UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera de Ingeniería en Auditoría

TRABAJO DE TITULACIÓN

Modalidad

Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título de:

Ingeniero en Ingeniería en Auditoría

TEMA:

LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

AUTORA:

MARÍA ELIZABETH PONCE SOLÓRZANO

TUTOR:

ING. JOSÉ PEÑAFIEL LOOR

JIPIJAPA – MANABÍ – ECUADOR

-2018-

CERTIFICACIÓN

En calidad de tutor de titulación de la carrera de Ingeniería en Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Certifico:

Haber dirigido y revisado el proyecto de titulación sobre "Las políticas crediticia y su incidencia en la recuperación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de la ciudad de Portoviejo" de la egresada Srta. María Elizabeth Ponce Solórzano, considero que el mencionado trabajo investigativo cumple con los requisitos y tiene los méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador.

En honor a la verdad.

Ing. José Peñafiel Loor

TUTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera Ingeniería en Auditoría

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal examinador aprueban el trabajo de titulación, sobre el tema: **"Las políticas crediticias y su incidencia en la recuperación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo."** de la egresada Srta. María Elizabeth Ponce Solórzano.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
ING. ROBERTO YOZA RODRIGUEZ

F. _____

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
ECO. TANIA GARCIA PONCE

F. _____

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
ING. SANDRA TOALA BOZADA

F. _____

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Creada el 7 de Febrero del año 2001, según Registro Oficial No. 261
ÓRGANO COLEGIADO ACADÉMICO SUPERIOR

FORMULARIO DE:

AUTORIZACIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL UNESUM

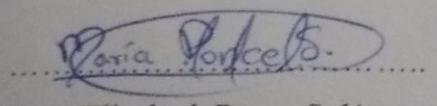
El/La que suscribe, María Elizabeth Ponce Solórzano en calidad de autor/a del siguiente trabajo escrito titulado LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO, otorga a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción y distribución pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Estatal de Sur de Manabí.

Se autoriza a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

El autor como titular de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.
Aceptando esta autorización, se cede a la Universidad Estatal del Sur de Manabí el derecho exclusivo de archivar y publicar para ser consultado y citado por terceros, la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se le haga para obtener beneficio económico.

Jipijapa, 16 de Febrero **de** 2018.



María Elizabeth Ponce Solórzano

C.I: 131060810-2

DEDICATORIA

"Con Amor, Dedicación y Perseverancia, todo se alcanza"

Le dedico cada logro de mi vida, siempre y principalmente a Dios por ser quien me da fuerzas para seguir adelante.

A mí querida madrecita la Sra. Deisy Solórzano Mero, mi pilar fundamental, que siempre ha estado conmigo en las buenas y en las malas dándome su apoyo y las fuerzas para continuar.

A cada una de mi familia, ya que han sido mi fuente de inspiración, Asimismo a mis amigos y profesores, ya que todos y cada uno de ellos con su apoyo, motivación, enseñanzas, dedicación y también paciencia he culminado una etapa más en mi vida, mis estudios universitarios.

María Ponce S.

AGRADECIMIENTO

"Deja que cada nuevo año encuentre a una mejor versión de ti mismo"

- Benjamín Franklin-

Mis más sincero agradecimientos, principalmente es a Dios que me ha dado las fuerzas necesarias para afrontar cada batalla que se presentan en la vida, a mi familia que siempre me apoyan y me brindan su amor incondicional, a cada uno de ellos porque siempre me dan ánimos en los momentos que más lo he necesitado.

Y mis más sinceros agradecimientos a la UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, a mis docentes y tutor de tesis el Ing. José Peñafiel Loor, por las enseñanzas y conocimientos brindados.

De igual manera a todo el personal que elabora en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO, que me permitieron y me facilitaron realizar mi proyecto de investigación para la obtención de mi título universitario, brindándome la información necesaria y oportuna.

Gracias a todos los que creyeron en mí, y a los que no también, porque cada uno me dio las fuerzas para demostrarle que cada meta propuesta se puede hacer realidad.

María Ponce S.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación cuyo tema es: **"Las políticas crediticia y su incidencia en la recuperación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de la ciudad de Portoviejo"**, diagnostica el incumplimiento de todos los parámetros que se debe de cumplir en el reglamento interno de la cooperativa al proceso de la concesión del crédito para su incidencia en la recuperación de cartera. Mediante los objetivos planteados nos ha servido de lineamiento para poder desarrollar la investigación. además la introducción como punto esencial, ya que allí, se ve reflejado la importancia del sistema financiero de la cooperativa que es una entidad privada, que está regida por la superintendencia de economía popular y solidaria; algunas cooperativas como entidades privadas de sistema financiera también son regida por la superintendencia de banco. De la misma manera se consideró el desarrollo del marco conceptual, teórico y referencial de la investigación para un mejor entendimiento de las variables del tema de investigación.

En cuanto al tipo de investigación que se utilizó, fue la exploratoria, documental, descriptiva y de campo que se apoyó en métodos como el inductivo, deductivo y estadístico, así como técnicas de entrevista, encuestas realizadas al gerente, al jefe de operaciones y funcionarios de la COACMES de Portoviejo. Mediante la aplicación de la auditoría de gestión se detectaron las falencias que son los hallazgos que tiene los diferentes procesos que se ejecutan dentro de la cooperativa que son primordiales para la eficiencia, eficacia y calidad para el desarrollo de la institución, brindando conclusiones y recomendaciones que se deben llevar su respectivo seguimiento, para que este trabajo de investigación tenga una incidencia positiva en la recuperación de cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de la ciudad de Portoviejo.

Palabras claves: Concesión de Crédito, Recuperación de Cartera de Crédito, Sistema Financiero, Indicadores, Hallazgos.

SUMMARY

The present research project whose theme is: "credit policies and their impact on the recovery of credit of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre in the city of Portoviejo", diagnoses the non-compliance of all the parameters that must be met in the internal regulations of the cooperative to the process of granting the loan for its impact on portfolio recovery. Through the stated objectives, it has served as guidelines for the development of the research. also the introduction as an essential point, since there, it is reflected the importance of the financial system of the cooperative that is a private entity, which is governed by the superintendence of popular and solidarity economy; Some cooperatives as private entities of the financial system are also governed by the bank's superintendency. In the same way, the development of the conceptual, theoretical and referential framework of the research was considered for a better understanding of the variables of the research topic.

Regarding the type of research that was used, it was the exploratory, documentary, descriptive and field that relied on methods such as inductive, deductive and statistical, as well as interview techniques, surveys conducted to the manager, the head of operations and officials of the COACMES of Portoviejo. through the application of the management audit, the shortcomings detected were found in the different processes that are executed within the cooperative, which are essential for efficiency, effectiveness and quality for the development of the institution, providing conclusions and recommendations that they must take their respective follow-up, so that this research work has a positive impact on the recovery of the credit portfolio of the Cooperativa de Ahorro y Credito Microempresarial Sucre "COACMES" of the city of Portoviejo.

Keywords: credit grant, recovery of credit portfolio, financial system, indicators, findings.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

CERTIFICACIÓN ..... **¡Error! Marcador no definido.**
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL ..... **¡Error! Marcador no definido.**
DECLARATORIA SOBRE LOS DERECHOS DE AUTOR ..... **¡Error! Marcador no definido.**
DEDICATORIA V
AGRADECIMIENTO VI
RESUMEN VII
SUMMARY VIII
ÍNDICE GENERAL IX
I. TEMA: 1
II. INTRODUCCIÓN 2
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
3.1 Formulación del problema 3
3.2 Subpreguntas 3
IV. OBJETIVOS 4
4.1 Objetivo general 4
4.2 Objetivos específicos 4
V. JUSTFICACIÓN 4
VI. MARCO TEÓRICO 5
6.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 5
6.2. MARCO REFERENCIAL O BASE TEÓRICA. 8
6.2.1. POLÍTICAS FINANCIERAS 8
6.2.2. POLÍTICAS DE CRÉDITO 11
6.3. MARCO CONCEPTUAL 29
VII. METODOLOGÍA O DISEÑO METODOLÓGICO 31
7.1 TIPO DE INVESTIGACION 31
7.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 31
7.3 TÉCNICAS. 32
7.4 POBLACIÓN Y MUESTRA. 32
VIII. CRONOGRAMA DEL PROYECTO 33
IX. RECURSOS 34
X. HIPOTESIS 35
XI. TABULACIÓN DE RESULTADOS 36

XII. CONCLUSION 48
XIII. RECOMENDACIÓN 49
XIV BIBLIOGRAFÍA 50
XV. DESARROLLO DE LA AUDITORIA (PROPUESTA) 52
ANEXO 1 54
XVI. ANEXOS 119

I. TEMA:

LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO.

II. INTRODUCCIÓN

El sistema financiero es el que cumple un factor importante en la economía de cualquier país, ya que el cooperativismo mundial es hoy por hoy uno de los grandes pilares sobre los que se asienta el desenvolvimiento económico de las naciones.

El sistema financiero está conformado por diversas instituciones financieras como bancos, mutualistas y cooperativas de ahorro y crédito, estas últimas han ido creciendo en el mercado ya que su objetivo principal es trabajar en beneficio de sus socios y de la colectividad.

En los últimos tiempos las cooperativas de ahorro y crédito han venido jugando un papel muy importante en la economía del país, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo se han enfocado en coadyuvar a elevar el nivel de vida de los socios y de la comunidad en general, especialmente la del sector pesquero, agrícola comercial, de la transportación y del sector artesanal, mediante la prestación de servicios financieros de calidad, fundamentados en los principios y valores del cooperativismo.

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de puntualidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas, normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas, reglamentos para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos.

La recuperación de créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Mediante los proceso de seguimiento y control de las cuentas por cobrar se lograra que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva, considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios garantías y cumplimiento de los términos pactados.

Al no recuperarse la cartera vencida en los plazos previstos, se genera una grieta financiera que no permitirá atender las necesidades de nuevos clientes, incrementándose así el riesgo financiero de la misma institución y por tanto el posicionamiento de la cooperativa en el sistema financiero.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro del quehacer crediticio las instituciones financieras tienen una gran debilidad en relación a la recuperación de cartera debido a la escasa herramienta, gestión gerencial y la poca cultura en las sociedades.

El principal problema que se observa en la cooperativa se enfoca en la recuperación de cartera de crédito, la misma que está enmarcada en volúmenes altos de cuotas vencidas, así como en valores significantes que están atrasados.

La escasa gestión de recuperación de crédito, las insuficientes normativas y escaso recursos humanos con que cuenta el área de crédito, conlleva a una deficiente gestión de cobranzas, lo mismo que se incrementa cada vez.

La insuficiente política interna de crédito que existe en la cooperativa, resulta ser una causa para la inobservancia de las leyes generales para asegurar los créditos concedidos.

El personal de la institución carece de conocimiento de políticas crediticias, debido a la poca importancia en las capacitaciones lo que repercute en la recuperación de crédito de forma oportuna.

3.1 Formulación del problema

¿De qué manera las políticas crediticias inciden en la recuperación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo?

3.2 Subpreguntas

¿De qué manera la gerencia comprueba la aplicación y cumplimiento adecuado de los reglamentos de crédito y cobranzas?

¿Cómo el personal de crédito y cobranza realiza el cobro de obligaciones pendiente de pagos a sus clientes?

¿De qué manera el informe de auditoría de gestión mejora la recuperación de cartera?

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Determinar las políticas crediticias y su incidencia en la recuperación de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo.

4.2 Objetivos específicos

- Verificar el cumplimiento de normas y reglamentos para la concesión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Microempresarial sucre "COACMES" de Portoviejo.
- Analizar los procedimientos que se aplican para la recuperación de cartera de créditos.
- Realizar la auditoria de gestión al proceso del área de crédito de la cooperativa.

V. JUSTFICACIÓN

El presente proyecto de investigación busca el mejoramiento de la cartera de recuperación del crédito, mediante las políticas crediticias que maneja la cooperativa, disminuyéndose así el riesgo financiero de la misma institución y por tanto el posicionamiento de la cooperativa en el sistema financiero.

Considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, se pretende comprobar que se cumpla y apliquen adecuadamente todos los reglamentos de crédito y cobranzas para la efectividad de sus objetivos y metas. Implementando herramienta, a la gestión gerencial para la recuperación y mejora del mismo.

Mediante el cumplimiento de las políticas de créditos se lograra que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva, considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y garantes.

El beneficiario principal de esta investigación será los dirigentes de la cooperativa de crédito, ya que con la información dada se establecerán correctivos para su buen desarrollo financiero.

El impacto educativo esta dado en el posicionamiento de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, como ente de educación superior, al contar con profesionales aptos para insertarse en el campo laboral.

Por último el estudiante, al realizar esta investigación plasma los conocimientos adquiridos en la aulas de clases, en su formación profesional, y deja como resultado una investigación bibliográfica - practica, que servirá como guía y fuente de consulta a otro estudiantes.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo socio económico financiero de un país está sustentado en el fortalecimiento del sistema financiero existente, como pilar fundamental del desarrollo, por este motivo, el sector financiero siempre ha sido y será fuente de investigación de diversos tópicos socio económicos, entre ellos :

Córdova María Soledad (2006), Análisis financiero de la cooperativa de ahorro Manuel Esteban, agencia Macara, universidad técnica particular de Loja, diplomado en gestión de finanzas, su objetivo general comprender, medir y mejorar la eficacia de la cooperativa de ahorro en el despliega de sus estrategias, concluye:

- Al haber finalizado nuestro proyecto de tesis para diplomado, y de acuerdo a los análisis previamente presentados hemos concluido que es una empresa sólida que cuenta con ingresos propio que le permite cubrir todos sus gastos operacionales.
- Otra conclusión que es importante destacar es la que se refiere a sus incrementos en activo ya que se ha permitido recuperar cartera vencida en función de la morosidad de sus clientes.
- La cooperativa tiene sus bases sólidas que enfoca su concepto de cooperativismo en la capacitación para el fortalecimiento de las competencias.

- Hemos podido constatar que sus directivos con un fuerte componente actitudinal han desarrollado un adecuado balanceo en cuanto a conocimientos técnicos básicos necesarios, sin solidez financiera durante sus últimos tres periodos analizados.
- De todos los indicadores financieros que hemos podido analizar tanto en el corto como en el largo plazo, se puede decir que esta cooperativa dispone de una sección de crédito activa, teniendo la misma tendencia en los tres últimos periodos. (Cordova, 2006)

Dentro de esta investigación se pudo constar que las estrategias, política de una cooperativa inciden significativamente en la consecución de resultados medibles a través de, los indicadores respectivos.

Capúz Velasco José Luis, Santamaría Llanos Henry Danilo (2014), Análisis financiero y mejoramiento de la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel Ltda., cantón San Miguel, provincia Bolívar; durante el período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, universidad estatal de Bolívar, título de ingenieros en contabilidad y auditoría, su objetivo general determinar técnicas y metodologías adecuadas que permitan evaluar sistemáticamente la relación del análisis financiero en el mejoramiento de la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel Ltda., concluye:

Luego de haber realizado el análisis financiero, utilizando el sistema perlas llegamos a las siguientes conclusiones:

- En la cooperativa se realiza un análisis financiero no adecuado a las expectativas y necesidades financieras de la institución además los resultados obtenidos no son difundidos a nivel institucional por lo tanto se desconoce el estatus económico y financiero en la que se encuentra la cooperativa.
- No aplican el sistema de análisis financiero perlas, razón por la cual desconocen en la mayoría los puntos débiles que tiene la institución, para poder tomar los correctivos necesarios siempre y cuando vayan enmarcados en las metas y los objetivos de la institución aplicando el sistema perlas.
- La cooperativa no aplica el principio de gestión financiera por lo cual no existe un incremento en la rentabilidad, la misma que representa la sostenibilidad económica y financiera para de este modo competir de una manera positiva en el mercado financiero

- El desconocimiento de los rubros financieros hace que el personal de la institución no trabaje en base al cumplimiento de metas y objetivos financieros una razón de ello es el alto índice de cartera vencida causando así un déficit en la rentabilidad.
- De acuerdo con el análisis financiero efectuado por medio del sistema perlas se pudo notar que la metodología aplicada no son las adecuadas, para la recuperación de cartera, existe gran proporción de morosidad tanto en préstamos a corto y largo plazo.
- La cooperativa al no estar controlada por la superintendencia de bancos y compañía, no puede sujetarse a comparación de las tasas de interés del mercado sean estas activas o pasivas. (Capúz Velaso José Luis, 2014)

Entre esta investigación se pudo observar que mediante un análisis financiero contribuirá como herramienta valiosa para el mejoramiento de la situación económica y financiera de la cooperativa.

Almeida Huayamabe Paola Rebeca (2015), Control interno y su incidencia en la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio De Mora, sucursal Quevedo, período 2012, universidad técnica estatal de Quevedo, facultad de ciencias empresariales carrera de ingeniería en contabilidad y auditoría, su objetivo general analizar el control interno y su incidencia en la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio De Mora, sucursal Quevedo, período 2012, concluye:

- La evaluación de las normas y políticas de crédito permitió conocer que aunque se ponen en práctica lo establecido en el manual de normas y políticas de crédito para alcanzar la eficiencia, eficacia, y efectividad no consiguen los objetivos planteados en este departamento.
- Se pudo conocer como si se cumplen las gestiones de cobranza por parte del departamento de cobro de la cooperativa pero esto no es suficiente para recuperar los valores de la cartera vencida de los socios.
- La realización de un análisis a la cartera de crédito permitió conocer de qué manera influye el control interno en el departamento de crédito y cobranza teniendo como resultado el incremento de un 6,64% de morosidad en el periodo 2012 porcentaje que para la entidad se encuentra establecido como un nivel alto. (Huayamabe, 2015)

Esta investigación indica que un sistema de control administrativo y financiero es muy importante dentro de la dirección porque protege y asegura sus activos con veracidad y exactitud en sus registros contables; siendo esta referencia para que las operaciones en las diferentes áreas sean realizadas con destreza y eficiencia.

6.2. MARCO REFERENCIAL O BASE TEÓRICA.

6.2.1. POLÍTICAS FINANCIERAS

C.P. Chandrasekhar (2007) "Esta definición del ámbito de la "política financiera" excluye de manera explícita a ciertos tipos de intervenciones financieras que no son sectoriales, sino macroeconómicas por naturaleza y que serán tratadas en otra oportunidad en esta serie de guías de orientación de políticas públicas".

Las políticas financieras son las que interviene para un adecuado proceso económico y financiero, además, son las que establecerá como deben ser aplicada cumpliendo con los reglamentos de manera obligatoria y adecuada para un rendimiento favorable de las cooperativas.

Objetivos de las instituciones financieras

"A partir de los objetivos, las políticas financieras a formular son aquellas que:

- Definan los contornos de la estructura financiera (en términos de mercados, instituciones de instrumentos).
- Regulen las actividades de los agentes y entidades financieros.
- Utilicen elementos de la estructura para llevar a cabo metas previamente especificadas". (Chandrasekhar, 2007)

Los objetivos financieros son muy importantes en un ente ya que definirán y aplicaran adecuadamente el rol que tienen que desarrollarse.

PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS

"Los principios administrativos se aplican considerando las condiciones sociales, políticas, económicas, ambientales y materiales que prevalecen en determinada situación".

Los procesos administrativos son esencial en la auditoria, ya que mediante estos se considerará la aplicación de contextos y políticas idóneas para su desempeño dependiendo su situación.

Proceso administrativo

"El proceso administrativo esta integrados por los siguientes elementos: planeación, organización, integración, dirección y control".

El proceso administrativo es una guía que establece pasó a paso el procedimiento a seguir para una auditoria eficiente ya que empieza con la planeación y culmina con el control.

Planeación

"Agustín Reyes Ponce (1992), La planeación es la primera función administrativa por qué sirve de base a las demás funciones. Comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Determina dónde se pretende llegar, que debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden".

Esta es la primera función que servirá para establecer los objetivos y detallar los planes necesarios, esto con la intención de alcanzar lo propuesto de mejor manera posible.

Organización

"Según Reyes Ponce (1992), La organización es una entidad social porque está constituida por personas, y se halla orientada hacia objetivos porque está diseñada para alcanzar resultados."

En este sentido, de la palabra organización significa cualquier empresa humana conformada intencionalmente para conseguir determinadas metas y objetivos.

Integración

"Reyes Ponce (1992), Los hombres que han de desempeñar cualquier función dentro de un organismo social, deben buscarse siempre bajo el criterio de que reúnan los requisitos

mínimos para desempeñar adecuadamente. En otros términos; debe procurarse adaptar a los hombres a las funciones, y no las funciones a los hombres"

La integración es el conjunto de personas con el fin de desempeñar el trabajo establecido de la mejor manera con varios criterios para llegar a una decisión favorable en una organización.

Dirección

"Reyes Ponce (1992), Esta etapa del proceso administrativo, llamada también "ejecución, comando o liderazgo".

La dirección es la etapa en la cual se procede a la ejecución mediante liderazgo para lograr resultados.

Control

"Agustín Reyes Ponce (1992), El control es un proceso que consiste en vigila proceso basándose en los objetivos y normas obtenidas de la planeación. el control cierra el ciclo de los procesos gerenciales pues relaciona el progreso o avance real con el que se previó al momento de la planeación, la realización de informes, comparaciones o evaluación del avance constituyen el fundamento para intervenir, hacer ajustes, replanear y aplicar otras medidas correctivas" (Agustin Reyes Ponce, 1992).

El control es el cierre que se ha obtenido mediante la planeación y realización del informe con el fin de controlar lo previsto y alcanzar los objetivos y metas propuestas.

ESTRUCTURA GENERAL DE LOS PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS

PRINCIPIOS	ACCIONES
Planeación:	Planificación - metas - objetivos - estrategias – planes. En general, la planeación supone definir objetivos organizacionales y proponer medios para lograrlos.
Organización:	Organización - estructura - administración de recursos humanos. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección:	Dirección - motivación - liderazgo - comunicación - comportamiento individual y de grupo. Una vez que la gerencia ha elaborado los planes, creado una estructura y contratado al personal idóneo, alguien debe dirigir la organización. La dirección supone hacer que los demás realicen las tareas necesarias para lograr los objetivos de la organización.
Control:	Control - normas - medidas - comparaciones – acción. Control es el proceso mediante el cual una persona, un grupo o una organización vigila el desempeño y emprende acciones correctivas es el control. esta es la función de control y consta de tres elementos primordiales: 1. Establecer las normas de desempeño. 2. Medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las normas de desempeño. 3. Tomar medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas (Patricia Vargas C, 2009).

Los principios administrativos son diferentes entre ellos porque cada uno cumple su función, pero no obstante con un mismo fin, todos estos principios son esenciales y deben ser acogidos en un ente y como referencia en una auditoria.

6.2.2. POLÍTICAS DE CRÉDITO

"Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito" (Molina, 1652).

