

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento sincero a DIOS; a mis padres y hermano quienes con su amor y profunda entrega han sido el pilar fundamental para la culminación de mi carrera, he aquí un sueño de felicidad para las personas que han formado parte importante a lo largo de mi vida.

Agradecimiento al CPA.DR. César Pasquel MSc, mi director; y al MSc. DR. Gabriel Osorio, mi codirector de tesis, quienes con su dedicación al impartir sus conocimientos supieron guiarme para que esta tesis se haya podido realizar con éxito.

Reconocimiento de gratitud a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica del Ejército que abrió sus puertas para hacer posible mi formación profesional y a los buenos docentes que transmitieron sus conocimientos.

Agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda. ; en especial al Ing. Germán Salazar por proporcionarme la información requerida para el desarrollo de este proyecto.

Gratitud a mi familia y a cada una de las personas que de una u otra forma me brindaron su ayuda incondicional para culminar con este trabajo de investigación.

A todos Muchas Gracias.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten. Le agradezco a mi madre Martha Salazar y mi padre Luis Arias ya que gracias a ellos soy quien soy hoy en día, fueron los que me dieron ese cariño y calor humano necesario, son los que han velado por mi salud, mis estudios, mi educación alimentación entre otros, son a ellos a quien les debo todo, horas de consejos , de regaños, de reprimendas de tristezas y de alegrías de las cuales estoy muy seguro que las han hecho con todo el amor del mundo para formarme como un ser integral y de las cuales me siento extremadamente orgulloso.

A Andrés Arias mi hermano mayor, prácticamente hemos vivido las mismas historias, los mismos pesares y las mismas alegrías.

También les agradezco a mis amigos más cercanos, a esos amigos que siempre me han acompañado y con los cuales he contado desde que los conocí, Karol Ordoñez , Jackeline Cajamarca dos amigas por siempre, dos amigos que quiero como a hermanos Jaime Acevedo y Pietro Andino que han vivido conmigo todas esas aventuras durante nuestra convivencia en la universidad, y otros grandes amigos y amigas quienes me acompañaron en toda la carrera universitaria, compartiendo grandes momentos y recuerdos y brindándome todo su apoyo, y todos aquellos a quien no menciono por lo extensa que sería la lista."

ESCUELA POLITÈCNICA DEL EJÈRCITO.

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÒMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO.**

INGENIERÌA EN FINANZAS, CONTADOR PÙBLICO AUDITOR.

DECLARACIÒN DE RESPONSABILIDAD

Lorena Alexandra Arias Salazar

DECLARO QUE:

La tesis de grado titulada **“AUDITORÌA DE GESTIÒN APLICADA A LOS DEPARTAMENTOS: DE CRÈDITO Y DE COBRANZAS; LEGAL; Y, DE RECURSOS HUMANOS, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA.”**; ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi auditoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizó del contenido; veracidad y alcance científico de esta tesis de grado.

Quito, marzo del 2009

Lorena Arias.

ESCUELA POLITÈCNICA DEL EJÈRCITO.

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÒMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO.**

INGENIERÌA EN FINANZAS, CONTADOR PÙBLICO AUDITOR.

AUTORIZACION:

Yo; Lorena Alexandra Arias Salazar, autorizó a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo "AUDITORÌA DE GESTIÒN APLICADA A LOS DEPARTAMENTOS: DE CRÈDITO Y COBRANZAS; LEGAL; Y, DE RECURSOS HUMANOS, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO COTOCOLLAO LTDA."; cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, marzo del 2009.

Lorena Arias.

ÍNDICE

CONTENIDO

RESUMEN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COTOCOLLAO LTDA

Pág.

