen funcionamiento del proceso de crédito, el apego a las normas de prudencia financiera y el cumplimiento de políticas de este manual*”.

Conclusión

Los indicadores de gestión revelan que las actividades planificadas no se han llevado a cabo al cien por ciento debido a la falta de seguimiento en los procesos gestionados.

Recomendación

Implementar controles continuos sobre los asesores de crédito para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

Atentamente.



Solange Vinza
AUDITORA

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Tras llevar a cabo la auditoría de gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda., durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se han identificado múltiples incumplimientos de los requisitos para la aprobación de créditos, estos incumplimientos se derivan principalmente de:

- La auditoría de gestión del componente de supervisión y monitoreo del departamento de créditos de la Cooperativa ha revelado deficiencias significativas en la implementación de controles internos, el seguimiento de los procedimientos definidos en los manuales de crédito, y la capacitación del personal. Estas deficiencias han llevado a prácticas inconsistentes en la aprobación de créditos, errores en los procesos y una baja tasa de recuperación de cartera. Aunque algunos controles están en su lugar, como la supervisión de cuentas por cobrar y la existencia de un comité de créditos, es crucial abordar las áreas críticas identificadas para mejorar la eficacia operativa y la gestión de riesgos.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "1 de Julio" Ltda. no ha cumplido adecuadamente con las políticas y procesos establecidos en sus manuales operativos durante el período auditado. Las principales deficiencias incluyen la falta de documentación y análisis financiero en los expedientes de los socios, el incumplimiento de procedimientos por parte de los asesores de crédito, la ausencia de programas de capacitación continua, y un bajo desempeño en la recuperación de cartera. Estas fallas se deben principalmente a la falta de implementación efectiva de los manuales de crédito y la insuficiente capacitación del personal.

5.2. Recomendaciones

- Para mejorar la implementación de controles internos y garantizar el seguimiento adecuado de los procedimientos, se sugiere desarrollar e implementar un programa de capacitación exhaustivo para el personal del departamento de créditos. Este programa debería abordar

específicamente las áreas identificadas como deficientes en la auditoría, proporcionando capacitación en la aplicación efectiva de los procedimientos definidos en los manuales de crédito y en las mejores prácticas de gestión de riesgos. Además, se deberían incluir sesiones de formación sobre la importancia de la consistencia en la aprobación de créditos y la correcta gestión de la cartera.

- Para abordar las deficiencias identificadas en la auditoría, se sugiere realizar una revisión exhaustiva de los manuales operativos de la cooperativa, con especial atención a los procedimientos relacionados con la documentación y análisis financiero en los expedientes de los socios, así como los protocolos de actuación para los asesores de crédito. Posteriormente, se debe diseñar un plan de acción para fortalecer la implementación efectiva de estos manuales, asegurando que todo el personal esté adecuadamente capacitado y tenga un claro entendimiento de los procesos establecidos. Además, se deberían establecer programas de capacitación continua para garantizar que el personal esté actualizado con las mejores prácticas y procedimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Añazco, M. (2023). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito “Cristo Rey” de la ciudad de Loja, período 2021*. Universidad Nacional de Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/26514>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Efoques consulting eirl. <https://doi.org/978-612-48444-0-9>
- Arias, J. (2021). *Plantear y formular un problema de investigación: un ejercicio de razonamiento*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492020000100301
- Bautista, P., & Tisalema, J. (2019). *El cooperativismo como herramienta de economía social: Análisis del gobierno cooperativo en la provincia de Tungurahua*. Ambato: Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30296/1/571%20O.E..pdf>
- Calle et al. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.*
- Cantos, M. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/html/>
- Carrera, J., Bedor, D., & Borja, E. (2020). *Auditoría financiera para el control interno en los procesos departamentales de una empresa*.
- Chafila, E. E. (2023). *Auditoría de Gestión a los Procesos de Otorgación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Agencia Riobamba, Período 2020*. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10308/1/Chafila%20Gualli%20C%20E.%202023%20Auditor%20de%20Gesti%20de%20los%20Procesos%20de%20Otorgaci%20de%20Cr%20ditos%20en%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%20dito%20Credi%20Y>
- COAC 1 de Julio. (2022). Obtenido de https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Cooperativa_De_Ahorro_Y_Credito_1_De_Julio_es_5449568.html
- Constante, M. A. (2023). Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la