Estableciendo políticas crediticias, será más fácil a la hora de conceder crédito porque queda pactado con el cliente el monto solicitado y el reglamento. Esto será más factible para cualquier reclamo, tomando las debidas decisiones del crédito ya que las políticas deben cumplirse.

POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN

“Políticas de recuperación de cartera o cobranzas.

Este procedimiento debe incluir:

- Categorización de la cartera por el nivel de riesgo
- Calificación de la cartera por edad de vencimientos
- Establecer periodos de evaluación de la cartera considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios, garantas, y cumplimiento de los términos pactados
- Consultas a centrales de riesgos” (Santaner, 2014).

Se debe considera los procedimiento establecido en las políticas de recuperación para un mejor rendimiento laboral

Políticas de cobranzas

“Son los procedimientos que utilizan la empresa u organización para cobrar las cuentas vencidas. Un proceso de cobro incluye llamadas telefónicas, el envío de notificaciones de cobro, facturación, cobros a través de un sistema oportuno y eficiente (Fernandez, 2009)”.

Las políticas de cobranzas son esenciales para el cobro de montos pendientes, tomando en cuenta y aplicación de tácticas que faciliten a la recuperación de cartera.

CLASIFICACIÓN DE CARTERA

“Moodlefex (2015), Existen tres grandes clasificaciones: la primera en función de su situación, la segunda en función de su destino y la tercera en función del número de días de retraso o mora transcurridos a partir del día de la primera amortización del crédito.

Clasificación en función de su situación.- en función de su situación se clasifican en cartera vigente y cartera vencida:

- **Cartera vigente:** integrada por los créditos que están al corriente en sus pagos, tanto de principal como intereses, así como aquellos con pagos de principal o intereses vencidos,

- **Cartera vencida:** compuesta por créditos cuyos acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuyo principal, intereses o ambos, no han sido liquidados en los términos pactados originalmente.

Clasificación en función de su destino.- en función de su destino la cartera crediticia se clasifica en comercial, vivienda y consumo.

- **Créditos comerciales**: a los créditos directos o contingentes, incluyendo créditos puente denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas morales o personas físicas con actividad empresarial y destinados a su giro comercial.
- **Créditos a la vivienda**: a los créditos directos denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas y destinados a la adquisición, construcción, remodelación o mejoramiento de la vivienda sin propósito de especulación comercial.
- **Créditos al consumo**: a los créditos directos, incluyendo los de liquidez que no cuenten con garantías de inmuebles, denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de tarjetas de crédito, de créditos personales, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento capitalizable que sean celebradas con personas físicas.

Clasificación en función de los días de mora.- en función del número de días de retraso o mora transcurridos a partir del día de la primera amortización del crédito que no haya sido cubierta por el acreditado a la fecha de la calificación, se clasifica en:

- La cartera crediticia de consumo se clasificará en: 0, 1 a 7, 8 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 180, y de 181 o más días de mora.
- La cartera crediticia comercial se clasificará en: 0, 1 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 150, 151 a 180, 181 a 210, 211 a 240, y más de 240 días de mora.
- Los microcréditos se clasificaran en: 0 a 7, 8 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, y más de 120.

- La cartera crediticia de vivienda se clasificara en: 0, 1 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 150, 151 a 180, 181 a 1,460, y más de 1,460 días de mora.” (Moodlefex, 2015)

INCIDENCIA DE MOROSIDAD

Meneses (2015), “Evolución de la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a las líneas de negocios como se puede apreciar a continuación”

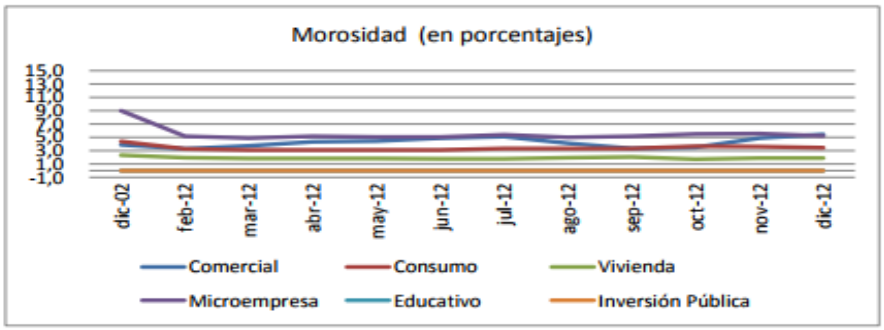


Gráfico 1: Morosidad de las Cooperativas de Ahorro y crédito
Fuente: *Información remitida por las instituciones del sistema financiero.*
Elaboración: *Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / ASP*

El hecho de morosidad en las entidades financieras cada vez es más preocupante, mediante el índice financiero se arrojaran resultados para mantener su solvencia y liquidez en una manera estable para la eficiencia de la misma.

“En lo que se refiere a los dos últimos años se presentan los siguientes porcentajes de morosidad, presentándose que el sector que mayor porcentaje de morosidad presenta es: Microempresas.”

Tabla 1: Morosidad por línea de crédito (porcentajes)

MOROSIDAD	dic-11	dic-12
LINEA DE NEGOCIO		
Comercial	2,74	5,46
Consumo	2,45	3,42
Vivienda	1,59	1,87
Microempresa	4,15	5,22
Educativo	-	
Inversión Pública	-	
TOTAL CARTERA BRUTA	**3,04**	**4,05**

Fuente: *Información remitida por las instituciones del sistema financiero.*
Elaboración: *Dirección Nacional de Estudios/Subdirección de Estadísticas.*

En este cuadro se refleja el porcentaje de morosidad, esta información es emitida por las instituciones del sistema financiero del año 2011 y 2012.

“Según la superentendía de economía popular y solidaria-SEPS se encuentran registradas 402 cooperativas al año 2012; definiendo de esta manera al sector cooperativo como:

"El conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social; el cual se sujetarán a los principios establecidos en la ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de buen gobierno corporativo." (SEPS, 2012, pág. 1).”

En el registro que establece la superintendencia de economía popular y solidaria se encuentra registrado 402 cooperativas del año 2012, en la que se refleja el número de socios del cual deben sujetarse a los principios establecidos en la ley orgánica de economía popular y solidaria del sector financiero y a los valores, principios universales de las cooperativas.

La morosidad bancaria

“Al referirnos de la morosidad bancaria es importante conocer las tasas de morosidad y cuantas existe, para que al momento de hacer un análisis de la morosidad, se interprete de mejor manera:

- **“La tasa de morosidad** nos informa del porcentaje de créditos dudosos sobre el total de créditos;
- **La tasa de morosidad del crédito** se refiere a la tasa de morosidad de crédito a la clientela.
- **La morosidad de balance** se refiere a los riesgos en crédito a la clientela, depósitos de entidades de crédito y valores representativos de deuda.
- **La tasa de morosidad total** añadiendo a la morosidad de balance, los riesgos y compromisos contingentes.

Los primeros son los de mayor riesgo de crédito, lo que se traduce en una tasa de morosidad de crédito generalmente superior a la tasa de morosidad de balance y a la tasa de morosidad total"(Meneses, 2015).

Se entiende que la morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago. En las entidades bancarias, financiera y económicas para una mejor interpretación la morosidad se refleja en tasa, para ello se debe conocer cuántas tasas de morosidad existe. Algunos la reflejan en formula donde la tasa de morosidad = créditos impagados / total de créditos.

Efectos de la morosidad

"De acuerdo Julián González (2012), Los principales efectos sobre los acreedores son:

- "Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierda valor los activos que posee.
- Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero.
- La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
- Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. esto naturalmente conllevará tener que asumir unos costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados". (Julian Gonzalez, 2012)"

Los efectos de morosidad se obtienen de acuerdo a los acreedores que no han hecho efecto sus obligaciones pendientes.

Medidas preventivas para evitar la morosidad en las entidades financiera

"Según Royo (2013), La morosidad es un problema para las entidades financieras, que si bien no se puede eliminar, sí se puede prevenir con una adecuada política de riesgos. Para evitar el aumento del ratio de morosidad se puede tomar una serie de medidas con respecto a los clientes morosos o potencialmente morosos:

"Actualizar la ficha comercial de los clientes: es muy importante, saber dónde, cuándo y cómo se localiza al cliente en cuestión. La gestión de la morosidad será más rentable si se dedica el menor tiempo posible con la mayor eficiencia.

La gestión proactiva de la morosidad.- consiste en adelantarse a los problemas que pueda tener un cliente para hacer frente al pago de sus compromisos, con el fin de garantizar el cobro en la forma y plazos pactados.

Comprobar la solvencia del cliente.- antes de iniciar cualquier operación se debe conocer cuál es el flujo de cobros recibidos y de pagos a los que el cliente debe hacer frente de su solvencia patrimonial.

Límite máximo de riesgo.-se debe tener en cuenta que no todos los clientes son susceptibles de asumir el mismo riesgo, es decir, en función de su solvencia patrimonial en términos cuantitativos.

Documentar todas las operaciones.- pues la gestión de la morosidad es más eficaz cuanta más información tengamos del cliente, de su actividad profesional, del origen de sus ingresos y del destino de los fondos" (Beatriz Royo, 2013)"

Mediante medidas preventivas se podrá prevenir la morosidad en las entidades financieras ya que hoy por hoy es un tema muy compartido.

INDICADORES FINANCIEROS

Humberto Martínez Rueda (2006), "Las razones o indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del balance general y/o del estado de pérdidas y ganancias. Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con

los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa.

El analista financiero, puede establecer tantos indicadores financieros como considere necesarios y útiles para su estudio. Para ello puede simplemente establecer razones financieras entre dos o más cuentas, que desde luego sean lógicas y le permitan obtener conclusiones para la evaluación respectiva.

Para una mayor claridad en los conceptos de los indicadores financieros, los hemos seleccionado en cuatro grupos así:

1. Indicadores de liquidez

2. Indicadores operacionales o de actividad

3. Indicadores de endeudamiento

4. Indicadores de rentabilidad. (Humberto Martinez Rueda, 2006)"

Los indicadores financieros son utilizados para medir el grado de riesgo de los resultados numéricos en relación de cifras de años diferentes para la obtención de conclusiones para la evaluación respectiva.

Auditoría

Gutiérrez (2011), Indica que el vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar, y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. (Gutierrez A.d, 2011).

Aumatell (2012), Señala que el termino auditoría lo asociamos de forma genérica a diferentes expresiones o conceptos, misión, función, profesión, informe, balance, diagnostico, evaluación, etc. (Aumatell C.s, 2012).

Hormigo (2014), Manifiesta que la auditoría es el proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una actividad concreta, con el fin de estimar, mediante el contraste de determinada información y documentos, el nivel con que los resultados de tal actividad se adecuan a criterios o normas preestablecidas.(Hormigo F. J, 2014)".

La auditoría es la se encarga de verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar, y obtener evidencias sobre informaciones de los procesos de una entidad comprobando que cumpla con las actividades planteadas para la obtención de resultados favorables.

Gestión

Luna, (2012) Indica que es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos. (Luna Y B, 2012)

Jesús, (2013) Manifiesta que la gestión es un conjunto integrado, como sistema, de acción y estructura, que permiten orientar a la empresa hacia mejores resultados. (Jesus R.s, 2013)

Cuatrecasas, (2010) señala que la correcta gestión de la empresa orientada a la calidad, a eficiencia, a la rapidez y a los bajos coste, supondrá tomar como punto de partida de toda actividad empresarial, y sus procesos el cliente final de los productos y servicios de la empresa y sus requerimientos, y dispones la organización adecuada para que toda esa actividad este directamente encaminada a satisfacer rápida y eficientemente. (Cuatrecasas L, 2010)"

La gestión es la observación, orientación y seguimiento al cumplimiento de actividades asignadas o de un sistema de acción y estructura para que estén encaminada a satisfacer rápida y eficientemente.

CLASIFICACIÓN DE AUDITORIAS

"Aguilar M. y Asociados (2012) **Clasificación de la auditoria por su lugar de origen**

Auditoría externa: es realizada por auditores totalmente ajenos a la empresa, esto permite que el auditor externo utilice su libre albedrío en la aplicación de los métodos, técnicas y herramientas con las cuales hará la evaluación de las actividades y operaciones de la empresa que audita.

- **Ventaja:** al no tener ninguna dependencia de la empresa, el trabajo de los auditores es totalmente independiente y libre de cualquier injerencia por parte de las autoridades de la empresa auditada.

- **Desventaja:** al auditor conocer poco la empresa, su evaluación puede estar limitada a la información que pueda recopilar.

Auditoría interna: es realizada por un auditor que labora en la empresa donde se realiza la misma.

- **Ventaja:** debido a que el auditor pertenece a la empresa, casi siempre conoce integralmente sus actividades, operaciones y áreas; por lo tanto su revisión puede ser más profunda y con mayor conocimiento de las actividades, funciones y problemas de la institución.
- **Desventaja:** su veracidad, alcance y confiabilidad pueden ser limitados, debido a que puede haber cierta injerencia por parte de las autoridades de la institución sobre la forma de evaluar y emitir el informe.

Clasificación de auditorías por su área de aplicación

Auditoría financiera (contable).- la actividad del auditor consiste en revisar la correcta aplicación de los registros contables y operaciones financieras de las empresas.

Auditoría administrativa.- es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.

Auditoría operacional.- es la revisión sistemática y exhaustiva, sistemática y especifica que se realiza a las actividades de una empresa, con el fin de evaluar su existencia, suficiencia, eficacia, eficiencia y el correcto desarrollo de sus operaciones.

Auditoría integral.- es la revisión exhaustiva, sistemática y global que realiza un equipo multidisciplinario de profesionales a todas las actividades y operaciones de una empresa, con el propósito de evaluarla de manera integral, todas sus áreas administrativas.

Auditoría gubernamental.- es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental.

Auditoría informática.- es la revisión técnica, especializada y exhaustiva que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa, sean individuales, compartidos o de redes, así como a sus instalaciones, telecomunicaciones,

mobiliario, equipos periféricos, y demás componentes. El propósito fundamental es evaluar el uso adecuado de los sistemas para el correcto ingreso de los datos, el procesamiento adecuado y la emisión oportuna de sus resultados en la organización.

Auditoría fiscal.- se realiza a los registros y operaciones contables de una empresa.

Auditoría laboral.- es realizada a las actividades, funciones y operaciones relacionadas con el factor humano de una empresa.

Auditoría de proyecto de inversión.- es la revisión y evaluación que se realizan a los planes, programas y ejecución de las inversiones de los recursos económicos de una institución pública o privada.

Auditoría a la caja chica o caja mayor (arqueos).- es la revisión periódica del manejo del efectivo que se asigna a una persona o área de una empresa, de los comprobantes de ingresos y egresos generados por sus operaciones cotidianas.

Auditoría al manejo de mercancías (inventarios).- es la revisión física que se realiza a través del conteo de los bienes, productos y materias primas, intermedias o de consumo final de una empresa.

Auditoría ambiental.- es la evaluación que se hace de la calidad del aire, la atmósfera, el ambiente, las aguas, ríos, lagos y océanos, así como la conservación de la flora y la fauna.

Auditoría de sistemas computacionales (auditoria informática).- las definiciones para la auditoria de sistemas computacionales son las siguientes:

- **Auditoría informática.-** es la revisión que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa.
- **Auditoría con la computadora.-** es la que se realiza con el apoyo de los equipos de cómputo y sus programas para evaluar cualquier tipo de actividades y operaciones, no necesariamente computarizadas, pero si susceptibles de ser automatizadas.
- **Auditoría sin la computadora.-** es la auditoría que se realiza con técnicas y procedimientos tradicionales del comportamiento y valides de las transacciones económicas, administrativas y operacionales de un área de computo.

- **Auditoría a la gestión informática.-** su aplicación se enfoca exclusivamente a la revisión de las funciones y actividades de tipo administrativo que se realizan dentro de un centro de cómputo, tales como planeación, organización, dirección y control del centro.
- **Auditoría al sistema de cómputo.-** esta se enfoca únicamente a la evaluación del funcionamiento y uso correctos del equipo de cómputo, su hardware, software y periféricos.
- **Auditoría alrededor de la computadora.-** es la que se realiza a todo lo que está alrededor de un equipo de cómputo.
- **Auditoría de la seguridad de los sistemas computacionales.-** se realiza a todo lo relacionado con la seguridad de un sistema de cómputo, sus áreas y personal, así como a las actividades, funciones y acciones preventivas y correctivas que contribuyan a salvaguardar la seguridad de los equipos computacionales.
- **Auditoría a los sistemas de redes.-** se realiza a los sistemas de redes de una empresa, considerando en su evaluación los tipos de redes, arquitectura, topología, sus protocolos de comunicación, las conexiones, accesos, privilegios, administración.
- **Auditoría integral a los centros de cómputo.-** es una revisión global, con el fin de evaluar de forma integral el uso adecuado de su sistema de cómputo.
- **Auditoría ergonómica de sistemas computacionales.-** se realiza para evaluar la calidad, eficiencia y utilidad del entrono hombre-máquina-medio ambiente que rodea el uso de sistemas computacionales en una empresa." (Aguilar M y Asociados, 2012)

Es importante conocer cada una de las clasificaciones de la auditoria para una mejor aplicación al momento de realizar una auditoria en dichas áreas asignadas.

AUDITORIA DE GESTIÓN

"Blanco Luna (1997) la auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y de la dirección.

Indicadores de gestión

La medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa. En la literatura existe una infinidad de definiciones al respecto; su definición no es una tarea fácil dado que este concepto envuelve elementos físicos y lógicos, depende de la visión del cuerpo gerencial, de la composición y estructura jerárquica y de los sistemas de soporte de la empresa. (Espín Romero, 2015).

La auditoría de gestión, es la que se encarga de medir la eficacia, eficacia y calidad de los procesos de las organizaciones y la gestión de la alta dirección:

- **Eficacia**, la consecución de las metas programadas (indicadores específicos e indicadores complementarios),
- **Eficiencia,** el uso inteligente de los recursos (análisis financiero, examen de costos, rentabilidad, índice de productividad) y la
- **Calidad,** el nivel de satisfacción logrado en los procesos, productos o servicios. (Blanco Luna, 1997)"

La auditoría de gestión es un examen donde evalúa la eficiencia, eficacia y calidad con que esta actúa. Además, expresa como los profesionales externos e independientes laboran en la misma, todo esto con el propósito de emitir un informe sobre la situación que se presenta en la misma.

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

La auditoría de gestión es la que mide el desempeño para la obtención de resultados favorables para las instituciones, es un instrumento que ayuda a la gerencia mediante evaluaciones de sistemas.

Auditoría externa

"Es un examen de los estados financieros de una entidad, con la finalidad de permitirle al auditor expresar una opinión sobre si dichos estados financieros están presentados razonablemente, en todos sus aspectos substanciales, de conformidad con el marco contable aplicable. (Rodríguez Velázquez, 2015)"

La auditoría externa es la que examinará los estados financieros con el fin de que todo esté en orden y apropiado, esto permitirá emitir una opinión de la situación de dichos estados financieros.

Auditoría interna

"La auditoría interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. (Jiménez, 2008)"

La auditoría interna se encargara de examinar sistema de informes económicos mediante la aplicación de técnicas y herramientas necesarias para la misma. Esta auditoria es de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la fe pública.

IMPORTANCIA DE AUDITORIA DE GESTIÓN

"La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra empresa. Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia. (Jesus Maria Ruiz, 2014)"

La auditoría de gestión es importante realizarla en las entidades ya que mediante estas se verán las falencias que existen en la misma, esto servirá para tomar las debidas decisiones correctivas para el mejoramiento de la entidad.

FASES DE LA AUDITORIA, Jhoana Frereiro (2015)

a. "**Planeación.-** La planeación de la auditoria de gestión comprende dos etapas:

La revisión general.- se inicia con el conocimiento de la entidad, programa o actividad por examinar. El equipo de auditoría adquiere un efectivo conocimiento de sus actividades y operaciones, identificando aspectos tales como: fines, objetivos y metas, recursos asignados, sistemas y controles gerenciales clave.

La revisión estratégica.- enfatiza en el conocimiento y comprensión de la entidad, programa o actividad a examinar, mediante la recopilación de información u observación física de sus operaciones. Esta tarea implica el análisis preliminar en la propia entidad y descripción de diversos asuntos tales como: ambiente de control, factores externos e internos, áreas generales y revisión, criterios de auditoría e identificación de los asuntos más importantes, que nos sirvan de base para elaborar el plan estratégico.

b. Ejecución

en esta fase procedemos con la realización de todo lo planificado, comprende la elaboración de los programas de auditoría, la recopilación de documentos, realización de pruebas y análisis de evidencias, para asegurar su suficiencia, competencia y pertinencia, de modo de acumular bases suficientes para la formulación de observaciones, conclusiones y recomendaciones efectivas y debidamente respaldadas, así como para acreditar haber llevado a cabo el examen de acuerdo con los requisitos de calidad establecidos. En esta fase se aplican procedimientos y técnicas de auditoría y comprende de: pruebas y evaluación de controles, identificación de hallazgos, y elaboración de informes que comuniquen resultados.

c. Informe

El informe de auditoría es el documento que formaliza todas las observaciones que se elaboraron en el trabajo de auditoría, este documento, que es producto final del examen deberá detallar, comentarios de la entidad, evaluación final de tales comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Este documento, después del control de calidad post–auditoría, mediante el que se confirman los requisitos de calidad y confiabilidad, es finalmente aprobado y remitido a la entidad auditada.

d. Seguimiento

El trabajo de la auditoría de gestión no sería de utilidad, si no se lograran concretar y materializar las recomendaciones incluidas en el informe, la dirección de la entidad deberá tomar las medidas para que se realice la implantación de las mismas. (Jhoana Karina Frereiro Chico, 2015)"

Las fases de la auditoria de gestión están comprendidas por la planeación, ejecución, informe, y seguimiento. La auditoría debe de seguir su secuencia y orden para la obtención de un trabajo eficiente.

FASE I: Conocimiento Preliminar "Isabel Armas Hereida (2012)

Inicia con la fase del diagnóstico, entre sus objetivos más importantes, esta de obtener un conocimiento integral de la empresa. Otro objetivo de esta fase, es tener un conocimiento claro de la misión, visión, objetivos, metas políticas, estrategias y cultura organizacional, tanto en su nivel estratégico, como en los niveles táctico y operativo. El auditor debe tener presente, que la misión es la razón de ser de la empresa, de ella se generen variables que nos permiten medir la gestión a través de la gestión de indicadores. Para conseguir este propósito, el auditor visita las instalaciones de la empresa para observar el desarrollo de las actividades y operaciones de la empresa. Revisa el archivo corriente y permanente de la información de auditorías anteriores. Es importante aplicar desde esta fase las siguientes técnicas de auditoría

FASE II.- Planificación

Cumple con un objetivo fundamental, diseñar una estrategia de trabajo a la medida de las necesidades de la organización:

El cómo, una vez que disponemos de la información de la fase preliminar, ya contamos con una importante aproximación del riesgo, nos familiarizamos con los principales componentes determinados, lo que nos permite evaluar su cumplimiento en el control interno, establecer

debilidades o inconformidades, lo que a su vez contribuye a fijar objetivos claros en el plan de auditoría de gestión

Para qué, una vez identificados los objetivos de la auditoría, el auditor revisa y analiza la información y documentación obtenida en la fase anterior, con la finalidad de identificar controles claves, para verificar su cumplimiento y ejecutar una evaluación de control interno, aplicando indicadores de efectividad al cumplimiento de controles

FASE III: Ejecución

Es la aplicación de los programas de trabajo diseñados en la estrategia de auditoria a seguir.

