



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

Auditoría operativa al área de credito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando  
Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba período 2023

**Trabajo de titulación para obtener al título de Licenciada en Contabilidad y  
Auditoría**

**AUTOR:**

Acan Ochog, Elsa Graciela

**TUTOR:**

Lic. Iván Patricio Arias González Mgs.

**Riobamba, Ecuador. 2025**

## **DECLARATORIA DE AUDITORÍA.**

Yo, **Acan Ochog Elsa Graciela**, con cédula de ciudadanía **060445193-0**, autora del trabajo de investigación titulado: **“AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2023”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 22 de mayo de 2025.



---

Elsa Graciela Acan Ochog

CI: 060445193-0

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, Mgs Iván Patricio Arias González catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2023”**, bajo la auditoria de **ELSA GRACIELA ACAN OCHOG**; por lo que se autoriza a ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 22 dias del mes de mayo de 2025.

  
Mgs Iván Patricio Arias González  
CI: 0602903924

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quiénes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de grado para la para la evaluación del trabajo de investigación “AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERÍODO 2023”, presentado por ELSA GRACIELA ACAN OCHOG, con cédula de identidad número 060445193-0, bajo la tutoría de Mgs. IVÁN PATRICIO ARIAS GONZÁLEZ; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 22 días del mes de mayo de 2025.

Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrio  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

Mgs. Victor Hugo Vásquez Samaniego  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

Mgs. Marco Antonio Moreno Castro  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

Mgs. Iván Patricio Arias González  
**TUTOR**



Firma



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



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

## CERTIFICACIÓN

Que, **ELSA GRACIELA ACAN OCHOG** con CC: **0604451930**, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **Auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba período 2023.**", cumple con el **10%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 14 de mayo de 2025

  
Mgs. Iván Patricio Arias González  
TUTOR

## DEDICATORIA

A mi **Dios**, Creador de todas las cosas, quien mediante todo este transcurso de mi etapa universitaria me ha demostrado su fiel amor y misericordia de principio hasta el final, quien me ha llenado de sabiduría e inteligencia en todo este reto, porque cada día me ha dado fuerzas para seguir adelante, y hasta el día de hoy todo se lo debo Él. No ha sido nada fácil en todo el transcurso de la carrera hubo momentos en las que me sentía decaer, y es que su gracia me mantiene de pie, y siempre seré tan agradecida con el Señor, porque me dio esta oportunidad de superarme secularmente aquí en la tierra. Y quiero destacar un versículo bíblico que me marcó y lo llevé durante toda esta etapa. **Jeremías 29:11** *“Porque yo sé muy bien los planes que tengo para ustedes, afirma el Señor, planes de bienestar y no de calamidad, a fin de darles un futuro y una esperanza.”* Por ello con todo mi amor, dedico este trabajo y mi carrera profesional plenamente a Dios.

A mis padres Sergio y María, los cuales me dieron todo su amor y apoyo incondicional, durante toda mi carrera, que con sus oraciones hoy pueden ver el fruto que ellos oraron, y hasta el día de hoy se los agradezco, me sobran las palabras para decirles todo lo que siente mi corazón, desde pequeña me lo han dado todo a mis hermanas y a mí. Porque me han demostrado que servirle a mi Dios lo es todo, que sin Él no somos nada. Su presencia está en mi hogar, en mi familia, que a pesar de tener muchas dificultades aquí en este mundo, su fidelidad y misericordia jamás se ha apartado. Y este logro también son para ellos.

A mis hermanas Pamela, Dayana y Nicol, que con sus palabras de animó me dieron fuerzas para seguir. Que, a pesar de tener momentos altos y bajos, siempre estuvieron ahí, apoyándome y dándome todo su cariño.

***“Los amo con todo mi corazón”.***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios, por la vida y la salud, porque me ha permitido culminar mi carrera universitaria, lo cual me ha dado la valentía y fuerza para llegar hasta donde estoy el día de hoy. Por eso y por muchas cosas que se vienen en el futuro, se lo agradezco.

A mis padres, quien con su apoyo incondicional me han impulsado a seguir adelante, que sin su ayuda nada de esto lo lograría. Porque me han hecho entender que nada en esta vida es fácil, lo cual se requiere de mucho esfuerzo y valor para sobre salir.

A mis hermanas, quien me han motivado a seguir con la carrera, que con sus palabras de ánimo y sonrisas me han hecho entender que no todo está perdido, que habrá días buenos como días malos, pero con sus sonrisas me han hecho olvidar de todo por un momento para seguir avanzando.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por su acogida durante estos cuatro años de mi etapa universitaria, lo cual me brindaron excelentes conocimientos como teóricos y prácticos a través de grandes profesionales.

A mi tutor, Mgs. Iván Arias, quien con sus conocimientos, paciencia y amabilidad me ha guiado durante todo este proceso, lo cual ha sido clave para culminar con este logro importante.

***Elsa Graciela Acan Ochog.***

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUDITORÍA.	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE GENERAL	
INDICE DE TABLAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	14
INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.3 OBJETIVOS.....	17
1.3.1. GENERAL.....	17
1.3.2. ESPECÍFICOS.....	17
CAPÍTULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ESTADO DEL ARTE.....	18
2.2. MARCO REFERENCIAL.....	20
2.2.1. CONCEPTO DE AUDITORÍA OPERATIVA.....	20
2.2.2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA.....	21
2.2.3. BENEFICIOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA.....	21
2.2.4. TIPOS DE AUDITORÍA OPERATIVA.....	22
2.2.5. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA OPERATIVA.....	23
2.2.6. AUDITORÍA OPERATIVA DE CRÉDITOS.....	23
2.2.7. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA OPERATIVA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.....	23
2.2.8. FASES DE LA AUDITORÍA OPERATIVA.....	24

2.2.9. TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS Y HALLAZGOS AUDITORÍA .....	24
2.2.10.3 FASES DE LOS PROCESOS FINANCIEROS .....	28
CAPÍTULO III .....	29
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO.....	29
3.1.2. MÉTODO INDUCTIVO .....	29
3.1.3. MÉTODO SINTÉTICO .....	29
3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.2.1. ENFOQUE CUALITATIVO .....	29
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.3.1. NO EXPERIMENTAL .....	30
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.4.1. DOCUMENTAL.....	30
3.5.2. DE CAMPO.....	30
3.6. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.6.1. DESCRIPTIVA.....	30
3.7. POBLACIÓN .....	30
3.8. MUESTRA .....	31
3.9. TÉCNICAS.....	31
3.9.1. OBSERVACIÓN.....	31
3.9.2. ENTREVISTA.....	32
3.10. INSTRUMENTOS .....	32
3.10.1 GUÍA DE ENTREVISTA.....	32
3.10.2. CUESTIONARIOS .....	32
3.11. PROCESAMIENTO.....	32
CAPÍTULO IV .....	33
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	33
4.1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.....	33
4.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA .....	41
4.3. EJECUCIÓN .....	59

4.4. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....	64
CAPITULO V.....	69
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
5.1. CONCLUSIONES.....	69
5.2. RECOMENDACIONES .....	69
6. BIBLIOGRAFÍA .....	70

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Población de la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	31
Tabla 2: Población de documentos COAC Fernando Daquilema Ltda. ....	31

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio es realizar una “Auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda, de la ciudad de Riobamba, período 2023”. Durante la auditoría se identificaron dos hallazgos significativos que evidencian deficiencias críticas en el control interno y en la gestión operativa de dicha área. Se constató que la cooperativa no cumple a cabalidad con los 12 pasos establecidos en su manual de crédito. En particular, se evidenció la omisión de la visita in situ a los socios o garantes (solo realizada en procesos nuevos) y una inadecuada verificación de documentos habilitantes, lo que compromete la evaluación de la capacidad de pago y pone en riesgo la recuperación efectiva de la cartera. Esto representa un serio riesgo financiero y operativo para la institución, al reflejar una débil supervisión interna en un proceso clave. Por otro lado, se identificó la ausencia de planes esenciales como el de rotación de personal y el de evaluación de desempeño. Esta falencia impide una adecuada asignación de tareas y limita el desarrollo profesional del personal, afectando el rendimiento global de la cooperativa. La carencia de un marco estratégico para la gestión del talento humano compromete la eficiencia operativa y la sostenibilidad institucional. Por lo tanto, la auditoría evidenció que, pese a contar con normativa institucional, existen incumplimientos sistemáticos tanto en los procesos operativos como en la gestión de personal. Estas deficiencias afectan directamente el cumplimiento de metas estratégicas y exponen a la cooperativa a riesgos innecesarios. Con base a estos hallazgos se proponen varias recomendaciones como; difundir los procedimientos establecidos, reforzar la supervisión interna y establecer planes de mejora continua con enfoque en eficiencia, eficacia y economía institucional.

**Palabras claves:** Auditoría operativa, Hallazgos, Control interno, Gestión.

## ABSTRACT

The objective of this study is to conduct an operational audit of the Credit Department of the Fernando Daquilema Savings and Credit Cooperative Ltda., located in the city of Riobamba, for the 2023 period. During the audit, two significant findings were identified, revealing critical deficiencies in internal control and operational management within the department. It was confirmed that the cooperative does not fully comply with the twelve steps established in its credit manual. In particular, the omission of in situ visits to members or guarantors (only performed in new processes) and inadequate verification of supporting documents were observed, which compromise the assessment of payment capacity and jeopardize the effective recovery of the loan portfolio. This represents a serious financial and operational risk for the institution, reflecting weak internal oversight in a key process.

Furthermore, the absence of essential plans such as staff rotation and performance evaluation were identified. This shortcoming prevents proper task allocation and limits the professional development of personnel, negatively impacting the overall performance of the cooperative. The lack of a strategic framework for human talent management undermines operational efficiency and institutional sustainability. Therefore, the audit revealed that, despite the existence of institutional regulations, there are systematic non-compliances in both operational processes and personnel management. These deficiencies directly hinder the achievement of strategic objectives and expose the cooperative to unnecessary risks. Based on these findings, several recommendations are proposed, such as disseminating established procedures, strengthening internal supervision, and implementing continuous improvement plans focused on efficiency, effectiveness, and institutional economy.

**Keywords:** Operational audit, Findings, Internal control, Management.



Firmado electrónicamente por:  
**LOURDES DEL ROCIO**  
**QUINATA ENCARNACION**  
Validar únicamente con FirmaEC

Reviewed by:

Mg. Lourdes del Rocío Quinata Encarnación

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C 1803476215

## CAPÍTULO I.

### INTRODUCCIÓN

La auditoría operativa es presentada como uno de los instrumentos más importantes, a través de cuales se realiza el análisis detallado de la eficacia y la economía de varias operaciones, implementadas por cualquier tipo de organizaciones. Sin duda, las cooperativas de funcionamiento en el territorio de Ecuador no son una excepción. La auditoría es el proceso, el cual facilita la aparición de las ideas acerca de las áreas, donde es necesario realizar una optimización. Por otro lado, no solamente se trata sobre el examen de la exactitud financiera, sino acerca de la mejora de los procesos internos también.

En términos de las empresas de Ecuador, la auditoría juega el papel muy importante, especialmente debido a la estructura organizativa, que implica la participación de los accionistas y la gestión democrática. Al mismo tiempo, la auditoría es una de las actividades que permite garantizar la sostenibilidad, la transparencia y la capacidad de operar de manera ética y legal, y, en general, mantener la responsabilidad social de cada cooperativa. Por otro lado, se trata de que es flexible en términos de la implementación, y es la razón por la cual es posible aplicar la auditoría a diferentes tipos de cooperativas, gracias a lo cual la auditoría puede ser entendida como uno de los principales aspectos que influye en el desarrollo sostenible. A su vez, por lo general, se puede destacar unos efectos en términos de mejorar la situación para los accionistas potenciales y los que ya participan.

El tema de este estudio incluye la atracción de medios monetarios por parte de los socios, así como la determinación de la disponibilidad de oportunidades de financiación para la emisión de créditos y servicios financieros.

El periodo de implementación de la Auditoría Operativa está planificado para llevarse a cabo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. Los objetivos clave de esta auditoría incluirán la evaluación completa de la gestión del área de crédito de la cooperativa, su influencia y consecuencias generales para el rendimiento general de la organización. Al mismo tiempo, se establecerá que esta auditoría también incluirá acciones inicialmente efectivas en términos de control de supervisión, así como en fortalecer un control interno competente y adecuado y el nivel de responsabilidad de los socios interesados en este tema y otras partes interesadas adicionalmente interesadas que también sería ofrecido legítimamente. Este tipo de actividad implica fortalecer el trabajo de las comunicaciones y la transparencia tanto en recepción como en provisión de retroalimentación adicional y respuesta a inquietudes.

A continuación, se presenta el problema de la investigación con el análisis de cómo y por qué surgió el problema, este marco se expuso desde una perspectiva teórica, práctica y metodológica que permitirá definir la situación actualmente problemática, los hechos específicos abordados y la necesidad de investigación.

En este sentido, también se cumplirá con el objetivo principal y los específicos y los resultados esperados. Seguido por el contexto de la metodología, se explicarán todos los métodos y técnicas de investigación y el análisis de datos que se utilizarán para la recopilación y análisis de datos asociados de cerca con la cooperativa.

### **1.1. Planteamiento del Problema**

En la actualidad, las cooperativas tienen una gran historia y son componentes importantes de la realidad en los países latinoamericanos. Las cooperativas participan activamente en el ingreso de los miembros de la cooperativa, crean trabajos e ingresos, e importan grandes beneficios económicos y sociales. Disfrutan de la misma cultura económica y social en la gran mayoría de los países y se consolidan como un modelo empresarial que opera para favorecer el bienestar social (Mogrovejo et al., 2012).

Según la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (Intosai, 2004) las cooperativas en América Latina enfrentan diversos retos debido a la falta de auditorías operativas, lo que genera deficiencias en varias áreas de sus operaciones. Muchas cooperativas no están obligadas a realizar estas auditorías o carecen de los conocimientos, esta situación puede atribuirse a cambios constantes en la legislación, a la falta de actualización en la capacitación de los responsables, así como a dificultades en la implementación de procedimientos adecuados.

En Ecuador, se ha identificado una limitada aplicación de auditorías operativas en las cooperativas, entre los principales problemas detectados se encuentra la carencia de indicadores y principios en la concesión de créditos, la insuficiencia de garantías que respalden los préstamos otorgados, y la falta de políticas crediticias lo cual ha dificultado la recuperación de la cartera. La ausencia de estos controles puede derivar una gestión poco adecuada de los riesgos crediticios, operativos y normativos, incrementando la vulnerabilidad de las cooperativas ante crisis financieras y operativas.

