



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

AUDITORIA DE GESTION APLICADA AL ANALISIS DE CARTERA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTON AMBATO, PARROQUIA QUISAPINCHA.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Autor(a)

Mariela Sofía Tubón Pinto

Tutor(a)

Mg. López Samaniego Christopher Neptali

AMBATO – ECUADOR

2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo Mariela Sofía Tubón Pinto, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el tema "AUDITORIA DE GESTION APLICADA AL ANALISIS DE CARTERA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTON AMBATO, PARROQUIA QUISAPINCHA " como requisito para optar al grado de Ingeniera y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 6 días del mes de marzo del 2023, firmo conforme:

Autor: Mariela Sofía Tubón Pinto

Firma: 

Número de Cédula: 185005797-5
Dirección: Ambato, Quisapincha
Correo Electrónico: sofia98tubon@gmail.com
Teléfono: 0984077792

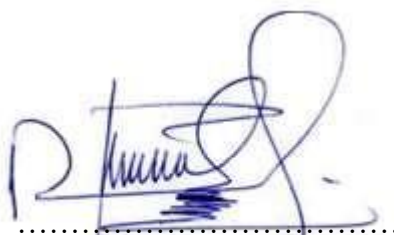
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación "AUDITORIA DE GESTION APLICADA AL ANALISIS DE CARTERA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTON AMBATO, PARROQUIA QUISAPINCHA" presentado por Mariela Sofía Tubón Pinto para optar por el Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 6 de Marzo del 2023



.....
Mg. López Samaniego Christopher Neptalí
Tutor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría con el tema: AUDITORIA DE GESTION APLICADA AL ANALISIS DE CARTERA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTON AMBATO, PARROQUIA QUISAPINCHA", son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 06 de Marzo del 2023



Autor: Mariela Sofía Tubón Pinto

Número de Cédula: 185005797-5

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema "AUDITORIA DE GESTION APLICADA AL ANALISIS DE CARTERA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTON AMBATO, PARROQUIA QUISAPINCHA" previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 27 de Marzo del 2023



Dr.Llamuca Pérez Silvia Lorena Mg.
LECTOR



Ing. Salazar Mera Juan Eduardo
LECTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre Pinto Magdalena, Padre Manuel Tubón, Hermanos y hermana, en especial a Javier Tubón, Jose Tubón y el resto de mi familia que siempre me apoyaron, confiaron en mí, con todo su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta donde estoy. Ha sido un orgullo y el privilegio de ser su hija y hermana. A todas las personas que conocí en el trayecto de esta aventura, en el cual cada uno me fue brindando un granito de sabiduría.

Mariela Sofía Tubón Pinto

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades, personal y departamento de Tecnología que conforma la Cooperativa Maquita Cushun LTDA, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su institución financiera.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Tecnológica Indoamérica, a toda la Facultad de Administración y Negocios, a mis profesores, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Mariela Sofía Tubón Pinto

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
AUTORIZACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
INVESTIGACION PRELIMINAR.....	3
Antecedentes (creación de la empresa)	3
Misión	3
Visión	4
Objetivos Institucionales	4
Políticas	4
Estructura organizacional	6
Organigrama estructural.....	6
Organigrama funcional.....	7
Organigrama posicional	8
Recursos	8
Humanos.....	8
Materiales	11
Financieros	11
Sistemas de Información	12
Administrativo	13
Contable	14
Clientes.....	15

CAPITULO II.....	16
PROYECTO DE AUDITORIA.....	16
Propuesta	16
Naturaleza.....	16
Alcance.....	16
Antecedentes.....	17
Objetivos	17
Estrategias	17
Justificación.....	18
Acciones	18
Recursos	18
Costo	19
Cronograma	19
Programas de trabajo.....	20
Equipo de trabajo	20
Materiales a utilizar.....	20
Tipos de papeles de trabajo	20
CAPITULO III	33
PRINCIPALES HALLAZGOS	33
Análisis del proceso administrativo	33
Planeación	33
Indicadores	34
Organización.....	35
Indicadores	36
Dirección	37
Indicadores	38
Control.....	38
Indicadores	39
Recolección de Información.....	41
Cuestionarios (Control Interno).....	44
Entrevistas	50
Documentación que va a sustentar la opinión	51
CAPITULO IV	54
INFORME DE AUDITORIA.....	54

Desviaciones significativas. Conclusiones.....	54
Adjuntar papeles de trabajo	54
CAPITULO V.....	69
SEGUIMIENTO	69
Plan de seguimiento de las recomendaciones.....	69
Bibliografía.....	74
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Recursos.....	19
Tabla 2 Cronograma.....	19
Tabla 3 Equipo de trabajo	20
Tabla 4 Misión.....	34
Tabla 5 Políticas	35
Tabla 6 Procedimientos.....	35
Tabla 7 Estructura organizacional	36
Tabla 8 División y distribución de funciones	37
Tabla 9 Recursos humanos.....	37
Tabla 10 Manejo del estrés, el conflicto y la crisis.....	38
Tabla 11 Naturaleza	39
Tabla 12 Sistemas	39
Tabla 13 Niveles de riesgo	47
Tabla 14 Plazos.....	59
Tabla 15 Calificación de riesgos.....	59
Tabla 16 Seguimiento de las recomendaciones	69
Tabla 17 Calificación de riesgos.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama Estructural.....	6
Gráfico 2 Organigrama Funcional	7
Gráfico 3 Organigrama Posicional	8

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL ANÁLISIS DE CARTERA DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, PARROQUIA QUISAPINCHA.

AUTOR: Mariela Sofía Tubón Pinto

TUTOR: Mg. Lopez Samaniego Christopher Neptali

RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría de gestión ayuda a evaluar y determinar la efectividad, así como a considerar si los pasos de control interno han sido implementados de manera efectiva, identificando y advirtiendo de los riesgos materiales que afectan las operaciones de la COAC MAQUITA CUSHUN y formulando recomendaciones y planes de acción. Este trabajo tuvo como objetivo analizar, inspeccionar y monitorear los procesos operativos del departamento créditos y cobranzas, para ayudar a operar de manera más eficiente y eficaz para obtener una menor probabilidad de fraude y una mayor eficiencia empresarial. Por lo tanto, realizar una auditoría de gestión en la COAC MAQUITA CUSHUN, además de ayudar a la gestión, a lograr la meta de eficiencia y seguridad, también juega un papel muy importante en la prevención y limitación del desperdicio en las actividades comerciales, la gestión y el uso del capital. Por lo tanto, el gerente y los empleados a cargo del área de crédito y cobranzas tendrán una comprensión más profunda del proceso mediante la auditoría de gestión, es así que, es fundamental coordinarse estrechamente con los jefes y las partes interesadas para determinar la causa raíz. Como conclusión se puede decir que la COAC necesita organizar seminarios que incluyan la participación de personal clave de las unidades de negocio, esto ayudará a tener una visión global sobre la economía, eficiencia y eficacia del sistema de gestión y operaciones a través de las recomendaciones y evaluaciones establecidas en el informe de auditoría. El valor que aporta la auditoría de gestión en la COAC ha sido identificar actividades en los sistemas de gestión y control que necesitan ser mejoradas, ayudar a crear oportunidades de mejora y aportar valores a largo plazo.

DESCRIPTORES: Auditoría, COAC, gestión, Maquita Cushun, operaciones

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

THEME: MANAGEMENT AUDIT APPLIED TO THE ANALYSIS OF THE CREDIT PORTFOLIO AND COLLECTION OF THE MAQUITA CUSHUN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE OF THE PROVINCE OF TUNGURAHUA, AMBATO CANTON, QUISAPINCHA PARISH

AUTHOR: Mariela Sofía Tubón Pinto

TUTOR: Mg. Lopez Samaniego Christopher Neptali

ABSTRACT

The management audit helps to evaluate and determine the effectiveness, as well as to consider if the internal control steps have been implemented effectively, identifying and warning of the material risks that affect the operations of the COAC MAQUITA CUSHUN and formulating recommendations and plans. of action. The objective of this work was to analyze, inspect and monitor the operational processes of the credit and collections department, to help operate more efficiently and effectively to obtain a lower probability of fraud and greater business efficiency. Therefore, conducting a management audit at COAC MAQUITA CUSHUN, in addition to helping management to achieve the goal of efficiency and safety, also plays a very important role in preventing and limiting waste in business activities, the management and use of capital. Therefore, the manager and the employees in charge of the credit and collection area will have a deeper understanding of the process through the performance audit, so it is essential to coordinate closely with the bosses and stakeholders to determine the root cause. . In conclusion, it can be said that the COAC needs to organize seminars that include the participation of key personnel from the business units, this will help to have a global vision of the economy, efficiency and effectiveness of the management and operations system through the recommendations and evaluations established in the audit report. The value provided by the management audit in the COAC has been to identify activities in the management and control systems that need to be improved, help create opportunities for improvement and provide long-term values.

KEYWORDS: Audit, COAC, management, Maquita Cushun, operations

INTRODUCCIÓN

Muchos líderes empresariales se enfocan en comprender los temas centrales y buscan iniciativas que tengan un impacto positivo en las operaciones internas, como la estandarización de los procedimientos operativos, la optimización de la cadena de suministro, la mejora de los sistemas de control en las empresas, la transformación digital. Para lograr estos objetivos, la auditoría de gestión juega un papel importante en la inspección y evaluación, no solo limitada al campo del sector financiero, sino que también incluye muchas otras áreas y actividades de la empresa. La auditoría de gestión ayuda al liderazgo a comprender mejor el estado actual de las operaciones comerciales, buscando así oportunidades para crear cambios innovadores. Como una de las tareas centrales de la auditoría interna se realiza para evaluar la efectividad del uso de los recursos en la empresa para lograr los objetivos establecidos por la administración.

De acuerdo con el Instituto Americano de Auditores Internos (IIA), la auditoría interna se diferencia de los otros tipos en que: Además de evaluar el cumplimiento normativo o verificar el sistema de control de la empresa, la auditoría interna también tiene el objetivo de revisar las "4E" de la empresa: Eficiencia, economía, eficiencia y conformidad con las normas éticas. En el cual, la eficiencia está relacionada con la relación entre los bienes y servicios producidos (outputs) y los recursos utilizados (inputs). La eficiencia aquí se trata de "hacer todo bien" a través de los objetivos de productividad alcanzados. La economía se puede definir como la reducción del costo del uso de los recursos (personas, materiales, equipos) pero al mismo tiempo asegurando la calidad de los resultados. La efectividad es un concepto orientado a medir el logro de metas predeterminadas. Por lo tanto, un punto importante en una auditoría de efectividad es comparar los resultados esperados en el plan con los resultados reales que se han implementado. La conformidad con las normas éticas es la norma del comportamiento ético y la cultura del comportamiento en las empresas. Esto tiene un efecto directo sobre la implementación de controles y por lo tanto sobre otros factores.

Esta investigación se centra en la auditoría de gestión aplicada al área de créditos y cobranzas de la COAC MAQUITA CUSHUN.

Esta tesis comprende cinco capítulos: Investigación preliminar, Proyecto de Auditoría, Principales hallazgos, Informe de Auditoría y Seguimiento.

En el capítulo I se recopila la información interna de la empresa como Antecedentes históricos, misión, visión, estructura, políticas, recursos humanos, sistemas de información, clientes y proveedores.

El capítulo II se realizó la propuesta técnica de la Auditoría: naturaleza, alcance, objetivos, estrategias, recursos y cronograma.

En el capítulo III se aplica técnicas de recolección de información como son los cuestionarios de control interno que se aplicó al área de crédito y cobranzas

En el capítulo IV se realizó las desviaciones significativas y el análisis de la información recopilada, matriz de hallazgos significativos y conclusión, recomendación y opinión del Auditor y los papeles de trabajo.

El capítulo V se efectuó un plan de seguimiento a las recomendaciones.

CAPÍTULO I

INVESTIGACION PRELIMINAR

Antecedentes (creación de la empresa)

Damos la mano es el significado de Maquita Cushun que fue creada en el año 2002 con el nombre de cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun, sus precursores son 18 personas indígenas jóvenes y emprendedores de la parroquia de Quisapincha, comunidad de Putugleo. Vieron el objetivo de e impulsar la economía de las comunidades del sector y sus alrededores. Con su esfuerzo y trabajo obtienen el acuerdo del ministerio de bienestar social n. 003-sdrcc-2.002 (COAC Maquita Cushun, 2022).

Maquita Cushun es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda a sus socios un servicio sólido y transparente, respeta sus derechos, deberes y obligaciones financieras, en la actualidad forma parte de las mejores cooperativas de ahorro y crédito en el sector rural de la provincia de Tungurahua, cuenta con más de 36 mil socios y clientes, un equipo de trabajo capacitado, brinda productos y servicios financieros de calidad, ágil y oportuna, fomenta el hábito del ahorro, financia créditos productivos para el sector popular y solidario como artesanos, agricultores, comerciantes, metalmecánicos, microempresas, estudiantes y grupos de sociedades productivas con el fin de mejorar económicamente la calidad de vida de nuestros asociados (COAC Maquita Cushun, 2022).

Misión

Somos la Cooperativa de Ahorro y crédito, enfocada en mejorar las condiciones de vida de todos nuestros socios y clientes, brindando productos y servicios financieros de calidad y competitivos, basado con una cultura organizacional de principios y valores sólidos (COAC Maquita Cushun, 2022).