Como resultado de la aplicación de los programas de trabajo, se determinan las áreas que requieren mejoras, resultados que se sustentan en los hallazgos cuyos atributos son la condición, criterio, causa y efecto. La calidad en el desarrollo de estos hallazgos, es la conformidad de una evidencia suficiente, competente y pertinente por cada componente.

Se evalúa la gestión a través de la aplicación de indicadores, permitiendo con esto, la determinación de inconformidades o situaciones no deseadas que deben ser corregidas en forma oportuna, siendo este proceso, el de mejoramiento es decir, el valor agregado que busca la auditoria, cuyo fin primordial es corregir inconformidades con respecto a los estándares planificados

El producto de esta fase, es preparar un informe que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones, actividad concluyente de la fase de comunicación cuando se efectúa la homologación de los resultados.

FASE IV: Comunicación de Resultados

Se cumple durante todo el proceso de la auditoria, su propósito, impulsar la toma de acciones correctivas de inmediato. Es importante que el informe de auditoría antes de su emisión, deba ser discutido en una conferencia final.

FASE V: Seguimiento

Comprende el seguimiento mediante la evaluación al cumplimiento de las acciones correctivas, es decir, en esta fase se sustenta el valor agregado del trabajo del auditor. El

impacto que busca la labor de auditoría de gestión, es que las organizaciones mejoren su gestión integral.” (Isabel Armas Heredia, 2012)

Las fases son los procesos que se lleva a cabo en la auditoria de gestión, se deberá tomar en cuenta su respectivo orden ya que se:

Empieza por su conocimiento preliminar que consiste en obtener un conocimiento integral del objetivo de la entidad, ya que mediante el proceso de esta fase se lograra una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoria a un costo y tiempo razonable.

La segunda planificación en esta fase se fundamenta en orientar la revisión hacías los objetivos establecidos ya que mediante esto se establecerá los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

La siguiente fase es la ejecución en la cual se ejecutara propiamente la auditoria, pues en esta instancia se desarrollara los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria, basadas en los criterios de auditoria y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar conclusiones y recomendaciones.

La siguiente la comunicación de resultados esta fase se preparara un informe final en la cual no solo revelara las deficiencias existentes, sino que también contendrá los hallazgos positivos.

Por ultima y no menos importante es la fase del seguimiento en la cual los auditores internos llevara a cabo el seguimiento correspondiente de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades, derivadas en la entidad.

6.3. MARCO CONCEPTUAL

Auditoría: La auditoría se la realiza con la intención de verificar, analizar y obtener evidencias sobre informaciones de una entidad, para determina si en ella se cumplen con los procedimientos contables y de proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una actividad concreta.

Gestión: La gestión es la acción de manifestar que se oriente a la empresa hacia mejores resultados de calidad, mediante control que permitan el seguimiento del mismo.

Eficiencia: La eficiencia es la capacidad de realizar o cumplir adecuadamente una función que haya sido designada, para obtener resultados favorables.

Eficacia: Rango Berrocal, Huaraca Ibharra… (2014) "Un administrador eficaz es aquel cuya unidad de trabajo alcanza diariamente las metas de producción en términos de cantidad y calidad de los resultados"

La eficacia tiene relación con los fines y propósitos, para conseguir sus objetivos establecidos.

Calidad: Es el nivel de satisfacción logrado en los procesos, productos o servicios.

Efectividad: "Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados".

La efectividad es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, esta se da con el fin de conseguir los resultados que se buscan.

Productividad: "La productividad se definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. Se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc." (Rango Berrocal, 2014)

Se entiende por productividad a la capacidad de la naturaleza o la industria para producir, este se relaciona entre la cantidad de bienes y servicios producidos día a día, además de la cantidad de recursos utilizados.

Cooperativa de ahorro y crédito: En la ley de la economía popular y solidaria en su título quinto de su art. 34 define que las cooperativas son las sociedades de personas, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

En su actividad y relaciones, se sujetarán a los valores y principios cooperativos, aprobados por la alianza cooperativa internacional y su declaración de identidad. (IEPS, 2012)

Sistema financiero: El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica del país haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos.

Los intermediarios financieros se encargan de captar depósitos del público (ahorros), y, prestarlos a los demandantes de recursos (créditos). (Romero, 2015)**.**

VII. METODOLOGÍA O DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACION

Investigación exploratoria

Este tipo de investigación ayudara en la obtención de objetivos, políticas crediticias o datos relacionados al trabajo, para tener un análisis preliminar a la situación, ya que siempre hay aspectos que orientan a la actividad.

Investigación documental

Mediante este proceso de recopilación de información se utilizaron libros, información web, módulos y archivos de la cooperativa que directamente aportaron a la investigación que se realizó.

Investigación descriptiva

Durante esta investigación descriptiva permitió estar al tanto del entorno de la cooperativa, percibir todas las falencias que sirvieron para profundizar el conocimiento objetico del problema, sujeto de la investigación y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado, involucrando a las personas, hechos, procesos y sus relaciones.

7.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método inductivo

Condujo a profundizar en el análisis de los fenómenos, estudiando todos los elementos relevantes, para obtener las conclusiones necesarias y aportar respuestas a las dudas encontradas.

Método deductivo

En este se parte de hechos, sucesos, problemas generales para llegar a los síntomas, causas y efectos particulares y poderlos estudiar detalladamente obteniendo así un diagnóstico general del problema.

Con este método se podrá analizar parámetros que conlleva del porque los clientes se mantienen atrasados en el pago de los créditos concedidos incumpliendo sus obligaciones.

Método estadístico

Este método consiste en obtener representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores numéricos de un estudio o de un proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones.

7.3 TÉCNICAS.

Entrevista

Con esta técnica se obtendrá datos que es realizado mediante dialogo entre dos personas, el entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona, entendida en la materia de la investigación.

Encuesta

Esta técnica se utilizó para obtener información relevante con respecto a los clientes que incumple con las obligaciones, y que conforman la lista pendiente de pago.

Observación

La técnica de observación es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

7.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.

Población

La población es el total de funcionarios de la cooperativa

Muestra

1 gerente general

1 jefe de oficina

1 oficial de crédito

1 oficial de cobranzas

1 contador

1 asesor jurídico

VIII. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Nº	Actividades	Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Visita a la cooperativa																
2	Presentación con los directivos																
3	Tramitación de proposición de tema																
4	Aprobación de tema y asignación de tutor																
5	Direccionamiento con tutor asignado del tema																
6	Elaboración de cronograma de proyecto																
7	Recolección de información																
8	Desarrollo de introducción																
9	Planteamiento del problema																
10	Formulación de las sub preguntas de investigación																
11	Elaboración de objetivos, específicos.																
12	Justificación																
13	Desarrollar el marco teórico, marco referencial, marco conceptual																
14	Análisis de la metodología o diseño metodológico “incluye encuesta, entrevista a la COACMES”																
15	Recursos																
16	Hipótesis																
17	Tabulación y análisis de resultados																
18	Conclusiones																
19	Recomendaciones																
20	Bibliografía																
21	Desarrollo de la auditoria propuesta																
22	Lectura de borrador																
23	Entrega de proyecto final																
Elaborado por:						**Revisado por:**											

IX. RECURSOS

Recursos humanos

- Auditora (Profesional en formación)
- Tutor de tesis
- Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Recursos materiales

- Hojas
- Cuaderno
- Lapiceros
- Impresiones
- Carpeta

Recursos tecnológicos

- Cyber
- Lapto
- Pendrive
- Impresora
- Celular (Cámara)

Recursos económicos - financieros

Actividad	**Presupuesto**
Movilización	$ 60
Impresiones	$ 80
Empastados	$ 30
Alimentación	$ 40
Imprevistos	$ 50
Total	**$ 260**

X. HIPOTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

La determinación de políticas crediticias influye positivamente en la recuperación de cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El cumplimiento de normas y reglamentos mejora el análisis para la concesión de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo
- El acatamiento de los procedimientos administrativos crediticios incide positivamente en la recuperación del crédito
- El informe de auditoría de gestión ayuda a tomar correctivos necesarios para el fortalecimiento del área de crédito

XI. TABULACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿SE HA SOCIALIZADO LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LA INSTITUCIÓN?

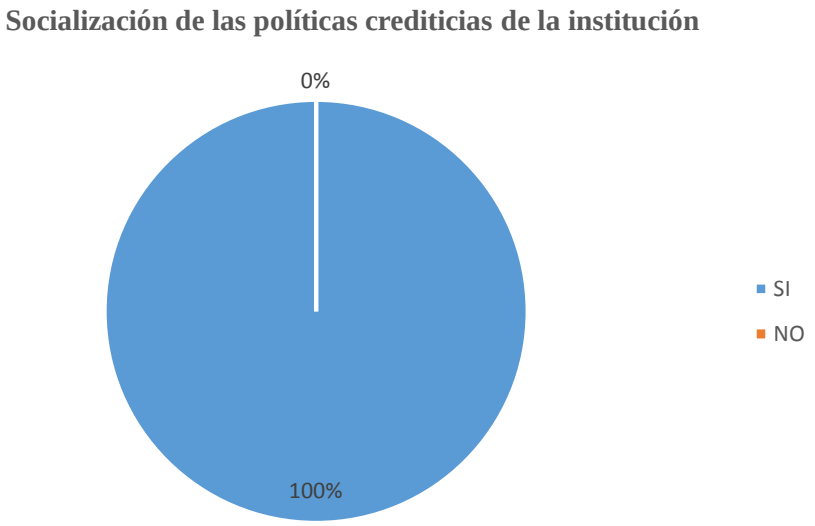
Cuadro 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
Total	**6**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Gráfico 1



Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la encuesta realizada en la COACMES a los 6 funcionarios, el 100% dijeron que, si se ha socializado las políticas crediticias de la institución, dando así un 0% a la respuesta no. Dentro de toda normativa de administración, es necesario que la gerencia socialice continua y oportunamente las políticas que rigen a cada uno de los departamentos para un rendimiento factible en sus actividades.

2. ¿USTED CONOCE LAS NORMATIVAS DE CRÉDITO QUE RIGEN A LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO?

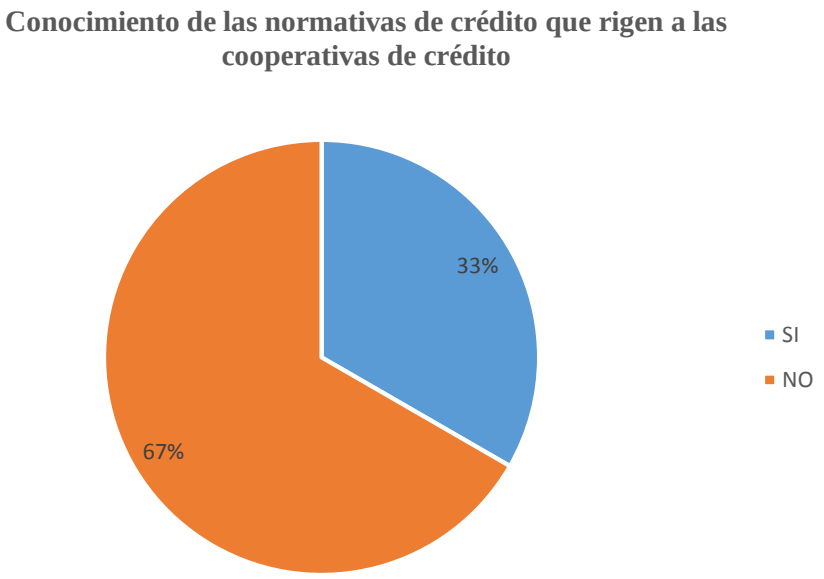
Cuadro 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33
No	4	67
Total	**6**	**100 %**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 2



Análisis e interpretación de resultados

De la encuesta realizada a los 6 funcionarios, el 33% dijeron que si las conocen, mientras el 67% dijeron que no conocen las normativas de créditos que rigen a las instituciones. En toda institución el personal debe de tener conocimiento de las normativas crediticias que rigen a la cooperativa de crédito para un buen rendimiento de la misma.

3. ¿CREE USTED QUE SE CUMPLEN CON TODOS LOS PARÁMETROS DE POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LA INSTITUCIÓN?

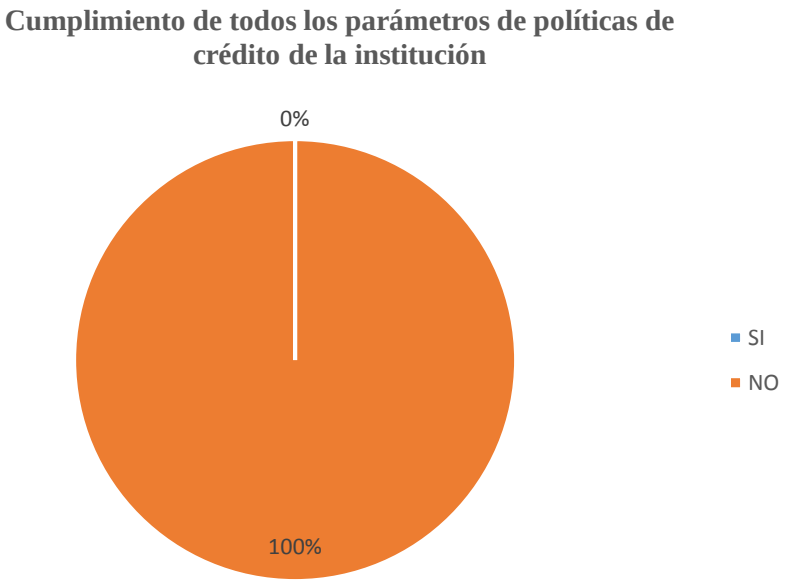
Cuadro 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	6	100
Total	**6**	**100 %**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 3



Análisis e interpretación de resultados

De los 6 funcionarios encuestados el 0% de ellos creen que si se cumplen con todos los parámetros de políticas de crédito de la institución, y el 100% dijeron que no. Es conveniente que el personal de la cooperativa cumpla con todos los parámetros de políticas, para que así no halla inconveniente a la hora de realizar los procesos de créditos y cobranzas.

4. ¿LA GERENCIA REALIZA VISITAS PREVIAS EN LA SUCURSAL DE COACMES DE PORTOVIEJO PARA CONSTATAR QUE SE CUMPLA Y SE APLIQUEN DEBIDAMENTE EL REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS?

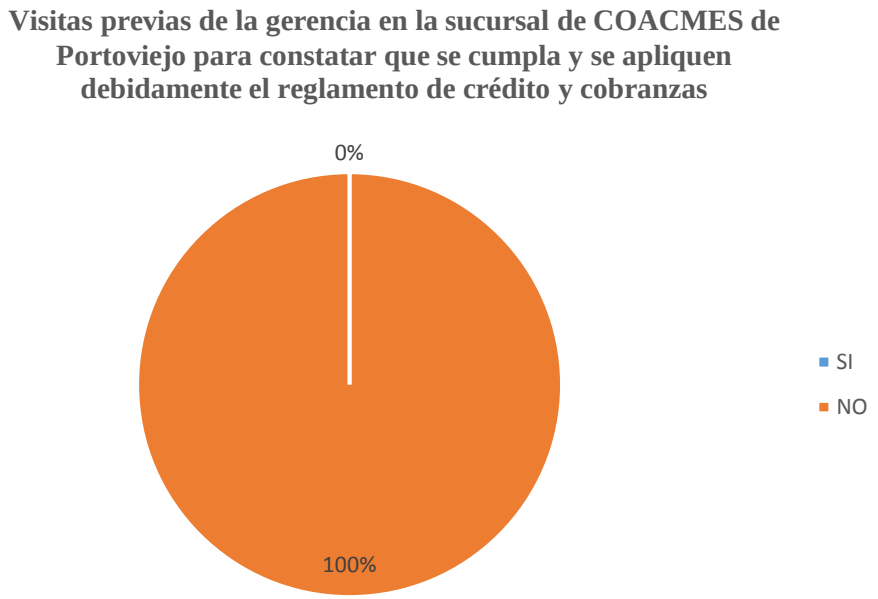
Cuadro 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	6	100
Total	**6**	**100 %**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 4



Análisis e interpretación de resultados

De los 6 funcionarios encuestados el 0% dijeron que si, mientras que el 100% dijeron que no reciben visitas previas de la gerencia para constatar que se cumplan y se apliquen debidamente el reglamento de crédito y cobranzas. La alta gerencia debe de llevar un control y vigilancia del trabajo que realiza sus funcionarios para que esto no afecte a la cooperativa.

5. **¿LA GERENCIA REALIZA CONTINUAS Y DEBIDAS CAPACITACIONES, A SUS FUNCIONARIOS DE CÓMO SE REALIZA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO Y ORIENTACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL MISMO, Y DE CÓMO DEBE SER LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA QUE ORIENTA AL CLIENTE?**

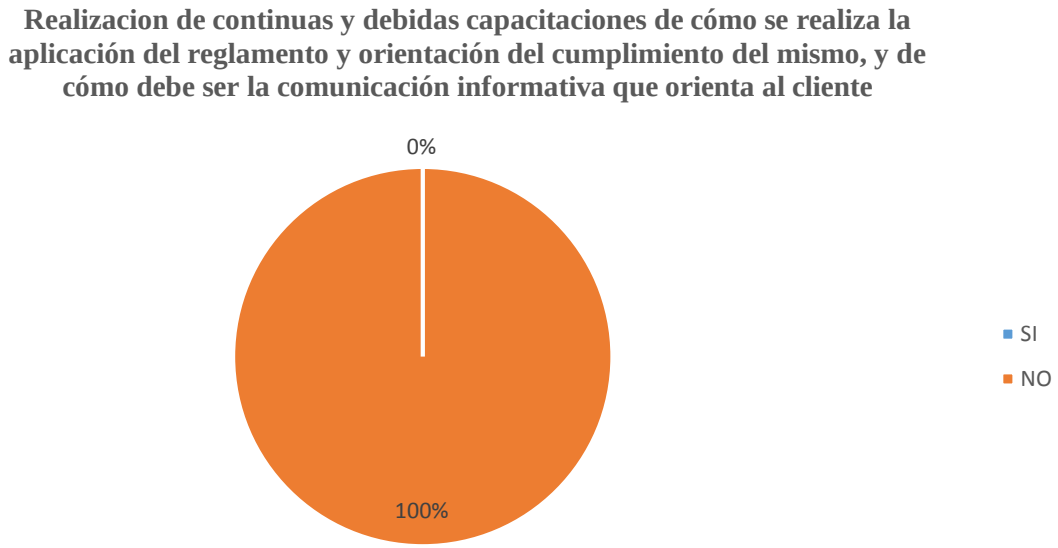
Cuadro 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	6	100
Total	**6**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 5



Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los 6 funcionarios encuestados el 0% dijeron que si, mientras que el 100% dijeron que la gerencia no realiza continuas y debidas capacitaciones de cómo deben realizar la aplicación del reglamento del mismo, y de cómo deben ser la comunicación informativa que orienta al cliente.

6. ¿CREE USTED QUE LOS CRÉDITOS QUE SE OTORGAN A LOS CLIENTES ESTÁN DENTRO DE LA NORMATIVA LEGAL REGIDA POR LA SEPS (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA)?

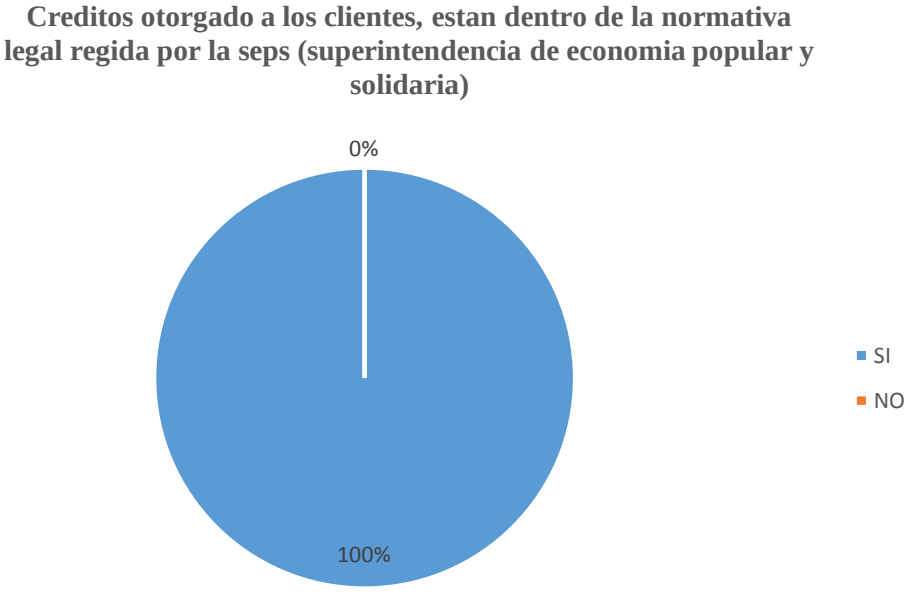
Cuadro 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
Total	**6**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 6



Análisis e interpretación de resultados

De los 6 funcionarios que se les realizo la encuesta, el 100% creen que los créditos que se otorgan a los clientes están dentro de la normativa legal regida por la SEPS, mientras que el 0% dijeron que no. Son necesario las debidas observaciones al momento de otorgar créditos a los clientes tomando en cuenta lo que se establece las normativas para que así no halla inconveniente.

7. ¿SE REALIZAN PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR?