De acuerdo con Tapia (2025) durante el año 2023 se registró un incremento en la morosidad de las cooperativas, principalmente en los préstamos otorgados a empresas. Hasta junio de 2023, la morosidad en el sector de microcréditos alcanzó al 8,7%, lo que representa un aumento respecto al 8% registrado en enero. Este segmento representa el 40% de la cartera de las cooperativas y está dirigido a negocios con ingresos anuales de hasta USD 100,000.

La RFD analizó y encontró que tiene una fuerte situación financiera. Según una evaluación de riesgos realizada en diciembre de 2022, la cooperativa reportó una morosidad del 2,12%, que es considerablemente menor al promedio del sistema financiero. Asimismo, presentó un índice de capital total del 21,89%, superando el mínimo exigido por la autoridad reguladora, y una cobertura de cartera improductiva del 240,10%, lo que refleja una gestión eficiente del riesgo crediticio.

Estos datos sugieren que, a pesar de los desafíos enfrentados por las cooperativas a nivel nacional en 2023, algunas organizaciones locales, como la Cooperativa Riobamba Ltda., lograron mantener una notable estabilidad financiera, con indicadores de morosidad y solvencia más favorables en comparación con el promedio nacional (Red de instituciones financieras de desarrollo, 2023).

En la última década, la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. ha crecido de forma sostenible. Presta servicios de ahorro y crédito a las comunidades de clase media y baja. La actividad principal de la sociedad anónima es la intermediación financiera. La Cooperativa ha mejorado la calidad de vida de sus socios, ha generado empleos y ha pagado impuestos.

No obstante, a pesar de su crecimiento, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. en Riobamba nunca ha sido auditada en la operación. Como resultado, hacerlo ahora es una novedad. Entre los problemas se pueden nombrar, la falta de evaluación del desempeño y la falta de adhesión a determinadas políticas, lo que limita su eficiencia y efectividad. Además, la gestión y el liderazgo directivo son bajos y la comunicación interna está perjudicada debido a la ausencia de un determinado liderazgo. Es la falta de capacitación continua del personal, que hace que los trámites para los socios sean complicados.

Rivadeneira realizó un estudio en 2023 que informa sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema. En 2023, la cooperativa tenía 42.928 prestatarios y 289.302 socios activos; la cartera bruta de créditos ascendió a USD 393,7 millones, con depósitos de USD 362,1 millones. El análisis de riesgo total fue de 4,76% (p.1).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria calificó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema con A-, lo que significa que es sólida, con un alcance y un historial financieros buenos. La calificación también indica que, aunque puede haber debilidades, se anticipa que las desviaciones del desempeño histórico probablemente sean limitadas y corregibles rápidamente (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023).

El incumplimiento de las normativas de crédito ha aumentado la morosidad en el departamento. Esto evidencia la necesidad de optimizar los procesos operativos ante el aumento de la demanda de servicios y la complejidad crediticia.

En este contexto, resulta fundamental la implementación de una auditoría operativa, con el propósito de fortalecer la organización, mejorar la gestión crediticia, optimizar la calidad del servicio y fomentar el crecimiento económico. Esta auditoría permitirá evaluar el desempeño, identificar oportunidades de mejora y establecer prácticas eficientes.

A partir de lo expuesto, la presente investigación busca responder a la siguiente pregunta:

¿De qué manera la realización de una auditoría operativa en el área de crédito influye en la mejora del desempeño financiero, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, en el cantón Riobamba, durante el período 2023?

## **1.2 Justificación**

De esta manera, la auditoría propuesta justifica la investigación debido a su importancia para los directivos de la institución, ya que se convertirá en una plataforma para establecer un plan de acción para todos los problemas que impiden el logro de los objetivos planteados. En general, no solo se enriquecerán la gestión operativa, sino que también se fortalecerán los recursos humanos, materiales y financieros, lo que conducirá a una administración más competente y efectiva.

Los análisis operativos son necesarios para obtener una imagen objetiva de las actividades de la Cooperativa “Fernando Daquilema” Ltda. A partir de la implementación de los procedimientos propuestos y alineados con la misma filosofía institucional, se asegurará la competitividad y la facilidad de servicio para el cliente. La investigación también se centra en reducir las debilidades en la planificación empresarial a los objetivos comunes.

Holmes (2005) afirma que “La auditoría operativa evalúa la eficacia, economía y eficiencia de las operaciones para hacer recomendaciones de mejora”. La investigación busca identificar deficiencias en la planificación de la cooperativa para optimizar procesos y lograr objetivos.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1. General**

- Realizar un Auditoría Operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2023.

### **1.1.2. Específicos**

- Aplicar las fases de la auditoría, al área de crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, período 2023.
- Verificar el cumplimiento de las políticas regulatorias y procedimientos establecidos en la cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA Ltda. “, de la ciudad de Riobamba.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se fundamenta principalmente en las contribuciones de dos autores clave:

Bradford Cadmus y Pirir (2011) Cadmus, padre de la auditoría operacional, define en su "Manual de Auditoría Operacional" (1964) la auditoría como un análisis del auditor interno para mejorar la rentabilidad. El estudio busca optimizar los procesos financieros de COAC Daquilema en la gestión de créditos.

Por su parte, Pirir (2011) aplicó una metodología basada en visitas, entrevistas y revisión de documentos para evaluar la eficiencia del departamento de créditos, con el fin de proponer mejoras alineadas a las necesidades específicas de la empresa. Este enfoque metodológico también será clave en la investigación, permitiendo una evaluación detallada para mejorar los procesos operativos en la cooperativa.

#### 2.1. Estado del Arte

En la realización de la presente investigación se ha tomado en referencia libros, artículos y revistas, los cuales se presentan a continuación.

Según Gómez (2020) en el artículo citado anteriormente, menciona que el fin de la auditoría operativa es proyectar problemas, proyectar obstáculos y emitir sugerencias para el fin de la productividad y el control de administración de la empresa. La auditoría operativa realiza un informe de hechos, emitir un informe con sugerencias para la eficiencia y tomar acciones correctas, este proceso es esencial para las decisiones de la alta maestranza y la administración interna.

Por otro lado, Gonzáles (2018) añade que la auditoría operativa es con el fin de evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones. El auditor debe considerar únicamente la posibilidad la eficacia de operaciones para alcanzar objetivo de la dirección, y no juzgar la capacidad técnica en las funciones operativas.

De acuerdo con los siguientes autores para Brítez y Chung (2023) evalúa el desempeño empresarial en el artículo de la relación entre Auditoría Financiera y Auditoría Operativa permite evaluar beneficios y cómo trabajan estas áreas para alcanzar los objetivos empresariales. Es de gran importancia hacia la empresa la auditoría operativa para evaluar el desempeño empresarial y la eficiencia.

Según Márquez (2021) al concepto y método de una revisión operativa desde el punto de vista internacional leemos que "el objetivo es llevar a cabo un examen objetivo y creíble a fin de evaluar el rendimiento de las acciones y programas del Gobierno, y de igual forma la

acción adicional y la gama de cuestiones de forma verdadera y posible, y mejorar el espacio de trabajo” . De allí que la revisión es “un proceso sistemático a través del cual se evalúa de forma objetiva si las entidades auditadas cumplen con las leyes y reglamentos vigentes”.

Según Carvajal (2023) en una revisión de prótesis se declara. Con respecto a lo que llama cerca de Apxoeach práctico a la renovación operativa el autor dice “El propósito es examinar si las tareas de las partes interesadas se ejecutan de acuerdo con los objetivos expuestos de los actos, así como el seguimiento de las áreas en las que hay una mejora posible”. Aunque, tal vez, esto último aumenta el riesgo de la revisión, es decir, se puede dejar de brindar información o hechos importantes, lo que hace que los encuestadores se pierdan problemas clave al concluir.

Soto et al. (2021) Este artículo menciona que la metodología que evalúa el cumplimiento de normas y metas en empresas comerciales. La eficiencia y eficacia se miden a través de la enunciación de la misión, los objetivos tácticos y operativos y la creación de estándares de ejecución. Según la fuente antes mencionada, concluimos que la auditoría operativa tiene un enfoque metodológico que genera la mejora en la gestión de inventarios; Por otro lado, requiere ser esencial para la observación de deficiencias y la creación de soluciones para mejorar la eficiencia operativa.

De acuerdo con Carmen et al. (2024) En su artículo sobre las metodologías de las auditorías operativas en América, mencionan que su finalidad “que mide la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones”. En lugar de evaluar la capacidad técnica del desempeño operativo, el auditor debería enfocarse en cómo realizaciones efectivas las operaciones apoyan los objetivos de la dirección.

Según González et al. (2021) En su artículo sobre el desempeño financiero de la empresa y la composición del consejo de administración, menciona que su propósito es “explorar si la composición del consejo influye en el desempeño financiero en las empresas”. Las teorías de la Dependencia de Recursos y la Agencia se mencionan, por lo que concluimos que se encuentran comprobaciones y revelaciones de la diversidad y el número de directores con indicadores financieros.

Por otro lado, Roffé y González (2024) analizan en su artículo cómo las prácticas sostenibles impactan el desempeño financiero de las empresas. Concluyen que la adopción de prácticas sostenibles puede tener resultados financieros positivos, poco concluyentes o negativos, dependiendo de diversos factores como el sector y la implementación de dichas prácticas.

De acuerdo a Moreno et al. (2022) en su artículo titulado Gestión financiera y desempeño en MiPyMes Colombianas y Mexicanas, tiene como objetivo analizar los indicadores clave de desempeño financiero lo cual reduce la competitividad de estas empresas, resaltando la necesidad de una gestión financiera más estructurada, se concluye estos estudios resaltan la importancia de diversos factores, como la gestión de recursos, la composición del consejo de

administración, la adopción de prácticas sostenibles, la innovación y la respuesta a crisis como la pandemia, en el desempeño financiero de las organizaciones (p.11).

Según Quintero et al. (2019) en su artículo analiza el éxito financiero de una organización en función de su rentabilidad. Tienen un impacto significativo en el rendimiento financiero de la empresa al contribuir al crecimiento organizacional. En ciertos casos, las empresas asignan a una misma persona para llevar a cabo ambos roles.

## **2.2. Marco Referencial**

### **2.2.1. Concepto de Auditoría Operativa**

La operativa auditoria es un proceso crítico que involucra el examen sistemático, exhaustivo y objetivo de las operaciones varias, los procedimientos y las actividades operados por una organización, un programa en particular, una actividad en específico o una función pública. Su propósito principal es proporcionar una evaluación equitativa de la economía y la efectividad financiera de toda institución o programa. Los objetivos de la auditoría operativa también incluyen la conformidad con los principios normales de manejo y control. Del mismo modo, la operativa auditoria también busca sugerir recomendaciones útiles para la mejora y la corrección, según sea necesario (Aparicio, 2016, pág. 20).

Además, en las auditorías operativas se busca la rendición de cuentas. La rendición es más fácil al convertir lo intangible en dinero (Aparicio, 2016, pág. 77).

Leal et al. (2020) “la auditoría es un proceso de aseguramiento de la información, mediante el cual el auditor tiene acceso a información sensible de la entidad asegurada”. Por lo tanto, el beneficio que se espera sea obtenido por los profesionales es la confidencialidad residual de todos los interesados en los estados financieros auditados. La auditoría tiene como uno de sus principales objetivos la prestación de un nivel aceptable de confianza y seguridad en el sentido de que los estados financieros no presentan errores significativos, de tal forma que la situación financiera no refleja fielmente la realidad entidad. Además, como resultado, han surgido diversas ramas de la auditoría, con sus propias subespecializaciones, cuyos objetivos en su mayoría conectados, por ejemplo, con la auditoría operativa.

De acuerdo con Gómez (2020) cita que la auditoría operativa se define como una evaluación objetiva de la evidencia para poder emitir una opinión acerca de si éstos operación, administración y control es económico, eficaz y eficiente (p.5).

Por otra parte, Miñan (2024) menciona que la auditoría operativa se materializa a través de la aplicación de técnicas y herramientas particulares con el fin de analizar los procesos que fluyen en la organización. Incluye la recolección y análisis de información, así como la identificación de desviaciones y oportunidades de medidas correctivas y preventivas que

busquen modificar los procesos para que sean más eficientes y efectivos, todo es con base en los procesos y que incluye la medición de eficacia, eficiencia, seguridad y sostenibilidad.

León y Murillo (2021) menciona que la gestión de riesgos se centra en la posibilidad de no alcanzar un objetivo, reconociendo que el riesgo es inherente a toda acción y decisión.

Según Guerra (2020) La eficiencia operativa depende de sistemas de control interno para lograr rentabilidad. Señala que un control interno sólido permite a las organizaciones mantener su valor y prevalecer en el ámbito de negocios al alcanzar consistentemente sus metas de rentabilidad (p.21).

Por otro lado, Pinargote y Chilan (2023), la eficiencia operativa determina la influencia del análisis financiero en la eficiencia operativa de las empresas. Ya que se basa en un análisis financiero adecuado que permite diagnosticar y mejorar la eficiencia en las operaciones, contribuyendo al éxito organizacional.

El Informe COSO define el control interno como un proceso de la junta, la administración y personal, que busca asegurar el logro de objetivos de efectividad operativa, confiabilidad financiera y cumplimiento legal (Mantilla, 2018, pág. 23

### **2.2.2. Objetivos de la Auditoría Operativa**

Carmen et al. (2024) menciona que los objetivos de la auditoría operativa son:

1. Optimizar operaciones.
2. Reducir costos y gastos operativos.
3. Optimizar métodos operativos para aumentar la rentabilidad.
4. Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos para alcanzar los objetivos.
5. Notificar a tiempo los cambios operacionales.
6. Anticiparse a riesgos y aplicar cambios para mejorar la organización.
- 7.