- Universidad Técnica de Manabí, 2020. *Digital Publisher* , 8(3), 831-845.
<https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1778>
- Criollo, V. (2020). *Aplicación del manual único de supervisión como herramienta de auditoría de gestión para las instituciones financieras del Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31355/1/T4787i.pdf>
- Cruz, J. (2020). La auditoría en entorno COVID-19. Uso de tecnología y enfoque de riesgos. *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n38/2588-0969-podium-38-67.pdf>
- Cunuhay, M., & Pilatasig, N. (2020). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná provincia de Cotopaxi, período 2018*. Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).
- De la Cruz, V., & Gordillo , E. (2021). Validación de entrevistas por juicio de expertos en el estudio de la inclusión educativa en el área de lenguas extranjeras. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672020000200115&script=sci_arttext&tlng=es
- García, E. (2022). *Evaluación de la aplicación del currículo por competencias en el nivel primario de la República Dominicana*.
- Gavilanes, V. (2019). *Auditoría de gestión para una pyme familiar: caso Tenería Inca*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2739/1/76900.pdf>
- Gavilanez, J. (2021). La investigación contable como eje integrador de la formación profesional en los estudiantes de octavo y noveno semestre de la carrera de contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. *Repositorio de la Universidd Técnica de Ambato*, 16. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32333/1/T4932i.pdf>
- González et al. (2019). *Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/993/99357718032/html/>
- Hernández, R., & Amador, N. (2021). Construcción y validación de un cuestionario para evaluar la percepción sobre la tutoría metodológica en los cursos de Especialización Médica. *Scielo*. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Herrero, L. (2022). Modelo predictivo para la selección de técnica de medición de la opinión pública. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2683-

- Tenegusñay, M. (2023). *Auditoría de gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Joseguango Bajo*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37757/1/T5716i.pdf>
- Valderrama, Y., Rivera, J., & Valecillos, Z. (2018). Procedimientos de Control de Calidad Aplicados en la Auditoría de Estados Financieros. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553057245011/html/>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua Parte I Epistemología . Manta: DEPU. Obtenido de <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/Auditoría-de-la-gestion.pdf>
- Villa et al. (2023). *Conjuntos borrosos aplicado al análisis financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6257/9516>
- Zambrano, G., Álvarez, D., & Yoza, N. (2021). *La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas*.

ANEXOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO



ING. GLORIA GALARZA – GERENTE COAC 1 DE JULIO



SERVICIOS DE LA COAC 1 DE JULIO

1 JULIO
 10 años de servicio al cliente

REALIZA tu Pago *del* **Crédito**

RAPIDO Y AGIL

CAJASTRO	Cta. con saldo Cajastros 2018
BANCO PICHINCHA	Cta. con saldo 20007788
Solidario	Cta. con saldo 4000000000
CAJASUR	Cta. con saldo 20000000
COOPERATIVA	Cta. con saldo 40000000

EN TODAS NUESTRAS CUENTAS DE BANCOS A NIVEL NACIONAL

A miembro del Consorcio 1 de Julio
 RUC: 096370847003

MATUZ AMAYO PARRIS SANTA ROSA - LATACUNGA - TEMA

1 JULIO
 10 años de servicio al cliente

CREDITOS para alcanzar

TUS METAS

en 48hrs Agil y Rapido

¡Cualidad en Creditos!

Mica Novillo
 Servicio al Cliente

MATUZ AMAYO PARRIS SANTA ROSA - LATACUNGA - TEMA

1 JULIO
 10 años de servicio al cliente

Ven y paga *todos los servicios* en **COAC 1 DE JULIO**

Agencia Nacional de Tránsito **SRI**
 ... la hace fácil al pagar

DIRECTV **YANBAL**

Mica Novillo
 Servicio al Cliente

MATUZ AMAYO PARRIS SANTA ROSA - LATACUNGA - TEMA

1 JULIO
 10 años de servicio al cliente

Créditos QUE HACEN CRECER TU NEGOCIO

En menos de 24 Hrs. en todas nuestras agencias

¡Cualidad en Creditos!

Mica Novillo
 Servicio al Cliente

MATUZ AMAYO PARRIS SANTA ROSA - LATACUNGA - TEMA