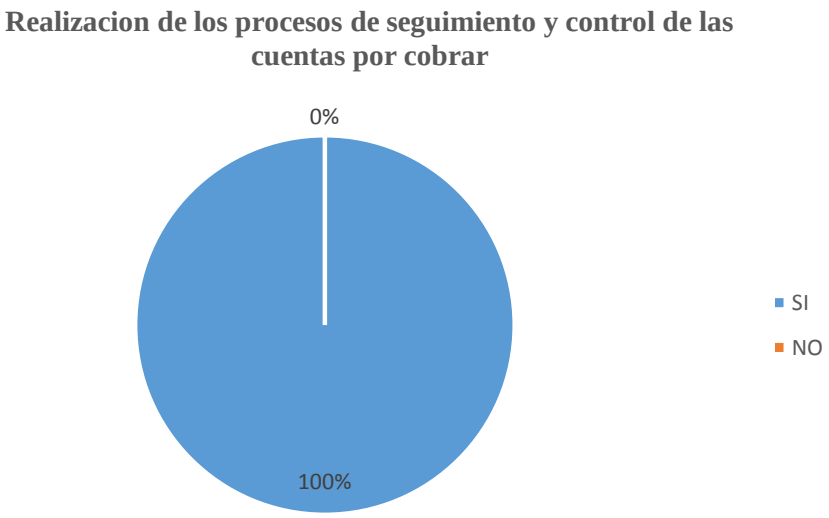
Cuadro 7

Alternativas	Frecuencia	porcentaje
Si	6	100
No	0	0
Total	**6**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 7



Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la respuesta de los 6 funcionarios el 100% dijeron que si realizan un seguimiento y control de las cuentas por cobrar, mientras que el 0% dijeron que no. Es necesario la continuidad de los procesos de seguimiento que se llevan a cabo para el adecuado control de las cuentas por cobrar para beneficio de la institución.

8. CUÁLES DE LAS SIGUIENTES HERRAMIENTAS O TECNICA UTILIZA USTED PARA RECORDARLE AL CLIENTE DE LA OBLIGACION PENDIENTE DE PAGO:

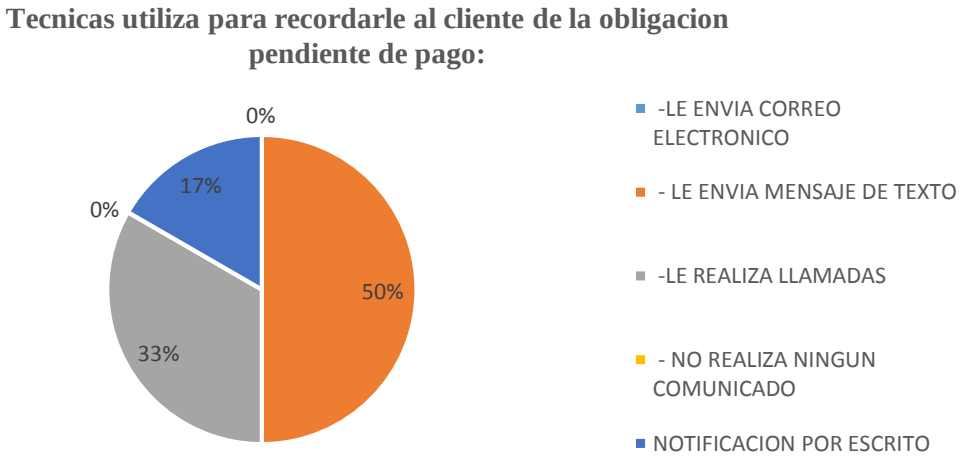
Cuadro 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
-Le envía correo electrónico	0	0
- Le envía mensaje de texto	3	50
-Le realiza llamadas	2	33
- No realiza ningún comunicado	0	0
- Notificación por escrito	1	17
Total	**6**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 8



Análisis e interpretación de resultados

De la encuesta realizada a los 6 funcionario de la COACMES el 50% dijeron que utilizan la herramienta y técnica de envió de mensaje de texto a los clientes para recordarles de la obligación pendiente de pago, el 33% dijeron que también se lo realizan por medio de llamadas, y el otro 17% dijeron que además aplican la notificación por escrito como envió de oficio al lugar de trabajo o a su casa y por medio de redes sociales como Whatsapp. Es adecuado la utilización de técnicas de comunicación en la cooperativa ya que hay clientes despistados, irresponsables que no pagan a la fecha que es, mediante la comunicación le ayudara a la institución a un mejor rendimiento de sus cobros.

9. SEGÚN EL INFORME MENSUAL DE LA CARTERA ¿CUÁL DE ELLAS ES LA MÁS ELEVADA EN Nº DE CLIENTES?

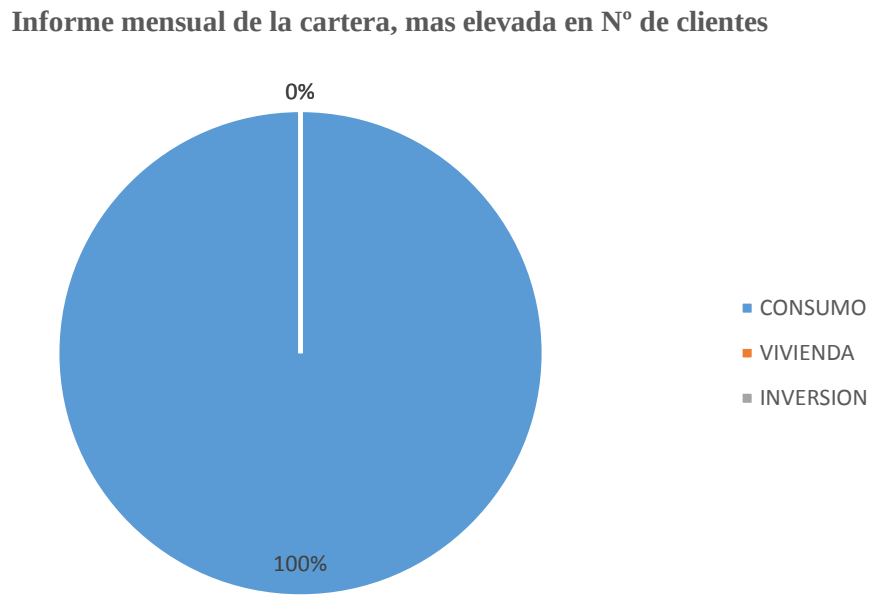
Cuadro 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Consumo	6	100
Vivienda	0	0
Inversión	0	0
Total	**6**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 9



Análisis e interpretación de resultados

De los 6 funcionarios encuestados el 100% dijeron que según el informe mensual de la cartera la más elevada en nº de clientes es la de consumo, el 0% dijeron que la más elevada es la de inversiones y mientras que el 0% dijeron la de vivienda. En la cooperativa COACMES la que se utiliza más es la de consumo ya que está más acorde a sus necesidades.

10. ¿SE HAN REALIZADO ANTERIORMENTE AUDITORIA EN LA COOPERATIVA?

Cuadro 10

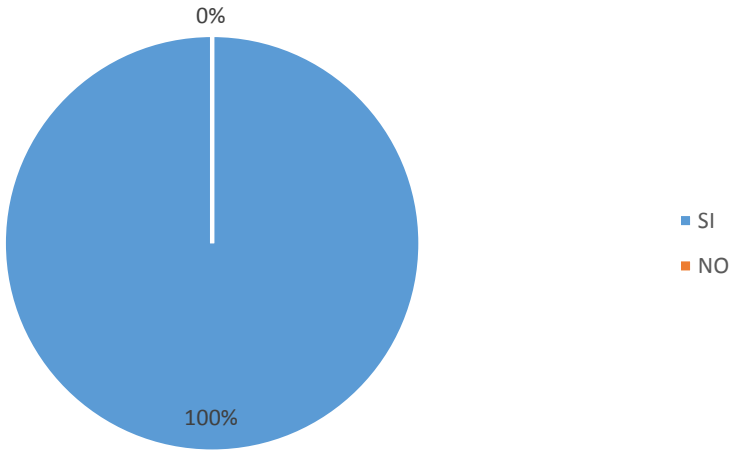
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
Total	**6**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 10

Realizacion anteriormente de auditoria en la cooperativa



Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a las encuestas obtenidas a los 6 funcionarios el 100% dijeron que, si se han realizado auditoria anteriormente de auditores profesionales en la cooperativa, mientras que el 0% dijeron que no. Teniendo en cuenta la realización de auditoria anteriores es necesarios que tomen en cuenta sus respectivas recomendaciones ya que de ella se obtendrá la prevención de riesgos que en ocasiones se puedan ocurrir.

11. ¿CREE USTED QUE ES NECESARIO UNA CAPACITACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO?

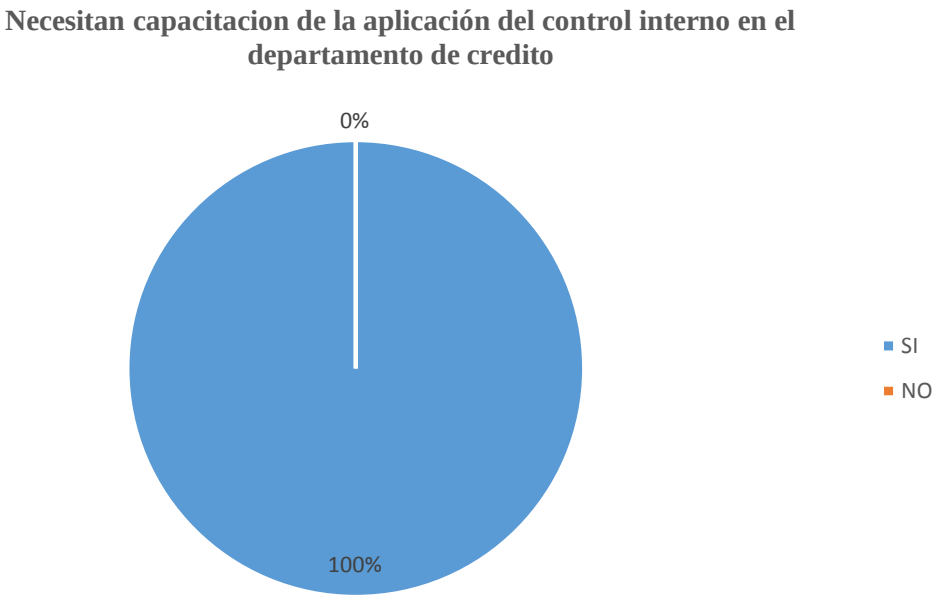
Cuadro 11

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
Total	**6**	**100**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 11



Análisis e interpretación de resultados

De las encuesta realizadas a los 6 funcionarios el 100% de ellos dijeron que si creen que es necesario una capacitación de la aplicación del control interno en el departamento de crédito, mientras que el 0% dijeron que no. Es necesario que implemente capacitaciones acerca de la aplicación del control interno.

12. ¿CREE USTED QUE REALIZAR UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA EN EL ÁREA DE CRÉDITO, ES ADECUADO PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES EN EL FORTALECIMIENTO DE LA COOPERATIVA?

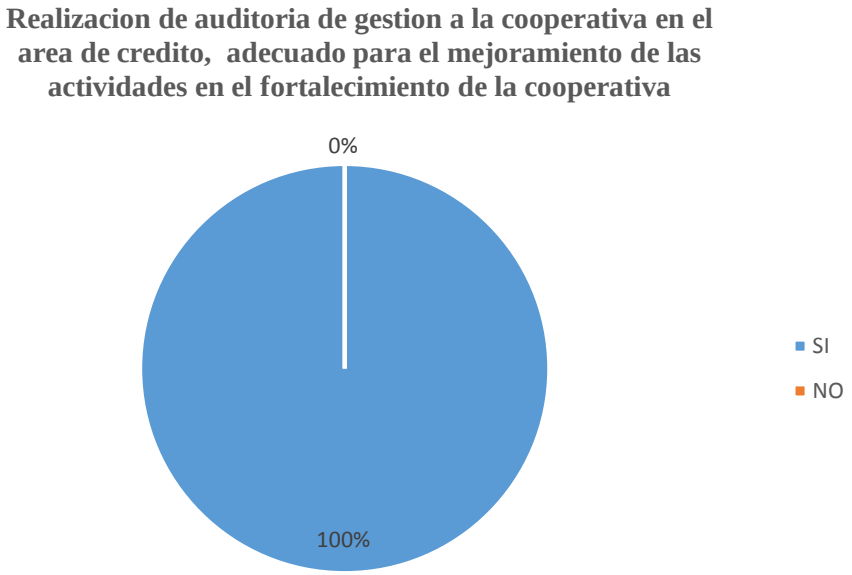
Cuadro 12

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
Total	**6**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 12



Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la encuesta realizada a los 6 funcionarios de la COACMES el 100% dijeron que si cree que realizar una auditoría de gestión en la cooperativa en el área de crédito es adecuada para el mejoramiento de la COACMES. Realizar auditoria de gestión en la cooperativa es adecuado ya que mediante este se detectara posibles irregularidades en la cual podrán tomar en cuentas las recomendaciones para un mejor rendimiento de la cooperativa.

XII. CONCLUSION

Como resultado obtenido de la investigación en la cooperativa es posible concluir que la socialización de las políticas crediticias se las realiza con normalidad ya que mediante este conocimiento incidirá en la recuperación de crédito, aunque el conocimiento de los funcionarios sobre las normativas que rigen a las cooperativas y el cumplimiento de todos sus parámetros de créditos no son cumplido en su totalidad.

Por otro lado, la verificación del cumplimiento de normas y reglamentos para la concesión de créditos por parte de la gerencia hacia sus funcionarios no es muy aceptable, se observa descuido y negligencia por parte de la alta gerencia para la realización de debidas y continuas capacitaciones para un rendimiento favorable de sus funcionarios en sus actividades.

Una vez que se ha analizado que procedimientos aplican para la recuperación de cartera de créditos, se pudo apreciar que dichos créditos que se les otorgan a los clientes están dentro de la normativa legal regida por la SEPS, además realizan procesos de seguimiento y control de las cuentas por cobrar, y utilizan herramientas de comunicación para recordarles a sus clientes de sus pagos pendiente tomando en cuenta que ellos reflejan el consumo de cartera como más elevada. Además, los socios que han solicitado la adquisición de los créditos están incumpliendo con lo estipulado en el contrato, a la hora de cancelar los pagos, estos reflejan como pagos pendientes por parte de los clientes ya que no cancelada a la fecha establecida, para ello los miembros de la cooperativa debe de implementar estrategia para el cobro de cartera.

Con la realización de la auditoria de gestión al proceso del área de crédito de la cooperativa se pudo evidenciar que las auditorías realizadas en la cooperativa son necesarias ya que mediante estas se reflejas irregularidades que pueden ser corregidas para el mejoramiento de las actividades en el fortalecimiento de la cooperativa., además se pudo constatar que necesita de continuas capacitaciones, una de ellas es para la aplicación del control interno en el departamento de crédito.

XIII. RECOMENDACIÓN

Para la gerencia de la COACMES se recomienda que socialicen continua y oportunamente a sus funcionarios las normativas que rigen a las cooperativas y que verifiquen que cumplan con todos los parámetros establecido en el reglamento para el rendimiento de sus funciones en la cooperativa.

Además, que realicen las respectivas visitas previas a la cooperativa, para que constaten que se cumplan con normalidad de las actividades, acatando el reglamento de crédito.

Diagnosticar a cada funcionario sobre los procedimientos que realizan, cumpliendo con la normativa legal regida por la SEPS en el "reglamento crediticio interno", para que esto no influya a la hora de la recuperación de cartera por concesión de créditos a clientes.

Solicitar auditorias y permitir que se realicen auditorias para un mejor rendimiento en el desarrollo económico financiero de la COACMES mediante la colaboración del personal encargado, además que cumplan y tomen en cuenta las recomendaciones plasmadas para un rendimiento de funcionamiento de la cooperativa y cada uno de sus funcionarios.

XIV BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

abril cubero, t. (2009). *auditoria de gestion.* cuenca: definicion de gestion.

aguilar m y asociados, z. m. (octubre de 2012). *clasificacion de auditoria*. obtenido de https://auditworld.wordpress.com/2012/10/14/auditoria-concepto-clasificacion-y-objetivos/

agustin reyes ponce. (1992). *administracion moderna*. obtenido de principios administrativos : https://books.google.com.ec/books/about/administraci%c3%b3n_moderna.html?id=twnmllybjiyc&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

aumatell c.s. (2012). *auditoria de la información.* españa, barcelona: pdf. obtenido de http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1835/1/t-uteq-0290.pdf

beatriz royo. (03 de 08 de 2013). *la gestión de la morosidad en entidades*. obtenido de http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/g

blanco luna, y. (1997). *reingeniería y gestión empresarial,* . obtenido de http://auditoria03.galeon.com/auditoria_gest.htm#_ftn2

capúz velaso josé luis, s. l. (2014). *análisis financiero y mejoramiento de la*. obtenido de http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/132/3/trabajo%20de%20graduaci%c3%93n%20an%c3%81lisis%20financiero%20y%20mejoramiento%20de%20la%20rentabilidad%20en%20la%20cooperativa%20de%20.pdf

chandrasekhar, c. (2007). *politicas financieras* . obtenido de https://esa.un.org/techcoop/documents/finance_spanish.pdf

cordova, m. s. (2006). *analisis finnaicero d ela cooperativa de horrro*. obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6278/1/tesis%20chicas1.pdf

cuatrecasas l. (2010). *gestion integral de la calidad implantación, control y certificación.* españa, barcelona. obtenido de http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1835/1/t-uteq-0290.pdf

espín romero, s. b. (2015). *auditoria de gestion a la unidad administrativa de talento humano del gad municipal de santa clara y su incidencia en la toma de decisiones administrativas.* obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17399/1/t3022i.pdf: http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17399

fernandez, n. p. (2009). *politica de cobranzas*. obtenido de http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238. consulta: 25/03/2010.

gutierrez a.d. (2011). *auditoria un enfoque práctico.* españa, madrid: pdf. obtenido de http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1835/1/t-uteq-0290.pdf

hormigo f. j. (2014). *auditoria de las áreas de la empresa.* colombia , bogota. obtenido de http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1835/1/t-uteq-0290.pdf

huayamabe, p. r. (2015). *control interno y su incidencia en la cartera de credito*. obtenido de http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1014/1/t-uteq-0174.pdf

humberto martinez rueda. (2006). *indicadores financieros*. obtenido de http://webdelprofesor.ula.ve/economia/mendezm/analisis%20i/indicadoresfinancieros.pdf

ieps, i. n. (2012). obtenido de http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf

isabel armas heredia. (2012). *fases de la auditoría de gestion exp.ppt*. obtenido de https://es.scribd.com/doc/129583579/fases-de-la-auditoria-de-gestion-exp-ppt

jesus maria ruiz, d. a. (23 de abril de 2014). *importancia de auditoria de gestion*. obtenido de http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/

jesus r.s. (2013). *indicadores de gestión empresarial.* estados unidos, bloomington. obtenido de http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1835/1/t-uteq-0290.pdf

jhoana karina frereiro chico. (julio de 2015). *auditoria de gestion - fases de auditoria de gestion*. obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8579/1/t-uce-0003-ca147-2015.pdf

jiménez, y. (10 de septiembre de 2008). *auditoria interna* . obtenido de https://www.gerencie.com/auditoria-externa.html

julian gonzalez, p. (14 de 07 de 2012). *la morosidad.* obtenido de http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericanocontabilidad/pdf/024.pdf

luna y b. (2012). *auditoría integral: normas y procedimientos* . colombia, bogota: 2da. edicion. obtenido de http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1835/1/t-uteq-0290.pdf

meneses, c. a. (2015). *indice de morosidad*. obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17495/1/t3261ig.pdf

molina, a. d. (1652). *las politicas de creditos de una entidad financiera*. obtenido de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/

moodlefex. (09 de enero de 2015). *clasificacion de cartera*. obtenido de https://es.slideshare.net/moodlefex/calificacin-de-la-cartera-de-crdito-criterios-de-clasificacin

patricia vargas c. (2009). *planificacion, organizacion, direccion y control*. obtenido de https://es.slideshare.net/centroperalvillo/planificacion-organizacion-direccion-y-coordinacion

rango berrocal, j. a. (2014). *indicadores de auditoria de gestion*. obtenido de http://www.academia.edu/9205099/eficiencia_eficacia_efectividad_productividad: www.academia.edu/9205099/eficiencia_eficacia_efectividad_productividad

rodríguez velázquez, &. a. (2015). *auditoria externa*. obtenido de kpmg: https://home.kpmg.com/ve/es/home/services/audit/auditoria-externa-.html

romero, b. (31 de 08 de 2015). *sistema financiero*. obtenido de http://tusfinanzas.ec/blog/2015/08/31/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuatoriano/

santaner, f. d. (07 de 10 de 2014). *tecnicas y politicas de recuperacion de cartera*. obtenido de https://prezi.com/vw-sw1dllao8/tecnicas-y-politicas-de-recuperacion-de-cartera/

XV. DESARROLLO DE LA AUDITORIA (PROPUESTA)

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de la auditoria de gestión, evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad; lo cual permitirá asesorar a la cooperativa con el fin de reajustar con éxito la gestión o la organización de la misma.
La aplicación y utilización de las técnicas de auditoria permitirá realizar la evaluación al control de la gestión dentro de la institución.

El resultado de la investigación es el informe de auditoría que permitirá medir el nivel en que se están cumpliendo los objetivos establecidos y el cumplimiento de las leyes y norma que rigen la institución.

Además, el resultado de la auditoria de gestión permitirá encontrar soluciones concretas a los problemas detectados a puntos débiles que tiene la cooperativa de ahorro y crédito Microempresarial sucre COACMES de Portoviejo.

FASE I Conocimiento preliminar: esta fase consiste obtener conocimiento integral de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoria a un coto y tiempo razonable.

FASE II Planificación: la planificación está orientada en la revisión hacia los objetivos establecidos para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

FASE III Ejecución: aquí es donde se ejecutará propiamente la auditoria, pues en esta instancia se desarrolla (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoria

y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

FASE IV Comunicación de resultados: consiste en realizar el borrador del informe final, además se preparará un informe final que contiene conclusiones y recomendaciones.

FASE V Seguimiento y monitoreo: una vez realizada las respectivas recomendaciones se deberá realizar el seguimiento correspondiente, dando como resultado el fortalecimiento de la cooperativa.

ANEXO 1

Orden de trabajo
Oficio: 001- jp-17
Sección: auditoría
Asunto: orden de trabajo para actividad de control
Jipijapa, 01 de Junio de 2017
Señorita
María Elizabeth Ponce Solórzano
AUDITOR JEFE DE EQUIPO

Presente

En cumplimiento a los artículos 211 de la constitución de la república y 36 de la ley orgánica de la contraloría general del estado, dispongo a usted en calidad de jefe de equipo, realice una **auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Microempresarial sucre "COACMES" de Portoviejo**, el mismo que consta del plan operativo de control del año 2017, ubicado en la ciudad de Portoviejo del cantón Portoviejo provincia de Manabí por el periodo comprendido entre 01 de Enero del 2016 hasta el 31 de Diciembre del 2016.
Los objetivos de la auditoria son:

- Determinar las políticas crediticias y su incidencia en la recuperación de cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito micro empresarial sucre "COACMES" de Portoviejo.
- Verificar el cumplimiento de normas y reglamentos para la concesión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito micro empresarial sucre "COACMES" de Portoviejo.
- Analizar los procedimientos que se aplican para la recuperación de cartera de créditos.
- Realizar la auditoria de gestión al proceso del área de crédito de la cooperativa.