Visión

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito referente por su permanente crecimiento y responsabilidad social, aportando al desarrollo de la economía popular y solidaria con indicadores financieros solventes y eficientes, contando con personal altamente especializado y comprometido (COAC Maquita Cushun, 2022).

Objetivos Institucionales

General

Promover la cooperación económica y social entre los socios procurando la sostenibilidad de lo mismo, de una manera sólida confiable, transparente, desarrollando productos y servicios financieros que satisfacen las necesidades requeridas en la comunidad. Obtener confianza de los socios de nuestro apoyo que entregamos con créditos, impulsando de ejecutar negocios propios, de manera productiva de brindar el cambio desarrollo económico y social (COAC Maquita Cushun, 2022).

Específicos

- Estimular el ahorro continuo y permanente.
- Otorgar préstamos priorizando la actividad productiva.
- Proporcionar una adecuada orientación y capacitación cooperativista a socios, dirigentes y empleados.
- Impulsar y ejecutar proyectos productivos a través del fomento de microempresas de proporcionar el desarrollo de la comunidad (COAC Maquita Cushun, 2022).

Políticas

1. Cumplimiento

Actuaremos de buena fe y cumpliremos con todas las leyes, reglas, reglamentos y normas sociales aplicables de cada país en todos los aspectos de nuestro negocio.

2. Seguridad financiera y bienestar de los socios

Garantizar la seguridad de los ahorros, inversiones, crédito, generar seguridad y confianza de nuestros socios.

Desarrollaremos y proporcionaremos productos y servicios seguros y de alta calidad.

Nos esforzaremos por mantener y promover la salud y el bienestar de nuestros empleados y proporcionar un lugar de trabajo cómodo y limpio.

3. Relación con clientes y socios comerciales

3-1. Cliente

Proporcionaremos los mejores productos y servicios desde el punto de vista del cliente.

4. Transacciones honestas y justas

Cumpliremos con las leyes, normas y reglamentos aplicables que regula a las cooperativas de manera honesta y justa.

4.1 Entretenimiento y beneficios

Actuaremos de manera socialmente ética y garantizaremos la transparencia en el entretenimiento y la entrega de obsequios con nuestros clientes, socios comerciales y otras partes interesadas.

5. Relación con la sociedad

5.1. Ambiente

Contribuiremos a la conservación del medio ambiente global a través de nuestras actividades comerciales. Y normativas ecológicas aplicables al sector financiero.

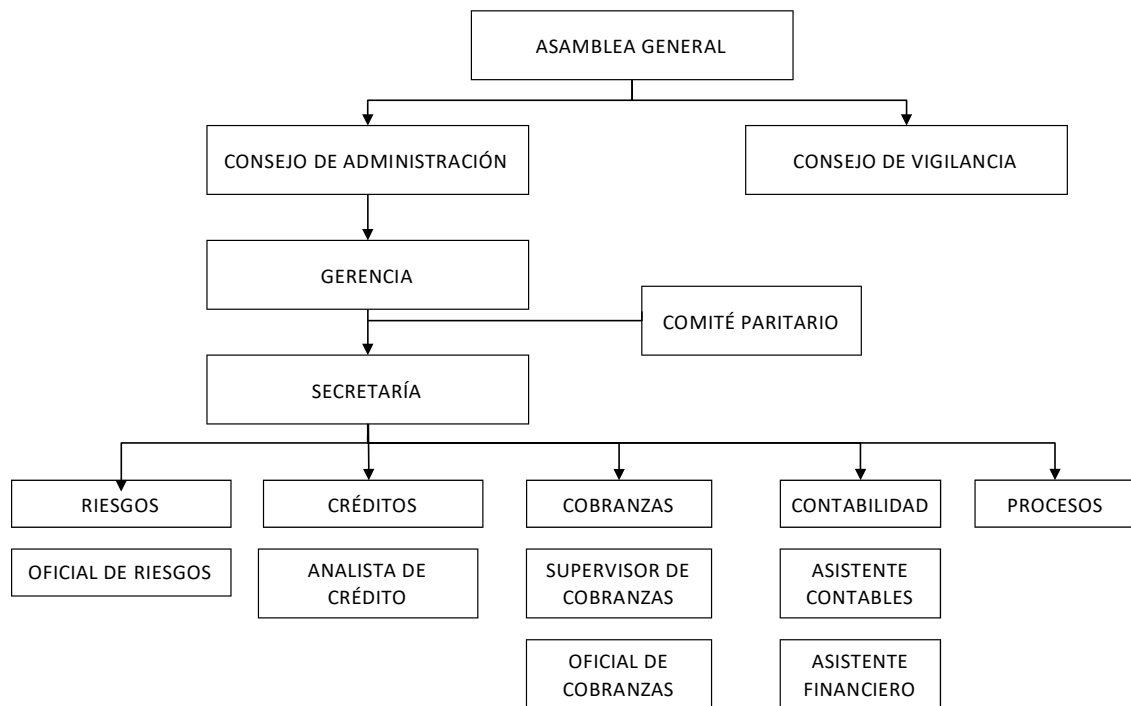
6-2. Comunidad local

Participaremos y no integraremos con comunidad local a través de diversas actividades culturales y sociales (COAC Maquita Cushun, 2022).

Estructura organizacional

Organigrama estructural

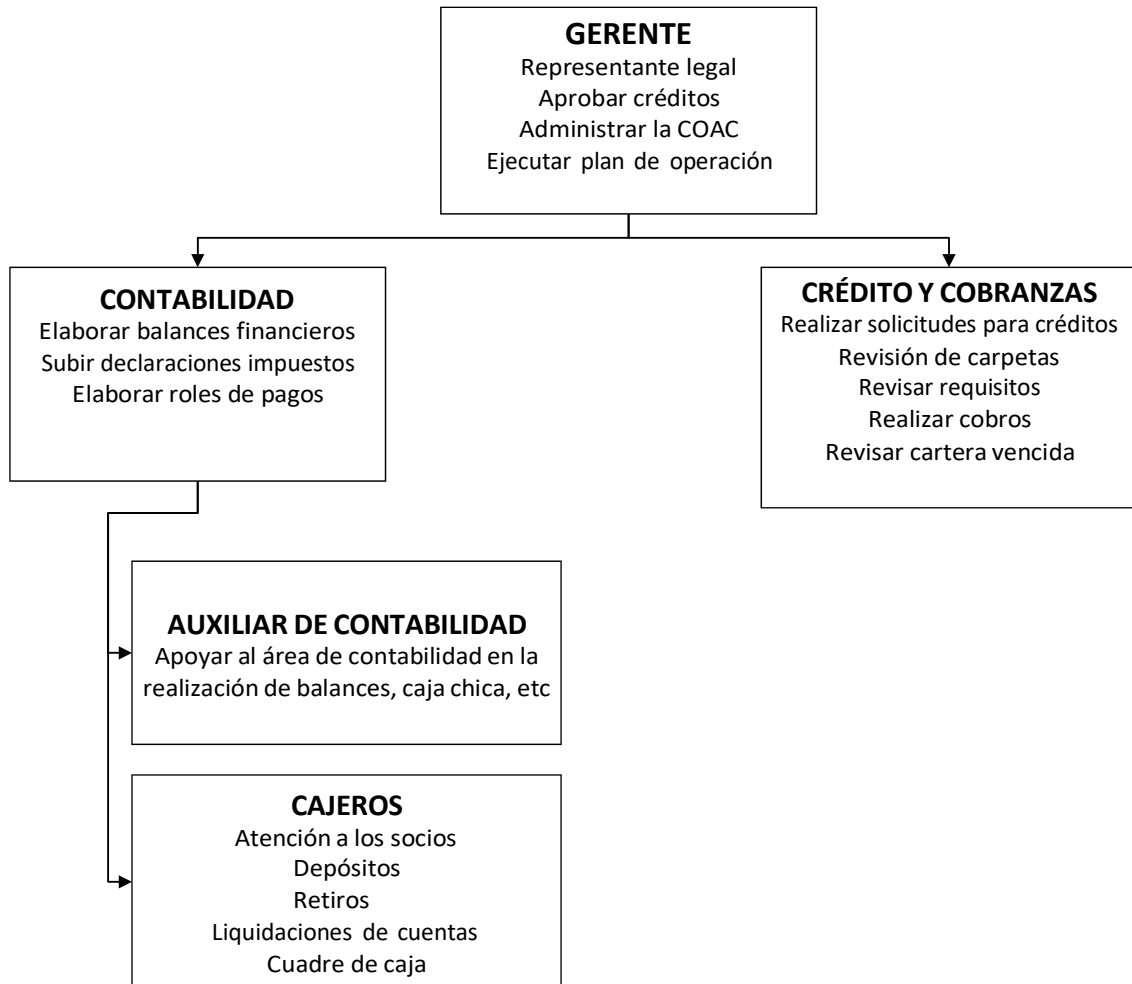
Gráfico 1
Organigrama Estructural



Fuente: (COAC Maquita Cushun, 2022)

Organigrama funcional

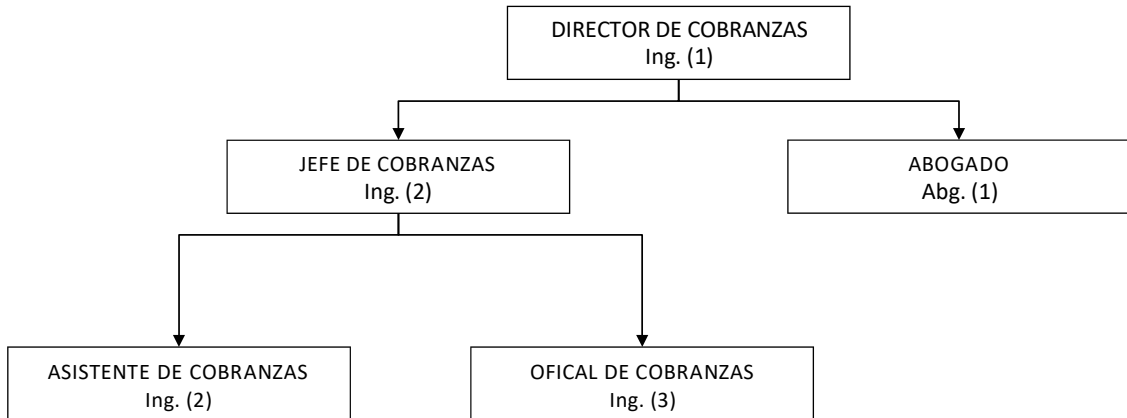
Gráfico 2
Organigrama Funcional



Fuente: (COAC Maquita Cushun, 2022)

Organigrama posicional

Gráfico 3
Organigrama Posicional



Fuente: (COAC Maquita Cushun, 2022)

Recursos

Humanos

Recursos Humanos es el departamento encargado de gestionar, administrar, reclutar, capacitar, el elemento más importante de la empresa que son las personas. Los deberes que incluyen administrar los programas de beneficios para empleados. Además, la planificación de eventos de la empresa para involucrar a los empleados también es responsabilidad del departamento de recursos humanos (González et al., 2020). Así, se puede observar que RH incluye todo lo relacionado con el ciclo de vida del empleado para permanecer en la empresa (desde la contratación, capacitación, beneficios, despido). El trabajo del departamento de recursos humanos no aporta directamente ingresos o beneficios a una empresa. Sin embargo, su papel es sumamente importante, ya que es el grupo que gestiona el componente clave de una empresa, es decir, el factor humano (COAC Maquita Cushun, 2022).

Reclutamiento

El reclutamiento juega un papel importante, porque la tarea es encontrar buenos empleados y adecuados a la cultura de la empresa (Boada y Gil, 2019). El mercado actual es volátil, por lo que los trabajos también son inestables. Es fundamental que el personal esté siempre preparado para contratar a más personas con talento para los puestos vacantes (COAC Maquita Cushun, 2022).

Según COAC Maquita Cushun, (2022) algunas de las cosas que el personal de recursos humanos hace son:

- Establecer e implementar un plan para reclutar nuevos empleados de acuerdo con los requisitos de la empresa.
- Filtrar hoja de vida, seleccionar y guardar perfiles de candidatos
- Programar una cita de entrevista
- Implementar el proceso de entrevista y selección.
- Organizar una serie de actividades y eventos para atraer candidatos potenciales

Salario y beneficios

Además de pagar el salario mensual y los beneficios para los empleados también juegan un papel muy importante para motivar y retener a los empleados (COAC Maquita Cushun, 2022).

Según COAC Maquita Cushun, (2022) los trabajos en esta área incluyen:

- Calcular el salario, el impuesto sobre la renta personal, la asignación y la bonificación para los empleados cada mes
- Preparar informes mensuales de gastos, nóminas de empleados internos, informes de Impuesto de la Renta de las Personas Físicas y otros informes
- Manejar las operaciones de recursos humanos y la gestión de beneficios, incluido el auto seguro, de vida y de salud .
- Asistir a los Directores de Recursos Humanos en la revisión anual de salarios, evaluación de desempeño, programas de promoción, etc.