CAPÍTULO I

1. Aspectos Generales

1.1 Antecedentes

1.1.1. Base Legal de la Institución	1
1.1.2. Objetivos de la Institución	9

1.2 La Institución

1.2.1. Concepto.....	9
1.2.2. Reseña Histórica.....	10
1.2.3 Organigramas.....	11
1.2.3.1. Organigrama Estructural.....	12
1.2.3.2. Organigrama De Personal.....	13
1.2.3.3. Organigrama Funcional.....	14

CAPÍTULO II

2. Direccionamiento Estratégico

2.1. Misión.....	23
2.2 Visión.....	24
2.3 Objetivos.....	24
2.4 Políticas.....	26
2.5 Estrategias.....	27
2.6 Principios.....	29

CAPÍTULO III

3. Análisis Situacional

3.1 Análisis Interno

3.1.1 Descripción del Proceso	34
3.1.1.1 Crédito y Cobranzas.....	35
3.1.1.2 Recursos Humanos.....	36

3.2 Análisis Externo

3.2.1 Influencias Macro ambientales.....	37
3.2.1.1 Factor Político.....	37
3.2.1.1 Factor Económico.....	40
3.2.1.1 Factor Social.....	45
3.2.1.1 Factor Tecnológico.....	51
3.2.1.1 Factor Legal.....	55
3.2.2 Influencias Micro ambientales	
3.2.2.1 Clientes.....	56
3.2.2.2 Proveedores.....	57
3.2.2.3 Competencia.....	57
3.2.2.4 Precios.....	59

CAPÍTULO IV

4. Auditoría de Gestión

4.1 Generalidades.....	62
4.1.1 Concepto.....	62
4.1.2 Importancia.....	62
4.2 Fases de la Auditoría.....	63
4.2.1 Planificación.....	63
4.2.1.1. Planificación Preliminar.....	63
4.2.1.2. Planificación Específica.....	64

4.2.2 Evaluación de Control Interno	65
4.2.2.1 Definición.....	65
4.2.2.2 Elementos de Control Interno	67
4.2.2.3. Métodos de Evaluación de Control Interno.....	68
4.2.2.3.1. COSO I.....	68
4.2.2.3.2. COSO II	69
4.2.2.3.3. MICIL.....	70
4.2.2.3.4. CORRE	70
4.2.2.4 Técnicas de Evaluación de Control Interno.....	71
4.2.2.4.1. Narrativa.....	71
4.2.2.4.2. Cuestionarios.....	72
4.2.2.4.3. Flujo diagramación.....	73
4.2.2.5. Evaluación del Riesgo.....	75
4.2.2.6. Informe de Control Interno	75
4.2.3 Ejecución del Trabajo.....	76
4.2.3.1. Papeles de Trabajo	76
4.2.3.2. Programa de Auditoría	78
4.2.3.2.1 Pruebas de Cumplimiento.....	79
4.2.3.2.2 Pruebas Sustantivas	79
4.2.3.2.3. Hoja de Hallazgos.....	79
4.2.3.2.3.1. Condición.....	79
4.2.3.2.3.2. Criterio.....	80
4.2.3.2.3.3. Causa	80
4.2.3.2.3.4. Efecto.....	80
4.2.3.2.3.5. Evidencia Suficiente y Competente.....	80
4.2.3.2.3.6. Conclusiones.....	81

4.2.3.2.3.7. Recomendaciones.....	81
4.2.4 Comunicación de Resultados	81
4.2.4.1. Borrador de Informe de Auditoría	81
4.2.4.2. Informe de Auditoría Definitivo.....	81

CAPÍTULO IV

5. Ejercicio Práctico

5.1. Departamento de Crédito y Cobranzas.

5.1.1. Fase 1: Planificación.....	83
5.1.1.1. Planificación Preliminar.....	85
5.1.1.2. Planificación Específica.....	92
5.1.2. Fase2: Ejecución de Trabajo de Campo	98
5.1.2.1. Programación.....	98
5.1.2.2. Evaluación del Control Interno Administrativo.....	102
5.1.2.3. Medición de los Riesgos de Auditoría.....	103
5.1.2.4. Elaboración Papeles de Trabajo.....	107
5.1.2.5. Hallazgos de Auditoría.....	112
5.1.2.6. Indicadores de Gestión.....	113
5.1.3. Fase 3: Comunicación de Resultados	

CAPÍTULO VI

6. Conclusiones y Recomendaciones	121
6.1. Conclusiones.....	121
6.2. Recomendaciones	122