### **2.2.3. Beneficios de la Auditoría Operativa**

Las organizaciones que implementan auditorías operativas dentro de sus procesos se benefician, de forma permanente, de las recomendaciones que realiza el auditor para su optima ejecución. Estos beneficios se identifican de la siguiente manera:

De acuerdo con Ferreira (2023) los beneficios de la auditoría operativa son las siguiente:

- **Identificar áreas de mejora:** Una auditoría operativa identifica áreas de mejora para aumentar la eficiencia y rentabilidad de la empresa.
- **Reducir riesgos y garantizar el cumplimiento:** La auditoría operativa asegura el cumplimiento de normativas, leyes y procedimientos internos. Evaluar los procesos de la empresa ayuda a identificar riesgos y ofrecer recomendaciones para mitigarlos, reduciendo pérdidas financieras y daños a la reputación.
- **Ofrece una nueva visión:** La ayuda del auditor ofrece a los directivos una nueva perspectiva sobre las operaciones de la empresa. Al no participar regularmente, el auditor puede proporcionar información que los colaboradores no ven. El auditor puede evaluar objetivamente los procesos al centrarse en los objetivos comerciales, sin depender de preferencias personales.
- **Mejora la toma de decisiones:** Los resultados de la auditoría operativa proporcionarán información valiosa para que los directivos tomen decisiones más efectivas.

Estos y otros beneficios adquieren las organizaciones al implementar auditorías operativas, estos guían y acompañan sus procesos en busca de resultados y el cumplimiento de los objetivos. Los beneficios plantean con claridad que la auditoría operativa, si se planifica y ejecuta de forma correcta, conlleva a resultados positivos.

#### 2.2.4. Tipos de Auditoría Operativa

La Auditoría Operativa abarca una gama de evaluaciones, incluye eficacia, eficiencia y economía. Entiende estas evaluaciones de la siguiente manera:

Según Frett (2013) menciona los siguientes tipos de auditoría:

- **Eficacia:** Se trata de llevar a cabo las tareas de manera correcta, utilizando los métodos más efectivos y óptimos disponibles, con la finalidad de alcanzar el objetivo establecido.
- **Eficiencia:** Se refiere a la conexión o proporción existente entre los diferentes recursos que se emplean en un proyecto específico y los resultados o beneficios que se obtienen como consecuencia de dicho proyecto. Se comprende que la eficiencia se manifiesta cuando se logra alcanzar un mismo objetivo o meta utilizando una cantidad menor de recursos, ya sean estos materiales, tiempo o esfuerzo.
- **Economía:** Este concepto se refiere a la acción de obtener de manera eficiente y efectiva los insumos y recursos necesarios, asegurándose de que se adquieran en las cantidades exactas, en el momento más adecuado, y siempre al precio más favorable posible.

### **2.2.5. Importancia de la Auditoría Operativa**

Soto et al. (2008) expresa que esta auditoría es importante como herramienta de supervisión de la gestión. Su relevancia se acentúa en el sector público, donde a diferencia del sector privado, los ingresos y gastos están interrelacionados, reflejando la eficiencia de la entidad. Además, esta impulsa a las organizaciones hacia una mayor eficiencia al fomentar la mejora continua de sus planes y procedimientos. Es vital que todos los profesionales encargados del control reconozcan la importancia de esta auditoría y los beneficios que ofrece.

### **2.2.6. Auditoría Operativa de Créditos**

La administración y el manejo del proceso de otorgamiento de créditos implica un conjunto diverso de actividades y procedimientos que realiza una empresa con el objetivo de facilitar a sus clientes la posibilidad de efectuar pagos en cuotas o plazos por los diversos productos o servicios que tiene disponibles para ofrecer. Este proceso se encuentra influenciado y determinado por una serie de normas y características específicas que establecen las pautas y regulaciones necesarias para asegurar su adecuada recuperación.

Soto et al. (2008) señalan que para establecer el marco de referencia que delimita la operación de otorgamiento de créditos, se integran los siguientes elementos:

- La participación en la fijación de objetivos y políticas de crédito.
- La intervención en el establecimiento de metas a corto y largo plazo, en otras palabras, la cuantificación de los objetivos establecidos.
- El trámite de las solicitudes de crédito de clientes potenciales.
- El establecimiento de límites al crédito para clientes.
- El establecimiento y la actualización permanente de los archivos de los clientes.
- El mantenimiento de la información según las condiciones generales del mercado crediticio.

### **2.2.7. Objetivo de la Auditoría Operativa de Otorgamiento de Créditos**

Soto et al, (2008) mencionan que la operación eficiente de otorgamiento de crédito puede examinarse considerando, entre otros, los siguientes aspectos:

- La adherencia y compromiso con las políticas establecidas en torno a la concesión y gestión del crédito.

- Es importante que el proceso de otorgamiento de crédito se lleve a cabo en el menor tiempo posible, asegurando así que los interesados reciban la financiación necesaria de manera rápida y eficiente.
- Es importante asegurarse de que todas las cuentas por cobrar se mantengan en niveles que estén dentro de los límites establecidos para los créditos que fueron planeados y previstos.
- Que las cuentas incobrables sean mínimas.
- Es fundamental que se logre un balance apropiado y armonioso entre las diversas características y condiciones de crédito que la empresa tiene disponibles para sus clientes.

### 2.2.8. Fases de la Auditoría Operativa

Carmen et al. (2024) expresa que las fases de la auditoría operativa son:

1. **Estudio Preliminar:** El objetivo de esta fase de la Auditoría Operacional es obtener información sobre la entidad pública, que servirá para las siguientes etapas y para instruir al personal de Auditoría involucrado.
2. **Etapas de Estudio General:** Identificar áreas críticas para determinar las causas del problema. Se deben analizar los sistemas de control interno de cada área.
3. **Etapas de Estudio Específico:** Analiza la relación entre problemas visibles, potenciales y sus causas. El auditor debe analizar el problema para emitir juicios sobre el diagnóstico y pronóstico de la situación.
4. **Etapas de Comunicación de Resultados:** se trata de un informe en que una opinión independiente y experta arroja sobre el examen y su evidencia. El informe debe incluir: objetivo, metodología, alcance, diagnóstico, recomendaciones, pronóstico y anexos.
5. **Informe de Auditoría:** Aquí el auditor presenta el informe final con los resultados del examen. Incluye tanto sus hallazgos como conclusiones, recomendaciones y una evaluación profesional, realizado con profesionalismo en la presentación y estructura de los elementos antes expuestos.

### 2.2.9. Técnicas, Procedimientos y hallazgos Auditoría

#### 2.2.9.1. Técnicas de Auditoría

En la auditoría, las técnicas se refieren a los métodos o enfoques que utiliza el auditor para recopilar información que respalde, con evidencia adecuada y pruebas verídicas, su opinión o evaluación sobre el tema que está analizando e investigando.

### 2.2.9.2. Tipos de técnica

**Estudio general:** análisis de aspectos relevantes del problema o empresa para el auditor.

Se Concentrará mediante:

1. **El examen de la documentación:** Revisión de documentos, incluyendo actas, manuales, correspondencia, organigramas y políticas, para entender la entidad examinada.
  2. **La información ocular:** La valoración auténtica que ha sido adquirida por el auditor en el curso de su trabajo de revisión.
  3. **Descripciones Escritas:** Son las características del sistema o situación a evaluar, como funciones, procedimientos, registros, formularios y recursos. Es crucial escribir lo observado con claridad y concisión.
- **Entrevista:** Consiste en hacer preguntas a los empleados sobre el problema. El auditor debe formular preguntas con tacto y validar las respuestas. Hay que planificar las entrevistas para aprovechar mejor el tiempo.
  - **Confirmación:** Es para obtener la confirmación de entidades externas sobre temas de interés para el auditor. Estas entidades deben ser independientes de la empresa y enviar la información directamente al auditor.
  - **Observación:** El auditor tiene la responsabilidad de mantenerse completamente atento y vigilante ante cualquier circunstancia que pueda surgir, así como a todas las acciones y actividades que se realicen dentro del ámbito que está evaluando.
  - **Verificación Física:** Inspección. Consiste en verificar físicamente procesos, documentos y valores para confirmar su existencia, autenticidad y propiedad.

### 2.2.9.3. Procedimientos de Auditoría

Esas son herramientas clave para que el auditor obtenga evidencia suficiente y adecuada que respalde su opinión profesional, los procedimientos de auditoría se basan en el juicio del auditor, quien evalúa la naturaleza, oportunidad y alcance de la evidencia a obtener.

Según Mora (2000) Los procedimientos de auditoría verifican si las transacciones similares se aplican consistentemente en los sistemas contables. También permiten identificar acciones que pueden hacerse más eficientemente y comunicar estos hallazgos a la entidad auditada para ofrecer recomendaciones útiles Valderrama et al. (2021).

#### 2.2.9.4. Hallazgos de Auditoría

En relación a las circunstancias o anomalías que han sido identificadas durante el proceso de realización de la auditoría, se ofrece una descripción concisa pero clara y objetiva sobre el tema al que se refiere el hallazgo. Es importante destacar que dicho hallazgo debe cumplir con ciertos atributos específicos que se detallan a continuación.

En palabras sencillas, en términos de auditoría, un juicio implica una evaluación de evidencia que ha sido recopilada y comparada con los criterios de auditoría con el fin de identificar y determinar los hallazgos proporcionados por la auditoría. El juicio proporcionado a través de la auditoría puede resultar en valorarse al proporcionar un conocimiento del nivel de cumplimiento con los estándares o criterios establecidos para la auditoría. Gómez et al. (2023).

- **Condición.** Es la situación actual que el auditor encuentra en una operación, actividad o transacción. La condición muestra el grado de cumplimiento de los criterios.
- **Criterio.** Es la norma que el auditor utiliza para medir la condición. Son unidades de medida para evaluar la condición actual. Son el estándar de comparación ideal.
- **Causa.** Debido a los eventos que tuvieron lugar, se explica la razón por la cual se produjo una desviación o se generó un área que puede considerarse crítica.
- **Efecto.** Resultado observable o la consecuencia de no haber cumplido con una o más criterios y determinar si ocurrió en errores o irregularidades o actos ilegales, etc.
- **Conclusión.** Esta es una persuasión experta en los descubrimientos logrados recordándose al punto en evaluación. Es un proceso que tiene que ver con una evaluación meticulosa de la naturaleza de los hechos del caso en consideración y un juicio justo y fundamentado por parte de a quién concierne. Este juicio profesional, derivado de la redacción de tales evaluaciones, resulta en la conclusión final del problema.
- **Recomendación.** Se trata de recomendaciones constructivas y amigables que buscan brindar soluciones prácticas a los problemas o desafíos sufridos durante el seguimiento. En última instancia, el propósito de las recomendaciones es ayudar a mejorar las prácticas comerciales o actividades del proveedor. Cabe mencionar que este es el componente más importante del informe y, por lo tanto, es de vital importancia.

## **2.2.10. Mejoramiento del desempeño en los procesos financieros**

### **Conceptos**

Cano (2018) sostiene que los procesos de transformación son ejecutados de acuerdo a la evolución tecnológica, el desarrollo económico, la automatización de procesos, el aumento del tamaño de la empresa, la mejora de los negocios y la dificultad para mantener la continuidad en el mercado. Por tanto, estas demandas convierten a dichos cambios en una necesidad inminente para que las empresas estén permitidas para atender a la economía de manera idónea, lo que les permite implementar medidas efectivas, adecuadas a los fines establecidos por cada organización Cedeño et al. (2021).

El estudio financiero, se puede afirmar que emplea diversas metodologías que facilitan la organización, clasificación, síntesis e interpretación de la información (Barreto, 2020).

La realización de investigaciones financieras en el contexto de un negocio, entidad, organización o empresa se convierte en una fuente de necesidades clave para este análisis y evaluación de los libros de contabilidad y las operaciones realizadas en el momento. Esto no se puede olvidar, ya que los procesos mencionados anteriormente conducen en primer lugar a la realización de medidas y relaciones, que resultan ser significativas y a la vez prácticas y útiles en términos de toma de decisiones (Saenz y Saenz, 2019).

Actualmente, la gestión financiera implica empresariales funciones críticas de administración; involucra asegurarse de que los recursos económicos se administren eficientemente, lo que implica diseñar e implementar estrategias apropiadas para garantizar la en función de la implementación de efectivas tácticas.

Según Rodríguez (2016) es crucial realizar un análisis detallado frente a los diversos aspectos; evaluar e invertir con el objetivo de aumentar las prendas de ventas; realizar un examen completo e interpretación cuidadosa de la información presentada por los estados financieros. El análisis, por lo tanto, se realiza para ayudar a diagnosticar de manera eficiente y precisa las condiciones económicas de la empresa.

### **2.2.10.1 Importancia de los procesos financieros**

La evaluación de los procesos financieros es crucial para cualquier organización, ya que permite detectar problemas y optimizar la eficiencia y efectividad de dichos procesos. Asimismo, contribuye a fortalecer la relación entre la empresa y sus partes interesadas, como los inversores y los organismos reguladores.

### 2.2.10.2 Beneficios de los procesos financieros

- Identificar errores y omisiones.
- Reducir los riesgos.
- Mejorar la eficiencia.
- Exactitud y confiabilidad.
- Cumplir con los requisitos legales y regulatorios.
- Mejorar la toma de decisiones financieras.

### 2.2.10.3 Fases de los procesos Financieros

Las fases de los procesos financieros diferir según el tipo de empresa y sector, aunque generalmente siguen un ciclo continuo de actividades que facilitan una gestión financiera eficaz:

1. **Planificación financiera:** Inicia con la preparación de presupuestos, metas y objetivos económicos.
2. **Adquisición de recursos:** Consiste en reunir el capital, financiamiento y otros recursos necesarios para el funcionamiento del negocio.
3. **Registro de operaciones:** Se documentan las actividades financieras, lo cual abarca tareas contables y administrativas.
4. **Análisis y evaluación:** Se examinan los datos financieros para comprender el rendimiento y tomar decisiones informadas.
5. **Control y gestión:** Comprende prácticas destinadas a administrar eficientemente los recursos financieros. Aquí es clave implementar mecanismos que mantengan el control financiero de la empresa.
6. **Generación de informes:** Se crean informes financieros para presentar la situación financiera.
7. **Toma de decisiones:** Análisis de datos financieros, se adoptan decisiones.
8. **Cumplimiento y Auditoría:** Se verifica el cumplimiento de normativas legales y se realizan auditorías para asegurar la exactitud de los registros.
9. **Optimización:** Esta etapa implica optimizar los procesos financieros para incrementar su eficiencia y eficacia.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de Investigación

##### 3.1.1. Método Deductivo

Según Rodríguez (2007) el método deductivo “Comienza analizando postulados y teoremas universales para aplicarlos a casos específicos” (p.14).

Este estudio utilizó el método deductivo para analizar los lineamientos funcionales y operativos y obtener resultados específicos sobre el proceso de créditos de la cooperativa.

##### 3.1.2. Método Inductivo

Según Rodríguez (2007) “Comienza con un estudio de hechos, de donde se derivan conclusiones universales que se proponen como leyes o principios de una teoría” (p.14).