Administrativo

Según COAC Maquita Cushun, (2022) esta área incluye la gestión de personal, implementación de políticas de gestión, investigaciones internas, etc. Un oficial administrativo realiza las siguientes tareas específicas:

- Organizar y mantener archivos de personal.
- Actualizar información interna
- Preparar documentos de recursos humanos, como contratos de trabajo y pautas para reclutar nuevos puestos.
- Modificar las políticas de la empresa.
- Responder preguntas de los empleados sobre asuntos relacionados con recursos humanos
- Organizar alojamiento de viaje y procesar formularios de gastos
- Participar en eventos de Recursos Humanos

Formación y desarrollo

Después del proceso de reclutamiento, el departamento de recursos humanos tenía candidatos calificados para ocupar ese puesto. Sin embargo, antes de que los empleados trabajen realmente en la empresa, este departamento se encargará de capacitar y entrenar (Loo, 2018). El segmento de capacitación y desarrollo se refiere a las actividades de capacitación dentro de la empresa creadas por el departamento de Recursos Humanos para mejorar el conocimiento y las habilidades de los empleados y para proporcionar información, reglas y orientación sobre cómo realizar mejor las tareas específicas (COAC Maquita Cushun, 2022).

El papel principal del personal de recursos humanos

Los roles clave de recursos humanos incluyen el mantenimiento de registros, el reclutamiento, la capacitación, el desarrollo y las relaciones con los empleados, lo que garantiza el cumplimiento de las leyes laborales (Correa, 2021). Una de las principales tareas del departamento es garantizar que las operaciones comerciales cumplan con las leyes laborales emitidas por el estado. Esto incluye cuestiones como el número de descansos por hora trabajada y el número de horas (COAC Maquita Cushun, 2022).

Materiales

Los recursos materiales están compuestos por todos los activos tangibles con que cuenta la organización, tales como maquinaria, edificios, vehículos, útiles de oficina, equipos de cómputo, materias primas o valores de almacén.

Según (Correa, 2021) estas son sus características más importantes:

Tangibles

Esto significa que puede ver, tocar o medir. Pueden ser parte del proceso de creación de otros recursos (Macías y Aguilera, 2020). En la COAC MAQUITA CUSHUN son de forma directa (equipos y muebles de oficina, equipo de cómputo, etc.) e indirecta (construcciones, terrenos, vehículos, etc.).

Financieros

Los recursos financieros pueden entenderse como la cantidad de valor expresada en dinero y formada a través del proceso de creación y uso de diferentes fuentes de capital para dar forma a las relaciones socioeconómicas y distribuir las respectivamente y apropiadas para un cierto nivel de desarrollo de una economía y para la necesidad de gastar dinero por sujetos en el proceso de producción (Barajas y González, 2020).

Los recursos financieros de la COAC MAQUITA CUCHUN son:

Recursos financieros a corto plazo

La financiación a corto plazo es la financiación con un plazo inferior a 1 año. Las necesidades de financiamiento a corto plazo surgen principalmente con el fin de financiar los activos circulantes de la empresa, como pasivos, inventarios de productos terminados y materias primas, saldos bancarios, efectivo mínimo, etc. (COAC Maquita Cushun, 2022).

Los tipos de financiamiento a corto plazo incluyen:

- Ahorros
- Préstamos a corto plazo
- Crédito comercial
- Avances

- Acreedores
- Servicio de pago

Financiamiento a mediano plazo

La financiación a medio plazo, también conocida como financiación a medio plazo, significa que el período de financiación tendrá una duración de 3 a 5 años (COAC Maquita Cushun, 2022).

El Financiamiento a Mediano Plazo existirá en las siguientes formas:

- Los préstamos a mediano plazo
- Capital Preferente (Acciones Preferentes)
- Bonos/Débitos
- Arrendamiento Financiero

Finanzas a largo plazo

La financiación a largo plazo también se conoce como financiación a largo plazo, el tiempo necesario para el capital será más largo, oscilando entre 5 y 10 años, incluso entre 15 y 20 años o más, dependiendo de muchos otros factores. La fuente de financiación a largo plazo financiará principalmente gastos tales como: casas, terrenos, fábricas, maquinaria y una parte del capital de trabajo que han estado adheridos al negocio durante mucho tiempo (COAC Maquita Cushun, 2022).

Hay muchas formas diferentes de financiación a largo plazo, según (COAC Maquita Cushun, 2022) tales como:

- Acciones de capital o equidad
- Acciones preferentes o capital preferente
- Acumulación interna o utilidades retenidas
- Bonos/Débitos
- Inversión arriesgada
- Préstamos a plazo

Sistemas de Información

Los sistemas de información se convierten en parte integral de cualquier sistema de

organización social. Aporta eficiencia a las actividades de gestión social, mejorando la eficiencia de la inversión para las empresas (Sánchez y Herrera, 2019). Es el sistema ubicado en el corazón del negocio, auxiliando el proceso de recolección y suministro de información (COAC Maquita Cushun, 2022).

Los sistemas de información de la COAC MAQUITA CUSHUM son:

- Recursos humanos, incluidos usuarios y expertos en sistemas de información
- Hardware, incluidos todos los equipos técnicos y las instalaciones utilizadas para procesar información. En el que se utilizan principalmente ordenadores y redes de telecomunicaciones para transmitir datos.
- Software, incluidos los programas informáticos: software de sistema, software especializado y procedimientos de usuario.
- Fuente de datos, los datos son la materia prima del sistema de información. Los datos pueden estar en muchas formas diferentes, incluidos datos de texto, datos visuales y audio.

Administrativo

Sistemas de comunicación internos y externos (memos, cartas, oficios)

Los sistemas de COAC Maquita Cushun, (2022) son:

- Sistemas de información gerencial: brindan información en forma de informes en un formato predefinido y los presentan a los gerentes y otros profesionales de la empresa.
- Sistema de informes: recopila, integra y comparte datos de informes de empresas para sintetizar y analizar datos para servir a la dirección y administración.
- Sistema de soporte: proporciona decisiones computacional directo a los gerentes en el proceso de toma de decisiones (no en un formato predefinido y funciona de manera interactiva, no periódica).
- Sistema de información ejecutiva: proporciona diversas fuentes, tanto internas como externas, en formatos fáciles de usar para los niveles gerenciales y ejecutivos.
- Sistemas de operaciones: admiten una variedad de aplicaciones de producción y gestión en áreas funcionales clave de la empresa.
- Sistema de transacciones: es un tipo de sistema que combina software y hardware

para ayudar a respaldar el procesamiento de transacciones. El procesamiento de transacciones es un tipo de procesamiento informático en el que se actúa sobre cada tarea integral, llamada transacción, y se ejecuta a medida que ocurre. Las solicitudes se cumplen de inmediato. Los sistemas de procesamiento de transacciones también se utilizan para recopilar, almacenar, recuperar y modificar transacciones realizadas por una organización.

- Sistema de automatización de oficinas: apoya a los trabajadores de oficina en las funciones de coordinación y comunicación en la oficina.

Contable

Descripción del paquete contable por módulos

El software de contabilidad es una herramienta para ayudar a los contadores a realizar operaciones profesionales, como registrar, calcular, sintetizar datos, el software respaldará la operación de forma automática, rápida y precisa en función de las entradas proporcionadas por los empleados (Márquez y Díaz, 2020).

El paquete contable que utiliza la COAC MAQUITA CUSHUN es Fénix, entre sus beneficios son:

- Operar automáticamente la contabilidad
- El software admite operaciones de entrada de datos. Luego, los informes y libros se extraen automáticamente para ayudar a reducir las operaciones manuales.
- Realizar operaciones contables de forma rápida y precisa.
- El software de contabilidad ayuda a que el trabajo se realice correctamente, los datos se verifican de manera oportuna.

Búsqueda conveniente

- Gracias al software, los contadores pueden buscar fácil y rápidamente números de cuenta, lista de impuestos, lista de tarifas, activos fijos y otros datos.
- Ayudar a los gerentes a tomar decisiones rápidas y precisas
- Puede comprender claramente la fuente de ganancias y pérdidas, los costos operativos del flujo de efectivo y, por lo tanto, tomar decisiones sobre el flujo de capital y los costos (Soto, 2022).

Declaración de impuestos fácil

La extracción de datos reducirá los errores y respaldará una declaración flexible y precisa en el departamento de impuestos. Además, el software también admite la actualización de nuevas regulaciones gubernamentales, por lo que la generación de informes es conveniente (COAC Maquita Cushun, 2022).

Ahorrar una variedad de costos

El trabajo de contabilidad ayuda a automatizar rápidamente, ayudando a la empresa a reducir los costos de personal, contabilidad, administrar actividades comerciales, comprender mejor los costos del negocio (COAC Maquita Cushun, 2022).

Clientes

Son las personas que crean ganancias y aportan valor a la organización. Sin ellos ningún negocio puede existir (Acosta, 2019).

Los clientes externos de la COAC MAQUITA CUSHUN son todos los socios que aportan al crecimiento de la institución.

Los clientes internos son personas que trabajan en el proceso de atención de la empresa. En palabras simples, son aquellos que directamente producen e interactúan con los productos. Sobre todo, son los que mejor conocen los productos y servicios. Ellos serán los que ayudan a promocionar bien la marca. Los empleados de la empresa también se convierten fácilmente en los clientes más leales.

Proveedores

Al evaluarlo, la reputación es el primer factor y también un factor decisivo en la elección de cooperar con un proveedor o no. La COAC MAQUITA CUSHUN para considerar si un proveedor tiene la reputación suficiente o no, los gerentes deben prestar atención a algunos aspectos de la siguiente manera:

- Información clara
- Transparencia en la cooperación
- Revisión de asuntos legales

CAPITULO II

PROYECTO DE AUDITORIA

Propuesta

Naturaleza

Al realizar una auditoría de gestión se considera la operación general de la COAC MAQUITA CUSHUN, entidad auditada desde la perspectiva del uso del presupuesto y los bienes para evaluar el uso efectivo de los recursos en comparación con los resultados de desempeño alcanzados por la entidad, tanto a corto como a largo plazo (González et al., 2020). Dependiendo de los requisitos de cada auditoría, el Auditor General decidirá sobre el contenido de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría (o las normas nacionales pertinentes) (Sotelo, 2018). Esta Norma de Auditoría prescribe y orienta las responsabilidades de los auditores y las sociedades de auditoría en el diseño e implementación de medidas para tratar el riesgo de incorrección material que el auditor identificó y evaluó al realizar una auditoría de los estados financieros. de acuerdo con la Norma de Auditoría (Pizarro et al., 2018)

Alcance

Se auditará en el periodo que corresponde al año 2022, a la COAC MAQUITA CUSHUN con el fin de obtener conclusiones y recomendaciones sobre el trabajo de auditoría, basado en:

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las operaciones de la cartera de crédito y cobranza frente a los objetivos de gestión de la COAC MAQUITA CUSHUN.
- Asegurar que las actividades de la unidad (tales como documentos sobre objetivos, programas, presupuestos, directivas) estén completas, sin cambios y entendidas en todos los niveles de actividad.
- Utilizar una variedad de habilidades: contables, financieras, económicas, técnicas

y los buenos estándares para el conocimiento del área a auditar.

Antecedentes

COAC MAQUITA CUSHUN no se ha realizado una evaluación independiente del contenido de las actividades de la empresa, por lo que es importante para mejorar de manera eficaz, agregando valor a las operaciones mediante la formulación de recomendaciones para mejorar la gestión de la deuda pública. A través de la auditoría de gestión, el auditor ofrecerá soluciones para utilizar los recursos de manera más óptima y aumentar la responsabilidad. Además, audita la rendición de cuentas y la honestidad en el uso de los recursos (COAC Maquita Cushun, 2022).

La auditoría estará a cargo de la señorita Mariela Sofía Tubòn Pinto, egresada de la Universidad Tecnológica Indoamérica, quien aplicará una auditoría de gestión a la COAC MAQUITA CUSHUN, previo a la obtención del Título Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

Objetivos

General

Valorar los procesos operativos y administrativos del área de cartera de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun de la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Quisapincha.

Específicos

- Aplicar técnicas de evaluación para conocer la situación real de la COAC MAQUITA CUSHUN y determinar sus áreas críticas.
- Determinar evidencias para proporcionar un análisis con conclusiones y recomendaciones para mejorar o agregar valor a los procesos.
- Realizar un informe final para dar a conocer los resultados del trabajo y establecer mejoras para los errores detectados.

Estrategias

- Generar nuevos conocimientos sobre la base del análisis (análisis más amplio, más profundo o nueva opinión);

- Facilitar a las partes interesadas el acceso a la información disponible;
- Expresar una opinión o conclusión independiente y bien fundamentada basada en evidencia de auditoría;
- Hacer recomendaciones basadas en el análisis de los hallazgos de auditoría.

Justificación

El trabajo de auditoría es importante porque previene desperdicios de todo tipo de recursos los mismos que se podrá direccionar a las demás áreas que lo requieran de la COAC Maquita Cushun,

Direccionará a cumplir con expectativas, que se despliega y aplica en este tipo de auditoría. Realizar una auditoría es beneficio porque se convertirá en una herramienta eficaz que contribuya al desarrollo socioeconómico de la institución y obtener evidencia suficiente y adecuada sobre los riesgos evaluados de incorrección material, mediante el diseño e implementación de medidas de tratamiento adecuado para estos riesgos.

Acciones

Aplicar cuestionarios y entrevistas en el área de crédito y cobranzas para:

- Identificar áreas en el sistema de gestión y control que necesitan ser mejoradas.
- Llamar la atención de los gerentes sobre los factores negativos que afectan la economía, la eficiencia y la eficacia de las operaciones.
- Brindar a los gerentes la oportunidad de obtener información sobre las novedades en las operaciones y el desempeño de la unidad.
- Sensibilizar sobre el concepto de valor por dinero en partes no auditadas de la entidad.