El equipo de trabajo estará conformado por el Ing. José Peñafiel Loor, y la señorita María Ponce Solórzano, jefe de equipo, quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo
El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 35 días laborables, que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final.
Atentamente,

Ing. José Peñafiel Loor
TUTOR DEL PROYECTOR DE INVESTIGACIÓN - UNESUM

CARTA DE COMPROMISO

Jipijapa, 19 de Junio de 2017

Srta. Evelyn Cobeña.

Jefe de operaciones - "COACMES" de Portoviejo

Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, tengo el agrado de confirmar mi aceptación y mi entendimiento de este compromiso. La auditoría será realizada con el objeto de determinar cómo las políticas crediticias inciden en la recuperación de crédito de la cooperativa por el periodo comprendido entre el 01 de Enero del 2016 hasta el 31 de Diciembre del 2016 para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. La auditoría se realizara en sitio desde el 01 de Julio hasta el 01 de Agosto del presente año.

La auditoría se realizara de acuerdo a las políticas crediticias de la cooperativa en la recuperación del crédito. Dichos reglamentos requieren que el trabajo se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga una certeza razonable a través de la observación, entrevista, encuestas, y cualquier evidencia que sea factible para dicha auditoria.

Tomando en cuenta los siguientes objetivos planteados:

- Verificar el cumplimiento de normas y reglamentos para la concesión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito micro empresarial sucre "COACMES" de Portoviejo.
- Analizar los procedimientos que se aplican para la recuperación de cartera de créditos.
- Realizar la auditoria de gestión al proceso del área de crédito de la cooperativa.

Sin embargo cualquier hecho significativo relacionado con el proceso a ser evaluado que surja durante la auditoria, será comunicado en las conclusiones y recomendaciones del informe.

Se espera una cooperación total de todos los funcionarios de la cooperativa contando con la colaboración de la misma, confió en que ustedes pondrán a mi disposición la documentación e información que se requiera en relación con la auditoria.

Favor de firmar y devolver la copia adjuntada de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para la auditoria.

Srta. María Ponce S.	Srta. Evelyn Cobeña
RESPONSABLE DE LA AUDITORIA	**DIRECTORA DE LA COACMES**

FASE I.

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

FI-P.P
1/18

VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

La visita a la COACMES de Portoviejo se realizó el 09 de Julio de 2017 a las 11h00 am, para realizar la presentación respectiva para la apertura en la cooperativa para ello establecí dialogado con el gerente general Belffort Pico, en la cual acepto la aprobación, señalando que todo el proceso a realizar de la auditoria, será con el encargado de jefe de operaciones de la sucursal COACMES de Portoviejo la Srta. Evelyn Cobeña, donde se acordó para el día 19 de Julio para la entrega de la carta de compromiso, además se estableció aspectos importantes de la auditoria de gestión, de cómo se va a llevar a cabo.

Después de esto me dirigí al área a auditar para dar las observaciones necesarias, dentro del departamento de crédito, se logró notar que existe desconocimiento de algunos procesos de cooperativa, así como de algunos de los parámetros de reglamento de crédito. Además, no contaban con el objetivo de la institución en la sucursal para lo cual tuvieron que solicitarlo a la matriz de san clemente.

La cooperativa de ahorro y crédito Microempresarial sucre "COACMES" en la sucursal de Portoviejo, mediante la visita me señalaron que podía descargar el reglamento de crédito en la página de la COACMES además del manual de funciones con que cuenta la cooperativa.

La cooperativa cuenta con seis funcionarios, donde cada uno desempeña un rol importante: gerente general, jefe de oficina, oficial de crédito, oficial de cobranzas, contador, asesor jurídico.

Se observó que no cuenta con la seguridad adecuada, falta un vigilante "guardia de seguridad" que controle cualquier inconveniente delicado que se presente en la sucursal como robo o clientes agresivos.

Con la finalidad que la COACMES sucursal de Portoviejo tenga todo debidamente se procedió a solicitar información general de la entidad.

CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICRO EMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre, fue fundada el 5 de Agosto de 1994, fue creada con la finalidad de estimular el ahorro y la previsión. El Sr. Belfort Pico, visionario-creador y primer gerente general de la COACMES, con la ayuda de selectos amigos del balneario de San Jacinto, dieron luz en este camino institucional, en donde cada día se convertirá más luminoso.

Fue creada con la finalidad de estimular el ahorro y la previsión, unos objetivos que hoy en día podrán parecer meramente financieros pero que, en aquel contexto histórico, constituían un claro instrumento para ayudar a que las clases más desfavorecidas de este sector, dispusiesen de una entidad netamente dirigida a ellos, que les permitiera crecer financieramente en su vida familiar.

Fue abierta al público el 6 de Mayo de 1996 en un pequeño acto que marcaba la primera huella de lo que hoy es la primera cooperativa rural de la provincia de Manabí.

Ofreció una modalidad progresiva de crédito y creó su primera sucursal en la capital de la provincia Portoviejo el 11 de Abril del año 2003, introduciendo una gestión financiera moderna sin muchos trámites. La sucursal COACMES de Portoviejo se encuentra ubicada en los altos del terminal terrestre está dirigida por la jefa de operaciones la Srta. Evelyn Cobeña.

La cooperativa de ahorro y crédito micro empresarial sucre "COACMES" de Portoviejo es una cooperativa dedicada a la prestación de servicios financieros, estimulando el ahorro, en la cual se diagnosticará si se cumple con las políticas crediticias, determinando los mecanismos de recuperación de crédito para un servicio eficiente, eficaz y de calidad para el beneficio de la cooperativa y sus clientes.

Misión

Coadyuvar a elevar el nivel de vida de los socios y de la comunidad en general, especialmente la del sector pesquero, agrícola comercial, de la transportación y del sector artesanal, mediante la prestación de servicios financieros de calidad, fundamentados en los principios y valores del cooperativismo.

Visión

Ser pioneros en Manabí en la prestación de servicios financieros, con el apoyo de tecnología de punta, propendiendo a su expansión hacia la mayor parte de los cantones, para constituirnos en un ente protagónico del desarrollo de sus asociados, de la provincia y del país.

Objetivos

Objetivo general

Implementar procesos financieros, administrativos y tecnológicos para brindar servicios de calidad, alcanzar una mayor competitividad, generando una alta confianza y credibilidad en los socios y la comunidad.

Objetivos específicos

- Implementar una estructura organizativa interna, que permita operativizar todos los procesos cooperativistas, innovándolos de forma permanente en relación con los nuevos escenarios que se vayan presentado, con el apoyo de herramientas tecnológicas de punta.
- Fomentar de manera sostenida la cultura del ahorro a los socios y a la comunidad.
- Proveer de servicios financieros tradicionales y no tradicionales a los socios y a la comunidad, que les permita mejorar sus condiciones de vida, especialmente en aquellos sectores donde no existe la banca de primer piso.
- Capacitar a los socios en materia cooperativista y en el manejo práctico de la organización.

Perspectiva corporativa objetivos

Crecimiento y rentabilidad

Consolidar la solidez de la cooperativa, como entidad financiera y de desarrollo de los socios y la comunidad con servicios de calidad, fortaleciendo el posicionamiento y la capitalización de la cooperativa.

Clientes y mercado

Contribuir al crecimiento constante de las familias, coadyuvando a la generación de empleo por medio de la participación activa de los socios, de su lealtad y de la difusión eficiente de los servicios que ofrece la cooperativa.

Planificación y gestión administrativa

Mejorar la gobernabilidad y eficiencia de gestión institucional, proporcionando una adecuada planificación y educación cooperativa.

Tecnología, investigación y desarrollo del recurso humano

Promover la integración con otras entidades de la misma línea en procura de mantener convenios de financiamiento y cooperación que permitan el crecimiento institucional.

Principios, políticas y valores

Principios universales

Puntualidad

La cooperativa “COACMES” trabaja cumpliendo con responsabilidad los objetivos y metas propuestas en el tiempo propuesto, cumpliendo con sus obligaciones de forma puntual.

Adhesión voluntaria y abierta

La cooperativa “COACMES” permite ingreso o retiro, sin discriminación alguna al socio.

Trabajo en equipo

COACMES promueve una actitud fraterna, participativa y no individualista, involucrando a todos sus miembros para ofrecer un buen servicio al socio.

Interés por la colectividad

COACMES piensa en la ayuda a la gente más necesitada permitiendo su acceso más rápido a las actividades productivas y económicas a través de la dotación de créditos flexibles y asesoría.

Eficiencia

La cooperativa sucre tiene la visión de optimizar los recursos disponibles con el menor desperdicio posible, cumpliendo con metas y objetivos propuestos.

Credibilidad

La cooperativa sucre es clara con sus productos y servicios ofrecidos al cliente, generando confianza y capacidad de imagen a nivel interno y externo.

Políticas

- Informar, difundir y promover la libre adhesión y retiro voluntario;
- Información sobre deberes, derechos y procedimientos de los socios de forma transparente y democrática;
- Redistribución cuantitativa en términos financieros en función de su capital;
- Opción preferencial a instancias de integración.

Valores

Ejercer actividades con valores éticos y profesionales:

- Honestidad
- Transparencia

- Rentabilidad
- Solvencia
- Productividad
- cultura de trabajo
- justicia
- desarrollar cualquier actividad sin privilegios
- competitividad

Metas

- Al término del año 2011 cerrar con un índice de morosidad al 8%.
- Cerrar el año económico 2011 con un indicador de cartera vencida por debajo del 3.5%.
- Al finalizar el primer cuatrimestre del año 2011, el cajero automático estará operativo en un 100%.
- Al culminar el primer semestre del 2011, la contabilidad de la cooperativa se encuentre al día en sus registros.
- Al término del 2011, cerrar con un ingreso de 1.200 nuevos socios en el año.
- Gestionar al 100% durante el año 2011 la apertura de una nueva agencia de COACMES., para la parroquia crucita.
- Fortalecer durante el año 2011 el posicionamiento de la agencia COACMES Rocafuerte en un 80%.

REPORTE DEL DIAGNÓSTICO PRELIMINAR
El reporte contiene la siguiente información **a. Motivo de la auditoria** Realizar la auditoria de gestión al proceso del área de crédito de la cooperativa, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad.

b. Objetivo de la auditoria

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los reglamentos crediticios en su totalidad con que cuenta el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Microempresarial sucre "COACMES" de Portoviejo para la recuperación de cartera.

c. Alcance de la auditoria

La auditoría se realizará de acuerdo con el manual y normas de auditoria de gestión para la cual se realizarán pruebas y procedimientos para medir y evaluar el desempeño de la institución y obtener la información relevante del trabajo de la auditoria.

COACMES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre, fue fundada el 5 de Agosto de 1994, fue creada con la finalidad de estimular el ahorro y la previsión. El Sr. Belffort Pico, visionario-creador y primer gerente general de la COACMES, con la ayuda de selectos amigos del balneario de San Jacinto, dieron luz en este camino institucional, en donde cada día se convertirá más luminoso.

Fue creada con la finalidad de estimular el ahorro y la previsión, unos objetivos que hoy en día podrán parecer meramente financieros pero que, en aquel contexto histórico, constituían un claro instrumento para ayudar a que las clases más desfavorecidas de este sector, dispusiesen de una entidad netamente dirigida a ellos, que les permitiera crecer financieramente en su vida familiar.

Fue abierta al público el 6 de Mayo de 1996 en un pequeño acto que marcaba la primera huella de lo que hoy es la primera cooperativa rural de la provincia de Manabí.

Ofreció una modalidad progresiva de crédito y creó su primera sucursal en la capital de la provincia Portoviejo el 11 de Abril del año 2003, introduciendo una gestión financiera moderna sin muchos trámites. La sucursal COACMES de Portoviejo se encuentra ubicada en los altos del terminal terrestre está dirigida por la jefa de operaciones la Srta. Evelyn Cobeña.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo es una cooperativa dedicada a la prestación de servicios financieros, estimulando el ahorro, en la cual se diagnosticara si se cumple con las políticas crediticias, determinando los mecanismos

de recuperación de crédito para un servicio eficiente, eficaz y de calidad para el beneficio de la cooperativa y sus clientes.

Misión

Coadyuvar a elevar el nivel de vida de los socios y de la comunidad en general, especialmente la del sector pesquero, agrícola comercial, de la transportación y del sector artesanal, mediante la prestación de servicios financieros de calidad, fundamentados en los principios y valores del cooperativismo.

Visión

Ser pioneros en Manabí en la prestación de servicios financieros, con el apoyo de tecnología de punta, propendiendo a su expansión hacia la mayor parte de los cantones, para constituirnos en un ente protagónico del desarrollo de sus asociados, de la provincia y del país.

Objetivos

Objetivo general

Implementar procesos financieros, administrativos y tecnológicos para brindar servicios de calidad, alcanzar una mayor competitividad, generando una alta confianza y credibilidad en los socios y la comunidad.

Objetivos específicos

- Implementar una estructura organizativa interna, que permita operativizar todos los procesos cooperativistas, innovándolos de forma permanente en relación con los nuevos escenarios que se vayan presentado, con el apoyo de herramientas tecnológicas de punta.
- Fomentar de manera sostenida la cultura del ahorro a los socios y a la comunidad.
- Proveer de servicios financieros tradicionales y no tradicionales a los socios y a la comunidad, que les permita mejorar sus condiciones de vida, especialmente en aquellos sectores donde no existe la banca de primer piso.
- Capacitar a los socios en materia cooperativista y en el manejo práctico de la organización.

Perspectiva corporativa objetivos

Crecimiento y rentabilidad

Consolidar la solidez de la cooperativa, como entidad financiera y de desarrollo de los socios y la comunidad con servicios de calidad, fortaleciendo el posicionamiento y la capitalización de la cooperativa.

Clientes y mercado

Contribuir al crecimiento constante de las familias, coadyuvando a la generación de empleo por medio de la participación activa de los socios, de su lealtad y de la difusión eficiente de los servicios que ofrece la cooperativa.

Planificación y gestión administrativa

Mejorar la gobernabilidad y eficiencia de gestión institucional, proporcionando una adecuada planificación y educación cooperativa.

Tecnología, investigación y desarrollo del recurso humano

Promover la integración con otras entidades de la misma línea en procura de mantener convenios de financiamiento y cooperación que permitan el crecimiento institucional.

Principios, políticas y valores

Principios universales

Puntualidad

La cooperativa "COACMES" trabaja cumpliendo con responsabilidad los objetivos y metas propuestas en el tiempo propuesto, cumpliendo con sus obligaciones de forma puntual.

Adhesión voluntaria y abierta

La cooperativa "COACMES" permite ingreso o retiro, sin discriminación alguna al socio.

Trabajo en equipo

COACMES promueve una actitud fraterna, participativa y no individualista, involucrando a todos sus miembros para ofrecer un buen servicio al socio.

Interés por la colectividad

COACMES piensa en la ayuda a la gente más necesitada permitiendo su acceso más rápido a las actividades productivas y económicas a través de la dotación de créditos flexibles y asesoría.

Eficiencia

La cooperativa sucre tiene la visión de optimizar los recursos disponibles con el menor desperdicio posible, cumpliendo con metas y objetivos propuestos.

Credibilidad

La cooperativa sucre es clara con sus productos y servicios ofrecidos al cliente, generando confianza y capacidad de imagen a nivel interno y externo.

Políticas

- Informar, difundir y promover la libre adhesión y retiro voluntario;
- Información sobre deberes, derechos y procedimientos de los socios de forma transparente y democrática;
- Redistribución cuantitativa en términos financieros en función de su capital;
- Opción preferencial a instancias de integración.

Valores

Ejercer actividades con valores éticos y profesionales:

- Honestidad
- Transparencia
- Rentabilidad
- Solvencia
- Productividad
- Cultura de trabajo
- Justicia
- Desarrollar cualquier actividad sin privilegios
- Competitividad

Metas

- Al término del año 2011 cerrar con un índice de morosidad al 8%.
- Cerrar el año económico 2011 con un indicador de cartera vencida por debajo del 3.5%.
- Al finalizar el primer cuatrimestre del año 2011, el cajero automático estará operativo en un 100%.
- Al culminar el primer semestre del 2011, la contabilidad de la cooperativa se encuentre al día en sus registros.
- Al término del 2011, cerrar con un ingreso de 1.200 nuevos socios en el año.
- Gestionar al 100% durante el año 2011 la apertura de una nueva agencia de COACMES., para la parroquia crucita.
- Fortalecer durante el año 2011 el posicionamiento de la agencia COACMES Rocafuerte en un 80%.

Funcionarios responsables por áreas

Nivel ejecutivo

Gerente general: Ing. Belffort Pico Medranda

Jefe de oficina: Ing. Evelyn Cobeña

Nivel legislativo

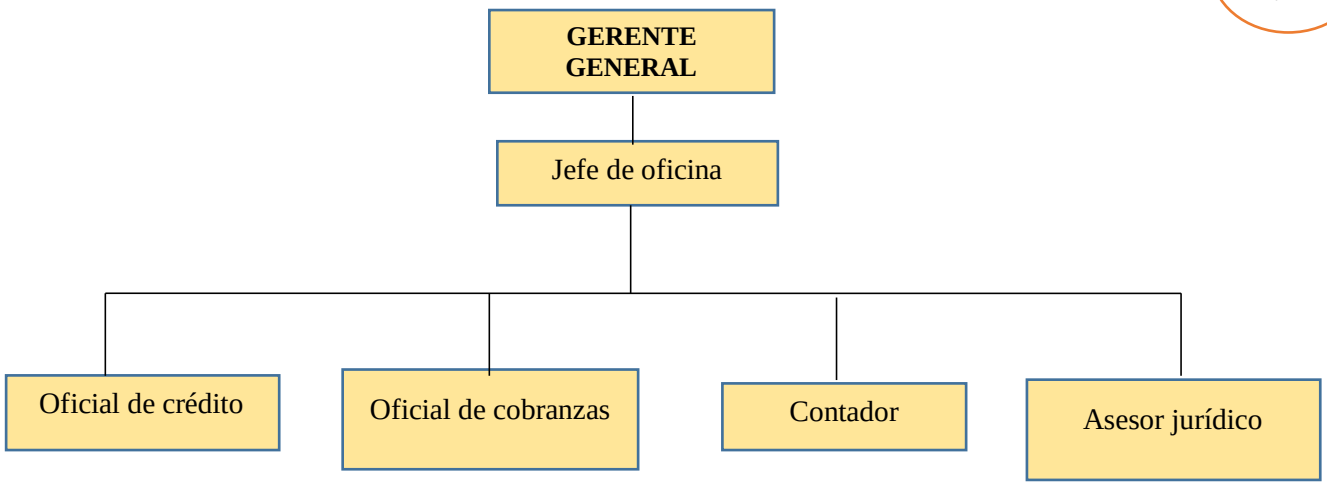
Oficial de crédito: Ing. Narcisa Vásquez

Oficial de cobranzas: Ing. Zonia Muñoz Cedeño

Contador: Ing. Cesar Emilio Rivadeneira

Asesor jurídico: Ing. Rodolfo Mendoza Rodríguez

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Gerente general.- establece el perfil laboral de cada colaborado.

El establece las funciones para el cargo de cada colaborador: jefe de oficina, oficial de crédito, oficial de cobranzas, contador, asesor jurídico.

Jefe de oficina: el cargo de jefe de oficina de acuerdo al organigrama de la cooperativa depende de manera directa de la gerencia.

Todos los jefes de oficina tienen que ser capaces de pensar como si fueran el gerente general, para poder tomar decisiones óptimas para la empresa y no sólo defender sus "territorios" dentro de la misma, disminuyéndole el trabajo y responsabilidad al gerente general, solucionando y evitando problemas.

Descripción de las funciones:

- Planear, organizar y controlar las operaciones de la agencia, velando para que todos cuenten con los más adecuados recursos físicos, técnicos y logísticas.
- Conducir y supervisar las actividades administrativas y operativas de la agencia a su cargo, relacionadas con el otorgamiento y recuperación de créditos, captación de ahorros en sus diversas modalidades, así como de la parte administrativa de la agencia.
- Revisar y dar visto bueno a la documentación que sustentan las operaciones del día y remitir la información al departamento de contabilidad para su registro.

- Controlar y explicar las variaciones en cuanto a las captaciones y colocaciones de créditos.
- Atender a los socios absolviendo sus consultas y/o requerimientos de pago.
- Verificar cierres diarios, saldos de caja dejando constancia en los documentos respectivos.
- Mantener bajo control las claves de la bóveda y cajas de seguridad.
- Apoyar a la gerencia en las labores de plantación y organización general de la cooperativa.
- Responder por los inventarios de muebles y enseres. Papelería e insumos del área de sistemas y efectuar controles periódicos para su correcta utilización.
- Autorizar los pagos a proveedores de acuerdo con los procedimientos de compras y servicios.
- Autorizar los pagos por caja.
- Atender las solicitudes de referencias laborales de empleados y exempleados.
- Revisar y firmar la apertura de cuentas de ahorro y depósito a plazo fijo, y entrega de tarjeta de débito con el respectivo registro de firmas.
- Confeccionar las estadísticas de informes respectivos para el gerente en forma mensual o cuando sea requerido
- Revisar y atender la correspondencia en general.
- Informar de cualquier suceso o acontecimiento al gerente general mediante informes por escrito.
- Remitir a la oficina principal la situación diaria de caja.
- Implementar controles para un mejor desarrollo de las actividades.
- Velar por la recuperación de los créditos verificar que los registros e informes financieros se mantengan al día.
- Promover el desarrollo efectivo de la agencia, optimizando los recursos materiales y humanos con lo que cuenta.
- Ejecutar un eficiente control de morosidad y recuperación de créditos.
- Realizar las evaluaciones del personal a su cargo manteniendo la imparcialidad y equidad que el caso amerita.

- Las demás funciones propias de la naturaleza del cargo y que sean asignadas por la gerencia.

Oficial de crédito: el cargo de cargo oficial de créditos COACMES de acuerdo al organigrama de la cooperativa depende de manera directa del jefe de oficina.

La función de un oficial de crédito es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

Descripción de las funciones:

- brindar atención al socio.

Oficial de cobranzas: realiza el registro, control, seguimiento y recuperación de los préstamos que se encuentran en situación de cobranza difícil o en mora, con la finalidad de procurar su recuperación en los plazos establecidos y bajar al mínimo los índices de morosidad.