Se aplicó el método inductivo, ya que se basó en los resultados obtenidos a través de las pruebas de auditoría, lo que permitió determinar conclusiones generales sobre el cumplimiento operacional y crediticio.

##### 3.1.3. Método Sintético

Rodríguez (2007) señala que este método analiza un objeto de estudio como un todo al integrar sus componentes (p.14).

En esta investigación, se empleó el método sintético, lo que permitió integrar los resultados obtenidos a fin de analizarlos en su conjunto.

#### 3.2. Enfoque de Investigación

##### 3.2.1. Enfoque Cualitativo

Flores (2019) define la investigación cualitativa de la siguiente manera:

“El enfoque cualitativo se basa en evidencias para describir y comprender fenómenos mediante métodos como la hermenéutica y la fenomenología” (p.16).

Este estudio adoptó un enfoque cualitativo para analizar en profundidad las actividades diarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en Riobamba. Esto facilitó el diseño de los lineamientos de la propuesta investigativa.

### **3.3. Diseño de Investigación**

#### **3.3.1. No Experimental**

Sousa et al. (2019) definen el diseño no experimental se utiliza para describir asociaciones, sin buscar relaciones directas entre variables (p.15).

Este estudio utilizó un diseño no experimental sin manipulación de variables. Los datos fueron obtenidos de forma directa y posteriormente analizados, lo que permitió identificar las razones reales que originan la morosidad sin alterar la información proporcionada por la entidad en estudio.

### **3.4. Tipo de Investigación**

#### **3.4.1. Documental**

Tamayo (2018) define la investigación documental como la que se basa en revisar documentos y publicaciones (Martín y Lafuente, 2015).

El estudio se basó en la investigación documental de los créditos otorgados por la cooperativa.

#### **3.5.2. De campo**

Según Arias (2006) la investigación de campo implica recoger datos directamente de los sujetos o de la realidad sin manipular variables (p. 31).

Debido a que la recolección de datos se realizó en el lugar específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema,” en la ciudad de Riobamba.

### **3.6. Nivel de Investigación**

#### **3.6.1. Descriptiva**

Según Guevara et al. (2020) es, “aquella que describe características de fenómenos homogéneos, utilizando criterios sistemáticos para analizar su estructura y comportamiento, y ofrecer información comparable con otras fuentes” (p.4).

El estudio es descriptivo, detallando procesos del Departamento de Crédito a través de flujogramas.

### **3.7. Población**

Porfirio (2020) menciona que esta es “el conjunto de elementos accesibles que perteneces al ámbito especial donde se desarrolla el estudio” (p.6).

La presente pertenece al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., en la ciudad de Riobamba. Se determinó que la población estaba compuesta por un número de elementos cuantificables, los cuales se detallan en las tablas 1 y 2.

**Tabla 1: Población de la COAC Fernando Daquilema Ltda**

<b>PERSONAL</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Gerente General	1
Departamento de cobranzas	1
Responsable de Agencia	1
Asesores de Crédito	5
<b>Total</b>	<b>8</b>

*Nota:* Adaptado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba.

**Tabla 2: Población de documentos COAC Fernando Daquilema Ltda.**

<b>DOCUMENTO</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Auxiliar de clientes	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

*Nota:* Representa los documentos fuentes del trabajo investigativo.

### **3.8. Muestra**

Estuvo conformada por los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”, en la ciudad de Riobamba. Dado que se logró acceder al total de unidades que componen esta población, no fue necesario realizar la extracción de una muestra representativa.

### **3.9. Técnicas**

#### **3.9.1. Observación**

De acuerdo con Vega et al. (2017) “La observación utiliza los sentidos para percibir hechos sociales. Es un proceso sistemático y deliberado dirigido a un propósito” (p.72).

La investigación utilizó la observación para analizar las actividades administrativas y financieras de la cooperativa y su cumplimiento de normas, objetivos y metas.

### **3.9.2. Entrevista**

Según Díaz et al. (2013) esta es "una conversación con un propósito específico". Es una herramienta útil en la investigación cualitativa para recopilar datos (p.25).

Se utilizó la entrevista para recolectar información. Se aplicó al responsable de agencia para obtener información directa sobre la situación de la cooperativa y evidenciar sus problemáticas diarias.

### **3.10. Instrumentos**

#### **3.10.1 Guía de Entrevista**

León (2015) señala que "La guía de la entrevista ayuda a organizar los temas a tratar" (p.18).

Se usó una guía de entrevistas para estructurar preguntas sobre las actividades administrativas y financieras de la cooperativa. Las respuestas obtenidas por parte del responsable de la agencia fueron analizadas de manera objetiva.

#### **3.10.2. Cuestionarios**

Según Alcaraza et al. (2006) los cuestionarios son "Proceso estructurado de recolección de información mediante preguntas" (p.6).

En el presente estudio se emplearon cuestionarios, como herramienta de recolección de datos, estos permitieron realizar una serie de preguntas formuladas.

### **3.11. Procesamiento**

Se emplearon herramientas como Microsoft de Excel, utilizada para la elaboración de gráficos y Microsoft Word, que facilitó la creación de tablas y la estructuración de los cuestionarios aplicados.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Planificación preliminar

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b style="color: red;">PP 1/1</b>
---	--	---------------------------------------

**Tipo de auditoría:** Auditoría operativa

**Componente:** Planificación Preliminar

**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023

**Objetivo:** Adquirir la información relevante a los procesos del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**: Programa de planificación preliminar COAC Fernando Daquilema Ltda.**

N.-	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	REALIZADO POR	FECHA
1	Elabore el contrato de servicios profesionales.	PPA 1/3	E.G.A.O	18/11/2024
2	Elabore la notificación de inicio.	PPB 1/1	E.G.A.O	19/11/2024
3	Elabore la entrevista preliminar y la visita a las instalaciones de la cooperativa.	PPC 1/2	E.G.A.O	20/11/2024
4	Solicite información general de la cooperativa.	PPD 1/1	E.G.A.O	21/11/2024
5	Redacte el informe de visita preliminar.	PPE 1/2	E.G.A.O	22/11/2024
6	Elabore el memorándum de planificación preliminar.	PPF 1/5	E.G.A.O	23/11/2024

<b style="color: red;">Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b style="color: red;">Fecha:</b>	18/11/2024
<b style="color: red;">Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b style="color: red;">Fecha:</b>	18/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME DE VISITA PRELIMINAR  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPE**  
**1/2**

Riobamba, 22 de noviembre del 2023

Ing.

Pedro Velasco Khipo

GERENTE GENERAL DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA

Presente

De mi consideración:

En cumplimiento al contrato de servicios profesionales, el 18 de noviembre de 2024 se realizó la visita preliminar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, el cual fue atendido por el Ing. Rodolfo Sáez, representante de la cooperativa. Su objetivo principal fue la ejecución de auditoría operativa en el departamento financiero de la misma cooperativa, en ese orden este tipo de auditoría fue con la finalidad de determinar si los procesos realizados en el referido departamento se cumplen correcta y eficientemente, identificando los posibles fallos que aumenten los riesgos y plantear soluciones eficaces para su mejoramiento.

El 20 de noviembre de 2024, se realizó una visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema con el propósito de llevar a cabo una entrevista al Ing. Cristian Aguagallo, quien respondió a un total de 8 preguntas diseñadas para obtener la información necesaria sobre las actividades, los objetivos establecidos y las funciones que se desempeñan en la cooperativa.

Posteriormente, el 21 de noviembre de 2024, se efectuó una entrevista durante la visita preliminar con todos los involucrados en el área de crédito de la cooperativa, lo que permitió resaltar los siguientes puntos:

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	22/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	22/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME DE VISITA PRELIMINAR  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPE  
2/2**

- Se evidenció un aumento significativo en la morosidad, asociado a la falta de claridad en ciertos procedimientos y a la insuficiencia de estrategias efectivas para gestionar a clientes con riesgo de incumplimiento.
- Las políticas de crédito y lineamientos de cobranza no se actualizan de manera periódica, lo que genera inconsistencias en los procesos y una inadecuada adaptación a los cambios regulatorios y del mercado.
- Los procesos de supervisión interna carecen de profundidad y no cubren áreas críticas como la gestión de riesgos y el seguimiento adecuado de la cartera de crédito, limitando la capacidad de detectar problemas de manera oportuna.
- Aunque existen indicadores clave como el índice de morosidad y la tasa de recuperación, no se analizan regularmente ni de manera integral, lo que dificulta una gestión proactiva y orientada a la toma de decisiones basada en datos.
- Las evaluaciones del personal del área de crédito se enfocan principalmente en métricas cuantitativas, dejando de lado factores cualitativos como la gestión del riesgo y el trato con los socios, lo que afecta la mejora continua y el desempeño general del equipo.

Tras haber realizado la visita preliminar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se considera crucial llevar a cabo una auditoría operativa en el área de crédito de la entidad financiera, correspondiente al año 2023.

Atentamente

Elsa Acan

**AUDITORA**

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	22/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	22/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPF  
1/5**

**a) Identificación de la entidad**

**Identificación de la entidad Financiera COAC Fernando Daquilema Ltda.**

<b>Nombre de la entidad financiera</b>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema</b>
<b>Fundación</b>	1985
<b>Agencias</b>	19
<b>Dirección</b>	Veloz N24-16 entre Larrea y España
<b>Telf.</b>	032962706

**b) Motivo de la auditoría**

La auditoría operativa se llevará a cabo conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios Profesionales y la Notificación de inicio. El objetivo principal de esta auditoría es proporcionar al personal administrativo una herramienta útil que facilite el proceso de toma de decisiones.

**c) Objetivos de la auditoría**

**Objetivo General**

- Llevar a cabo una Auditoría Operativa en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda.", ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, correspondiente al año 2023.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	23/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	23/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPF  
2/5**

**Específicos**

- Aplicar las fases de la auditoría, al área de crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, período 2023.
- Verificar el cumplimiento de las políticas regulatorias y procedimientos establecidos en la cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA Ltda. “, de la ciudad de Riobamba.

**d) Alcance de la auditoría**

La auditoría operativa cubrirá los procedimientos que se llevaron a cabo en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema durante el 01 de enero al 31 de diciembre del 2023.

**e) Reseña histórica**

Entre 1985 y 1989, la gente de las manos de uso de la gente creará ahorros y préstamos 'el banco del banco' Reunieron un capital de tres mil sucres. Solicitaron asesoría del FEPP para legalizar la entidad ante el Ministerio de Bienestar Social y la Dirección Nacional de Cooperativas. El 26 de marzo de 1990, se aprobó la Cooperativa de Desarrollo Comunal 'Fernando Daquilema'.

Entre 1990 y 2003, la Cooperativa se centró en el desarrollo local, aunque careció de especialización en áreas clave. Desde 2004, la Cooperativa se enfocó en actividades financieras, promoviendo la identidad cultural de los pueblos indígenas Puruhá.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	23/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	23/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.**

**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR**

**FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPF**

**3/5**

Entre 2004 y 2005, los líderes indígenas usan Cacha y la reforma cooperativa de Fernando Daquilema y lo comentan que tal vez en efectivo y Quito.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Es una entidad financiera solidaria, controlada por el MIES, creada por el Acuerdo Ministerial 00411 y registrada como 4838, con estatuto reformado el 25 de julio de 2005.

La Cooperativa Fernando Daquilema tiene oficinas en Riobamba, Quito, Guayaquil, Santo Domingo, La Libertad y Cacha, ofreciendo servicios financieros integrados en tiempo real a sus socios.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	23/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	23/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPF  
4/5**

**f) Base Legal**

- (LOEPS) Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y su reglamento.
- Reglamento general de la ley orgánica de economía popular y solidaria
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Constitución de la República del Ecuador.
- Leyes, reglamentos, resoluciones y normativas emitidas por los organismos de control
- Manual de Créditos

**g) Estructura Orgánica**

**Organigrama Estructural de la COAC Fernando Daquilema Ltda.**



**Fuente:** Adaptado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**h) Misión y Visión**

**Misión**

Somos una cooperativa de ahorro y crédito con principios de valores cristianos, garantizando la innovación, satisfacción y desarrollo espiritual, económico y social, mejorando la calidad de vida de nuestros socios y clientes con responsabilidad social.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	23/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	23/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPF  
5/5**

**Visión**

Para 2026, seremos una de las 7 cooperativas más grandes del país, promoviendo valores cristianos y presencia nacional a través de la transformación digital.

**i) Gobierno Corporativo**

**Gobierno Corporativo COAC Fernando Daquilema Ltda.**

<b>Cargo</b>	<b>Nombres</b>
<b>Gerente general</b>	KHIPO PILCO PEDRO VICENTE
<b>Presidente</b>	RIOS RIVERA JAIME ENRIQUE
<b>Vicepresidente</b>	SALAMBAY LLANGARI CESAR ENRIQUE
<b>Secretario</b>	CELA LLUMI HUMBERTO

**j) Valores**

- Principios cristianos
- Randi randi (reciprocidad)
- Participación social y comunitaria
- Interculturalidad
- Espíritu cooperativo

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	23/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	23/11/2024

## 4.2 Planificación Específica

	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b></p>		<p align="center"><b>PE 1/1</b></p>								
<p><b>Tipo de auditoría:</b> Auditoría operativa</p> <p><b>Componente:</b> Planificación Específica</p> <p><b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> <p><b>Objetivo:</b> Evaluar el Control Interno del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.</p> <p><i>Programa de Planificación Específica COAC Fernando Daquilema Ltda.</i></p>											
<p align="center"><b>N.-</b></p>	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="center"><b>REF. P/T</b></p>	<p align="center"><b>REALIZADO POR</b></p>	<p align="center"><b>FECHA</b></p>							
<p align="center">1</p>	<p>Evalué el control interno por componente</p>	<p align="center"><b>PEA 1/9</b></p>	<p align="center">E.G.A.O</p>	<p align="center">24/11/2024</p>							
<p align="center">2</p>	<p>Evalúe y califique la confianza y el riesgo</p>	<p align="center"><b>PEB 1/7</b></p>	<p align="center">E.G.A.O</p>	<p align="center">25/11/2024</p>							
<p align="center">3</p>	<p>Elabore el informe de control interno</p>	<p align="center"><b>PEC 1/5</b></p>	<p align="center">E.G.A.O</p>	<p align="center">26/11/2024</p>							
<p align="center">4</p>	<p>Elabore el memorándum de planificación específica</p>	<p align="center"><b>PED 1/5</b></p>	<p align="center">E.G.A.O</p>	<p align="center">28/11/2024</p>							
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="699 1755 922 1824"> <p><b>Realizado por:</b></p> </td> <td data-bbox="924 1755 1065 1824"> <p>E.G.A.O</p> </td> <td data-bbox="1066 1755 1214 1824"> <p><b>Fecha:</b></p> </td> <td data-bbox="1216 1755 1427 1824"> <p>24/11/2024</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="699 1829 922 1894"> <p><b>Revisado por:</b></p> </td> <td data-bbox="924 1829 1065 1894"> <p>I.P.A.G</p> </td> <td data-bbox="1066 1829 1214 1894"> <p><b>Fecha:</b></p> </td> <td data-bbox="1216 1829 1427 1894"> <p>24/11/2024</p> </td> </tr> </table>				<p><b>Realizado por:</b></p>	<p>E.G.A.O</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>24/11/2024</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p>I.P.A.G</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>24/11/2024</p>
<p><b>Realizado por:</b></p>	<p>E.G.A.O</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>24/11/2024</p>								
<p><b>Revisado por:</b></p>	<p>I.P.A.G</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>24/11/2024</p>								



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEA  
1/9**

**Entidad Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operativa

**Objetivo:** Determinar si el área de crédito posee un ambiente que permita el reconocimiento de integridad y valores éticos, competencia, experiencia y la filosofía cooperativista.