Recursos

Con la finalidad de vializar en forma diligente la revisión y aplicación de la auditoría se requerirá de los siguientes recursos:

Tabla 1

Recursos

DETALLE	CANTIDAD
1	Computadora
1	Memory flash
1	Resma de papel bond
5	Esferos
5	Correctores
1	Cartuchos de tinta (1 negro y 1 a color)
3	Folders

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

Costo

El trabajo realizado en la COAC MAQUITA CUSHUN no tiene valor porque representa la investigación como requisito para la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

Cronograma

Tabla 2

Cronograma

No.	Actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Levantar la información	■																			
2	Elaboración de la propuesta		■																		
3	Aceptación de la propuesta			■																	
4	Elaborar programa de auditoría				■																
5	Ejecutar el programa					■															
6	Evaluar procesos						■														
7	Analizar resultados							■													
8	Interpretar resultados								■												
9	Elaborar conclusiones									■											
10	Redacción del informe										■										
11	Revisión del informe											■									
12	Entrega del informa												■								

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

Programas de trabajo

Equipo de trabajo

El equipo de trabajo está conformado por:

Tabla 3

Equipo de trabajo


Nombres	SIGLAS	Cargo
Ing. Juan Acosta	A.J	Supervisor de auditoría
Mariela Tubón	T.M	Autora

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

Materiales a utilizar

- Formularios
- Copias
- Lápices
- Borradores
- Calculadora
- Carpetas
- Personal de la empresa
- Investigadora

Tipos de papeles de trabajo

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/1
		1/29

ÍNDICE

CONTENIDO

AP 1/2 Propuesta de servicios


AP 1/3 Contrato

AP 1/4 Carta de compromisos

AP 1/5 Carta de intereses y conflictos

AP 1/6 Marcas de auditoría

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/2
		2/29

PROPUESTA DE SERVICIOS PROFESIONALES

Ambato, noviembre 10 del 2022

Licenciado

Luis Eduardo Vivanco

GERENTE GENERAL DE LA COAC MAQUITA CUSHUN

De mis consideraciones


La presente tiene por objetivo saludarle muy atentamente y a la vez solicitarle comedidamente que me permita realizar mi trabajo de tesis en su empresa puesto que es un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Mi trabajo se titula “AUDITORIA DE GESTION APLICADA AL ANÁLISIS DE CARTERA DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, PARROQUIA QUISAPINCHA”.

El trabajo se realizará en el área de crédito y cobranza de acuerdo a las Normas de Auditoría generalmente aceptadas, y a la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI); el análisis se realiza con la revisión de los documentos que utilizan en esta área para determinar y evaluar el trabajo que realizan en la institución financiera

Atentamente,

Srta. Mariela Sofía Tubón Pinto

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 30 DE JUNIO 2023	AP/1/3
		3/29

CONTRATO

Hoy, 4 de enero del 2023

PARTE A: COAC MAQUITA CUSHUN

Representante Sr/Sra: Luis Eduardo Vivanco

Puesto: Gerente

Dirección: Dirección: Quisapincha, Celiano Zurita, C. Bolivar

Teléfono: 0987365366

Código fiscal: 009

Número de cuenta: 1905

PARTE B:

Sr/Sra: Mariela Tubón

Año de nacimiento: 1996

Nacionalidad: ecuatoriana

Ocupación: Lic en administración de empresas

Dirección permanente: Pujilí

Número de cédula: 1809765748

Número de libro de trabajo (si lo tiene): no

Aceptar suscribir el Contrato de Trabajo y comprometerse a cumplir con los siguientes términos:

Artículo 1: Condiciones Generales

1. Tipo de contrato de trabajo: dos años
2. Duración del contrato de trabajo: 24 meses
3. Tiempo desde: día 4 de enero del 2023 hasta 31 de enero del 2025
4. Lugar de trabajo: Quisapincha

5. Departamento de trabajo: Departamento crédito y cobranzas

Título profesional (puesto de trabajo): Lic. en administración

6. Los deberes del trabajo son los siguientes:

- Desempeñar el trabajo de acuerdo con sus títulos profesionales bajo la dirección y administración de la Junta Directiva (y las personas designadas o autorizadas para hacerse cargo).
- Coordinar con otros departamentos y departamentos de la Empresa para maximizar la eficiencia del trabajo.
- Completar otras tareas según los requisitos comerciales de la Compañía ya discreción de la Junta Directiva (y las personas designadas o autorizadas para hacerse cargo).

Artículo 2: Modo de trabajo

1. Tiempo de trabajo: dos años

2. De lunes a sábado por la mañana:

- Mañana: 8:00 am - 12:00 pm
- Tarde: 13h30 - 17h30
- Sábado por la mañana: Laborable de 08h00 a 12h00

3. Debido a la naturaleza del trabajo, las necesidades comerciales o las necesidades de la organización/departamento, la Compañía puede permitir un horario de trabajo flexible. Los empleados con horarios de trabajo flexibles pueden no adherirse al horario de trabajo fijo normal, sino que trabajan en turnos, pero aun así deben garantizar el número requerido de horas de trabajo.

4. Los equipos y herramientas de trabajo serán asignados por la Empresa en función de las necesidades del trabajo.

Condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el lugar de trabajo de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 3: Obligaciones y derechos de los trabajadores

3.1 Obligaciones

- a) Desempeñar el trabajo con dedicación, dedicación y diligencia, asegurando la realización del trabajo con la más alta eficiencia que le asigne y ordene (escrito u oralmente) la Junta Directiva de la Compañía (y las personas designadas o autorizadas por la Junta Directiva).

- b) Completar el trabajo asignado y estar listo para aceptar cualquier maniobra cuando sea necesario.
- c) Conocer y cumplir estrictamente la disciplina laboral, la seguridad en el trabajo, la higiene en el trabajo, la prevención y combate de incendios, la cultura empresarial, las normas laborales y los lineamientos y políticas de la Empresa.
- d) Hacer indemnizaciones por infracciones y materiales de acuerdo con los reglamentos y normas de la Sociedad y las leyes del Estado.
- e) Asistir íntegramente y con entusiasmo a las capacitaciones, jornadas de capacitación, seminarios organizados por el Departamento o la Empresa.
- f) Cumplir con los compromisos del contrato de trabajo y demás acuerdos escritos con la Empresa.
- g) Pagar toda clase de seguros, impuestos íntegramente conforme a lo dispuesto en la ley.
- h) Modalidad de formación: De acuerdo con las normas de la Empresa y los requisitos del puesto. En caso de que el empleado sea enviado al curso de capacitación, el empleado debe completar el curso a tiempo, debe comprometerse a un servicio a largo plazo para la Compañía después de terminar el curso y recibir el salario completo y otros beneficios como un trabajador.
- i) Si después de la finalización del curso de capacitación, el empleado no continúa cooperando con la Compañía, el empleado debe reembolsar el 100% de la tarifa de capacitación y los beneficios recibidos durante el período de capacitación.

3.2 Beneficios

a) Salario y prestaciones:

- Sueldo principal: 800 /mes.
- Bonificación por desempeño: Según evaluación de la administración.
- Salario efectivo: De acuerdo a la normativa del departamento, de la empresa.
- Viáticos: Dependiendo del puesto, los trabajadores tienen derecho a ellos según el reglamento de la empresa.
- Modalidad de pago: Tiempo salario.

b) Otros beneficios:

- Recompensa: Los empleados son incentivados física y mentalmente cuando tienen logros en el trabajo o de acuerdo a las normas de la empresa.

- Régimen de incremento salarial: De acuerdo con las normas del Estado y la regulación salarial de la Empresa. Los empleados que completen con éxito las tareas asignadas, no violen la disciplina y/o no cumplan con el tiempo de manejo de la disciplina laboral y cumplan con las condiciones de tiempo de acuerdo con las normas salariales serán considerados para aumento de salario.
- Modalidad vacacional: Según la normativa general del Estado
- + Descanso semanal: 1,5 días (sábado y domingo tarde).
- + Vacaciones anuales: Los empleados que tengan contrato oficial y 12 meses de experiencia laboral tendrán derecho a vacaciones anuales retribuidas (1 día de vacaciones / 1 mes, 12 días de vacaciones / 1 año). Para los trabajadores que hayan trabajado menos de 12 meses, el tiempo de vacaciones anuales se calculará de acuerdo con la proporción correspondiente al número de horas de trabajo .
- + Días festivos: Días festivos legales. Si los días festivos coinciden con el domingo, se compensarán el día anterior o el día siguiente en función de la situación concreta que disponga el Consejo de Administración.
- Régimen de seguridad social según normativa estatal. (5)
- Regímenes elegibles: Los trabajadores tienen derecho a cesantía, finiquito o indemnización de acuerdo a las Leyes vigentes.
- Otro acuerdo: La Empresa tiene derecho a rescindir anticipadamente el contrato de trabajo del Empleado cuyos resultados de evaluación de desempeño estén por debajo del nivel prescrito por 03 meses consecutivos.

Artículo 4: Obligaciones y derechos del empleador

4.1 Obligaciones

Implementar plenamente las condiciones necesarias según lo comprometido en el Contrato de Trabajo para que el empleado pueda lograr una alta eficiencia en el trabajo. Seguridad laboral para los empleados bajo el contrato firmado.

Pagar íntegra y oportunamente los regímenes y prestaciones a los trabajadores en virtud del Contrato de Trabajo.

4.2 Poderes

- a) Gestionar a los empleados para completar el trabajo objeto del contrato (organizar y transferir puestos de trabajo a los empleados de acuerdo con sus funciones profesionales).

- b) Tener derecho a trasladar temporalmente a los empleados, dejar de trabajar, cambiar, terminar temporalmente el contrato de trabajo y aplicar las medidas disciplinarias de conformidad con la Ley vigente y las normas de la Compañía durante el período de vigencia del contrato.
- c) Aplazar, rescindir el Contrato, sancionar a los empleados de conformidad con lo dispuesto en la Ley, y en los reglamentos internos de trabajo de la Empresa.
- d) Tener derecho a reclamar una indemnización, quejarse ante los organismos afines para proteger sus derechos si el trabajador viola la Ley o los términos de este contrato.

Artículo 5: Terminación unilateral del contrato:

5.1 Empleadores

- a) De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Código del Trabajo, el empleador tiene derecho a dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo en los siguientes casos:
 - b) El empleado no completa regularmente el trabajo bajo el contrato.
 - c) El trabajador es sancionado por despido de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 85 del Código del Trabajo.
 - d) Un trabajador con contrato de trabajo a término indefinido ha estado enfermo durante 12 meses consecutivos, un trabajador con contrato de trabajo a término definido ha recibido tratamiento durante 6 meses consecutivos y el trabajador con contrato de trabajo menos de 1 año , habiendo estado enfermo durante más de la mitad de la duración del contrato, pero aún no habiendo recuperado su capacidad de trabajo. Cuando la salud del trabajador se recupere, será considerado para celebrar un contrato de trabajo.
 - e) Debido a desastres naturales, incendios u otras razones de fuerza mayor, el empleador ha buscado todos los remedios, pero aún se ve obligado a reducir la producción o reducir los lugares de trabajo.
 - f) La empresa, organismo u organización termina su funcionamiento.
 - g) El empleado viola la disciplina de despido.
 - h) El trabajador cometa actos de causar daño grave a los bienes e intereses de la Compañía.
 - i) El trabajador se encuentra en sanción disciplinaria a nivel de transferencia de trabajo y reincide en la infracción.

- j) El trabajador renuncia voluntariamente al trabajo 5 días/1 mes y 20 días/1 año.
- k) El empleado infrinja la Ley del Estado.

Dentro de los 07 días siguientes a la fecha de terminación del Contrato de Trabajo, ambas partes son responsables de pagar en su totalidad todas las cantidades relacionadas con los intereses de cada una de las partes, en casos especiales, podrá prorrogarse pero sin exceder los 30 días.

En caso de quiebra de la empresa, las cantidades correspondientes a los intereses de los trabajadores se pagarán de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Quiebras de Empresas.

5.2 Empleados

- a) Cuando el trabajador dé por terminado unilateralmente el contrato de trabajo antes de tiempo, deberá cumplir con el artículo 37 del Código del Trabajo y deberá fundarse en las siguientes causales:
 - b) No estar dispuesto de acuerdo con el puesto de trabajo, lugar de trabajo adecuado o no garantizar las condiciones de trabajo pactadas en el contrato.
 - c) No ser pagado en su totalidad o fuera de plazo según lo pactado en el contrato.
 - d) Ser maltratado u obligado a trabajar.
 - e) Usted o su familia se encuentran realmente en circunstancias difíciles y no pueden continuar cumpliendo el contrato.
 - f) Elegidos para desempeñar funciones a tiempo completo en órganos electos o designados para ocupar cargos en el aparato del Estado.
 - g) Las trabajadoras embarazadas deben tomar la excedencia prescrita por el médico.
 - h) El trabajador ha estado enfermo o tiene un accidente y ha recibido tratamiento durante 3 meses consecutivos, pero aún no ha recuperado su capacidad de trabajo.
 - a. Además de las causales anteriores, el trabajador también deberá asegurar el plazo prescrito de preaviso. Un empleado que pretenda renunciar por otras razones deberá notificarlo por escrito al representante de la Compañía, al Departamento de Recursos Humanos, con al menos 15 días de anticipación.