Descripción de funciones:

- Revisar junto con el personal del área de crédito, los listados diarios de morosidad y de vencimiento de pago de cuotas.
- Organizar el trabajo, que facilite la recuperación de los créditos vencidos.
- Recopilar información de la unidad de créditos que sustenta la aprobación de los créditos, para la identificación de elementos que posibiliten las acciones a ejecutar para su recuperación.
- Realizar llamadas telefónicas y visitas a los socios morosos con la finalidad de informarles el estado del crédito y llegar a acuerdos de pago
- Realizar el análisis de las condiciones de crédito de la cartera vencida, en mora y castigada. Coordinar la emisión y envió de cartas de notificación a socios con mora y visitar a aquellos socios que ameriten una gestión directa

- Elaborar el listado de los socios morosos y entregar a sistemas, para que se proceda a la transferencia de valores de la cuenta de ahorros y poder realizar el cobro correspondiente.
- Clasificar la cartera para la entrega a los abogados externos.
- Elaborar los reportes de pago de honorarios a los abogados externos.
- Realiza el seguimiento a créditos que se encuentran en el departamento legal, a fin de llegar a acuerdos de pago.
- Mantener actualizado el listado de los créditos castigados.
- Elaborar el listado e informe de créditos castigados y por castigar.
- Mantener bajo su responsabilidad el archivo organizado e histórico de los créditos castigados, con todos los documentos de respaldo.

Funciones secundarias

- Elaborar los informes para las cooperativas de taxis, que mantienen convenio con la institución, indicando el estado del crédito de cada socio.
- Actualizar la información de los socios morosos.
- Informar a gerencia sobre el progreso en la recuperación de créditos de los acuerdos prejudiciales o extrajudiciales, que se haya pactado y solicitar información al asesor legal, sobre las acciones realizadas con aquellos socios que hayan pasado a su área.
- Cumplir con otras funciones adicionales dispuestas por el consejo de administración y gerencia general, relacionadas a su cargo.

Contador: el cargo de contador, de acuerdo al organigrama de la cooperativa, depende de la gerencia, no obstante, las funciones son realizadas en los días y horarios basadas en las cláusulas del contrato establecido entre las partes: empleador y empleado.

El contador general es el encargado de aplicar, analizar e interpretar la información contable y financiera de la organización, con la finalidad de diseñar e implementar instrumentos y mecanismos de apoyo a los directivos de la organización en el proceso de toma de decisiones. Se encarga de la revisión de todos los movimientos contables así como la presentación a la gerencia de los estados financieros, velando por mantenerlos actualizados, y cumplir con

las obligaciones tributarias y las disposiciones legales emitidas por los organismos de control.

Descripción de las funciones:

- Planificar, organizar, dirigir, programar y controlar las actividades del departamento.
- Emitir estados financieros oportunos, confiables y de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y otras disposiciones vigentes.
- Supervisar, evaluar y controlar la emisión de órdenes de pago.
- Revisar reportes o estados financieros y demás documentos contables resultados de la gestión.
- Revisar conciliaciones bancarias y declaraciones de impuestos.
- Analizar saldos de cuentas contables de años anteriores requerido por organismos financieros de control.
- Desarrollar e implantar la nueva estructura contable y procedimientos de control que fortalezcan la actividad económica de la empresa.
- Diseño e implantación de reportes gerenciales que faciliten la interpretación correcta de la información contable financiera.
- Realizar el respectivo costeo en el proceso de importación de mercadería.
- Registrar, supervisar y controlar la mercadería que ingresa a bodega.
- Preparar los roles de pagos, tomando en cuenta las consideraciones legales vigentes.
- Revisar contratos de proveedores.
- Atender requerimientos de información de organismos de control externo a la empresa, como la SRI, dirección nacional de cooperativas, etc.
- Asistir y participar en reuniones convocadas por la asamblea general, consejo de administración y consejo de vigilancia, con ideas y sugerencia de soluciones a los programas de control económico de la empresa.

Asesor jurídico: asesorar a la institución en todo lo que tiene que ver con el aspecto jurídico, para buscar la solución más alineada con los intereses de la misma.

Descripción de funciones:

- Brindar asesoría permanente a la asamblea general de socios, consejos, comités y administración en general.

- Asumir y tramitar la defensa de litigios que se proponen por parte de la empresa o en contra de ella, ya sea por finiquito de contratos, vistos buenos, cobranza de cartera vencida y otras demandas cobrables, civiles, penales, etc.
- Estudiar e interpretar la ley para su correcta aplicación en la elaboración de proyectos de reglamentos, decretos, acuerdos y resoluciones que normen aspectos jurídicos de orden personal, comercial o administrativo de la institución.
- Elaborar minutas y contratos para constitución y cancelación de garantías de créditos de la institución.
- Generar los contratos que requiera la institución.
- Controlar y patrocinar acciones en las diferentes instancias judiciales
- Controlar y patrocinar acciones en el ámbito administrativo y de organismos de control.
- Investigar las reformas legales que afecten a la institución y sugerir las reformas en los cuerpos normativos de la institución.
- Retroalimentar a la administración las reformas legales que se emitan en el registro oficial.
- Brindar atención a problemas legales de sucursales en otras localidades; puede asistir a reuniones en representación de la empresa ante otras instituciones públicas o privadas.
- Informar a los organismos de control internos y externos de la institución acerca del estado de los procesos legales vigentes.
- Monitorear gastos y anticipos judiciales en trámites por cartera morosa.
- Enviar informes periódicos de gestión a las instancias respectivas.
- Supervisar, suscribir y legalizar los informes jurídicos sobre garantías reales.
- Mantener el control de juicios en trámite y el control continuo sobre el avance de las demandas entregadas a profesionales externos.
- Ejecutar funciones como secretario de comité de ética.
- Asesorar a la institución en diversos procesos de negociación.

ANÁLISIS FODA

El FODA es una matriz que permite analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la cooperativa, con la finalidad de plasmar los objetivos estratégicos para un mejor desempeño institucional.

Factores internos y externos

Factores internos: fortaleza y debilidades

Factores externos: oportunidades y amenazas

Fortalezas	**Debilidades**
✓ Directivos y personal debidamente capacitados y comprometidos con la institución. ✓ Buen nivel de control interno. ✓ Agilidad en el trámite de créditos. ✓ Plazo acorde a las necesidades de los clientes.	✓ Fortalecimiento del sistema cooperativo. ✓ Desarrollo de micro y pequeña empresa. ✓ Posibilidad de utilizar nuevas fuentes de fondeo. ✓ Apoyo de entidades privadas.
Oportunidades	**Amenazas**
✓ Liquidez limitada derivada por el mal manejo de sus operaciones. ✓ Eficiencia financiera interior al promedio. ✓ Cierta concentración en depósitos a plazo.	✓ Contexto socio-político del país. ✓ Situación económica financiera del país. ✓ Mercado competitivo alto.

FASE II

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FII-P.E
1/2

REPORTE DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA

Datos generales

Nombre de la institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo.

Objetivo de la auditoria de gestión

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los reglamentos crediticios en su totalidad con que cuenta el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Microempresarial sucre "COACMES" de Portoviejo para la recuperación de cartera

Periodo de examen: La auditoría abarco el periodo comprendido del 01 de Junio al 30 de Septiembre de 2017.

Preparado por : María Elizabeth Ponce Solórzano

Producto de la auditoria: Informe de auditoría de gestión donde constan comentarios, conclusiones y recomendaciones

Fecha de intervención

Términos de referencia

Inicio de trabajo de campo: 01 de Junio de 2017

Finalización de trabajo de campo: 15 de Septiembre de 2017

Fecha de discusión del borrador del informe: 18 de Septiembre de 2017

Emisión de informe final de auditoria: 30 de Septiembre de 2017

Equipo de trabajo

Supervisor: Ing. José Peñafiel Loor

Auditora: María Ponce Solórzano

Días presupuestados

Fase 1 diagnostico preliminar: 5 días

Fase 2 planificación específica: 5 días

Fase 3 ejecución: 7 días

Fase 4 comunicación de resultado: 3 días

Fase 5 seguimiento e implementación de recomendaciones: fechas establecidas

Recursos materiales y financieros

Movilización	$ 60
Impresiones	$ 100
Empastados	$ 30
Alimentación	$ 50
Imprevistos	$ 50
Total	**$ 290**

Enfoque de la auditoría de gestión

Analizar los diferentes hallazgos y problemas que se pueden suscitar para mejorar la eficiencia eficacia y calidad de los procesos crediticios de la "COACMES" de Portoviejo.

Componentes

Componente:

Recuperación de cartera

Subcomponentes:

Políticas crediticias

Concesión de crédito

Cobranzas

MATRIZ POR COMPONENTE - SUBCOMPONENTE

<table>
<tr><td colspan="3"> </td><td colspan="2">AuditMary</td><td>MPSC
1/1</td></tr>
<tr><td colspan="6">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE “COACMES” DE PORTOVIEJO
Auditoría de gestión
Componente: Recuperación de cartera
Sub-componente: Políticas crediticias</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Componente y afirmaciones afectadas</td><td colspan="2">Calificación del riesgo</td><td colspan="2">Calificación del riesgo</td><td rowspan="2">Enfoque de la auditoria</td></tr>
<tr><td>Inherente</td><td>Fundamento</td><td>Control</td><td>Fundamento</td></tr>
<tr><td>Eficiencia y eficacia</td><td>Alto</td><td>Los funcionarios deben de conocer todo los parámetros que establece el reglamento de crédito para un mejor rendimiento de sus actividades.</td><td>Alto</td><td>La cooperativa debe de cumplir con todos los parámetros del reglamento de crédito para una factible recuperación del mismo.</td><td>Objetivos
• Verificar el cumplimiento del reglamento crediticio para la concesión del crédito y la recuperación del miso.
Procedimientos
• Solicitar el reglamento interno de crédito con que cuenta la cooperativa.
• Conocer los parámetros del reglamento de control interno
• Solicitar los documentos para verificar el cumplimiento de las actividades programadas.</td></tr>
<tr><td colspan="5">Elaborado:
Revisado:</td><td>Fecha:</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3"> </td><td colspan="2">AuditMary</td><td>MPSC
1/2</td></tr>
<tr><td colspan="6">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE “COACMES” DE PORTOVIEJO
Auditoría de gestión
Componente: Recuperación de cartera
Sub-componente: Concesión de crédito</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Componente y afirmaciones afectadas</td><td colspan="2">Calificación del riesgo</td><td colspan="2">Calificación del riesgo</td><td rowspan="2">Enfoque de la auditoria</td></tr>
<tr><td>Inherente</td><td>Fundamento</td><td>Control</td><td>Fundamento</td></tr>
<tr><td>Eficiencia y eficacia</td><td>Alto</td><td>Los funcionarios al momento de realizar la adquisición del crédito a sus clientes deben de investigar al solicitante, verificar la asignación del crédito, analizar estrategias para la recuperación de la cartera.</td><td>Alto</td><td>La cooperativa debe de instruir continuamente a sus funcionarios mediante capacitaciones de la aplicación del control interno para que así tenga un idóneo rendimiento de sus actividades.</td><td>Objetivos
• Verificar que todo este legalmente como lo estipula el reglamento de control interno para realizar el proceso de concesión de crédito.
Procedimientos
• Solicitar el manual de funcionarios de la cooperativa
• Analizar el proceso de los parámetros del reglamento para el proceso de asignación de crédito.</td></tr>
<tr><td colspan="5">Elaborado:
Revisado:</td><td>Fecha:</td></tr>
</table>

	AuditMary	**MPSC** **1/3**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

Auditoría de gestión

Componente: Recuperación de cartera

Sub-componente: Cobranzas

Componente y afirmaciones afectadas	**Calificación del riesgo**		**Calificación del riesgo**		**Enfoque de la auditoria**
	Inherente	**Fundamento**	**Control**	**Fundamento**	
Eficiencia y eficacia	**Alto**	Los miembros de la cooperativa realizan aviso de pagos pendientes a sus clientes, pero deben de implementar más estrategias de comunicación para la recuperación de la cartera. Los funcionarios deben de darle el seguimiento necesario a los pagos pendientes.	**Alto**	Las autoridades respectivas deben de tomar las correcciones necesarias en caso de que no cumplan con lo dispuesto en el reglamento. Si es necesario deben de cumplir con la penalidad sanciones dispuesta en el reglamento de crédito para que se cumplan los pagos pendientes.	**Objetivos** • Determinar la eficiencia, eficacia y calidad del componente de cobranzas. **Procedimientos** • Solicitar lista de clientes que tienen pagos pendiente es los últimos años hasta la actualidad • Verificar lo dispuesto en el reglamento para el proceso de cobranzas COACMES.

Elaborado: **Revisado:**	**Fecha:**

ENTREVISTAS AL GERENTE

1.- ¿A TRAVES DE QUE ORGANISMO DEL ESTADO ESTÁ REGIDA LA COOPERATIVA?

Dentro de la actividad económica financiera el consejo de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre COACMES, en uso de sus atribuciones que le confiere lo señalado en art. 38 de la ley de economía popular y solidaria y art. 34 de su reglamento, en concordancia al artículo 22 del estatuto social. Considerando que es necesario establecer políticas crediticias en armonía a las disposiciones legales que rigen para el efecto.

2.- ¿LA COOPERATIVA ENTREGA INFORMACIÓN MENSUAL A LA SEPS?

Mediante la normativa vigente en la SEPS cumplimos con lo establecido en su artículo 26.- Informes: el interventor presentará a la superintendencia dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes, los informes mensuales de su gestión y dará cumplimiento a lo previsto en el artículo 78 del reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, por lo menos con cinco días de anticipación a la fecha de terminación del plazo de la intervención. (Inciso reformado por el artículo 1 de la resolución n° seps-igpj-2015-078 de 14 de agosto de 2015) en caso que la intervención concluya antes del plazo previsto, la inventora realizará la convocatoria a la asamblea general con por lo menos 3 días de anticipación a la fecha de su realización. (Inciso añadido por el artículo 2 de la resolución N° SEPS-IGPJ-2015-078 de 14 de Agosto de 2015) los informes mensuales deberán contener las acciones efectuadas con relación a la situación organizacional, económica – financiera de la cooperativa.

3.- ¿CONOCE LAS NORMATIVAS NECESARIAS ESTIPULADAS POR LA SEPS PARA SU FUNCIONAMIENTO?

Como actividad económica financiera es necesario estar informado día a día, de los reglamentos, normativas dispuestas por la superintendencia de economía popular y solidaria.

4.- ¿CREE USTED QUE DENTRO DE LA COACMES SE CUMPLEN CON LAS CONDICIONES NECESARIAS EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A SUS CLIENTES?

Al momento de realizar el proceso de contratación del crédito que el cliente necesita, los encargados correspondientes verificamos que todo el documento esté en orden mediante lo

estipulado en el reglamento para que no haya ningún inconveniente que afecte cooperativa, ni a los clientes.

5.- ¿AL MOMENTO DE LA APROBACIÓN DE LOS CRÉDITOS ANALIZA Y EVALÚA LOS NIVELES Y ASPECTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO DEL CRÉDITO?

El punto principal es conocer la situación en que el cliente se encuentra, evaluamos el tipo de crédito que adquiere, para proceder a darles las pautas necesarias de cómo debe de ser la devolución del mismo dándole a conocer lo dispuesto en el reglamento y así ambas partes estar de acuerdo para proceder a realizar la concesión del crédito.

6.- ¿CÓMO GERENTE PROPONE A SUS CLIENTES TASAS DE INTERÉS DE LOS CRÉDITOS QUE OTORGA LA COOPERATIVA DE ACUERDO A LOS NIVELES?

Como ya antes mencionado conocer la situación del cliente es necesario, porque en ocasiones no está empapados del crédito que quieren adquirir, para ello entrevenemos como cooperativa para darles las pautas necesarias de los tipos de crédito que ofrece COACMES.

7.- ¿LOS CLIENTES REALIZAN SUS PAGOS PENDIENTES A LA FECHA ESTIPULADA QUE SE REFLEJA EN EL CONTRATO?

La morosidad es hoy por hoy unos de los temas que preocupan a las instituciones, ya que algunos clientes no cumplen con lo que dispone el contrato.

8.- ¿EL COBRO A SUS CLIENTES, AL NO SER RESPONSABLE EN SUS PAGOS A LA FECHA ESTABLECIDA, DE QUÉ MANERA LO REALIZAN O QUE MEDIDAS TOMAN?

Mediante el reglamento interno en su capítulo VII - morosidad y sanciones en su art. 24.- donde se considerará la tabla de penalidades.

9.- ¿TIENEN ALGUNA ESTRATEGIA PARA LLEGAR A SUS CLIENTES SIN NINGÚN INCONVENIENTE PARA SUS COBROS?

La COACMES mediante el reglamento de crédito y los servicios que brinda damos a conocer a nuestros clientes los beneficios y sanciones que puede suscitarse, para tratar de evitar cualquier tipo de inconveniente.

FASE 3.
EJECUCIÓN

	AuditMary **Componente:** Recuperación de cartera **Subcomponente:** Políticas crediticias **PROGRAMA**	**PCI** **1/1**	
Nº	**Procedimientos**	**P. T**	**Fecha**
A.01	Solicitar el Manuel de funcionarios de la COACME de Portoviejo.	**PT-1**	
A.02	Examinar si la institución cuenta con misión, visión, objetivos para el enfoque y alcance de sus metas.	**PT-2**	
A.03	Solicitar el reglamento interno de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito micro empresarial sucre de Portoviejo.	**PT-3**	
A.04	Analizar el reglamento crediticio para verificar el cumplimiento del mismo.		
A.05	Conocer que cada uno de los miembros realice sus actividades de acuerdo a su perfil profesional.		
A.06	Preparar hoja de hallazgo		
A.07	Resumen de sugerencias o recomendaciones para mejorar los procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo.		
SUPERVISADO: TUTOR	**AUDITOR: MARIA PONCE S.**		

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO **Componente:** Recuperación de cartera **Subcomponente:** Políticas crediticias	**CCI** **1/1**

Objetivo: Analizar metas, objetivos, estrategias para el logro de la visión institucional así como el cumplimiento del reglamento crediticio de la cooperativa

Nº	**Preguntas**	**RTAS**			**PT**	**CT**	**Comentario**
		Si	**No**	**N/a**			
1	¿La cooperativa tiene definido su misión, visión y objetivo?	X			10	10	
2	¿La COACMES cuenta con políticas crediticias?	X			10	10	
3	¿La cooperativa cumple con las normativas por la que fue aperturada?	X			10	10	
4	¿Se ha socializado las políticas crediticias de la institución?	X			10	10	
5	¿Los funcionarios conocen las normativas de crédito de acuerdo al reglamento que rigen a las cooperativas?		X		10	8	
6	¿Cree usted que se cumplen con todos los parámetros de políticas de créditos de la institución?		X		10	8	Dentro de la revisión fortuita de una solicitud de crédito este estaba aprobado bajo diferentes parámetros
7	¿La institución está regulada por la superintendencia de la economía popular y solidaria?	X			10	10	
8	¿Le dan a conocer a sus clientes del reglamento interno de crédito, a la hora de realizar algún proceso?	X			10	8	
Total					**80**	**74**	

ELABORADO: M.P
REVISADO: J.P
FECHA:

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

PONDERACIÓN TOTAL: **PT=** 80

CALIFICACIÓN TOTAL: **CT**= 74

CALIFICACIÓN PORCENTUAL: **CP= 92**%

$$CP = \frac{CT}{PT} \quad X\ 100 = \frac{74}{80} \quad X\ 100 = 92\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

NC = CT/PT X 100

NC = 74/80 X 100

NC = 92%

RANGO	**CONFIANZA**
15 – 50 %	BAJO
51 – 75 %	MEDIO
76 – 95 %	ALTO

NIVEL DE RIESGO

NR = 100% -NC %

NR = 100% - 92%

NR= 8%

RANGO	**RIESGO**
ALTO	85 – 50 %
MEDIO	49 – 25 %
BAJO	24 – 5 %

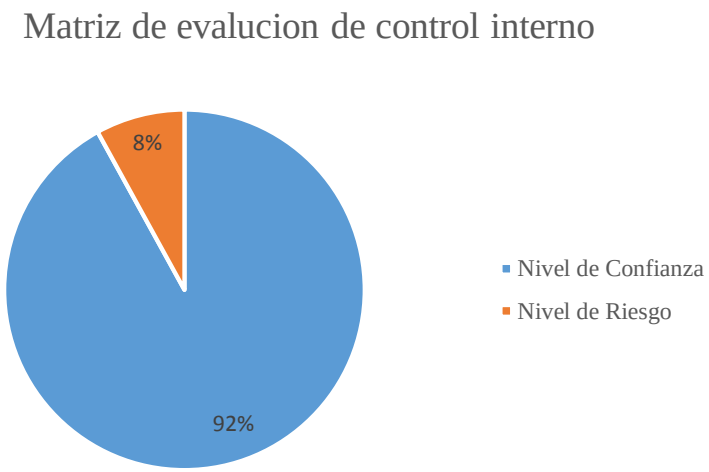
Tabla 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel de Confianza	92	92%
Nivel de Riesgo	8	8%
TOTAL	**100**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 1



Análisis

Mediante la encuesta realizada, se puede observar que el nivel de confianza es de 92% esto refleja que es alto, mientras que el nivel de riego es de un 8 %, refleja que es bajo el riesgo. Lo que es beneficioso para la cooperativa ya que el riego es mínimo.

ELABORADO: M.P **REVISADO: J.P**

AuditMary	HA 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

Componente: Recuperación de cartera

Subcomponente: Políticas crediticias

Hallazgo 1: Ineficiencia en el cumplimiento de todos los parámetros del reglamento interno de crédito

Condición: El jefe de operaciones de crédito no ha dispuesto la verificación oportuna de todos los documentos necesarios para la otorgación de créditos

Criterio: Inobservancia de los reglamentos crediticio, parágrafo ii del consejo de administración en su art. 34.- atribuciones y deberes de su reglamento, en concordancia al artículo 22 administrador del estatuto social, donde se establece información de cartera de crédito.

Causa: Situación producida por falta de capacitación.

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

Conclusión:

El jefe de operaciones de crédito no verifico oportunamente todos los documentos acorde a los parámetros del reglamento interno de crédito antes de proceder a conceder el crédito.

Recomendación

Al jefe de crédito.- Y así mismo a los responsables del proceso de la otorgación del crédito, verificar oportunamente la documentación presentada por los socios para el otorgamiento de créditos, con la finalidad de precautelar su recuperación.

AuditMary	IG 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

Componente: Recuperación de cartera

Subcomponente: Políticas crediticia

Indicador de gestión

$$\%\ \textbf{Conocimiento de reglamento Interno de crédito} = \frac{\text{Personal que la conoce}}{\text{Total del personal}}\ \textbf{x 100}$$

$$\%\ \textbf{Conocimiento de reglamento Interno de crédito} = \frac{3}{6}\ \textbf{x 100} = \textbf{50\%}$$

Interpretación:

Los funcionarios de la COACMES de la sucursal de Portoviejo, no están implementando las políticas interna de crédito en relación a las concesión de crédito para su cumplimiento de la recuperación de cartera, con relación de los objetivos para realizar sus labores, solo un 50% aplican las políticas, y el nivel de riesgo es alto, esto da como consecuencia que las institución no marche bien.