**Cuestionario de Control Interno-Ambiente de Control.**

Componente:		Ambiente de Control					
N.-	Cuestionario	Respuestas			Calificación		Observación
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿El departamento de crédito cuenta con manuales de políticas y procedimientos operativos actualizados?	X			10	8	El manual del departamento de crédito esta desactualizado.
2	¿La dirección realiza evaluaciones periódicas sobre la cultura ética del personal del departamento de crédito?	X			10	8	Las evaluaciones son de manera parcial
3	¿Existen descripciones claras de funciones y responsabilidades en el área de crédito?	X			10	10	
4	¿La alta gerencia da seguimiento continuo a los objetivos específicos del departamento de crédito?	X			10	8	El seguimiento se lo realiza de manera periódica.
5	¿El ambiente laboral del departamento fomenta el cumplimiento de las políticas organizacionales?	X			10	10	

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	24/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	24/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEA  
2/9**

<b>6</b>	¿Se realizan capacitaciones periódicas para el personal del departamento de crédito sobre regulaciones financieras y normativas internas?	X			10	8	Se realizan capacitaciones cada año.
<b>7</b>	¿El departamento de crédito fomenta un ambiente de transparencia y apertura para reportar irregularidades?	X			10	10	
<b>8</b>	¿Los empleados del departamento de crédito tienen acceso a recursos adecuados para desempeñar sus funciones?	X			10	10	
<b>9</b>	¿La alta gerencia revisa periódicamente el desempeño del departamento de crédito en relación con los objetivos organizacionales?	X			10	10	
<b>TOTAL</b>		8	1	0	90	82	

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	24/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	24/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEA  
3/9**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Entidad Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operativa

**Objetivo:** Detectar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos establecidos por el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Cuestionario Control Interno-Evaluación de riesgos.**

Componente:		Evaluación de riesgos					
N.-	Cuestionario	Respuestas			Calificación		Observación
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Se identifican y documentan los riesgos operativos relacionados con el manejo de solicitudes y aprobación de créditos?	X			10	10	
2	¿Existe un análisis periódico de las principales causas de errores operativos en el departamento de crédito?	X			10	8	El análisis se lo realiza de manera anual
3	¿Se cuenta con medidas específicas para mitigar los riesgos de fraude en los procesos del departamento de crédito?	X			10	10	
4	¿Se han implementado mecanismos de monitoreo para identificar cambios en los riesgos relacionados con las operaciones de crédito?	X			10	10	

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	24/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	24/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEA  
4/9**

<b>5</b>	¿Existen procedimientos para gestionar los conflictos de interés que puedan surgir en la asignación y aprobación de créditos?	X			10	10	
<b>6</b>	¿El departamento de crédito realiza evaluaciones previas de los posibles riesgos asociados a los nuevos productos o servicios financieros?	X			10	10	
<b>7</b>	¿Se evalúa la eficacia de los controles internos para minimizar riesgos en la operación del departamento de crédito?	X			10	10	
<b>8</b>	¿El departamento de crédito utiliza herramientas de software o metodologías para identificar riesgos operativos en tiempo real?		X			10	10
<b>9</b>	¿El personal está capacitado para identificar y reportar riesgos potenciales en los procesos del área?	X			10	10	
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>90</b>	<b>88</b>	

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	24/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	24/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEA  
5/9**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Entidad Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operativa

**Objetivo:** Determinar el cumplimiento de las actividades para el beneficio de la protección de los recursos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Cuestionario de Control Interno-Actividades de control**

Componente:		Actividades de control					
N.-	Cuestionario	Respuestas			Calificación		Observación
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Existen procedimientos documentados y estandarizados para la evaluación, procesamiento y seguimiento de solicitudes de crédito?	X			10	10	
2	¿El acceso a la información del departamento de crédito está restringido y controlado adecuadamente para evitar usos indebidos?	X			10	10	
3	¿Se realiza una verificación independiente de las solicitudes de crédito antes de su aprobación?	X			10	10	
4	¿El sistema de aprobación de créditos cuenta con diferentes niveles de autorización según el monto solicitado?	X			10	10	

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	24/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	24/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEA  
6/9**

<b>5</b>	¿Existen controles automáticos o manuales que prevengan errores en el ingreso de datos relacionados con solicitudes de crédito?	X			10	10	
<b>6</b>	¿Se realiza un análisis periódico de las actividades del personal para verificar el cumplimiento de las políticas del área de crédito?	X			10	8	Se lo realiza anualmente
<b>7</b>	¿El departamento de crédito utiliza herramientas tecnológicas para la gestión y seguimiento de las operaciones?	X			10	10	
<b>8</b>	¿Se llevan registros detallados de todas las transacciones y actividades realizadas en el departamento de crédito?	X			10	10	
<b>9</b>	¿Existen políticas claras para la resolución de discrepancias o inconsistencias en los procesos del área de crédito?	X			10	10	
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90</b>	<b>88</b>	

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	24/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	24/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEA  
7/9**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Entidad Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operativa

**Objetivo:** Verificar la eficiencia de los sistemas de información orientados a proporcionar detalles sobre la gestión y realidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Cuestionario de Control Interno-Información y comunicación**

Componente:		Información y Comunicación					
N.-	Cuestionario	Respuestas			Calificación		Observación
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿El personal del departamento de crédito recibe información clara y oportuna sobre los procedimientos y cambios normativos?	X			10	10	
2	¿Existen canales de comunicación formal entre la alta dirección y el departamento de crédito?	X			10	10	
3	¿El sistema de información del área de crédito garantiza la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos?	X			10	10	
4	¿El personal tiene acceso a reportes y análisis que les permitan tomar decisiones informadas sobre el desempeño del área?	X			10	8	Tiene acceso de una manera parcial
5	¿Se documentan adecuadamente las decisiones clave tomadas en el departamento de crédito?		X		10	0	
6	¿El departamento de crédito comunica a los clientes los requisitos y políticas de manera clara y comprensible?	X			10	10	

7	¿Existen procedimientos establecidos para la comunicación de riesgos identificados en las operaciones del área?	X			10	8	Los procedimientos no son muy claros
8	¿Se utiliza tecnología adecuada para facilitar la comunicación interna dentro del departamento de crédito?	X			10	10	
9	¿La información proporcionada por el sistema financiero cumple con las necesidades operativas y de control del área de crédito?	X			10	10	
<b>TOTAL</b>		8	1	0	90	76	

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	24/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	24/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEA  
8/9**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Entidad Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operativa

**Objetivo:** Observar los resultados del control interno del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Cuestionario de control interno-Supervisión.**

Componente:		Supervisión					
N.-	Cuestionario	Respuestas			Calificación		Observación
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿Existen supervisores designados para revisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos?	X			10	10	
2	¿El departamento de crédito lleva a cabo revisiones periódicas de sus operaciones y resultados?	X			10	10	
3	¿Los resultados de auditorías internas y externas son revisados y utilizados para mejorar las operaciones del departamento de crédito?	X			10	10	
4	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal del departamento de crédito?	X			10	8	6Y7U
5	¿Se implementan planes de acción correctiva basados en los hallazgos de auditorías o revisiones internas?	X			10	10	

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	24/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	24/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEA  
9/9**

<b>6</b>	¿Existen mecanismos para dar seguimiento a las observaciones emitidas por los supervisores o auditores?	X			10	10	
<b>7</b>	¿Se realiza un monitoreo continuo de los sistemas de control interno implementados en el área de crédito?	X			10	10	
<b>8</b>	¿El supervisor realiza verificaciones aleatorias para asegurar la calidad de las operaciones en el área de crédito?	X			10	10	
<b>9</b>	¿La alta dirección supervisa regularmente los resultados de las operaciones del departamento de crédito?	X			10	10	
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90</b>	<b>88</b>	

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	24/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	24/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEB  
1/2**

**CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO**

**Calificación total de confianza y riesgo COAC Fernando Daquilema**

	<b>COMPONENTE</b>	<b>PT</b>	<b>CT</b>
<b>1</b>	Ambiente de Control	90	82
<b>2</b>	Evaluación de Riesgos	90	88
<b>3</b>	Actividades de Control	90	88
<b>4</b>	Información y comunicación	90	76
<b>5</b>	Supervisión	90	88
	<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>422</b>

*Nota:* La tabla muestra la base de los resultados obtenidos del cuestionario de control interno.

**NIVEL DE CONFIANZA**

**Tabla 8: Nivel de confianza General COAC Fernando Daquilema Ltda.**

<b>CONFIANZA DE AUDITORÍA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{422}{450} * 100$$

NC=93.78%

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	25/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	25/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEB  
2/2**

**NIVEL DE RIESGO**

**Nivel de riesgo General COAC Fernando Daquilema Ltda.**

<b>RIESGO DE AUDITORÍA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

*Nota:* En base a la table 9, se indica el nivel de riesgo de auditoría.

NR= 100%- NC

NR= 100%-93.78%

NR= 6,22%

**Conclusión:**

El área de crédito de la Cooperativa Fernando Daquilema muestra un control interno alto con un 93,78% de confianza y 6,22% de riesgo.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	25/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	25/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEC  
1/5**

**Objetivo:** Generar un informe de control interno que permita evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos internos del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

**Informe de Control Interno**

Riobamba 26 de diciembre del 2024

Ing. Pedro Vicente Khipo

GERENTE GENERAL DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

Presente. –

Se evaluaron los procedimientos de control interno en el área de crédito de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023. La evaluación se realizó a través de cuestionarios sobre los controles internos del departamento financiero.

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron, las conclusiones y recomendaciones planteadas para la mejora continua.

**AMBIENTE DE CONTROL**

- Los manuales tanto de políticas como de procedimientos dentro del departamento de crédito se encuentran desactualizados.
- El seguimiento a los objetivos planteados para el departamento de crédito no es continuo sino periódicos.
- El departamento de crédito recibe capacitaciones sobre los cambios de leyes con los que se maneja la entidad son anuales.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	26/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	26/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEC  
2/5**

**Conclusión:**

El ambiente de control en el departamento de crédito presenta debilidades que afectan su eficacia. La desactualización de manuales, el seguimiento discontinuo de objetivos y las capacitaciones anuales sobre cambios legales limitan la operatividad y el cumplimiento normativo, generando un nivel de confianza moderado en los procesos internos.

**Recomendación**

**Al jefe del Departamento de Crédito:**

- Establecerá un sistema de seguimiento continuo a los objetivos del departamento para garantizar el monitoreo efectivo y oportuno de su cumplimiento.
- Implementará capacitaciones periódicas, al menos semestrales, sobre cambios legales y operativos para fortalecer la preparación del personal.

**EVALUACIÓN DE RIESGO**

- El análisis sobre los diferentes errores operativos que se presentan dentro del departamento de crédito es de forma anual más no de forma periódica.

**Conclusión:**

El nivel de confianza del departamento de crédito al alto, sin embargo, el análisis anual de errores operativos en el departamento de crédito limita la detección y corrección oportuna de fallos, aumentando el riesgo de ineficiencias.

**Recomendación**

**Al jefe del Departamento de Crédito:**

- Implementará una herramienta de monitoreo continuo que permitan registrar y evaluar los errores operativos en tiempo real.
- Realizará reuniones regulares con el equipo para revisar los errores detectados y establecer planes de acción correctiva inmediata.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	26/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	26/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEC  
3/5**

**ACTIVIDADES DE CONTROL**

- Al personal del departamento de crédito la entidad verifica si cumplen con las políticas establecidas, sin embargo, solo se lo realiza de manera anual mas no periódica

**Conclusión:**

El riesgo de auditoría en actividades de control es bajo, con medidas efectivas; sin embargo, la insuficiente verificación anual por parte del departamento de crédito dificulta el monitoreo continuo de normativas y mejora de procesos.

**Recomendación**

**Al jefe del Departamento de Crédito:**

- Establecerá verificaciones periódicas, preferiblemente trimestrales, para asegurar el cumplimiento constante de las políticas por parte del personal.
- Implementará un sistema de retroalimentación regular para reforzar las políticas y fomentar mejoras en el desempeño del equipo.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- El personal del departamento de crédito solo tiene acceso a una parte parcial de los reportes generados, por ende, no existe un buen análisis para mejorar el desempeño del departamento y por ende de la entidad.
- Los procedimientos relacionados con la gestión de riesgos en el departamento de crédito no están claramente definidos, lo que dificulta su comprensión y aplicación efectiva, impidiendo que el personal pueda seguirlos de manera adecuada.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	26/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	26/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEC  
4/5**

**Conclusión:**

El componente de información y comunicación mostró alta confianza de auditoría, pero el acceso limitado del personal de crédito a los reportes restringe un análisis completo para mejorar el desempeño. La falta de claridad en los procedimientos de gestión de riesgos reduce la eficacia operativa del área y de la entidad.

**Recomendación**

**Al jefe del Departamento de Crédito:**

- Proporcionará al personal acceso completo a los reportes generados, asegurando que puedan realizar análisis integrales que contribuyan a la mejora del desempeño del departamento.
- Elaborará y documentar procedimientos claros y detallados para la gestión de riesgos, incluyendo guías prácticas para su comprensión y aplicación.
- Implementará capacitaciones regulares para el personal sobre el uso de los reportes y la correcta ejecución de los procedimientos de gestión de riesgos.