Artículo 6: Otros acuerdos

En el curso de la ejecución del contrato, si una de las partes desea cambiar el contenido del contrato, debe notificar a la otra parte con al menos 03 días de anticipación y firmar un anexo del contrato de conformidad con las disposiciones de la ley. Durante la implementación del acuerdo, las dos partes aún cumplen con el contrato de trabajo firmado.

El empleado lee atentamente, comprende y se compromete a implementar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Trabajo.

Artículo 7: Términos de Implementación

Las cuestiones laborales no previstas en el presente Contrato de Trabajo se aplicarán de conformidad con lo dispuesto en la Convención Colectiva, el reglamento interno de trabajo y la Ley del Trabajo.

Cuando las dos partes firman el Apéndice del contrato de trabajo, el contenido del Apéndice del contrato de trabajo es tan válido como el contenido de este contrato.

Este contrato se hace en 02 (dos) copias con el mismo valor, la Administración de Recursos Humanos conserva 01 (una) copia, el Empleado conserva 01 (una) copia y entra en vigencia a partir de la fecha junio 2022

El contrato se hace en: la ciudad de Ambato

EMPLEADO Mariela Tubón	EMPLEADOR Luis Eduardo Vivanco
----------------------------------	--

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Juan Acosta
Fecha:	23/11/2022

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 30 DE JUNIO 2023	AP/1/4
		4/29

CARTA DE COMPROMISO

Empresa MAQUITA CUSHUN

Código de impuestos:0098

Dirección: Quisapincha

Representante: Luis Eduardo Vivanco


Posición: gerente

Contenido del compromiso: confidencialidad de información

De conformidad con el Contrato No 001 de fecha 4 de enero del 2023 suscrito entre la Compañía MAQUITA CUSHUN y Mariela Tubón, sobre la prestación de servicios:

1. La Parte A se compromete a mantener la confidencialidad de la información de la Parte B en los siguientes términos y confidencialidad:
2. La Parte A no debe divulgar la información proporcionada por la Parte B a la 3ra Parte sin el consentimiento de la Parte B. En caso de violación, la Parte A deberá indemnizar a la Parte B por los daños directos e indirectos sobre la violación cometida.
3. De forma voluntaria, las partes firman y certifican a continuación.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Juan Acosta
Fecha:	23/11/2022


	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/5
		5/29

CARTA DE INTERESES Y CONFLICTOS

En la empresa no está permitido:

- Usar la información de propiedad del empleador, o la información que el empleado obtiene en el curso de su trabajo para el empleador, para los amigos del empleado o sus propios negocios, parientes;
- A través de la propia empresa del trabajador o de amigos y familiares para suministrar determinados bienes o servicios a los proveedores o clientes del empleador;
- Abuso de su cargo y autoridad para realizar transacciones con un tercero que no sean en beneficio del empleador;
- Aprovecharse de su cargo y autoridad para disponer a familiares, amigos u otras personas en puestos clave en la empresa del patrón, tales como el cargo de gerente/ejecutivo, contador, tesorero o almacenero, en beneficio personal del empleado;
- Representar al patrón para la compra de bienes o servicios de proveedores que sean de la propia empresa del trabajador o de amigos y familiares;
- Aceptar directa o indirectamente beneficios u obsequios valiosos de los proveedores o clientes del empleador para realizar un trabajo contrario a la política o contrario a los intereses del empleador, o para realizar un trabajo no autorizado por el empleador;
- Trabajar simultáneamente para los competidores del empleador;
- Usar el equipo, los recursos o la propiedad del empleador para el beneficio personal del empleado o para otras personas u organizaciones externas; o
- Los demás actos análogos que afecten la lealtad de los trabajadores o perjudiquen los intereses del patrón.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/6
		6/29

MARCAS DE AUDITORÍA

¥	Cotejo con los documentos
✓	Verificado
©	Verificado con los registros contables
§	Sin documento
@	No aplica
N/C	No cumple
D	Documento
€	Operación incorrecta

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

CAPITULO III

PRINCIPALES HALLAZGOS

Análisis del proceso administrativo

La gestión es un concepto esencial en cualquier trabajo o actividad de la vida diaria. La gestión de una organización es la coordinación de muchos grupos de personas, muchas herramientas diferentes para lograr conjuntamente una serie de tareas y objetivos de esa organización. En el cual, el gobierno corporativo son las reglas relacionadas con la planificación, organización, dirección y control; aplicar esas reglas para explotar de manera efectiva los recursos actuales, como instalaciones, personas, finanzas, información para lograr los objetivos establecidos por el negocio (Barajas y González, 2020).

Planeación

La planificación es la elaboración de planes y direcciones para el negocio en el futuro. Con detalle y razonabilidad, ayuda a las empresas a operar en una hoja de ruta y a desarrollarse en cada etapa. La planificación es un trabajo importante asociado a la visión de desarrollo de la empresa, por lo que requiere del aporte de todos los sindicatos de funcionarios y empleados, con el liderazgo de la dirección empresarial. Los dos elementos más importantes de la planificación son la ejecución y el tiempo (Loo, 2018). El administrador debe planificar una coordinación razonable entre esos dos factores, mostrando la estrecha conexión entre los diferentes departamentos. Las actividades de planificación también deben hacer un uso óptimo de los recursos de la empresa para garantizar que el plan propuesto se implemente sin problemas. (González et al., 2020)

Las funciones de planificación incluyen:

- Definición de los objetivos de la organización.
- Proyecto de plan de acción

- Programar actividades
- Proponer medidas de control
- Mejora organizacional

Indicadores

Basándose en el número de empleados con el que cuenta la cooperativa (15) y tomado la muestra del 100% se procedió con el análisis mediante aplicación de los siguientes indicadores:

INDICADORES DE ORGANIZACION

Misión

Tabla 4

Misión

Indicador	Cálculo	Resultado
Empleados que la conocen	12	
Total empleados	15	80%

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

Se puede observar que el 80% de empleados conoce la misión de la empresa, siendo un número considerable, por lo que hay un porcentaje en el cual la administración deberá establecer una comunicación y socialización para lograr que sus funcionarios se alineen con este indicador

Políticas

Tabla 5

Políticas

Indicador	Cálculo	Resultado
Políticas aplicadas	12	80%
Políticas establecidas	15	

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

El 80% de empleados conoce sobre las políticas de la empresa, pero el 20% no, siendo un problema porque el personal no está encaminado en desarrollar un trabajo acorde a la estrategia empresarial.

Procedimientos

Tabla 6

Procedimientos

Indicador	Cálculo	Resultado
Procedimientos aplicados	8	80%
Procedimientos definidos	10	

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

El 80% de empleado aplica procedimientos para cumplir con sus funciones, el 20% no debido a que no existe una inducción adecuada para desempeñar el puesto de trabajo.

Organización

Esta es una función que ayuda a las empresas a operar sin problemas y de manera continua, manteniendo un desarrollo sostenible en el futuro. Una buena estructura organizacional significa que la empresa tiene suficientes recursos financieros, personal, materiales, etc. para construir una organización sólida. Mantener una función

organizativa eficaz ayudará a las empresas a crecer fácilmente tanto a lo largo como a lo ancho, manteniendo la sostenibilidad a largo plazo. La función de gestión organizacional siempre es flexible y cambiante para cumplir con los propósitos de desarrollo del negocio, así como con la situación del mercado.

El proceso organizativo incluye:

- Establecer un organigrama
- Describir las funciones de cada departamento.
- Desarrollar estándares de contratación de empleados.
- Política de empleados

Indicadores

Estructura organizacional

Tabla 7

Estructura organizacional

Indicador	Cálculo	Resultado
Áreas sustantivas	11	
Total de áreas	14	78%

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

Las áreas totales de la empresa son 14 de las cuales 11 son sustantivas, es decir que son las que ayudan al cumplimiento de la misión, mientras que las otras 3 no, por lo que es importante encaminar para poner a la empresa a cumplir sus objetivos en su totalidad.

División y distribución de funciones

Tabla 8

División y distribución de funciones

Indicador	Cálculo	Resultado
Empleados	15	
Número de áreas	8	100%

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

El número de empleados si puede abastecer al 100% las necesidades de la empresa

Recursos humanos

Tabla 9

Recursos humanos

Indicador	Cálculo	Resultado
Análisis de puestos	8	
Total de personal	15	53%

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

Del total de personal que son 15 personas, solo el 53% han evaluados con un analisis de puestos.

Dirección

La función directiva de la gerencia es determinar el trabajo de cada empleado para tener un plan de dirección detallado. Los resultados de trabajo recibidos de cada empleado se optimizarán y serán más efectivos si la gerencia tiene instrucciones e instrucciones claras. Un gerente sabio e inteligente es aquel que siempre se comunica abiertamente, se comunica con honestidad, con facilidad y revisa regularmente los objetivos de trabajo, discute sus instrucciones con los asesores. La buena función directiva cuando se demuestra claramente la función del gerente, el gerente que sabe motivar y fomentar la

creatividad de los empleados ayudará a los empleados a desarrollar su capacidad completa y hacer la mayor contribución a la organización.

Las funciones de dirección incluyen:

- Autorización a subordinados
- Explicación de la línea de póliza
- Coaching y Motivación
- Supervisar y comandar
- Establecer un sistema de información eficaz.
- Establecer relaciones cercanas dentro y fuera de la organización.

Indicadores

Manejo del estrés, el conflicto y la crisis

Tabla 10

Manejo del estrés, el conflicto y la crisis

Indicador	Cálculo	Resultado
Personal con estrés	5	
Total del personal	15	33%

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

Del total de empleados que son 15, el 33% son personas que poseen stress, siendo importante que se tome en consideración y se controle para evitar fatiga y desgaste en el lugar de trabajo.

Control

Control significa el trabajo que supervisa el desempeño del negocio, administra el desempeño de los empleados y considera si los empleados cumplen o no con los objetivos de trabajo establecidos. La función de gestión de control ayuda a establecer estándares para las actividades comerciales, brinda KPI y medidas razonables, y elabora informes operativos reales para el negocio. La función de control ayudará a las empresas a obtener

una visión amplia y realista del desempeño comercial, hacer pronósticos de riesgo y planificar la prevención, así como un desarrollo razonable en el futuro.

La función de control en la gestión incluye 4 pasos:

- Establecer y construir estándares operativos, KPI basados en los objetivos de la empresa.
- Medir e informar sobre el rendimiento real
- Compare y evalúe los resultados reales informados con los objetivos planificados
- Realice los cambios necesarios o las medidas preventivas.
-

Indicadores

Naturaleza

Tabla 11

Naturaleza

Indicador	Cálculo	Resultado
Controles preventivos	3	
		60%
Total de controles	5	

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

Del total de controles preventivos se cumple el 60% siendo el 40% restante no controlado, por lo que es importante que se analice las áreas donde no se han estado controlado para no perjudicar las actividades de la empresa.

Sistemas

Tabla 12

Sistemas


Indicador	Cálculo	Resultado
------------------	----------------	------------------

Controles automáticos	3	
		60%
Total de controles	5	

Elaborado por: MARIELA, Tubón (2023)

El 60% de actividades de la empresa están siendo controladas de forma automática, pero el 40% aún no, sin embargo, la empresa está interesada en ajustar sus procesos para poder brindar un mejor servicio a los clientes.

Recolección de Información

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/7
		7/29

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA


- 1 Razón Social: COAC MAQUITA CUSHUN
- 2 Creación de la empresa: 14 de mayo del 2013
- 3 Ubicación geográfica: Mariano Egüés y Juan B. Vela
- 4 Actividad económica: Coac
- 5 Representante legal: Eduardo Vivanco

Áreas de trabajo

- 1 Gerente
- 2 Secretaria
- 3 Contabilidad
- 4 Ventas
- 5 Producción
- 6 Bodega
- 7 Operaciones

Eduardo Vivanco
Gerente General

Mariela Tubón
Auditor interno


	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/42
		8/29

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

	DETALLES	Documentos	
		Si	No
1	Estructura formalizada	x	
2	Objetivos de la empresa	x	
3	Políticas por área de trabajo		x
4	Manuales y reglamentos		x
5	Productos y servicios que oferta la COAC	x	
6	Nómina de proveedores	x	
7	Nómina de personal administrativo y de operaciones		x
8	Periodos de gestión	x	
9	Informes de auditorías		x
10	Papeles de trabajo	x	
11	Observaciones		

Eduardo Vivanco
Gerente General

Mariela Tubón
Auditor interno


	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/9
		9/29

**RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA
DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

		Documentos	
		Si	No
DETALLES			
1	Manejo de instrumentos informáticos de control	x	
2	Cumplimiento de tareas según manual de funciones	x	
3	Políticas de capacidad crediticia de los socios	x	
4	Reglas en la asignación de funciones		x
5	Existe clasificación de clientes por sectores	x	
6	Conocen el manual de funciones		x
7	Se cumple con una jerarquía para la aprobación de créditos		x
8	Existe reglamento de incentivos y sanciones	x	
9	Existe políticas sobre la gestión de créditos	x	
10	Existe un manual para recuperar cartera vencida	x	
11	Observaciones:		

Eduardo Vivanco
Gerente General

Mariela Tubón
Auditor interno

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/10
		10/29


DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

DETALLES		Documentos	
		Si	No
1	Actas de juntas del directorio	x	
2	Manual de organización y procedimientos	x	
3	Manual de funciones y responsabilidades	x	
4	Organigrama funcional	x	
5	Organigrama estructural	x	
6	Información de los socios	x	
7	Informe de fiscalización y control		
11	Observaciones:		

Eduardo Vivanco
Gerente General

Mariela Tubón
Auditor interno

Cuestionarios (Control Interno)