	AuditMary **Componente:** Recuperación de cartera **Subcomponente:** Concesión de crédito **PROGRAMA**	**PCI** **2/1**	
Nº	**Procedimientos**	**P. T**	**Fecha**
A.01	Conocer los procesos de adquisición de crédito que se les otorga a los clientes.		
A.02	Analizar los procesos de crédito que se otorgan acorde a los parámetros del reglamento interno de crédito.		
A.03	Solicitar la lista de socios con pagos pendientes en la COACMES de los últimos años.	**P.T**	
A.04	Conocer si los créditos que se les otorgan a los clientes están acorde a su situación, como estrategia de la cooperativa para que no haya ningún problema en la recuperación de cartera.		
A.05	Analizar a los funcionarios encargados de realizar el proceso de concesión de crédito para ver si cuenta con conocimientos idóneo para su cargo.		
A.06	Preparar hoja de hallazgo		
A.07	Resumen de sugerencias o recomendaciones para mejorar el desarrollo institucional de la cooperativa de ahorro y crédito micro empresarial sucre "COACMES" de Portoviejo.		
SUPERVISADO: TUTOR		**AUDITOR: MARIA PONCE S.**	

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO **Componente:** Recuperación de cartera **Subcomponente:** Concesión de crédito	**CCI** **2/1**

Objetivo: Obtener un diagnóstico del proceso de concesión crédito mediante el cumplimiento de todos los parámetros del reglamento interno que se debe de realizar en la COACMES de Portoviejo.

Nº	Preguntas	RTAS			PT	CT	Comentario
		Si	No	N/a			
1	¿La gerencia realiza visitas previas en la sucursal COACMES de Portoviejo para constatar que se cumpla y se apliquen debidamente el reglamento de crédito y cobranzas?	X			10	9	
2	¿La gerencia realiza continuas y debidas capacitaciones, a sus funcionarios de cómo se realiza la aplicación del reglamento y orientación del cumplimiento del mismo, y de cómo debe ser la comunicación informativa que orienta al cliente?		X		10	8	Dentro de su planificación consta una sola capacitación anual en forma general
3	¿Cree usted que los créditos que se otorgan a los clientes están dentro de la normativa legal regida por la SEPS (Superintendencia de economía popular y solidaria)?	X			10	8	Dentro de lineamientos generales sí, pero de acuerdo a las normativas que rigen al país no.
4	¿Existe independencia de funciones entre oficial de crédito y aprobador de crédito?	X			10	10	
5	¿Posee control adecuado en la evaluación de un cliente antes de otorgarle un crédito?	X			10	8	Dentro del sistema financiero la central de riesgo, pero no la disponibilidad de efectivo

							libre
6	¿Se realiza una verificación profunda de los documentos que se requieren para un crédito?	X			10	7	No solo de acuerdo a la información que da el cliente.
7	¿Se realizan procesos de seguimiento y control de las cuentas por cobrar?	X			10	10	
8	¿Mediante herramientas de comunicación les recuerda a los clientes de las obligaciones pendientes de pago?	X			10	8	Se realiza por vía telefónica y solo a los que van a caer dentro de tres cuotas atrasadas vía notificación
Total					**80**	**68**	
					ELABORADO: M.P **REVISADO: J.P** **FECHA:**		

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

PONDERACIÓN TOTAL: **PT= 80**

CALIFICACIÓN TOTAL: **CT**= 68

CALIFICACIÓN PORCENTUAL: **CP=** 85%

$$CP = \frac{CT}{PT} \times 100 = \frac{68}{80} \times 100 = 85\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

NC = CT/PT X 100

NC = 68/80 X 100

NC = 85 %

NIVEL DE CONFIANZA	
15 – 50 %	BAJO
51 – 75 %	MEDIO
76 – 95 %	ALTO

NIVEL DE RIESGO

NR = 100% -NC %

NR = 100% - 85%

NR= 15%

NIVEL DE RIESGO	
ALTO	85 – 50 %
MEDIO	49 – 25 %
BAJO	24 – 5 %

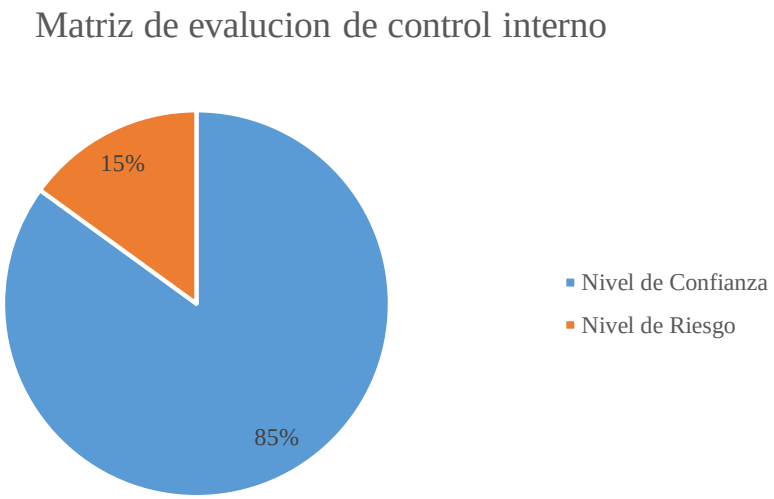
Tabla 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel de Confianza	85	85%
Nivel de Riesgo	15	15%
TOTAL	**100**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 2



ANALISIS

Mediante la encuesta realizada, se puede observar que el nivel de confianza es de 85% esto refleja que es alto, mientras que el nivel de riego un 15 %, refleja que es bajo el riesgo. Mediante estos resultados nos podemos dar cuenta que la cooperativa no cuenta con mucho riesgo, esto hace que sea beneficioso para dicha institución.

ELABORADO: M.P **REVISADO: J.P**

AuditMary	HA 2/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

Componente: Recuperación de cartera

Subcomponente: Concesión de crédito

Hallazgo 2: Falta de conocimiento para la concesión de créditos

Condición: Se verifico que el jefe de crédito para la entrega y aprobación de créditos, necesitan más capacitaciones para concesión de crédito.

Criterio: Inobservancia de los reglamentos crediticio, parágrafo iv del consejo de vigilancia en su art. 38 atribuciones y deberes de la ley de economía popular y solidaria, que establece la concesión de crédito en un plazo mínimo de 3 días a partir de la presentación de todos los requisitos.

Causa: Situación producida por falta de conocimientos profesionales y falta de capacitaciones de las normativas vigentes en el país.

Efecto: Debilidad en relación al aseguramiento de la recuperación del préstamo

Conclusión:

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

Recomendación

Al jefe de crédito.- Procederá a la aprobación y entrega oportuna de créditos a los socios de la cooperativa, verificando que el cumplimiento de las labores de los oficinistas de créditos sea eficiente, lo que redundara en la intención de mayores ingresos.

AuditMary	IG 2/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

Componente: Recuperación de cartera

Subcomponente: Concesión de crédito

Indicador de gestión

$$\textbf{\% Cumplimiento de Créditos proyectados} = \frac{\text{Créditos otorgados}}{\text{Créditos proyectados}} \textbf{ x 100}$$

$$\textbf{\% Cumplimiento de Créditos proyectados} = \frac{746}{950} \textbf{ x 100 = 78,5 \%}$$

Interpretación:

La gerencia de la COACMES las proyecciones que realizan no son cumplidas acorde a lo planteado, solo un 78,5 % de las proyecciones son cumplidas, y el nivel de riesgo es alto, esto da como consecuencia que las institución no marche bien.

AuditMary **Componente:** Recuperación de cartera **Subcomponente:** Cobranzas **PROGRAMA**		**PCI** **3/1**	
Nº	**Procedimientos**	**Papeles trabajo**	**Fecha**
A.01	Elaborar y aplicar un cuestionario de control interno al personal encargado de cobranzas.		
A.02	Evaluar el riesgo de este proceso.		
A.03	Analizar los procedimientos estratégico que mantienen establecidos para la recuperación de cartera.		
A.04	Determinar el cumplimiento que se establece en el reglamento interno para la recuperación de cartera, cobranzas.		
A.05	Preparar hoja de hallazgo.		
A.06	Aplicar indicadores de gestión y emitir la debida explicación.		
A.07	Resumen de sugerencias o recomendaciones para mejorar el desarrollo institucional de la cooperativa de ahorro y crédito micro empresarial sucre "COACMES" de Portoviejo.		
SUPERVISADO: TUTOR	**AUDITOR: MARIA PONCE S.**		

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO **Componente:** Recuperación de cartera **Subcomponente:** Cobranzas	**CCI** **3/1**

Objetivo: Verificar el cumplimiento de pagos pendientes estipulado en el contrato y sus estrategia de cobranzas de los funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Nº	Preguntas	RTAS			PT	CT	Comentario
		Si	No	N/a			
1	¿Los clientes cumplen con el contrato de crédito establecido?	X			10	7	En un gran porcentaje pagan la primera semana del mes siguiente.
2	¿Se realiza el debido seguimiento y control del crédito concedido?	X			10	8	
3	¿Los clientes pagan sus créditos a la fecha estipulada en el convenio?		X		10	5	Concomitante con la primera pregunta en relación.
4	¿Existe un comité de gestión de riesgo?	X			10	10	
5	¿La cartera se clasifica por su riesgo tomando en cuenta los días vencidos?	X			10	8	Solo lo hacen en forma mensual hoy por hoy la ley dice que la cartera es diaria.
6	¿La base de datos de la cooperativa está actualizada?				10	7	
7	¿Se presenta informe de morosidad?				10	7	
8	¿Existe un adecuado control interno de cuentas por cobrar?				10	8	
Total					**80**	**62**	

ELABORADO: M.P
REVISADO: J.P
FECHA:

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

PONDERACIÓN TOTAL: **PT= 80**

CALIFICACIÓN TOTAL: **CT**= 62

CALIFICACIÓN PORCENTUAL: **CP=** 77,5%

$$CP = \frac{CT}{PT} \times 100 = \frac{62}{80} \times 100 = 77,5\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

NC = CT/PT X 100

NC = 62/80 X 100

NC = 77,5 %

NIVEL DE CONFIANZA	
15 – 50 %	BAJO
51 – 75 %	MEDIO
76 – 95 %	ALTO

NIVEL DE RIESGO

NR = 100% -NC %

NR = 100% - 77,5%

NR= 22,5%

NIVEL DE RIESGO	
ALTO	85 – 50 %
MEDIO	49 – 25 %
BAJO	24 – 5 %

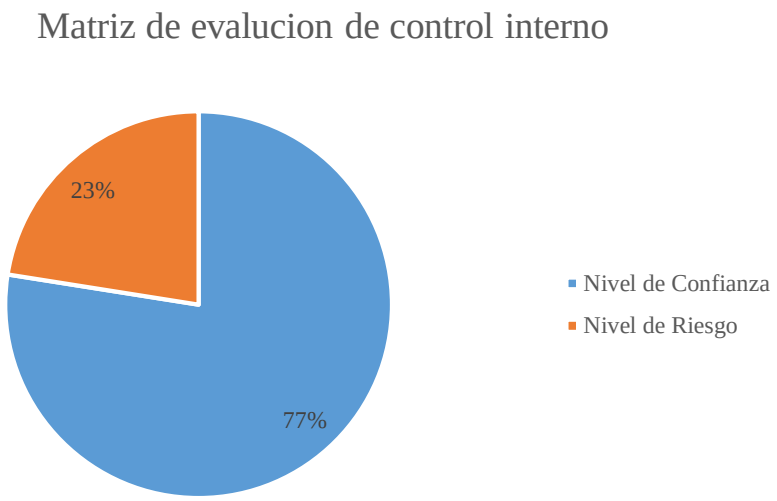
Tabla 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel de Confianza	78	78%
Nivel de Riesgo	23	23%
TOTAL	**100**	**100%**

Fuente: Funcionarios de la COACMES de Portoviejo

Elaborado: María Ponce

Grafico 3



Análisis

Mediante la encuesta realizada, se puede observar que el nivel de confianza es de 77,5 % esto refleja que es alto, mientras que el nivel de riego un 22,5 %, refleja que es bajo el riesgo. Es factible que dicha institución tome las medidas necesarias para que llegue a la excelencia en un nivel confiable en su totalidad, evitando así los riesgos que puedan presentarse y poder corregirlos a tiempo.

ELABORADO: M.P **REVISADO: J.P**

AuditMary	HA 2/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

Componente: Recuperación de cartera

Subcomponente: Cobranzas

Hallazgo 3: Incumplimiento de contrato de pagos pendiente por parte de los clientes y falta de estrategia para el cobro de cartera

Condición: Se verifico que el personal de la cooperativa, necesitan recibir continuas capacitaciones en ellas de la aplicación del control interno y de estrategias para cobro de cartera.

Criterio: Falta de continuas y debidas capacitaciones para el funcionamiento de sus actividades para un mejor rendimiento de la misma, base del fortalecimiento institucional es el talento humano a través del conocimiento.

Causa: Situación producida por falta de interés suficiente, falta de capacitaciones y cumplimiento de sanciones.

Efecto: Ocasionando ineficiencia en las actividades que se están realizando y el desarrollo económico financiero de la COACMES.

Conclusión:

Falta de continuas preparaciones para sus actividades.

Recomendación

Al jefe de crédito.- Solicite la realización de capacitaciones tanto para él y su personal que elaboran en la cooperativa para un mejor conocimiento y rendimiento de sus actividades y como mínimo las capacitaciones que se realicen clasificando cada actividad y no todo agrupada para un mejor entendimiento de la misma.

AuditMary	IG 3/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO

Componente: Recuperación de cartera

Subcomponente: Cobranzas

Indicador de gestión

$$\%\ \textbf{Personal capacitado} = \frac{\text{Total de cap. Realizada en los 3 últimos años}}{\text{Nº. Total de Pers. Cap.}}\ \textbf{x 100}$$

$$\%\ \textbf{Personal capacitado} = \frac{3}{6}\ \textbf{x 100}\ \textbf{= 50\%}$$

Interpretación:

Se ha diagnosticado que el personal de la COACMES no cuenta con las debidas y continuas capacitaciones al proceso de aplicación del control interno donde se refleja el cumplimiento de contrato de pagos pendiente, sanciones y morosidad. Además de falta las estrategia en el cobro de cartera.

Informe de auditoría de gestión

Srta. Evelyn Cobeña

DIRECTORA DE "COACMES" DE PORTOVIEJO

Ciudad

De nuestras consideraciones:

Se ha realizado una auditoría de gestión crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo departamento de crédito, con el componente recuperación de cartera y sus subcomponentes, políticas de crédito, concesión de crédito y capacitación.

El examen se realizó en base al diagnóstico establecido, para el ejercicio profesional de la auditoría de gestión, en consecuencia incluyo las pruebas y procedimientos que consideramos necesarias de acuerdo a las circunstancias.

El objetivo de la auditoría fue, evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los reglamentos crediticios en su totalidad con que cuenta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo para la recuperación de cartera.

El informe contiene comentarios, conclusiones, recomendaciones, las mismas que serán discutidas y aceptadas por los principales funcionarios de las áreas examinadas. Hemos diseñado con la administración un plan de monitoreo para la implantación de las recomendaciones en el tiempo y presupuestos establecidos para el efecto.

Dejo constancia de mi agradecimiento por la colaboración recibida del personal administrativo y su predisposición por mejorar la gestión, lo que compromete mi asesoría futura.

Atentamente

Srta. María Ponce S.

RESPONSABLE DE LA AUDITORIA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

CAPITULO I

Enfoque de la auditoria

Motivo de la auditoria

Realizar la auditoria de gestión al proceso del área de crédito de la cooperativa, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad.

Objetivo de la auditoria

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los reglamentos crediticios en su totalidad con que cuenta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo para la recuperación de cartera.

Alcance de la auditoria

La auditoría se realizara de acuerdo con el manual y normas de auditoria de gestión para la cual se realizaran pruebas y procedimientos para medir y evaluar el desempeño de la institución y obtener la información relevante del trabajo de la auditoria.

Enfoque

Analizar lo diferentes hallazgos y problemas que se pueden suscitar para mejorar la eficiencia eficacia y calidad de los procesos crediticios de la COACMES de Portoviejo.

Para efectos de nuestra auditoría consideramos los siguientes componente y subcomponentes:

Componente:

Recuperación de cartera

Subcomponentes:

Políticas crediticias

Concesión de crédito

Cobranzas

Indicadores utilizados

Eficiencia

Conocimiento del reglamento interno de crédito.

Eficacia

Cumplimiento de créditos proyectados

Calidad

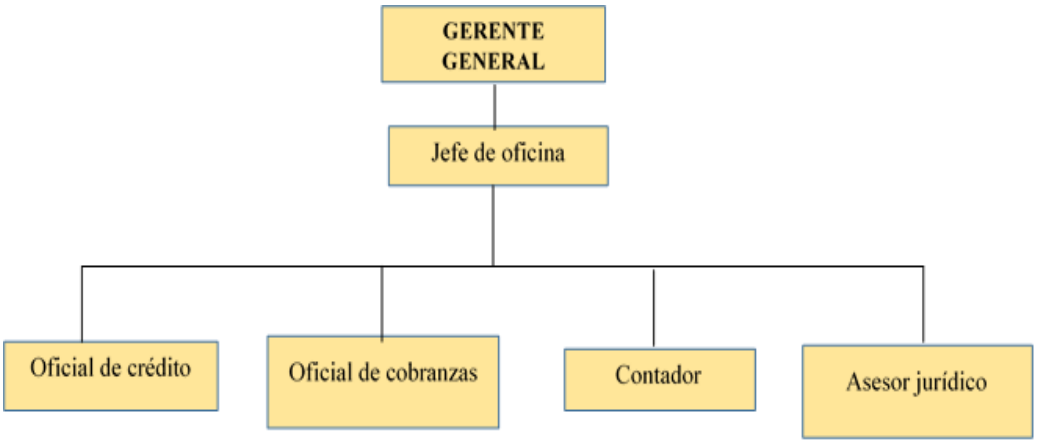
Personal capacitado.

CAPITULO II

Información de la entidad

d. Conocimiento de la entidad

estructura organizacional



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre, fue fundada el 5 de Agosto de 1994, fue creada con la finalidad de estimular el ahorro y la previsión. El Sr. Belffort Pico, visionario-creador y primer gerente general de la COACMES, con la ayuda de selectos amigos del balneario de San Jacinto, dieron luz en este camino institucional, en donde cada día se convertirá más luminoso.

Fue creada con la finalidad de estimular el ahorro y la previsión, unos objetivos que hoy en día podrán parecer meramente financieros pero que, en aquel contexto histórico, constituían un claro instrumento para ayudar a que las clases más desfavorecidas de este sector,

dispusiesen de una entidad netamente dirigida a ellos, que les permitiera crecer financieramente en su vida familiar.

Fue abierta al público el 6 de Mayo de 1996 en un pequeño acto que marcaba la primera huella de lo que hoy es la primera cooperativa rural de la provincia de Manabí.

Ofreció una modalidad progresiva de crédito y creó su primera sucursal en la capital de la provincia Portoviejo el 11 de Abril del año 2003, introduciendo una gestión financiera moderna sin muchos trámites. La sucursal COACMES de Portoviejo se encuentra ubicada en los altos del terminal terrestre está dirigida por la jefa de operaciones la Srta. Evelyn Cobeña.

La cooperativa de ahorro y crédito micro empresarial sucre "COACMES" de Portoviejo es una cooperativa dedicada a la prestación de servicios financieros, estimulando el ahorro, en la cual se diagnosticara si se cumple con las políticas crediticias, determinando los mecanismos de recuperación de crédito para un servicio eficiente, eficaz y de calidad para el beneficio de la cooperativa y sus clientes.

Misión

Coadyuvar a elevar el nivel de vida de los socios y de la comunidad en general, especialmente la del sector pesquero, agrícola comercial, de la transportación y del sector artesanal, mediante la prestación de servicios financieros de calidad, fundamentados en los principios y valores del cooperativismo.

Visión

Ser pioneros en Manabí en la prestación de servicios financieros, con el apoyo de tecnología de punta, propendiendo a su expansión hacia la mayor parte de los cantones, para constituirnos en un ente protagónico del desarrollo de sus asociados, de la provincia y del país.

Objetivos

Objetivo general

Implementar procesos financieros, administrativos y tecnológicos para brindar servicios de calidad, alcanzar una mayor competitividad, generando una alta confianza y credibilidad en los socios y la comunidad.

Objetivos específicos

- Implementar una estructura organizativa interna, que permita operativizar todos los procesos cooperativistas, innovándolos de forma permanente en relación con los

nuevos escenarios que se vayan presentado, con el apoyo de herramientas tecnológicas de punta.

- Fomentar de manera sostenida la cultura del ahorro a los socios y a la comunidad.
- Proveer de servicios financieros tradicionales y no tradicionales a los socios y a la comunidad, que les permita mejorar sus condiciones de vida, especialmente en aquellos sectores donde no existe la banca de primer piso.
- Capacitar a los socios en materia cooperativista y en el manejo práctico de la organización.

Perspectiva corporativa objetivos

Crecimiento y rentabilidad

Consolidar la solidez de la cooperativa, como entidad financiera y de desarrollo de los socios y la comunidad con servicios de calidad, fortaleciendo el posicionamiento y la capitalización de la cooperativa.

Clientes y mercado

Contribuir al crecimiento constante de las familias, coadyuvando a la generación de empleo por medio de la participación activa de los socios, de su lealtad y de la difusión eficiente de los servicios que ofrece la cooperativa.

Planificación y gestión administrativa

Mejorar la gobernabilidad y eficiencia de gestión institucional, proporcionando una adecuada planificación y educación cooperativa.

Tecnología, investigación y desarrollo del recurso humano

Promover la integración con otras entidades de la misma línea en procura de mantener convenios de financiamiento y cooperación que permitan el crecimiento institucional.

Principios, políticas y valores

Principios universales

Puntualidad

La cooperativa “COACMES” trabaja cumpliendo con responsabilidad los objetivos y metas propuestas en el tiempo propuesto, cumpliendo con sus obligaciones de forma puntual.

Adhesión voluntaria y abierta

La cooperativa “COACMES” permite ingreso o retiro, sin discriminación alguna al socio.

Trabajo en equipo

COACMES promueve una actitud fraterna, participativa y no individualista, involucrando a todos sus miembros para ofrecer un buen servicio al socio.

Interés por la colectividad

COACMES piensa en la ayuda a la gente más necesitada permitiendo su acceso más rápido a las actividades productivas y económicas a través de la dotación de créditos flexibles y asesoría.