**SUPERVISIÓN**

- La evaluación que se realiza al personal del departamento de crédito solo es de forma parcial mas no completa lo cual no permite que se tenga una buena toma de decisiones para la mejora del desempeño del personal.

**Conclusión:**

La supervisión en el departamento de crédito es adecuada, pero la evaluación limitada del personal dificulta decisiones efectivas y puede afectar el cumplimiento de objetivos.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	26/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	26/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME DE CONTROL INTERNO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEC  
5/5**

**Recomendación**

**Al jefe del Departamento de Crédito:**

- Realizará evaluaciones completas y periódicas del desempeño del personal, abarcando todas las competencias y funciones asignadas.
- Implementará sistemas de retroalimentación continua que permitan al personal conocer sus avances y recibir orientación para mejorar su desempeño.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	26/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	26/11/2024

### 4.3. Ejecución

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II: EJECUCIÓN</b>		<b>E 1/1</b>								
<p><b>Tipo de auditoría:</b> Auditoría operativa</p> <p><b>Componente:</b> Ejecución</p> <p><b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar los procedimientos para la ejecución de la auditoría</p> <p><b>Programa de Ejecución COAC Fernando Daquilema Ltda.</b></p>											
<b>N.-</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>REALIZADO POR</b>	<b>FECHA</b>							
1	Verifique el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.	<b>EA 1/2</b>	E.G.A.O	02/12/2024							
2	Verifique los procesos relacionados con la administración del talento humano.	<b>EB 1/1</b>	E.G.A.O	03/12/2024							
3	Aplique los indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia, eficacia y económica en el uso de recursos.	<b>EC 1/5</b>	E.G.A.O	04/12/2024							
4	Elabore los hallazgos de auditoría	<b>ED 1/4</b>	E.G.A.O	05/12/2024							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>Realizado por:</b></td> <td style="padding: 5px;">E.G.A.O</td> <td style="padding: 5px;"><b>Fecha:</b></td> <td style="padding: 5px;">02/12/2024</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>Revisado por:</b></td> <td style="padding: 5px;">I.P.A.G</td> <td style="padding: 5px;"><b>Fecha:</b></td> <td style="padding: 5px;">02/12/2024</td> </tr> </table>				<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	02/12/2024	<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	02/12/2024
<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	02/12/2024								
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	02/12/2024								



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
FASE II: EJECUCIÓN**

**ED  
1/4**

**Hallazgo N1**

Atributos	Descripción
<b>Título</b>	Incumplimiento del proceso para el otorgamiento de crédito.
<b>Condición</b>	La compañía incumple el Manual de Crédito, al omitir etapas clave del proceso de evaluación y aprobación crediticia, lo que contraviene las directrices internas y los principios de seguridad financiera. Esta omisión también infringe lo dispuesto por la LOEPS y su reglamento, que exigen procesos técnicos y responsables.
<b>Criterio</b>	<p>En el manual de créditos se determinan los siguientes pasos a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promoción de los créditos que otorga la cooperativa.</li> <li>2. Entrevista preliminar, incluyendo simulaciones de operaciones crediticias.</li> <li>3. Recopilación de requisitos conforme a la normativa de la cooperativa y al producto financiero.</li> <li>4. Visita in situ al socio o garante para confirmar el domicilio.</li> <li>5. Análisis y evaluación del crédito con el objetivo de determinar la capacidad de pago.</li> <li>6. Revisión de la estructura de los expedientes crediticios.</li> <li>7. Análisis de la información y datos del garante en las operaciones crediticias.</li> <li>8. Generación de la solicitud mediante el score financiero.</li> <li>9. Aprobación previa de la información antes del otorgamiento del crédito.</li> <li>10. Elaboración de la documentación necesaria para el otorgamiento del crédito.</li> <li>11. Firma por parte de los socios.</li> <li>12. Desembolso de los recursos entregado en el proceso de crédito.</li> </ol>

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	05/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	05/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
FASE II: EJECUCIÓN**

**ED  
2/4**

<b>Causa</b>	El encargado del área de créditos no ha implementado un sistema eficaz de supervisión y evaluación que garantice el cumplimiento de cada uno de los pasos establecidos en el manual, lo que ha derivado en omisiones importantes.
<b>Efecto</b>	Como resultado, el 17% de los procesos de otorgamiento de crédito no cumplen con los lineamientos establecidos, incrementando el riesgo financiero, disminuyendo la calidad de la gestión crediticia y afectando la recuperación efectiva de la cartera.
<b>Conclusión</b>	El incumplimiento de pasos críticos en el proceso de otorgamiento de créditos refleja una deficiencia en el control interno y en la supervisión de las operaciones. Esta situación compromete la sostenibilidad financiera de la cooperativa, así como su capacidad para mitigar riesgos asociados a la cartera de crédito.
<b>Recomendación</b>	Se recomienda que la cooperativa establezca un mecanismo de supervisión más riguroso para garantizar que los doce pasos definidos en el manual de créditos se cumplan sin excepciones.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	05/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	05/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
FASE II: EJECUCIÓN**

**ED  
3/4**

**Hallazgo N2**

Atributos	Descripción
<b>Título</b>	Deficiencias en la Administración del Talento Humano en el Área de Crédito
<b>Condición</b>	La compañía incumple la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su reglamento, al no garantizar una adecuada gestión del talento humano en el área de crédito, afectando la eficiencia y transparencia operativa.
<b>Criterio</b>	<p>Para una administración eficiente del talento humano, se deben implementar los siguientes planes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de contratación: Define los pasos a seguir y los requisitos necesarios para el ingreso de nuevos empleados.</li> <li>2. Proceso de inducción: Establece un programa de acompañamiento con un empleado experimentado en el área correspondiente.</li> <li>3. Plan de vacaciones: Determina las fechas en las cuales los empleados pueden tomar vacaciones sin afectar el rendimiento operativo de la cooperativa.</li> <li>4. Plan de rotación de personal: Identifica los empleados que pueden asumir temporalmente las funciones de otros cargos.</li> <li>5. Plan de evaluación de desempeño: Mide el nivel de rendimiento de los empleados y detecta las debilidades que deben ser atendidas mediante nuevas acciones.</li> </ol>

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	05/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	05/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
FASE II: EJECUCIÓN**

**ED  
4/4**

<b>Causa</b>	El encargado de la administración del personal no ha diseñado los planes necesarios para optimizar el desempeño de los empleados de la cooperativa.
<b>Efecto</b>	Se ha identificado la ausencia del 40% de los planes requeridos para una gestión efectiva del talento humano, lo que limita el desarrollo integral del personal y el rendimiento global de la cooperativa.
<b>Conclusión</b>	La falta de control en la administración del talento humano evidencia deficiencias en la gestión del personal, lo que afecta tanto el desempeño individual como el colectivo. Esta situación compromete la capacidad de la cooperativa para responder de manera eficiente a sus necesidades operativas y estratégicas.
<b>Recomendación</b>	Se recomienda al área de talento humano diseñar e implementar los planes necesarios para una gestión integral del personal, incluyendo procesos de contratación, inducción, vacaciones, rotación de personal y evaluación de desempeño.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	05/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	05/12/2024

#### 4.4. Comunicación de Resultados

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>			<b>CR 1/1</b>
<p><b>Tipo de auditoría:</b> Auditoría operativa</p> <p><b>Componente:</b> Comunicación de resultados</p> <p><b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> <p><b>Objetivo:</b> Emitir los resultados de auditoría operativa a través del informe final.</p> <p><b>Programa de Comunicación de Resultados COAC Fernando Daquilema Ltda.</b></p>				
<b>N.-</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>REALIZADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Elabore la convocatoria de lectura de borrador de informe.	<b>CRA 1/1</b>	E.G.A.O	06/12/2024
2	Realice el informe final de auditoría.	<b>CRB 1/3</b>	E.G.A.O	11/12/2024
		<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b> 06/12/2024
		<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b> 06/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CONVOCATORIA DE LECTURA DE BORRADOR  
DEL INFORME  
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**CRA  
1/1**

Riobamba 06 de diciembre del 2024

Ing. Pedro Vicente Khipo

GERENTE GENERAL DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA

Presente. -

De mi consideración:

Cumpliendo con el contrato de Servicios Profesionales, le informo la finalización de la auditoría operativa del área de crédito de la Cooperativa Fernando de Daquilema. Riobamba, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

La auditoría se realizó según las normas aceptadas y procedimientos para evaluar la eficacia y eficiencia del área de crédito. Los resultados se presentarán en una reunión el 07 de diciembre de 2024 a las 15:00 en Veloz 24-16, entre Larrea y España.

Atentamente:

Elsa Acan

**AUDITORA**

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	06/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	06/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**CRB  
1/3**

**Información Introductoria**

**1. Motivo del examen**

La auditoría operativa se aplica al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., para:

- Emitir una opinión sobre el sistema de control interno del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
- Emitir un informe de auditoría independiente sobre la gestión realizada por el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**2. Objetivo**

Desarrollar una auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., para determinar el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los procesos que se llevan a cabo.

**3. Alcance**

La auditoría operativa se realizará en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2023.

**4. Enfoque**

Control interno del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Durante el período 2023 evaluando el cumplimiento de metas y objetivos.

**5. Componentes auditados**

Los componentes auditados del área de crédito fueron:

- Control interno
- Manual de procedimientos
- Cumplimiento de objetivos
- Cartera vencida

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	11/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	11/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**CRB  
2/3**

**6. Indicadores de gestión**

- Eficacia
- Eficiencia
- Economía

**Resultados de la auditoría operativa**

**Hallazgo 1.- Incumplimiento del proceso para el otorgamiento de crédito.**

La cooperativa incumple al manual de crédito, en el cual establece, que: Los procedimientos debe ejecutarse conforme a los lineamientos establecidos en la normativa interna, con el fin de minimizar riesgos financieros y asegurar la recuperación efectiva de la cartera crediticia. Durante la auditoría, se identificaron deficiencias en la aplicación de dos pasos clave establecidos en el manual de crédito. El uno es la falta de aplicación de la visita in situ, se observó que este procedimiento solo se implementa en procesos nuevos y no en todos los casos, lo que podría generar una evaluación incompleta del solicitante. Por otro lado, se encuentran las deficiencias en el control de documentos habilitantes, lo cual se detectaron omisiones en la verificación y validación de los documentos requeridos para el otorgamiento de crédito, lo que representa un riesgo operativo y financiero.

**Conclusión**

La omisión de ciertos pasos en el otorgamiento de créditos evidencia una falta de control interno que compromete la calidad y seguridad de este proceso. Esta deficiencia aumenta los riesgos asociados a la recuperación de la cartera y puede traducirse en pérdidas financieras significativas para la cooperativa.

**Recomendación**

Dirigido al Gerente General: Establecerá controles internos rigurosos para supervisar el cumplimiento estricto de los pasos definidos en el manual de créditos. Esto incluye la designación de un responsable que realice auditorías periódicas al proceso, la implementación de un sistema de seguimiento automatizado para identificar omisiones en tiempo real, y la capacitación continua al personal del área de créditos para reforzar la importancia del cumplimiento normativo.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	11/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	11/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**CRB  
3/3**

**Hallazgo 2.- Deficiencias en la Administración del Talento Humano en el Área de crédito.**

La compañía incumple la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su reglamento, al no garantizar una adecuada gestión del talento humano en el área de crédito: En la que se identificó la ausencia de dos planes esenciales para la adecuada administración del talento en el área de crédito. Sobre la rotación del personal, no se cuenta con un esquema formal que regule la movilidad del personal dentro del área crediticio, lo que puede generar desbalances en la carga de trabajo y afectar la continuidad operativa. Y por otro lado el plan de evaluación del desempeño, no se ha implementado un sistema estructurado para medir y monitorear el rendimiento del personal, lo que limita la identificación de áreas de mejora y oportunidades de desarrollo profesional.

**Conclusión**

La falta de estos planes estratégicos para la administración del talento humano revela una debilidad en la gestión del personal, que afecta tanto el desarrollo individual como el desempeño general de la cooperativa. Sin un marco estructurado, no solo se limita el crecimiento del personal, sino que también se compromete la sostenibilidad de las operaciones de la organización.

**Recomendación**

Dirigido al jefe de talento humano del departamento de cobranza: Desarrollará e implementará un plan estratégico integral que contemple los procesos de contratación, inducción, vacaciones, rotación y evaluación de desempeño, acompañado de indicadores que midan su efectividad. Además, se sugiere realizar auditorías internas periódicas y capacitaciones enfocadas en liderazgo y gestión del talento humano, para garantizar una administración alineada con los objetivos de la cooperativa.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	11/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	11/12/2024

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Durante la aplicación de las fases de la auditoría operativa, se identificaron deficiencias en el sistema de Control Interno, principalmente debido a la falta de supervisión y la ausencia de informes que señalen el cumplimiento de las normas. Esto impide solucionar oportunamente las falencias relacionadas con los procesos de crédito y la recuperación de cartera.
- La Auditoría Operativa realizada al área de crédito evidenció que, aunque cuentan con la normativa para regular sus procesos operativos internos, existe personal que no cumplen con las funciones y responsabilidades establecidas en los manuales institucionales. Este incumplimiento afecta el logro de las metas propuestas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

#### **5.2. RECOMENDACIONES**

- Crear y ejecutar un plan de supervisión para el área de crédito, identificando y resolviendo deficiencias para mejorar el rendimiento financiero.
- Difundir procedimientos de crédito según la normativa y capacitar en el manual de funciones para asegurar el correcto funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraza, F. G., A. A., Martínezc, A. H., & Alarcónd, M. M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 233.
- Aparicio, J. M. (2016). *Introducción a la Auditoria Operativa en el Ministerio de Defensa*. Bolivia: Ministerio de defensa Secretaria General Técnica.
- Breffe, M. B., Isaac-Godinez, & Cira, L. (2011). PROCEDIMIENTO PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN COPEXTEL. *Ingenieria Industrial*, XXXII, 180.
- Brítez, M. A., & Chung, C. K. (2023). Auditoría Financiera y su relación con la Auditoría Operativa. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 5, 5.
- Carmen, J. M., Mora, J. E., Mora, J. G., & Sánchez, J. A. (2024). Análisis de las Metodologías de Auditoría Operacional en Norte y Latino América. *Ciencia Latina Administración y Finanzas*, 8, 2070.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Ruiz, M. V. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 7, 163.
- Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.*, 13, 16.
- Gómez, B. V., Álava, V. P., & Coello, M. F. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercadosdel Cantón Quevedo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 10(2), 18.
- Gómez, L. F., Quintero, D. M., Gamboa, A. X., & Noguera, C. A. (2023). Metodologia para la valoracion de hallazgos de Auditoria Primera parte. *Revista Politécnica*, 19, 164.
- Gomez, P. (2020). Impacto de la auditoría operativa aplicada a las empresas. *División Académica de Ciencias Económico Administrativas*, 5.