	<p>GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN</p>	<p>AP/1/11</p>
---	---	-----------------------

CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS

DETALLES		Si	No	Cal.	Riesgo
a) Ambiente de control					
1	Valores éticos	x		30	Bajo
2	Filosofía de la COAC	x		30	Bajo
3	¿La estructura organizativa está expuesta al área de crédito?		x	70	Alto
4	¿Conoce el personal la misión, visión y políticas de la COAC?		x	85	Alto
5	¿Existe asignación de puestos funciones y responsabilidades?	x		60	Alto
6	¿Existe administración de los RRHH?	x		70	Alto
7	Competencias				
8	¿Los créditos son clasificados por sector productivo?		x	85	Alto
9	¿Existe evaluación de garantías para la concesión de créditos?		x	92	Alto
10	¿Existe negociación de condiciones para la entrega de créditos?	x		30	Bajo
11	¿Hay procedimiento para recuperación de cartera de créditos?		x	85	Alto
12	¿Se otorga créditos según la clasificación de los socios?		x	95	Alto
13	¿Se mantiene actualizada la cartera de clientes?		x	95	Alto
14	¿Existen tarjetas de control?		x	85	Alto
15	¿Existen problemas de cobro de cartera en socios con calificación de crédito baja?		x	85	alto

16	¿Llevan registros de los documentos de pago de los socios?	x		25	bajo
b) Evaluación de riesgos					
17	¿Los objetivos del área de crédito y de la institución se encuentran definidos?	x		65	medio
18	¿Existen objetivos por cada actividad?		x	90	alto
19	¿Cuentan con instrumentos para la evaluación de riesgos crediticios?		x	45	alto
20	¿Se promueve el cambio?	x		60	alto
21	¿La documentación para emitir un crédito se encuentran de acuerdo a las normas establecidas?	x		30	bajo
22	¿Realizan seguimiento al socio sobre el uso del dinero otorgado?		x	95	alto
23	¿Existe actualización periódica de información de los socios?	x		30	bajo
24	¿Existe un historial periódico de pago del cliente?		x	95	alto
25	¿Existe cruce de información en el buró de crédito?		x	70	alto
c) Actividades de control					
26	¿Se verifican las actividades crediticias?	x		85	alto
27	¿Se aprueba mediante mecanismos de aprobación y autorización?	x		90	alto
28	¿Existe un manual de funciones del área de crédito y cobranzas?	x		90	alto
29	¿Existen conciliaciones y verificaciones de la cartera de crédito?	x		85	alto
30	¿Existe restricciones para acceder al archivo?	x		75	alto
31	¿Existen controles en el sistema de información del área de créditos y cobranzas?	x		85	alto
32	¿Existen políticas para la evaluación de desempeño?		x	95	alto
33	¿Se realiza un proceso de auditoría interna dentro de la COAC?		x	75	alto
d) Información y comunicación					

34	¿Se toma decisiones de crédito mediante información externa?	x	80	alto
35	¿La información está respaldada?	x	45	Medio
36	¿Se revisa periódicamente los sistemas de información?	x	85	Alto
37	¿Los sistemas de información son adecuados para satisfacer las necesidades de los socios?	x	45	medio
38	¿Los sistemas de comunicación son claros y oportunos para el desempeño de los empleados?	x	90	Alto
39	¿El trato entre compañeros es amable y respetuoso?	x	80	Alto
40	¿El trato con clientes externos es es amable y respetuoso?	x	75	Alto
e)	Supervisión y monitoreo			
41	¿Se puede evidenciar el funcionamiento del control interno de la COAC?	x	85	Alto
42	¿Se corrobora la información de los socios con terceros para otorgar créditos?	x	85	Alto
43	¿Existe evidencia de poner en marcha las recomendaciones de la auditoría interna?	x	90	Alto

Observaciones:

Eduardo Vivanco
Gerente General

Mariela Tubón
Auditor interno

Niveles de riesgo

Tabla 13

Niveles de riesgo

Niveles de riesgo	Estrategias	Calificación
Alto	Mayor atención de accionistas y gerente	61-100
Medio	Atención de gerentes y jefes de área	31-60
Bajo	Poca repercusión	01.30

Fuente: (Senado, 2019)

Calificación:

Calificación= (calificación /aprobación)

Calificación= (3041/1300)*1000

Calificación= 0,723846154*100

Calificación= 72% Riesgo alto

Escalas de medición

Según (Lamprea y Gómez, 2021) una escala es una herramienta utilizada para identificar y clasificar variables en diferentes grupos. Describe la naturaleza de los valores asignados a las variables en el conjunto de datos y crea una escala para evaluar las características del objeto de investigación.

Según (SánchezI y Echeverry, 2017) existen 4 tipos básicos de básculas con diferentes características y funciones:

- Escala nominal
- escala ordinal
- Escala de intervalo
- Escala de razón

El uso flexible y apropiado de escalas en estadísticas metrológicas ayuda a los investigadores a orientar el análisis de datos de manera más conveniente y precisa. Puedes conocer los detalles de cada tipo de báscula según la información que hemos recopilado a continuación:

1. Escala nominal

La escala nominal es un tipo de escala basada en la clasificación y denominación de objetos. Los objetos de la tabla de datos, después de ser nombrados, llevarán un número y serán más fáciles de clasificar (Sánchez y Herrera, 2019). Por ejemplo, la escala nominal se utiliza en el siguiente caso:

¿Eres estudiante o estudiante?

1. Si

2. No

En este caso, la escala nominal ha convertido convencionalmente la "ocupación" en los valores Si = 1, No = 2. Los números aquí no tienen valor computacional, sino solo una definición. Las escalas nominales se utilizan a menudo para calcular frecuencias, contar, realizar pruebas, etc (Sánchez y Herrera, 2019).

Entrevistas

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/12
		12/29

ENTREVISTA

1. ¿La estructura organizacional y el Manual de Funciones ayudan a cumplir con los objetivos del servicio de crédito, por qué?
Si porque son reglamentos establecidos acorde a los objetivos de la COAC
2. ¿Existen puntos de mejora dentro del plan estratégico para el mejorar el sistema de crédito, cuáles son?
Si, el proceso de automatizar los documentos para agilizar el proceso.
3. ¿Se han realizado auditorías de control en la Cooperativa, cuáles son los resultados?
No se ha realizado, solo auditorias financieras.
4. ¿Existe un modelo de Auditoría de Gestión actualmente, cuál es?
No existe
5. ¿Cuál es el proceso de cartera vencida?
Revisión de las cuentas de los socios y llamadas telefónicas o visitas a domicilio
6. ¿En qué temas están capacitados el personal de crédito y cobranza en relación con el cumplimiento de su trabajo?
Atención a cliente, leyes y reglamentos sobre pago de deudas
7. ¿Me puede decir si en la COAC aplican los indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los empleados?
No pero estamos en proceso

Observaciones:

Eduardo Vivanco
Gerente General

Mariela Tubón
Auditor interno

Obtención de evidencia suficiente y competente

De acuerdo a la entrevista realizada al Gerente de la COAC MAQUITA CUSHUN, se pudo conocer sobre los aspectos importantes para la elaboración del trabajo como es el examen en donde se evidenció que el Dpto. de Crédito y Cobranzas cuenta con un personal que asume retos y cumple objetivos porque para su selección deben pasar por un proceso que ayuda a identificar a los mejores profesionales, además el dpto. ayuda al socio a agilizar el trámite y los requisitos que deben cumplir y esto se observa en la satisfacción de sus clientes.

Documentación que va a sustentar la opinión

El proceso de contratación comprende las siguientes partes: finalidad, alcance, definición y contenido de la contratación. El documento es recopilado y publicado por hoatieu.vn, que es una referencia útil para el personal de recursos humanos que necesita hacer una tabla del proceso de contratación.

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/53
		13/29

CARTA DE ENTREVISTA

V/v para asistir a la entrevista

Saludos:

En primer lugar, nos gustaría agradecerle su interés en nuestra empresa.

Mi nombre es Marco Álvarez y soy el jefe de Reclutamiento de la empresa. A través de su perfil, vemos que tiene el potencial para convertirse en parte de nuestra empresa.

Esperamos poder hablar más con usted en una breve entrevista por teléfono / video llamada / en [hora, lugar]. Este es un paso necesario en el proceso de contratación para que podamos conocerlo mejor y compartir con usted más de nuestra historia.


Responda a este correo electrónico antes de las [hora] para confirmar que puede asistir a la entrevista. Si hay algún inconveniente, puede contactarnos inmediatamente por este correo electrónico o por teléfono.

Esperamos verte y charlar contigo pronto.

Observaciones:

Eduardo Vivanco
Gerente General

Mariela Tubón
Auditor interno

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/54
		14/29

FORMULARIO DE INVITACIÓN

Para asistir a la entrevista

Querido: Gabriela Espinoza

La empresa anunció: Ha obtenido buenos resultados en la reciente prueba de conocimientos profesionales. Nos gustaría invitarle a asistir a una entrevista en nuestra empresa con el siguiente contenido:

Vacantes: Asistente de contabilidad

Tiempo: un año

Lugar: COAC Maquita Cushun

Para más detalles, por favor contáctanos al e.mail: recursos humanos @maquitacushun.com.ec para más detalles.


Esperamos que encuentre tiempo para asistir. En caso de que no pueda programar una hora, comuníquese con nosotros al número de teléfono/dirección anterior para volver a confirmar.

Observaciones:

Eduardo Vivanco
Gerente General

Mariela Tubón
Auditor interno

CAPITULO IV
INFORME DE AUDITORIA
Desviaciones significativas. Conclusiones
Adjuntar papeles de trabajo

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/15
		15/29


ENTREVISTA

1. ¿La estructura organizacional y el Manual de Funciones ayudan a cumplir con los objetivos del servicio de crédito, por qué?
 - a. Si porque son reglamentos establecidos acorde a los objetivos de la COAC
2. ¿Existen puntos de mejora dentro del plan estratégico para el mejorar el sistema de crédito, cuáles son?
 - a. Si, el proceso de automatizar los documentos para agilizar el proceso.
3. ¿Se han realizado auditorías de control en la Cooperativa, cuáles son los resultados?
 - a. No se ha realizado, solo auditorias financieras.
4. ¿Existe un modelo de Auditoría de Gestión actualmente, cuál es?
 - a. No existe
5. ¿Cuál es el proceso de cartera vencida?
 - a. Revisión de las cuentas de los socios y llamadas telefónicas o visitas a domicilio
6. ¿En qué temas están capacitados el personal de crédito y cobranza en relación con el cumplimiento de su trabajo?
 - a. Atención a cliente, leyes y reglamentos sobre pago de deudas

-
7. ¿Me puede decir si en la COAC aplican los indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los empleados?

No pero estamos en proceso

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Fredy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/58
		17/29

MATRÍZ FODA

De la recolección de información se encontró:

- La COAC MAQUITA CUSHUN no tiene muy bien definido la matriz FODA por lo que menciona que es importante partir de esto para tener una visión más amplia de lo que posee la empresa.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN no posee un análisis FODA definido lo que no permita visualizar sus objetivos frente a la competencia.


Recomendación:

Al Gerente:

- Determinar un sistema de control mediante indicadores de gestión que permitan a la COAC MAQUITA CUSHUN controlar el desempeño organizacional.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

@ No aplica

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/18
		18/29

DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES CRÉDITO Y CBRANZAS

- En el manual de funciones constan las funciones que deben desempeñar las personas a cargo del área de crédito y cobranzas, es decir que si están definidas y distribuidas acorde a las necesidades de la COAC.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN tiene definidas las funciones del área de crédito y cobranzas en el manual de funciones.

Recomendación:


Al Gerente:

- Verificar si están cumpliendo con el manual de funciones.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

D Documento

✓ Verificado

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/19
		19/29

EVALUACIÓN DEL RIESGO

- La COAC MAQUITA CUSHUN brindar los siguientes plazos para cubrir las obligaciones de los socios:

Tabla 14

Plazos

Plazos	Límite concentración
1-30 días	45%
31-90 días	35%
91-180 días	18%
181-360 días	2%
Total	100%

Rango de tolerancia: 0,50%

Calificación de riesgos mínima en inversiones:

Tabla 15

Calificación de riesgos

Calificación	Inversión	% Máximo
AAA	No necesita	20%
AA	No necesita	20%
A	No necesita	20%
BBB+	No necesita	5%

- La relación riesgo – rendimiento no superará el valor de exposición mayor al 2% del rendimiento en dos direcciones.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN es fuerte, cuenta con un sólido récord financiero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

- **Recomendación:**

Al Gerente:

- Mantener las calificaciones de riesgo bajas.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

✓ Verificado

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/62
		20/29

MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO Y CBRANZAS

- La COAC MAQUITA CUSHUN cuenta con un manual de crédito y cobranzas, el mismo consta de 84 páginas, su contenido es útil para poder actuar en los diferentes puestos de esta área.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN cuenta con manual de crédito y cobranzas.

• **Recomendación:**


Al Gerente:

- Verificar si están cumpliendo con lo establecido en el manual de crédito y cobranzas.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

D Documento

✓ Verificado

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/63
		21/29

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

- En la COAC MAQUITA CUSHUN se procedió a realizar una sumatoria de los saldos de la cartera de crédito, los cuales se cruzaron con el balance del año 2022, los hallazgos encontrados son positivos y no hay comentarios al respecto.
- Los saldos están correctamente registrados.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN posee saldos de cartera de crédito correctamente registrados.