Eficiencia

La cooperativa sucre tiene la visión de optimizar los recursos disponibles con el menor desperdicio posible, cumpliendo con metas y objetivos propuestos.

Credibilidad

La cooperativa sucre es clara con sus productos y servicios ofrecidos al cliente, generando confianza y capacidad de imagen a nivel interno y externo

Políticas

- Informar, difundir y promover la libre adhesión y retiro voluntario;
- Información sobre deberes, derechos y procedimientos de los socios de forma transparente y democrática;
- Redistribución cuantitativa en términos financieros en función de su capital;
- Opción preferencial a instancias de integración.

Valores

Ejercer actividades con valores éticos y profesionales:

- Honestidad
- Transparencia
- Rentabilidad
- Solvencia
- Productividad
- Cultura de trabajo
- Justicia
- Desarrollar cualquier actividad sin privilegios
- Competitividad

Metas

- Al término del año 2011 cerrar con un índice de morosidad al 8%
- Cerrar el año económico 2011 con un indicador de cartera vencida por debajo del 3.5%
- Al finalizar el primer cuatrimestre del año 2011, el cajero automático estará operativo en un 100%
- Al culminar el primer semestre del 2011, la contabilidad de la cooperativa se encuentre al día en sus registros.
- Al término del 2011, cerrar con un ingreso de 1.200 nuevos socios en el año.
- Gestionar al 100% durante el año 2011 la apertura de una nueva agencia de COACMES, para la parroquia crucita.
- Fortalecer durante el año 2011 el posicionamiento de la agencia COACMES Rocafuerte en un 80%.

Reglamento de crédito de la COACMES

El consejo de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre, COACMES, en uso de sus atribuciones que le confiere lo señalado en art. 38 de la ley de economía popular y solidaria y art. 34 de su reglamento, en concordancia al artículo 22 del estatuto social.

Considerando:

a) Que es necesario establecer políticas crediticias en armonía a las disposiciones legales que rigen para el efecto.

b) Funcionarios responsables

Funcionarios responsables por áreas

Nivel ejecutivo

Gerente general: Ing. Belffort Pico Medranda

Jefe de oficina: Ing. Evelyn Cobeña

Nivel legislativo

oficial de crédito: Ing. Narcisa Vásquez

Oficial de cobranzas: Ing. Zonia Muñoz Cedeño

Contador: Ing. Cesar Emilio Rivadeneira

Asesor jurídico: Ing. Rodolfo Mendoza Rodríguez

CAPITULO III

RESULTADOS GENERALES

Evaluación de la estructura de control interno

una vez ejecutado las evaluaciones requeridas en la estructura del control interno se ha llegado a la conclusión de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo, con respecto a las políticas interna de crédito con que cuenta la cooperativa sector privado, regida por la superintendencia de economía popular y solidaria, no se están cumpliendo en su totalidad, ya que esto influye negativamente para la recuperación de cartera de crédito en el desarrollo institucional, económico y financiero de la institución e infringe las atribuciones que le confiere lo señalado en art. 38 de la ley de economía popular y solidaria y art. 34 de su reglamento, en concordancia al artículo 22 del estatuto social.

El desconocimiento y la falta de aplicación del reglamento interno provocan que no se realicen con eficiencia, eficacia y calidad las actividades que se deben ejecutar para el beneficio de la institución y comunidad, es por ello que existen falencias y descoordinación de los procesos y gestión, por parte de los miembros de la COACMES, dando así de gran ayuda realizar una auditoría de gestión para corregir estos problemas y alcanzar el fortalecimiento institucional.

El cumplimiento de los objetivos implementados en la COACMES es de gran importancia para el desarrollo de la misma, así como el cumplimiento de su misión y visión para un mejor rendimiento, fortalecimiento institucional y para el beneficio de la colectividad.

Análisis e interpretación de indicadores de gestión

$$\%\ \text{Conocimiento de reglamento interno de crédito} = \frac{3}{6} \times 100 = 50\%$$

Interpretación:

Los funcionarios de la COACMES de la sucursal de Portoviejo, no están implementando las políticas interna de crédito en relación a las concesión de crédito para su cumplimiento de la recuperación de cartera, con relación de los objetivos para realizar sus labores, solo un 50% aplican las políticas, y el nivel de riesgo es alto, esto da como consecuencia que las institución no marche bien.

$$\%\ \text{Cumplimiento de créditos proyectados} = \frac{746}{950} \times 100 = 78{,}5\ \%$$

Interpretación:

La gerencia de la COACMES las proyecciones que realizan no son cumplidas acorde a lo planteado, solo un 78,5 % de las proyecciones son cumplidas, y el nivel de riesgo es alto, esto da como consecuencia que las institución no marche bien.

$$\%\ \text{Personal capacitado} = \frac{3}{6} \times 100 = 50\%$$

Interpretación:

Se ha diagnosticado que el personal de la COACMES no cuenta con las debidas y continuas capacitaciones al proceso de aplicación del control interno donde se refleja el cumplimiento de contrato de pagos pendiente, sanciones y morosidad. Además de falta las estrategia en el cobro de cartera.

Comentarios:

Los procedimientos que se realizan en la COACMES mediante el reglamento interno de crédito, presenta varias falencias ya que no cumplen con todos los parámetros como los

dispone el reglamento, ya sea por descuido o la poca importancia que se le da, dando un retraso de las actividades para el fortalecimiento y desarrollo de la institución por que los funcionarios de la cooperativa no cuentan con lineamientos a que se rijan al momento de realizar su trabajo con eficiencia, eficacia y calidad.

Por otro lado, sobre el cumplimiento de créditos proyectados que realizan no son cumplidas acorde a lo planteado, así como la concesión de créditos que se les otorga a los clientes no están debidamente regida al reglamento.

Además los socios que han solicitado la adquisición de los créditos están incumpliendo con lo estipulado en el contrato, a la hora de cancelar los pagos, estos reflejan como pagos pendientes por parte de los clientes ya que no cancelada a la fecha establecida, para ello los miembros de la cooperativa debe de implementar estrategia para el cobro de cartera.

También las capacitaciones que reciben los funcionarios no son continuamente y no están fortalecidas a sus necesidades para el desarrollo de aprendizaje y conocimiento idóneo para el beneficio de sus actividades.

Conclusiones

- Se logró cumplir con los objetivos planteados en el plan de tesis para la realización de la auditoria de gestión al proceso del área de crédito de la cooperativa y así evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los reglamentos crediticios en su totalidad con que cuenta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo para la recuperación de cartera.
- Como resultado obtenido de la investigación en la cooperativa es posible concluir que existe ineficiencia en el cumplimiento de todos los parámetros del reglamento interno de crédito, ya que no se verifica oportunamente la documentación acorde al reglamento y políticas crediticias a la hora de proceder a la concesión de un crédito. Las proyecciones de crédito que se realizan en la COACMES no son cumplidas acorde a lo planteado, solo un 78,5 % de las proyecciones son cumplidas, y el nivel de riesgo es alto, esto da como consecuencia que las institución no marche bien.
- Por otro lado, el conocimiento oportuno por parte de los miembros de la cooperativa para la concesión de crédito no es suficiente, ya que al momento de proceder a la entrega de créditos a los socios no existe una verificación minuciosa de la

documentación y a la vez hace falta la aprobación oportuna por parte del jefe de créditos. Se observa descuido y negligencia por parte de la alta gerencia para la realización de debidas y continuas capacitaciones para un rendimiento favorable de sus funcionarios en sus actividades.

- Una vez que se ha analizado que procedimientos aplican para la recuperación de cartera de créditos, se pudo apreciar que dichos créditos que se les otorgan a los clientes no están siendo cumplidos en su totalidad por parte de los clientes, para ello hace falta estrategia para el cobro de cartera, o los miembros de la cooperativa deben de tomar medidas correctivas como el cumplimiento en su totalidad del reglamento donde se refleja las sanciones y penalidad por morosidad. Además se evidencio que el personal de la COACMES necesitan de las debidas y continuas capacitaciones para el fortalecimiento de sus actividades y el desarrollo institucional.

Recomendaciones:

- Implementar las recomendaciones indicadas en cada uno de los hallazgos dirigidos para cada responsable de área, para lo cual se deberá elaborar un cronograma de cumplimiento, el mismo que permitirá evaluar su aplicación y mejorar de forma sustancial, la eficiencia, eficacia y calidad en cada uno de los procesos realizados por la cooperativa.

Para la gerencia de la COACMES.-

- Se recomienda que realicen capacitaciones idóneas y continuas a los miembros de la cooperativa acerca de las necesidades de conocimiento que requieren para el fortalecimiento de sus actividades. Así mismo que verifiquen que se cumplan con todos los parámetros establecido en el reglamento interno de crédito para el rendimiento de sus funciones.
- Además, que realicen las respectivas visitas previas a la cooperativa, para que constaten que se cumplan con normalidad de las actividades, acatando el reglamento de crédito.
- Diagnosticar a cada funcionario sobre los procedimientos que realizan, cumpliendo con la normativa legal regida por la SEPS en el “reglamento interno de crédito”, para

que esto no influya a la hora de la recuperación de cartera por concesión de créditos a clientes.

- Aplicar las recomendaciones debidas de las auditorías realizadas ya que mediante estas se evidencia irregularidades para sus futuras correcciones esto en beneficio del fortalecimiento de la cooperativa. Y si es necesario solicitar auditorias de auditores profesionales.
- **Al jefe de operaciones y créditos.-** y así mismo a los responsables del proceso de la otorgación del crédito, verificar oportunamente la documentación presentada por los socios para el otorgamiento de créditos, con la finalidad de precautelar su recuperación.
- **Al gerente y jefe de operaciones.-** procederá a la aprobación y entrega oportuna de créditos a los socios de la cooperativa, verificando que el cumplimiento de las labores de los oficinistas de créditos sea eficiente, lo que redundara en la intención de mayores ingresos.
- **A los miembros de la COACMES.-** solicite la realización de capacitaciones para un mejor conocimiento y rendimiento de sus actividades y como mínimo las capacitaciones que se realicen clasificando cada actividad y no todo agrupada para un mejor entendimiento de la misma.

CAPITULO IV

Componente: recuperación de cartera

Sub-componente: políticas crediticias

Comentario:

Las políticas con que está regida la cooperativa en su reglamento interno de crédito no se cumplen en su totalidad, ya que algunos parámetros no están cumplido acorde al reglamento.

Conclusión:

El jefe de operaciones de crédito no verifico oportunamente todos los documentos acorde a los parámetros del reglamento interno de crédito antes de proceder a conceder el crédito.

Recomendación

Al jefe de crédito.- y así mismo a los responsables del proceso de la otorgación del crédito, verificar oportunamente la documentación presentada por los socios para el otorgamiento de créditos, con la finalidad de precautelar su recuperación.

Componente: recuperación de cartera

Sub-componente: concesión de crédito

Comentario:

Al momento de realizar un procedimiento de concesión de crédito, no se verifica oportunamente la documentación emitida por los socios, esto hace que refleje una irregularidad para la recuperación de cartera.

Conclusión:

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

Recomendación

Al jefe de crédito.- procederá a la aprobación y entrega oportuna de créditos a los socios de la cooperativa, verificando que el cumplimiento de las labores de los oficinistas de créditos sea eficiente, lo que redundara en la intención de mayores ingresos.

Componente: recuperación de cartera

Sub-componente: cobranzas

Comentario:

Los cobros que se realizan a los clientes no son factibles ya que ellos incumplen con lo dispuesto en el contrato y no pagan a la fecha prevista reflejando como pagos pendientes en el sistema. Para esto la gerencia de la cooperativa debe de implementar capacitaciones continuas e idóneas a los miembros de la institución para que ellos tengan un conocimiento oportuno en la aplicación del reglamento para el fortalecimiento y rendimiento de sus actividades, implementando estrategia en los procesos que se realizan y para sus posibles soluciones que se requieran.

Conclusión

Falta de continuas preparaciones para sus actividades.

Recomendación

Al jefe de crédito.- solicite la realización de capacitaciones tanto para él y su personal que elaboran en la cooperativa para un mejor conocimiento y rendimiento de sus actividades y como mínimo las capacitaciones que se realicen clasificando cada actividad y no todo agrupada para un mejor entendimiento de la misma.

ACTA DE CONFERENCIA FINAL
ACTA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN REALZADA A LA COACMES DE PORTOVIEJO

Señor

JEFE DE OPERACIONES DE LA COACMES DE PORTOVIEJO

Ciudad

De nuestras consideraciones

Hemos realizado una auditoría de gestión del componente recuperación de cartera con sus subcomponentes de políticas crediticias, concesión de crédito, cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre de Portoviejo.

Nuestro examen se realizó de acuerdo con las normas para el ejercicio profesional y manual de la auditoría de gestión, en consecuencia incluyó las pruebas y procedimientos que consideramos necesarios de acuerdo a las circunstancias.

El objetivo de la auditoría fue evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los reglamentos crediticios en su totalidad con que cuenta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre "COACMES" de Portoviejo para la recuperación de cartera.

Al no haber examinado los estados financieros no emitimos ninguna opinión sobre los mismos.

Esta auditoría se realiza en cumplimiento del trabajo de investigación que nos requiere la universidad estatal del sur de Manabí, para obtener el título de ingeniero en auditoria.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones, las mismas que han sido discutidas y aceptadas por los principales funcionarios de las áreas examinadas. Hemos diseñado un plan de monitoreo para la implantación de la recomendaciones establecidos para el efecto.

Dejamos constancia de nuestro agradecimiento por la colaboración recibida del personal de la COACMES y su predisposición por mejorar la gestión, lo que compromete nuestra asesoría futura.

Atentamente

María Elizabeth Ponce Solórzano

EGRESADA DE LA UNESUM

Nº	Descripción de recomendaciones	Octubre				Noviembre				Diciembre				Responsable	Observación
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Deberá reunirse con los miembros del consejo de administración y discutir nuevos cambios en el plan estratégico que posee en la actualidad.	X												Gerente- jefe de operaciones	
2	Realizar una reunión con todos los miembros del departamento para recordarle la obligación de observación cuidadosamente lo que determina el reglamento interno de crédito en su art 34 de su reglamento.		X											Gerente – jefe de operaciones	
3	Actualizar información que se encuentra en la página web de la cooperativa en cuanto la concesión de créditos que ofrecen, mediante el reglamento interno de crédito.			X										Jefe de sistema, gerente y jefe de operaciones	
4	Revisar los formularios de crédito de los socios y verificar cuidadosamente que se cumplan con todos los requisitos que establece el reglamento interno para la concesión de crédito.				X	X								Gerente – jefe de operaciones	
5	Revisar los procedimientos que permita mejorar la gestión del jefe de crédito y cobranzas de la entidad, así como de cada uno de los funcionarios, rediseñar e implementar el manual de procedimientos de gestión que permitan el desarrollo de las actividades de manera eficaz y eficiente.						X	X						Gerente – jefe de operaciones	
7	Planificar y ejecutar cronogramas de capacitación que sean idóneos para los miembros de la cooperativa, para el fortalecimiento de sus actividades y el desarrollo de la institución.								X	X				Gerente – jefe de operaciones y jefe financiero	
8	Cumplir con todos los parámetros que se establece en el reglamento interno de crédito de la COACMES para un mejor rendimiento, fortalecimiento y de desarrollo de la cooperativa cumpliendo con eficiencia, eficacia y calidad.										X	x		Gerente – jefe de operaciones y miembros de la COACMES	

XVI. ANEXOS

UNESUM

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI

Esta encuesta es estrictamente confidencial, con la finalidad de recolectar datos para el presente proyecto de investigación, que tiene como tema**: LAS POLÍTICAS CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROEMPRESARIAL SUCRE "COACMES" DE PORTOVIEJO** para el proceso de titulación de ingeniería en auditoria. Por lo cual le agradezco de antemano por su colaboración

1. ¿SE HA SOCIALIZADO LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LA INSTITUCIÓN?

   SI ☐ NO ☐

2. ¿USTED CONOCE TODAS LAS NORMATIVAS DE CRÉDITO QUE RIGEN A LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO?

   SI ☐ NO ☐

3. ¿CREE USTED QUE SE CUMPLEN CON TODOS LOS PARÁMETROS DE POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LA INSTITUCIÓN?

   SI ☐ NO ☐

4. ¿LA GERENCIA REALIZA VISITAS PREVIAS EN LA SUCURSAL DE COACMES DE PORTOVIEJO PARA CONSTATAR QUE SE CUMPLA Y SE APLIQUEN DEBIDAMENTE EL REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS?

   SI ☐ NO ☐

5. ¿LA GERENCIA REALIZA CONTINUAS Y DEBIDAS CAPACITACIONES, A SUS FUNCIONARIOS DE CÓMO SE REALIZA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO Y ORIENTACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL MISMO, Y DE CÓMO DEBE SER LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA QUE ORIENTA AL CLIENTE?

   SI ☐ NO ☐

6. ¿CREE USTED QUE LOS CRÉDITOS QUE SE OTORGAN A LOS CLIENTES ESTÁN DENTRO DE LA NORMATIVA LEGAL REGIDA POR LA SEPS (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA)?

   SI ☐ NO ☐

7. ¿SE REALIZAN PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR?

   SI ☐ NO ☐

8. CUÁLES DE LAS SIGUIENTES HERRAMIENTAS O TÉCNICA UTILIZA USTED PARA RECORDARLE AL CLIENTE DE LA OBLIGACIÓN PENDIENTE DE PAGO:

-LE ENVÍA CORREO ELECTRÓNICO ☐

- LE ENVÍA MENSAJE DE TEXTO ☐

-LE REALIZA LLAMADAS ☐

- NO REALIZA NINGÚN COMUNICADO ☐

- APLICA OTROS COMUNICADO ☐

(MENCIONE CUALES)

---

9. SEGÚN EL INFORME MENSUAL DE LA CARTERA ¿CUÁL DE ELLAS ES LA MÁS ELEVADA EN Nº DE CLIENTES?

CONSUMO ☐

VIVIENDA ☐

INVERSIÓN ☐

10. ¿SE HAN REALIZADO ANTERIORMENTE AUDITORIA EN LA COOPERATIVA?

SI ☐ NO ☐

11. ¿CREE USTED QUE ES NECESARIO UNA CAPACITACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO?

SI ☐ NO ☐

12. ¿CREE USTED QUE REALIZAR UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA EN EL ÁREA DE CRÉDITO, ES ADECUADO PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES EN EL FORTALECIMIENTO DE LA COOPERATIVA?

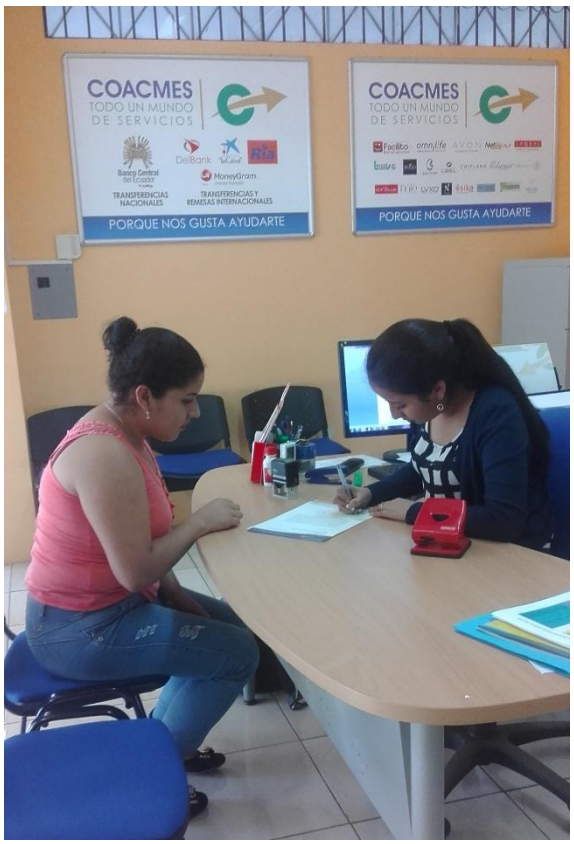
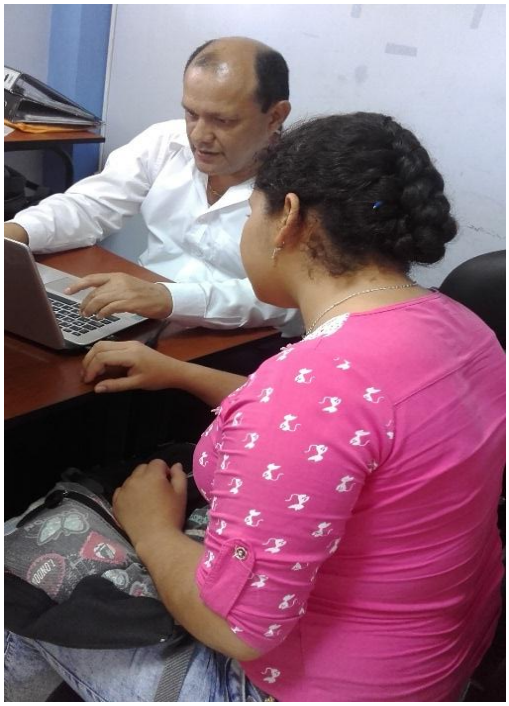
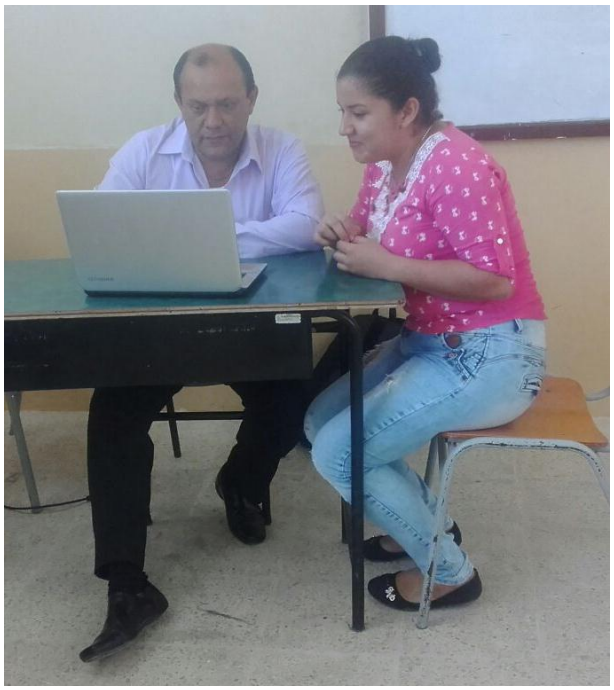
SI ☐ NO ☐

Gracias por su colaboración

VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA COACMES

ENTREVISTA AL GERENTE Y ENTREGA DE INFORMACION POR PARTE DEL JEFE DE OPERACIONES

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO REALIZADO EN LA COACMES



TUTORIA DE TESIS CON EL ING. JOSÉ PEÑAFIEL