- Martín, S. G., & Lafuente, V. (2015). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA*, 31, 163.
- Mogrovejo, R., Mora, A., & Vanhuynegem, P. (2012). *El cooperativismo en America Latina*. Bolivia: Copyright © Organización Internacional del Trabajo .
- Mora-Aristega, J. E., Huilcapi-Masacon, M. R., & Escobar-Mayorga, D. C. (2017). Aseguramiento de los procesos administrativos y financieros. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(2), 7-8.
- Porfirio, C. O. (2020). Universo, población y muestra. In C. O. Porfirio. Retrieved from <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Quintero, C. E., Tobar, T. A., & Gonzabay, D. N. (2019). Desempeño financiero en las organizaciones: Análisis desde la gerencia general Chairman. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24, 892.
- Rivadeneira, F. (2023). Informe de Calificación de Riesgo con estados financieros al 31 de marzo 2023. *MFR*, 1.
- Rodríguez, F. (2007). Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa. *Sistema Institucional de Investigación UNITEC*, 2, 14-15.
- Rojas, R. E. (2017). Propuesta metodológica para el ejercicio de la auditoría en los gobiernos locales de costa Rica. *TEC Empresarial*, 11, 51.
- Rosillón, N., & Marbelis, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolona de Gerencia*, 14, 14.
- Santiz, P. A. (2021). Impacto de la auditoría operativa aplicada a las empresas. *Publicaciones e Investigación*, 15, 5.
- Soto, E. M., Galvis, O. d., & Salazar, C. A. (2008). *Auditoría Operativa*. Santiago de Cali: María Fernanda Jaramillo Gomzález.
- Sousa, V. D., Driessnack, M., & Mendes, I. A. (2019). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15.

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. (2023, marzo). Retrieved from CALIFICACIÓN DE RIESGO ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO Y CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS: [https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2023/07/Calificadoras\\_de\\_Riesgo\\_web\\_mar23.pdf](https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2023/07/Calificadoras_de_Riesgo_web_mar23.pdf)
- Valderrama, Y., Briceño, L., & Sánchez, J. (2021). Procedimientos para obtener evidencia suficiente y adecuada en la auditoría financiera. Una caracterización desde el enfoque teórico y normativo. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 9, 39,46,47.
- Vega, A. M., Arellano, L. E., & García, J. M. (2017). La Observación en el Estudio de las Organizaciones. *La práctica en Investigación Cualitativa*, 72.
- Y.I, J. C. (2017). Antología: Auditoria Operacional. *Instituto de Educación Digital del Estado de Puebla* , 3.

## **7. ANEXO**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
HOJA DE ÍNDICES

HI  
1/1

Hoja de índice

DETALLE	ÍNDICE
Hoja de índice	HI
<b>Planificación Preliminar</b>	PP
Contrato de servicios profesionales	PPA
Notificación de inicio	PPB
Entrevista preliminar y visita a las instalaciones	PPC
Solicitud de información	PPD
Informe de visita preliminar	PPE
Memorándum de planificación preliminar	PPF
<b>Planificación específica</b>	PE
Evaluación de control interno	PEA
Calificación de confianza y riesgo	PEB
Informe de control interno	PEC
Memorándum de planificación específica	PED
Matriz de enfoque de auditoría	PEE
<b>Ejecución</b>	E
Cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito	EA
Procesos relacionados con talento humano	EB
Indicadores de gestión	EC
Hallazgos de auditoría	ED
<b>Comunicación de resultados</b>	CR
Convocatoria de lectura de borrador de informe	CRA
Informe final de auditoría	CRB
Elsa Graciela Acan Ochog	E.G.A.O
Iván Patricio Arias Gonzales	I.P.A.G

## Anexo. Planificación Preliminar

	<p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PPA 1/3</b></p>
---	---	---

### CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

**EL PRESENTE TRABAJO:** Celebrado el 18 de noviembre del 2024 en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, por una parte, el Ing. Pedro Vicente Khipo, calidad de gerente general de la cooperativa Fernando Daquilema Ltda., que en adelante se denominará para efectos del contrato como EL CONTRATANTE y Por otra parte como jefa de equipo la Srta. Elsa Graciela Acan Ochog con cédula de identidad 0604451930, en adelante se llamará LA AUDITORA y el Mgs. Iván Arias Patricio Gonzáles con cédula de identidad 0602903924 en adelante SUPERVISOR. Los comparecientes son ecuatorianos, quiénes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo eventual, que acuerdan lo siguiente:

#### CLÁUSULAS

##### PRIMERA: ANTECEDENTES

- EL CONTRATANTE ha solicitado a los servicios profesionales de la AUDITORA para que efectuara las actividades propias de auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba del período 2023.
- LA AUDITORA, es estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo de la carrera de contabilidad y auditoría CPA, que aplicará bajo los principios y valores éticos que demanda su profesión.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	18/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	18/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPA  
2/3**

**SEGUNDA: OBJETO**

Debido a los antecedentes expuestos, EL CONTRATANTE contrata los servicios que ofrece LA AUDITORA para llevar a cabo una auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba del período 2023, con el objetivo de determinar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones del departamento. Este contrato está sujeto al proceso y autorización del rector, para el presente contrato los servicios que ofrece EL AUDITOR y que específicamente son:

- Revisar el control interno necesario para establecer los debidos procedimientos de auditoría de acuerdo con las normas generalmente aceptadas.
- Analizar los documentos y registros contables y realización de las pruebas de auditoría necesarias para la debida información.
- Emitir un informe de auditoría independiente sobre el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el área de crédito, para el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.

**TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

En virtud del presente trabajo, LA AUDITORA se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones.

- Presentar los informes ante los organismos directivos de la institución.
- Cumplir eficientemente las actividades descritas en el objeto del presente contrato.

De igual manera, EL CONTRATANTE proporcionará fácil y completo acceso a la información y documentación necesaria para el desarrollo del trabajo de LA AUDITORA.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	18/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	18/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPA  
3/3**

**CUARTA: DURACIÓN**

El contrato tendrá duración mientras se lleva a cabo las actividades descritas. Enfocados en la revisión de procesos que se llevan a cabo en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.

**QUINTA: REMUNERACIÓN**

La remuneración acordada por los servicios profesionales prestados es gratuita ya que la auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema será realizada para la Srta. Elsa Acan con el objetivo de desenvolver el proyecto de investigación.

**SEXTA: SITUACIÓN DE LAS PARTES**

Bajo este contrato se explica claramente que los contratantes constituyen a diferentes actividades independientes, individuales por lo cual su única vinculación es este contrato. Ninguna parte se hará responsable de la otra y sus deudas, actos y obligaciones contraídas.

**SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD**

Las partes respetarán la confidencialidad sobre los procedimientos, técnicas de administración, información financiera, entre otros, en todo el proceso de la auditoría.

**OCTAVA: ACEPTACIÓN**

Las partes aceptan el contrato, donde dejan constancia de todo lo acordado y suscriben el presente contrato en la ciudad de Riobamba, a los 18 días del mes de diciembre del 2024.

Ing. Pedro Vicente Khipo

Srta. Elsa Acan

Gerente General

Jefe de Equipo

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	18/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	18/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
NOTIFICACIÓN DE INICIO  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPB  
1/1**

Riobamba, 19 de noviembre del 2024

Ing. Pedro Vicente Khipo

GERENTE GENERAL DE LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA

Presente. –

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted para notificarle que la Srta. Elsa Acan iniciará la auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Con el fin de establecer el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y demás normas aplicables a las operaciones sujetas de la auditoría y determinar la eficiencia operativa del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

Para esta acción de control el equipo de auditores está conformados por la Srta. Elsa Acan con C.I 0604451930 estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo de la carrera de Contabilidad y Auditoría y como supervisora la Ing. Iván Arias, tutor del proyecto de investigación por lo que se servirá disponer que se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente

Srta. Elsa Acan  
**AUDITORA**

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	19/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	19/11/2024



### ENTREVISTA PRELIMINAR

**Entrevistador:** Elsa Acan

**Entrevistado:** Responsable de Agencia

**Objetivo:** Conocer el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema principalmente en el área de Crédito.

**1. ¿Qué medidas utiliza la agencia para evaluar el riesgo crediticio de los solicitantes antes de aprobar un préstamo?**

La agencia utiliza varias herramientas y métodos para evaluar el riesgo crediticio de los solicitantes:

- Revisión de historial crediticio en burós de crédito.
- Análisis de capacidad de pago mediante estudio de ingresos y egresos.
- Validación de referencias personales y laborales.
- Aplicación de políticas internas para establecer límites de endeudamiento según perfil del cliente.

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

Sí, la cooperativa tiene una filosofía empresarial basada en principios de responsabilidad, transparencia y servicio al socio. Estos principios guían nuestras actividades y aseguran que el crédito sea accesible y sostenible, promoviendo la inclusión financiera y el bienestar de los socios.

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

Sí, existen normativas internas claramente definidas. Estas incluyen políticas de crédito, lineamientos de cobranza y protocolos para gestión de riesgos. Sin embargo, sería beneficioso actualizarlas periódicamente para adaptarlas a las necesidades del mercado y cambios regulatorios.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	20/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	20/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA  
ENTREVISTA Y VISITA PRELIMINAR  
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PPC  
2/2**

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

Sí, en ocasiones han surgido problemas, como el incremento en la morosidad por parte de algunos socios y la falta de claridad en la aplicación de ciertos procedimientos.

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

Sí, se realizan evaluaciones de desempeño semestrales. Sin embargo, estas evaluaciones suelen enfocarse en indicadores cuantitativos y dejan de lado aspectos cualitativos, como el manejo de relaciones con los socios o la gestión del riesgo.

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

Existen supervisiones internas a través de revisiones periódicas, pero en ocasiones estas carecen de profundidad o no abordan áreas críticas como la gestión de riesgos y el seguimiento a la cobranza. Es necesario implementar controles más exhaustivos y frecuentes.

**7. ¿Se aplican indicadores de gestión para conocer el nivel de cumplimiento de una planificación efectuada?**

Sí, contamos con indicadores como el nivel de morosidad, índice de colocación de créditos y tasas de recuperación. Sin embargo, no todos los indicadores son analizados regularmente, lo que dificulta la identificación de problemas en etapas tempranas.

**8. ¿Qué espera usted de una auditoría operativa al área de crédito de la cooperativa?**

Espero que la auditoría identifique áreas de mejora en los procesos operativos, proporcione recomendaciones prácticas para reducir la morosidad y optimizar la gestión de riesgos, y garantice que las actividades se alineen con las normativas internas y regulatorias.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	20/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	20/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEB  
1/7**

**CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de auditoría:** Auditoría Operativa

**Componente:** Ambiente de Control

**Objetivo:** Determinar si el área de crédito posee un ambiente que permita el reconocimiento de integridad y valores éticos, competencia, experiencia y la filosofía cooperativista.

**Nivel de confianza y riesgo, Ambiente de Control.**

CONFIANZA DE AUDITORÍA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE AUDITORÍA		

**NIVEL DE CONFIANZA**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{82}{100} * 100$$

NC= 82%

**NIVEL DE RIESGO**

NR= 100%- NC

NR= 100%-85%

NR= 18%

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	25/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	25/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEB  
2/7**

**CONCLUSIÓN:**

En el componente de Ambiente de Control se ha determinado un nivel de confianza de 82% y un nivel de riesgo de auditoría bajo con las observaciones principales de:

- Los manuales de políticas y procedimientos del departamento de crédito son desactualizados.
- A pesar de que se da seguimiento a los objetivos planteados al departamento de crédito, estos no son continuos, sino más bien periódicos.
- Las capacitaciones con respecto a los cambios en las diferentes leyes con las que se maneja la entidad se las realiza cada año.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	25/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	25/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEB  
3/7**

**Entidad Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operativa

**Objetivo:** Identificar los riesgos que interfieran en el cumplimiento de los objetivos propuestos por el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Nivel de confianza y nivel de riesgo, Evaluación de riesgo.**

CONFIANZA DE AUDITORÍA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
RIESGO DE AUDITORÍA		

**NIVEL DE CONFIANZA**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{88}{100} * 100$$

$$NC = 88\%$$

**NIVEL DE RIESGO**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 88\%$$

$$NR = 12\%$$

**CONCLUSIÓN:**

En el componente de Evaluación de riesgos se ha determinado un nivel de confianza de 88% y un nivel de riesgo de auditoría bajo con las observaciones principales de:

- El análisis sobre los diferentes errores operativos que se presentan en el departamento de crédito son de forma anual.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	25/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	25/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEB  
4/7**

**Entidad Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operativa

**Objetivo:** Determinar el cumplimiento de las actividades para el beneficio de la protección de los recursos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Nivel de confianza y nivel de riesgo, Actividades de control.**

CONFIANZA DE AUDITORÍA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
RIESGO DE AUDITORÍA		

**NIVEL DE CONFIANZA**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{88}{100} * 100$$

$$NC = 88\%$$

**NIVEL DE RIESGO**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 88\%$$

$$NR = 12\%$$

**Conclusión:**

En el componente de Actividades de Control se ha determinado un nivel de confianza de 88% y un nivel de riesgo de auditoría bajo con las observaciones principales de:

- La entidad verifica que el personal del área de crédito cumpla con las políticas establecidas, sin embargo, solo se realiza una vez al año y no de forma regular

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	25/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	25/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEB  
5/7**

**Entidad Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operativa

**Objetivo:** Verificar la eficiencia de los sistemas de información orientados a proporcionar detalles sobre la gestión y realidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Nivel de confianza y nivel de riesgo, información y comunicación.**

CONFIANZA DE AUDITORÍA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
RIESGO DE AUDITORÍA		

**NIVEL DE CONFIANZA**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{76}{100} * 100$$

$$NC = 76\%$$

**NIVEL DE RIESGO**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 76\%$$

$$NR = 24\%$$

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	25/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	25/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEB  
6/7**

**CONCLUSIÓN:**

En el componente de Información y Comunicación se ha determinado un nivel de confianza de 76% y un nivel de riesgo de auditoría bajo con las observaciones principales de:

- El personal solo tiene acceso a una cierta parte de la información a los diferentes reportes lo cual no permite que se realice un análisis para mejorar el desempeño de la entidad.
- Los procedimientos con los que se maneja la entidad en referencia a los riesgos que se presentan el área de crédito carecen de claridad lo cual no permite captar de una manera adecuada el procedimiento.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	25/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	25/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PEB**  
**7/7**

**Entidad Financiera:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operativa

**Objetivo:** Determinar el cumplimiento de las actividades para el beneficio de la protección de los recursos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**Nivel de confianza y nivel de riesgo, Supervisión.**

CONFIANZA DE AUDITORÍA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
RIESGO DE AUDITORÍA		

**NIVEL DE CONFIANZA**

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{88}{100} * 100$$

$$NC = 88\%$$

**NIVEL DE RIESGO**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 88\%$$

$$NR = 12\%$$

**Conclusión:**

En el componente de Supervisión se ha determinado un nivel de confianza de 88% y un nivel de riesgo de auditoría bajo con las observaciones principales de:

- El desempeño del personal del área de crédito es evaluado solo de una forma parcial más no de una forma completa, esto no permite que se tenga una buena toma de decisiones para mejorar el desempeño de los colaboradores.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	25/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	25/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
ESPECÍFICA  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PED  
1/5**

**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**Objetivo:** Elaborar un memorándum de planificación específica que defina de manera detallada y clara los objetivos y metodologías a emplear en la auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**DATOS DE LA ENTIDAD**

<b>Nombre de la entidad financiera</b>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema</b>
<b>Fundación</b>	1985
<b>Agencias</b>	19
<b>Dirección</b>	Veloz N24-16 entre Larrea y España
<b>Telf.</b>	032962706

*Nota:* Adaptado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema

**Control Interno**

El control interno involucra a todo el personal del área de talento humano que integra la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC Fernando Daquilema Ltda., y su finalidad será analizar la gestión de sus actividades y generar la mejora continua.