• **Recomendación:**


Al Gerente:

- Seguir manteniendo la información al día y cotejada.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

¥ Cotejo con los documentos

✓ Verificado

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/64
		22/29

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

- En la COAC MAQUITA CUSHUN se procedió a realizar cotejo de cartera de crédito por línea con el balance del 2022, los hallazgos encontrados son positivos y no hay comentarios al respecto.
- Los saldos están correctamente registrados.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN posee saldos de cartera de crédito en línea correctamente registrados.

• **Recomendación:**


Al Gerente:

- Seguir manteniendo la información al día y cotejada.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

¥ Cotejo con los documentos

✓ Verificado

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/65
		23/29

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

- En la COAC MAQUITA CUSHUN se procedió a evaluar el cumplimiento de políticas de crédito, si cumple, pero no existe un inventario de pagarés y contratos durante los últimos 2 años.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN no posee información actualizada de inventario de pagarés y contratos.

- **Recomendación:**


Al Gerente de inversiones:

- Realizar un inventario y actualizar datos para fortalecer la supervisión de documentos.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

✘ Cotejo con los documentos

✓ Verificado

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/66
		24/29

INFORMACIÓN DEUDOR-GARANTE

- En la COAC MAQUITA CUSHUN se procedió a revisar la información del deudor y garante tomando como referencia una muestra de 25 carpetas, la información está correctamente ingresada junto con la documentación solicitada. Los valores han sido asignados a sus cuentas y la información está correcta en el score crediticio del Ecuador.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN posee una actualización de datos permanente de sus socios y garantes.

Recomendación:

Al Gerente de inversiones:

- Seguir manteniendo la actualización de datos.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

¥ Cotejo con los documentos

✓ Verificado

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/25
		25/29

ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD DE PAGO

- En la COAC MAQUITA CUSHUN se procedió a evaluar la capacidad de pago de los socios que acceden a los créditos y se constató que la información no valida con el buró de crédito porque algunas personas poseen deudas en otras instituciones financieras, incumpliendo con el reglamento de crédito y cobranzas sobre el score crediticio.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN no validan la información del solicitante con el buró crediticio.

Recomendación:

Al Gerente de inversiones:

- Cumplir con las políticas establecidas en el reglamento de créditos y cobranzas.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

✘ Cotejo con los documentos

✓ Verificado



**GUÍA DE TRABAJO
COAC MAQUITA CUSHUN
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE NOVIEMBRE 2022 AL
25 DE FEBRERO 2023**

AP/1/26

26/29

COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

- En la COAC MAQUITA CUSHUN se procedió a revisar la cartera de crédito y se pudo observar que existe en créditos vencidos de \$123.300,54 equivalente al 0,34% del total de cartera de crédito, para lo cual proceden a llamar por teléfono, y visitas domiciliarias antes de proceder judicialmente.

Créditos por vencer	
Consumo	16,173,794.04
Consumo ordinario	0.00
Consumo refinanciada	490,072.06
Consumo ordinario refinanciada	0.00
Consumo reestructurada	90,520.49
Consumo ordinario reestructurada	0.00
Inmobiliario	3,384,372.21
Microcrédito	14,859,527.87
Microcrédito refinanciada	953,642.04
Microcrédito reestructurada	316,882.58
Educativo	56,179.28
Subtotal (A)	36,324,990.57
Créditos no devengan intereses	1,209,330.15
Créditos vencidos	123,300.54
Subtotal (B)	1,332,630.69
Menos: provisión para créditos incobrables (Nota 6) (C)	(1,599,929.25)
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO (A)+(B)-(C)	36,057,692.01

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN no cobra gastos extrajudiciales.

Recomendación:


Al Jefe de creditos:

- Gestionar el cobro de cuotas al primer día de vencida la fecha de pago.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

¥ Cotejo con los documentos

✓ Verificado

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/27
		27/6}29

MATRÍZ FODA

De la recolección de información se encontró:

- La COAC MAQUITA CUSHUN no tiene muy bien definido la matriz FODA por lo que menciona que es importante partir de esto para tener una visión más amplia de lo que posee la empresa.
- La matriz FODA ayuda a la COAC a mejorar su visión estratégica y tomar decisiones adecuadas a las necesidades de la institución.
- La falta de definición de una matriz FODA ocasiona que la COAC no aproveche sus fortalezas y oportunidades y combatir las amenazas de debilidades.

Conclusión:

- La COAC MAQUITA CUSHUN no posee un análisis FODA definido lo que no permita visualizar sus objetivos frente a la competencia.

• **Recomendación:**


Al Gerente:

- Determinar un sistema de control mediante indicadores de gestión que permitan a la COAC MAQUITA CUSHUN controlar el desempeño organizacional.

Elaborado por:	Mariela Tubón
Fecha:	23/11/2022
Supervisado por:	Freddy Tayupanta
Fecha:	23/11/2022

CAPITULO V
SEGUIMIENTO

Plan de seguimiento de las recomendaciones

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/28
		28/29

SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES

Tabla 16

Seguimiento de las recomendaciones

Procedimientos	Responsable	Documentos
Socializa con los jefes administrativos	Auditor interno	Informe de investigación
Determina acciones para el cumplimiento de las recomendaciones	Auditor interno	Políticas de cumplimiento
Diseña una matriz de implementación de las recomendaciones	Auditor interno	Matriz de implementación
Compromiso de cumplimiento	Auditor interno	Acta de cumplimiento

	GUÍA DE TRABAJO COAC MAQUITA CUSHUN AUDITORÍA DE GESTIÓN 01 DE NOVIEMBRE 2022 AL 25 DE FEBRERO 2023	AP/1/29
		29/29

MATRÍZ DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES

Tabla 17

Calificación de riesgos

No.	Objetivos	Actividades	Responsables	Plazo
1	Establecer estrategias para cumplir la recuperación de cartera en un 75%	Capacitar a los empleados	RRHH	3 meses
2	Capacitar a los socios antes de emitir un crédito para que conozcan las normas y políticas de pago	Capacitar a los clientes sobre normas y políticas de la COAC	RRHH	1 mes
3	Otorgar información oportuna a los socios	Manual de funciones Documentación Cronograma pago de créditos	Oficial de crédito	3 meses
4	Realizar un inventario mensual de contratos y pagarés	Realizar inventarios físicos mensuales	Jefe de inversiones	Mensual

5	Analizar la capacidad de pago de los solicitantes de crédito	Cumplir con las políticas del reglamento de créditos y cobranzas para la validación de la información con el score crediticio.	Jefe de inversiones	Mensual
6	Cumplir con lo establecido en la descripción de productos	Cumplir con los procesos para el otorgamiento de créditos. Sustentar el análisis de la capacidad de pago con un analista financiero quien debe otorgar un certificado de no adeudar a otras instituciones financieras Revisar las firmas de los documentos que se	Jefe de inversiones	Mensual

		encuentren en los campos correctos		
		Establecer un analisis de los créditos de consumo para que el valor del préstamo no sea mayor al del sueldo que percibe el socio.		
7	Difundir el manual de otorgamiento de créditos	Cumplir con los niveles de aprobación de créditos	Jefe de inversiones	Mensual
8	Cumplir con las políticas y procedimientos de requisitos	Verificar que los documentos cumplan con los requisitos	Jefe de inversiones	Mensual
9	Gestionar la recuperación de cartera	Realizar llamadas telefónicas al primer mes de adeudar, notificar y acercarse al socio	Jefe de inversiones	Mensual
10	Cumplir con las metas planteadas por la COAC	Fortalecer el trabajo en equipo	Jefe de inversiones	Permanente

mediante la
asignación de
funciones,
realizando
acciones
correctivas
para cumplir
con los
establecido en
la COAC.

Bibliografía

- Acosta, G. (2019). *Gestión de Recursos Humanos*.
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf>
- Armijos, B., Bermúdez, I., y Mora, V. (2019). *Gestión de administración de los Recursos Humanos*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Barajas, M., y González, L. (2020). *Funcionamiento y satisfacción de los procesos administrativos*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052013000200006
- Boada, J., y Gil, C. (2019). *Gestión Estratégica de Recursos Humanos como Antecedente del Balanced Scorecard*.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622009000200003
- COAC Maquita Cushun. (2022). <https://www.maquitacushun.fin.ec/home/inicio>
- Correa, E. (2021). *Evolución del concepto de recursos humanos, desde el punto de vista de la psicología y la administración: discusiones y aciertos*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2013000100109
- González, S., Viteri, A., y Izquierdo, M. (2020). *Modelo de gestión administrativa*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Lamprea, J., y Gómez, C. (2021). *Validez en la evaluación de escalas*.
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502007000200013#:~:text=Una%20escala%20puede%20definirse%20como,directamente%20observables%E2%80%9D%20\(1\).](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502007000200013#:~:text=Una%20escala%20puede%20definirse%20como,directamente%20observables%E2%80%9D%20(1).)
- Loo, M. (2018). *El significado del procedimiento administrativo*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-98932017000100155
- Macías, C., y Aguilera, A. (2020). *Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento*. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21224852008.pdf>


- Márquez, J., y Díaz, J. (2020). *Formación del recurso humano por competencias*.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152005000100006
- Méndez, C. (2020). *Los recursos humanos de salud en Chile: el desafío pendiente de la reforma*. <https://www.scielo.org/article/rpsp/2009.v26n3/276-280/>
- Montoya, C., y Boyero, M. (2019). *EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL*. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Montoya, C., y Boyeros, M. (2018). *El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la Competitividad Organizacional*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082016000200001
- Muebleria* *RILA*. (2020).
https://ec.imigra.net/tungurahua/ambato/acabados_de_madera/e8b08f/muebleria_rila
- Paredes, K. (2018). *El profesional de recursos humanos*. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545899001.pdf>
- Pizarro, S., Ormaza, M., y Ruiz, M. (2018). *La auditoría y su control de calidad*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200019
- Sánchez, S., y Herrera, M. (2019). *LOS RECURSOS HUMANOS BAJO EL ENFOQUE DE LA TEORÍA DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052016000200008
- SánchezI, R., y Echeverry, J. (2017). *Validación de escalas de medición*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642004000300006
- Senado, J. (2019). *Los factores de riesgo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000400018
- Simancas, R., Silvera, J., y Garcés, L. (2018). *Administración de recursos humanos*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29056115008/29056115008.pdf>
- Sotelo, G. (2018). *La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011*.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100097

Soto, F. d. (2022). *La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio*.

<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf>

ANEXOS

	MANUAL Y REGLAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	Página 8 de 84
	Proceso: CREDITO	Código: CRED-MRC-001
Número de Revisión: 01	Documento Controlado	Fecha de aprobación: 12/05/2021

- d) Establecer con precisión las políticas y procedimientos relacionados con el Área de Crédito y Cobranzas.
- e) Servir de instrumento de trabajo, para aplicar los conceptos y conocimientos necesarios en el proceso de crédito.


Art. 3.- DEL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES RELACIONADAS CON CRÉDITO.-

Los funcionarios de la Cooperativa MAQUITA CUSHUN, especialmente aquellos relacionados con el área de Crédito y Cobranzas, Riesgos y Auditoría Interna, deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras, establecidos en las Leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las Instituciones Financieras de la Economía Popular y Solidaria.

Art. 4.- DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO ESTABLECIDAS EN LEYES, REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES DEL ORGANISMO DE CONTROL.-

MAQUITA CUSHUN cumplirá con las disposiciones establecidas en la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, la Codificación de Resoluciones Monetarias Financieras, de Valores y Seguros, "Libro I: Del Sistema Monetario y Financiero", El Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), en vigencia y las que se aprobaran en el futuro que se resumen de la siguiente manera:

- a) MAQUITA CUSHUN a efectos de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizará una calificación periódica de los activos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos.
- b) El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación contratado en MAQUITA CUSHUN cuyo deudor estuviese en mora tres años, será obligatoriamente castigado.
- c) MAQUITA CUSHUN cumplirá con las normas dictadas por La Superintendencia De Economía Popular y Solidaria referentes a las relaciones que deberán guardar entre sus operaciones activas, pasivas y contingentes, procurando que los riesgos derivados de las diferencias de plazos, tasas, monedas se mantengan dentro de rangos de razonable prudencia."
- d) MAQUITA CUSHUN no podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) de su patrimonio técnico.
- e) MAQUITA CUSHUN establece un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los Consejos, Gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del

	MANUAL Y REGLAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	Página 13 de 81
	Proceso: CREDITO	Código: CRED-MRC-001
Número de Revisión: 01	Documento Controlado	Fecha de aprobación: 12/05/2021

En el caso de presentarse conflicto de intereses entre las partes o por ausencia temporal, el involucrado deberá comunicar y excusar su intervención; en su lugar actuará en Matriz el liquidador u otro Asesor de Crédito y en la Agencia otro Asesor de Crédito, designados por el Responsable de Crédito y Cobranzas.

Las actas de comité de crédito de Agencia (nivel 3) serán numeradas y custodiadas por el Secretario del Comité.

Art. 13.- DE LAS OPERACIONES QUE EXCEPCIONALMENTE PUEDEN SER APROBADAS POR EL COMITÉ DE CRÉDITO Y COBRANZAS (NIVEL 2).-

Las siguientes operaciones requerirán de un análisis económico – legal, y la aprobación, en caso de proceder, provendrá del Comité de Crédito y Cobranzas (Nivel 2):

- a) Las personas naturales o jurídicas que:
- Mantengan relación comercial con la cooperativa y que de ella dependan la mayor parte de sus ingresos.
 - Los abogados, jueces, técnicos o peritos, que presten servicios profesionales a la cooperativa.