**Antecedentes**

El 28 de noviembre del 2024 Se emitió el memorándum de planificación preliminar, con el fin de obtener una visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., la información recaudada es de gran importancia y relevancia para la realización de una auditoría operativa a la COAC Daquilema durante el período 2023.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	28/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	28/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
ESPECÍFICA  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PED  
2/5**

**Objetivos**

- Evaluar el control del área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.
- Determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo de cada componente de control interno evaluado.
- Emitir el informe de control interno.

**1. Identificación de los principales componentes a examinar**

- Los manuales de políticas y procedimientos del departamento de crédito son desactualizados.
- A pesar de que se da seguimiento a los objetivos planteados al departamento de crédito, estos no son continuos, sino más bien periódicos.
- Las capacitaciones con respecto a los cambios en las diferentes leyes con las que se maneja la entidad se las realiza cada año.
- El análisis sobre los diferentes errores operativos que se presentan en el departamento de crédito es de forma anual.
- La entidad verifica que el personal del área de crédito cumpla con las políticas establecidas, sin embargo, solo se realiza una vez al año y no de forma regular.
- El personal solo tiene acceso a una cierta parte de la información a los diferentes reportes lo cual no permite que se realice un análisis para mejorar el desempeño de la entidad.
- Los procedimientos con los que se maneja la entidad en referencia a los riesgos que se presentan el área de crédito carecen de claridad lo cual no permite captar de una manera adecuada el procedimiento.
- El desempeño del personal del área de crédito es evaluado solo de una forma parcial más no de una forma completa, esto no permite que se tenga una buena toma de decisiones para mejorar el desempeño de los colaboradores.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	28/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	28/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
ESPECÍFICA  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PED  
3/5**

**2. Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría**

La determinación y calificación de los riesgos que se encontraron al analizar los componentes se detallan en los anexos adjuntos en la auditoría.

- Establecer el cumplimiento de la normativa vigente de carácter general y específico que rige a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
- Verificar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

**3. Programas de auditoría**

Los programas de trabajo de auditoría del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. se encuentran detallados anteriormente en los anexos.

**4. Plan de muestreo**

La auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. se ejecutará para determinar el cumplimiento de la normativa vigente de carácter general y específico sujetas a la auditoría y determinar la eficiencia, eficacia y economía con relación al cumplimiento de metas y objetivos establecidos por área.

Se verificará los procesos esenciales y principales divididos en los componentes de control interno para identificar el grado de cumplimiento de estos.

**5. Recursos humanos y materiales**

Para la realización del examen especial se requiere de 60 días con la participación de un supervisor y un jefe de equipo de acuerdo con la siguiente distribución:

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	28/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	28/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
ESPECÍFICA  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PED  
4/5**

**Recursos Humanos y materiales.**

**RECURSOS**

<b>Humanos</b>	Supervisor	Mgs. Iván Arias
	Jefe de Equipo	Srta. Elsa Acán
<b>Materiales</b>	Útiles de oficina	Hojas Papel Bond
	Computadora portátil	1
	Material de papelería	Esferos, lápices, etc
	Impresora	1

*Nota:* Elaboración propia

**6. Tiempo estimado**

El tiempo estimado según la orden de trabajo es de 60 días, distribuidos de la siguiente manera:

**Tiempo estimado de las fases de Auditoría.**

<b>N.</b>	<b>Fases</b>	<b>Tiempo (días)</b>
<b>1</b>	Planificación	17
<b>2</b>	Ejecución	32
<b>3</b>	Comunicación de resultados	6
<b>4</b>	Monitoreo	5
<b>Total</b>		<b>60</b>

*Nota:* Elaboración propia

**7. Distribución del trabajo**

**Auditor:**

Srta. Elsa Acán todas las fases de la auditoría y todo lo que implica dentro de ella, elaboración de cada uno de los programas, informes, memorándum en la fase necesaria, evaluación de control interno por componente, hoja de hallazgos, papeles de trabajo y por último la elaboración del informe del examen especial.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	28/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	28/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
ESPECÍFICA  
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**PED  
5/5**

**Supervisor:**

Mgs. Iván Arias se encargará de la supervisión del proceso para la aplicación de las fases de auditoría y verificará su correcto funcionamiento.

**1. Resultado final**

Una vez realizado la auditoría operativa al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., durante el período 2023, se realizará el informe final que contendrá los respectivos hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Elaborado por:

Mgs. Iván Arias

**Supervisor**

Srta. Elsa Acán

**jefe de Equipo**

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	28/11/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	28/11/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.**  
**PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.**  
**FASE II: EJECUCIÓN**

**EA**  
**1/2**

**PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.**

No.	Actividades	Si	No	Observación
1	Promoción de créditos que otorga la cooperativa	√		
2	Entrevista preliminar donde se realiza la simulación de operaciones crediticias.	√		
3	Recopilación de requisitos en base a la normativa de la cooperativa y el servicio financiero.	√		
4	Visita institucional al socio o garante para verificar la dirección domiciliaria		√	El proceso de visita institucional no se efectúa en su totalidad sino solo en procesos nuevos.
5	Análisis y evaluación de crédito para establecer la capacidad de pago.	√		
6	Revisión de la estructura de los expedientes de crédito.		√	Los controles no se aplican a todos los datos proporcionados en ciertas ocasiones los socios pasan documentos que no son habilitantes para créditos.
7	Análisis de la información de datos de garante en las operaciones.	√		
8	Generación de solicitud en el score financiero.	√		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
FASE II: EJECUCIÓN**

**EA  
2/2**

No.	Actividades	Si	No	Observación
9	Aprobación de la información previo a la entrega de un crédito.	√		
10	Generación de la documentación que habilitan el otorgamiento de crédito.	√		
11	Firma por parte de los socios.	√		
12	Desembolso de los recursos entregados en el proceso de crédito.	√		
<b>Total ∑</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	

Dentro del manual de créditos se han establecido 12 pasos que se deben seguir para que el proceso se cumpla de acuerdo con lo establecido en el manual, sin embargo, los pasos 4 y 6 no se han cumplido en su totalidad ya que no se realiza la visita in situ al socio o garante para verificar la dirección domiciliaria y no se aplican los controles necesarios a la totalidad de los requisitos para que un socio adquiera un crédito.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	02/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	02/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.**

**ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA  
DE CRÉDITO DE LA COAC FERNANDO  
DAQUILEMA LTDA.**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**EB  
1/1**

No.	Actividades	Si	No	Observación
1	Proceso de contratación	√		
2	Proceso de inducción	√		
3	Plan de vacaciones	√		
4	Plan de rotación de personal		√	
5	Plan de evaluación de desempeño		√	
	<b>Total Σ</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	

Es necesario que el departamento de talento humano tenga una buena administración dentro de sus planes y procesos los cuales permiten que el ingreso de nuevos colaboradores a la entidad se lo realice de una manera adecuada para que den cumplimiento a las funciones establecidas para el departamento de crédito. De un total del 100% de actividades relacionadas con el departamento de talento humano se cumple el 60% las cuales se desarrollan de una manera satisfactoria, sin embargo, no se cuenta con un plan de rotación de personal y evaluación de desempeño.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	03/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	03/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.  
INDICADORES DE GESTIÓN  
FASE II: EJECUCIÓN**

**EC  
1/5**

**Indicadores de gestión**

Parámetros	Detalle
<b>Indicador</b>	Total, de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., del período 2023
<b>Tipo de indicador</b>	Eficacia
<b>Meta</b>	1'000.000,00 dólares
<b>Resultado</b>	984.450,86 dólares
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} * 100$ $\frac{984.450,86}{1'000.000,00} * 100 = 98\%$
<b>Brecha</b>	100%- índice 100%-98%= 2%
	<p>■ Índice ■ Brecha</p>
<b>Análisis</b>	Se establece una meta de 1'000.000,00 de dólares para el año de 2023 en créditos colocados, una vez revisado el estado financiero se determinó un índice de 98% con una brecha por incumplimiento del 2%.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	04/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	04/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**FASE II: EJECUCIÓN**

**EC**  
**2/5**

**Indicadores de gestión**

Parámetro	Detalle
<b>Indicador</b>	Total, de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., del período 2023.
<b>Tipo de Indicador</b>	Economía
<b>Meta</b>	1'000.000,00 dólares
<b>Resultado</b>	984.450,86 dólares
<b>Índice</b>	Meta-Resultado 984.450,86-1'000.000,00= -15.549,14
<b>Análisis</b>	<p>Se establece una meta de 1'000.000,00 de dólares para el año 2023 en créditos colados, una vez revisado el estado financiero se determinó un resultado de 984.450,86 de dólares con una brecha por incumplimiento de -15.549,14 dólares.</p>

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	04/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	04/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**FASE II: EJECUCIÓN**

**EC**  
**3/5**

**Indicadores de gestión**

Parámetros	Detalle
<b>Indicador</b>	Total, de cartera de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., del período 2023.
<b>Tipo de indicador</b>	Eficacia
<b>Meta</b>	1.50%
<b>Resultado</b>	2%
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} \times 100\% = \frac{2\%}{1,5\%} * 100\% = 133\%$
<b>Brecha</b>	100%- índice 100%-133%= 33%
<b>Análisis</b>	<p>The chart shows two bars: 'Índice' at 133% and 'Resultado' at 2%. A horizontal line at 100% represents the target. The Y-axis is labeled from 0% to 150% in 50% increments.</p>
	<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema para el período 2023 planteo contar con un porcentaje de cartera vencida del 1,5% y una vez revisado los valores el porcentaje llega al 2% lo que significa que no se cumplió la meta prevista.</p>

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	04/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	04/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO  
DAQILEMA LTDA.  
INDICADORES DE GESTIÓN  
FASE II: EJECUCIÓN**

**EC  
4/5**

**Indicadores de Gestión**

Parámetros	Detalle
<b>Indicador</b>	Total, de procesos de otorgamiento de créditos entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., período 2023.
<b>Tipo de indicador</b>	Eficacia
<b>Meta</b>	12 actividades
<b>Resultado</b>	10 actividades
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}} * 100$ $\frac{10}{12} * 100 = 83\%$
<b>Brecha</b>	100%- índice 100%-83%= 17%
<b>Análisis</b>	<p>■ Índice ■ Brecha</p>
	El proceso de otorgamiento de crédito cuenta con 12 pasos de los cuales se cumplen 10 en su totalidad representado un índice del 83% con una brecha del 17% debido a que no se cumplen dos actividades en su totalidad.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	04/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	04/12/2024



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**FASE II: EJECUCIÓN**

**EC**  
**5/5**

**Indicadores de gestión**

Parámetros	Detalle
<b>Indicador</b>	Total, de planes para la administración del talento humano en el departamento de crédito entregado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., del período 2023.
<b>Tipo de indicador</b>	Eficacia
<b>Meta</b>	5 planes
<b>Resultado</b>	2 planes
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Resultado}}{\text{Meta}}$ $\frac{3}{5} * 100\% = 60\%$
<b>Brecha</b>	100%- índice 100%-60%= 40%
<b>Análisis</b>	<p>■ Índice ■ Brecha</p>
	Dentro del proceso que realiza el departamento de talento humano relacionado con el departamento de crédito se establece un índice del 60% lo cual permite mejorar el desempeño laboral y cuenta con una brecha del 40%.

<b>Realizado por:</b>	E.G.A.O	<b>Fecha:</b>	04/12/2024
<b>Revisado por:</b>	I.P.A.G	<b>Fecha:</b>	04/12/2024



**Carrera de Contabilidad y Auditoría**  
 - FACULTAD DE CIENCIAS  
 POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS



Riobamba, 07 de junio de 2024  
 Oficio No. 696-DCCA-FCPYA-UNACH-2024

*Autorizado: Fernando  
 González*

Ingeniero  
 Pedro Klipo  
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
 FERNANDO DAQUILEMA**  
 En su despacho. -

Reciba un atento saludo, a petición verbal del/la Sr/ita. **ACÁN OCHOG ELSA GRACIELA** con cédula de identidad N° 0604451930, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; solicito comedidamente se le facilite información referente a su Institución; con la finalidad de que la citada estudiante desarrolle su trabajo de investigación denominado: **AUDITORÍA OPERATIVA AL DEPARTAMENTO DEL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2023.**

Por la favorable atención, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Lic. Iván Arias González Mgs.  
**DIRECTOR DE CARRERA  
 CONTABILIDAD Y AUDITORIA - FCPYA**  
 Elabora Amparo López  
 Reda MSc. IVÁN ARIAS

*Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 Fernando Daquilema  
 RECEIBO SECRETARÍA  
 Fecha: 07/06/2024  
 Hora: 15:00*