Art 14. DE LA PARTICIPACIÓN DEL ÁREA DE RIESGOS EN EL PROCESO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS.

Previo al nivel de resolución, el Responsable de Riesgos analizará y emitirá su análisis técnico de la viabilidad económica, de mercado, del entorno, probabilidad de incumplimiento a través de un informe escrito, en las solicitudes de crédito por montos superiores a USD 20.300 hasta el 10% del Patrimonio Técnico, con la visita IN SITU, verificación y análisis de riesgos y eventos que pudiera afectar a la Cooperativa con esa operación de crédito, a fin de que sea considerado por el nivel de aprobación para su resolución. Dicho informe se adjuntará en el expediente del socio.

Art. 15.- DE LAS POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO.-

- a. Los créditos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos en el presente Manual y Reglamento.
- b. Se podrá conceder crédito a migrantes, a través de poderes generales o especiales legalmente reconocidos en Notarías, Consulados o Embajadas, así como a socios que actúan a través de apoderados legalmente reconocidos, de la misma manera, todos los poderes tendrán vigencia de un año para la renovación, refinanciamiento o reestructuración de créditos de los titulares. Los poderes emitidos en el exterior deberán estar apostillados.

	MANUAL Y REGLAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	Página 36 de 84
	Proceso: CREDITO	Código: CRED-MRC-001
Número de Revisión: 01	Documento Controlado	Fecha de aprobación: 12/05/2021

Las personas calificadas para ejercer la función de peritos evaluadores están prohibidas de:

- a) Prestar servicios a la institución o colaborar con ella, de tal manera que dé lugar a presumir que se halla afectada su independencia, dentro del año siguiente a la terminación de sus funciones;
- b) Formar parte de los organismos de administración de la Cooperativa,
- c) Delegar sus funciones como perito,
- d) Revelar datos contenidos en los informes de valuación o entregar a personas distintas a la Cooperativa.

Sanciones

MAQUITA CUSHUN ante eventuales malas prácticas profesionales de los peritos evaluadores podrá presentar denuncias ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para la aplicación de las sanciones determinadas en la Ley y que son independientes de las acciones civiles y penales que podrían corresponderle a la Cooperativa.

Art. 49.- DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES DE LOS PERITOS AVALUADORES.-


El Asesor de Crédito y Cobranzas es el funcionario responsable de evaluar el contenido del avalúo de las garantías prendarias o hipotecarias, presentado por el Perito en su informe, por lo que deberá verificar que los componentes tomados en cuenta no son irreales y son coherentes. Este procedimiento se efectuará previo a la aprobación del crédito. En caso de disconformidad con el avalúo realizado por el Perito, deberá notificar el caso en el plazo de 5 días laborables a partir de la presentación del informe a su Jefe inmediato quien a su vez solicitará al Perito la revisión del avalúo. En el caso de no presentarse observaciones en el plazo señalado se considerará como válido el avalúo y cualquier responsabilidad futura será del Asesor de Crédito y Cobranzas.

Art. 50.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE PERITOS AVALUADORES.-

Los peritos evaluadores tienen la obligatoriedad de mantener en reserva la información proporcionada por la Cooperativa

Los peritos evaluadores serán responsables del contenido total y parcial del avalúo, en el documento se hará constar el nombre y la firma de cada uno de los técnicos que participaron en la elaboración del mismo, los que compartirán solidariamente la responsabilidad.

Los peritos deberán entregar al Asesor de Crédito y Cobranza, el informe del avalúo, por escrito, dentro de las 48 horas de efectuada la verificación. Deberán mantener la reserva de la información, no pudiendo ser entregada a terceros sin la autorización expresa de la Cooperativa a través del Responsable de Créditos y Cobranza, Responsable de Oficina Operativa o Gerencia General.

	MANUAL Y REGLAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	Página 38 de 84
	Proceso: CREDITO	Código: CRED-MRC-001
Número de Revisión: 01	Documento Controlado	Fecha de aprobación: 12/05/2021

- b) Personas naturales que perciben una renta fija periódica. Pueden ser empleados del sector público o privado o rentistas.

Art. 54.- DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS.-

Los créditos que MAQUITA CUSHUN puede otorgar conforme a la actividad y perfil de los clientes, el destino, fuente de repago, se ubican en las siguientes categorías:

- a) Créditos de Consumo
- b) Créditos Microempresariales o Micro créditos

Art. 55.- DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO.-


Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos, se incluyen los créditos prendarios de joyas, así como para adquisición de vehículos livianos que no sean de uso para una actividad productiva y comercial.

Se incluyen en este segmento las operaciones de crédito de consumo otorgados a microempresarios, cuyo destino financiero del crédito no sea para financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala.

Art. 56.- DE LOS REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA EL TRÁMITE DE CRÉDITOS DE CONSUMO.-

Para el trámite de un crédito de consumo, la persona natural solicitante debe presentar una copia de la documentación que respalde la información proporcionada a través de la solicitud de crédito y la Declaración Patrimonial, comprendiendo:

- Certificado laboral otorgado por la empresa o institución en que trabaja, en el que conste el tiempo de servicio, los ingresos o el estado de cuenta donde le acreditan el sueldo o a su vez el rol de pagos o el mecanizado de aportes al IESS, todo esto de al menos tres meses anteriores a la fecha de la solicitud.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia del certificado de votación actualizada (para el caso de personas obligadas a votar).
- Fotocopia de pago de Impuesto Predial de los bienes inmuebles declarados o fotocopia de los títulos de propiedad o escrituras de los bienes declarados.
- Fotocopia de la declaración de impuesto a la renta de la persona natural o jurídica de los tres últimos ejercicios económicos, en aquellos casos en que exista la obligación de presentarla.

	MANUAL Y REGLAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	Página 43 de 54
	Proceso: CREDITO	Código: CRED-MRC-001
Número de Revisión: 01	Documento Controlado	Fecha de aprobación: 12/05/2021

- d) La Cooperativa podrá modificar el porcentaje de comprometimiento de la cuota en función del riesgo de la actividad económica, en base al criterio justificado del área de Riesgos, sin sobrepasar el 70% de los ingresos netos del solicitante.

Art. 62.- DE LA ESTRUCTURA DEL PORTAFOLIO DE CRÉDITO DE MAQUITA CUSHUN POR GRUPOS O TIPOS DE CRÉDITOS.-

La estructura del portafolio en los grupos: consumo y microcrédito serán los siguientes:

Consumo 10% - 20%
 Micro crédito 70% - 90%

Los porcentajes antes señalados podrán ser cambiados en función a los factores de riesgo, rentabilidad, retorno u otros factores.

Art. 63.- DE LA ESTRUCTURA DEL PORTAFOLIO DE CARTERA DE MAQUITA CUSHUN POR PLAZOS.-

En la estructura de plazos de la cartera de crédito de MAQUITA CUSHUN se buscará que la misma se determine acorde al riesgo de liquidez de la cooperativa, necesidades del mercado y el plazo promedio ponderado de las captaciones.

La Cooperativa procurará mantener la siguiente estructura de plazos de cartera:

Cartera de crédito de 1 a 6 meses	entre	1% y 5 %
Cartera de crédito de 7 hasta 12 meses	entre	7% y 15 %
Cartera de crédito de 13 hasta 24 meses	entre	15% y 40 %
Cartera de crédito de 25 hasta 30 meses	entre	15% y 20 %
Cartera de crédito de 31 hasta 36 meses	entre	14% y 30%
Cartera de créditos más de 36 meses	entre	18% y 30%

Los porcentajes antes señalados podrán ser cambiados en función a los factores de riesgo, rentabilidad, retorno u otros factores.

Art. 64.- DE LA ESTRUCTURA DEL PORTAFOLIO DE CARTERA POR EL TIPO DE GARANTÍA.-

Garantías Personales (*Créditos sobre firmas*) entre el 65% al 85%



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MAQUITA CUSHUN LTDA.**

BALANCE GENERAL

Oficina: Consolidado		Fecha: 31/12/2022
Código	Cuenta	Saldo
1	ACTIVO	38530366,81
11	FONDOS DISPONIBLES	2688587,88
13	INVERSIONES	2279119,34
14	CARTERA DE CRÉDITOS	31652899,49
16	CUENTAS POR COBRAR	452216,73
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO...	93180,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1409762,04
19	OTROS ACTIVOS	70621,33
TOTAL ACTIVO		38.530.366,81
2	PASIVOS	34449212,53
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	31636114,80
25	CUENTAS POR PAGAR	1162956,05
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	1647284,70
29	OTROS PASIVOS	2857,18
TOTAL PASIVOS		34.449.212,53
3	PATRIMONIO	4081154,28
31	CAPITAL SOCIAL	1158412,44
33	RESERVAS	2860923,30
36	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	11856,82
38	RESULTADOS	49961,72
TOTAL PATRIMONIO		4.081.154,28

Utilidad:	0,00
Pasivo + Patrimonio+Utilidad:	38.530.366,81



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MAQUITA CUSHUN LTDA.**

Estado Pérdida y Ganancias

Oficina: Consolidado		Fecha: 31/12/2022
Código	Cuenta	
4	GASTOS	5.108.888,33
4.1	INTERESES CAUSADOS	2.625.594,47
4.4	PROVISIONES	620.248,95
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	1.826.126,81
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	5.623,87
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	31.294,23
TOTAL		5.108.888,33
5	INGRESOS	5.158.850,05
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5.062.135,71
5.2	COMISIONES GANADAS	50.977,14
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	8.924,23
5.6	OTROS INGRESOS	36.812,97
TOTAL		5.158.850,05
Utilidad:		49.961,72



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN
CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

CARTERA CONSOLIDADO

CARTERA CONSOLIDADO							CONSOLIDADO	
descripción	cód	día inicio	día fin	min % provisión	máx. % provisión	% provisión	Saldo	Provisión
RIESGO NORMAL	A1	0	5	0.50%	3.00%	2.50%	\$ 29,160,041.54	\$ 729,001.04
RIESGO NORMAL	A2	6	30	2.00%	6.00%	6.00%	\$ 2,255,280.86	\$ 135,316.85
RIESGO NORMAL	A3	31	60	4.00%	12.00%	12.00%	\$ 1,009,979.31	\$ 121,197.52
RIESGO POTENCIAL DIGNO DE M.	B1	61	75	8.00%	20.00%	20.00%	\$ 71,797.44	\$ 14,359.49
RIESGO POTENCIAL DIGNO DE M.	B2	76	90	15.00%	60.00%	60.00%	\$ 75,460.78	\$ 45,276.47
DEFICIENTE	C1	91	120	30.00%	100.00%	70.00%	\$ 60,648.98	\$ 42,454.29
DEFICIENTE	C2	121	180	50.00%	100.00%	80.00%	\$ 26,028.72	\$ 20,822.98
DUDOSO RECAUDO	D	181	360	75.00%	100.00%	90.00%	\$ 20,892.87	\$ 18,803.58
PÉRDIDA	E	mayor a 360		100.00%	100.00%	100.00%	\$ 859,145.21	\$ 859,145.21
Prov. Requerida							\$ 33,539,275.71	\$ 1,986,377.42
							Prov. Constituida	\$ 1,840,317.28
							Excedente o Deficiente	\$ -146,060.14

SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

Entidad: COAC MAQUITA CUSHUN
 Riesgo: Riesgo Financiero
 Subriesgo: Solvencia
 Fecha Inicial: 31/12/2017
 Fecha Final: 31/12/2022
 Oficina: Consolidado

	MES		
	31/12/2022	30/11/2022	31/12/2021
Solvencia			
Patrimonio Técnico Constituido / Activo Ponderados por Riesgo	11.73%	11.85%	14.63%
Patrimonio Técnico Primario	4,019,336	4,070,861	3,541,145
Patrimonio Técnico Secundario	55,297	18,680	18,680
Patrimonio Técnico Constituido	4,074,633	4,089,541	3,559,825
Activos Ponderados por Riesgo	34,724,219	34,514,333	24,332,693
9.00% Patrimonio Técnico Requerido	3,125,180	3,106,290	2,189,942
Patrimonio Técnico Constituido	4,074,633	4,089,541	3,559,825
Superávit / Déficit Patrimonial	949,453	983,251	1,369,883

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MAQUITA CUSHUN LTDA

Número RUC
1891708358001

Representante legal
• VIVANCO LLUMITASIG LUIS EDUARDO

Estado ACTIVO	Régimen GENERAL	
Fecha de registro 13/09/2002	Fecha de actualización 23/01/2023	Inicio de actividades 20/02/2002
Fecha de constitución 20/02/2002	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: TUNGURAHUA **Cantón:** AMBATO **Parroquia:** QUISAPINCHA (QUISAPINCHA)

Dirección

Barrio: CENTRO **Calle:** BOLÍVAR **Número:** S/N **Intersección:** CELIANO ZURITA
Número de piso: 0 **Referencia:** MEDIA CUADRA ANTES DEL PARQUE CENTRAL
CASA AZUL DE CUATRO PISOS

Medios de contacto

Email: coac.maquitacushun@hotmail.com **Teléfono trabajo:** 032772988

Actividades económicas

• K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.

Establecimientos

Abiertos 8	Cerrados 0
----------------------	----------------------

Obligaciones tributarias

- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE