

Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020

Management Audit and its impact on the granting of credits in the Savings and Credit Cooperative of professors, employees and workers of the Technical University of Manabí, 2020

Michelle Alexandra Constante-Cano¹
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
mconstante3706@utm.edu.ec

Manuel Orlando Carrera-Macias²
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
manuel.carrera@utm.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1778

V8-N3 (may-jun) 2023, pp. 831-845 | Recibido: 25 de febrero de 2023 - Aceptado: 30 de marzo de 2023 (2 ronda rev.)

1 Contador Público Autorizada. Estudiante de la maestría en contabilidad y auditoría en la Universidad Técnica de Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7987-5675>

2 Licenciado en contabilidad y Auditoría. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1553-5302>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Constante-Cano, M., & Carrera-Macias, M., (2023). Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020. 593 Digital Publisher CEIT, 8(3), 831-845 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1778>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

La importancia de este artículo está basada en conocer la incidencia de la auditoría de gestión respecto al otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020. Este trabajo fue desarrollado empezando con la recolección de información suficiente y competente, con el fin de evaluar y verificar las actividades y funciones dentro del proceso de otorgamiento de créditos, analizando que los parámetros establecidos se encuentren acorde a estipulado en el Plan Anual Operativo y los indicadores de gestión. El objetivo general fue analizar la incidencia de la auditoría de gestión en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Créditos de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020". Se aplicó una metodología que incluye la investigación de campo y descriptiva, con un diseño transeccional y no experimental y un enfoque cuali-cuantitativo. Además de la aplicación de técnicas de investigación como lo son la encuesta y entrevista a modo de cuestionarios que ayudaron a determinar aspectos destacables dentro de los procesos de otorgamiento de créditos en la cooperativa. Entre los principales resultados destacan la gran importancia del manejo de indicadores de gestión por parte de la cooperativa, lo que ha permitido mantener un índice de 0% en morosidad y no evidenciar carteras vencidas por parte de sus socios. En esta investigación se detalla los hallazgos encontrados, las conclusiones y recomendaciones que ayuden a una correcta toma de decisiones para la cooperativa.

Palabras clave: indicadores de gestión; auditoría; créditos; empleados; universidad

ABSTRACT

The importance of this article is based on knowing the incidence of the management audit regarding the granting of credits in the Savings and Credit Cooperative of Teachers, Employees and Workers of the Technical University of Manabí, 2020. This work was developed starting with the collection of sufficient and competent information, in order to evaluate and verify the activities and functions within the credit granting process, analyzing that the established parameters are in accordance with the provisions of the Annual Operating Plan and management indicators. The general objective was to analyze the incidence of the management audit in the granting of credits in the Savings and Credit Cooperative of Professors, Employees and Workers of the Technical University of Manabí, 2020 ". A methodology that includes field and descriptive research was applied, with a transectional and non-experimental design and a qualitative-quantitative approach. In addition to the application of research techniques such as the survey and interview in the form of questionnaires that helped to determine outstanding aspects within the credit granting processes in the cooperative. Among the main results, the great importance of managing management indicators by the cooperative stands out, which has allowed it to maintain a 0% delinquency rate and not show overdue portfolios by its members. This research details the findings, conclusions and recommendations that help correct decision making for the cooperative.

Key words: management indicators; audit; credits; employees; university

Introducción

A través de la auditoría de gestión se analizan aspectos administrativos, gerenciales y operativos con el objetivo de llevar a cabo de manera eficaz, eficiente, los recursos disponibles de la misma y de esta manera cumplir los metas y objetivos institucionales.

En Perú, Tarrillo (2017) concluye que, la auditoría de gestión tiene un efecto positivo en una organización y a su vez aumentan en la rentabilidad en comparación de años anteriores.

Esto debido a un mejor control y dirección en los procesos administrativos, con el propósito de evaluar el cumplimiento de metas y objetivos, a través de las diferentes fases que desempeña este tipo de auditoría.

Según Soto (2019) menciona que la auditoría de gestión en una cooperativa en el área de créditos logra evaluar los puntos de concesión, con la finalidad de buscar mejoras continuas en el área determinada. En este orden de opiniones, se reconoce que cada institución financiera u organismo crediticio tienen diferentes políticas para el otorgamiento de créditos (p. 32).

En Ecuador, Benítez & Andrade (2015), ejecutaron un estudio en la ciudad de Ambato donde se evidenció que en el área de otorgamientos de créditos existen un alto desconocimiento de aplicación de políticas, procedimientos, reglamentos en los asesores y comisión en el área de créditos en las resoluciones de esta, ya que estas no son socializadas, es por ello por lo que no se ejecutan los manuales y reglamentos en la institución.

En la provincia de Manabí, Luengo (2017), ubica la aplicación de auditoría de gestión en las cooperativas, aporta de manera significativa en el proceso, ya que es un examen objetivo, sistemático y profesional que permite diseñar estrategias a medida de las necesidades que pueda presentar una organización.

En el cantón Portoviejo, Velásquez y Romero (2019), en su investigación señalaron que la “auditoría de gestión surgió como

necesidad de evaluar la toma de decisiones de los directivos mediante objetivos, políticas, estructuras, procedimientos” (p. 18). De esta manera, se pudo determinar el grado de eficiencia y eficacia en el uso de sus recursos y las necesidades requeridas en la organización.

Ante lo anterior, se reconoce a la auditoría de gestión con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz, donde su intención es examinar y valorar las metodologías y el desenvolvimiento en todas las áreas”

Haciendo **énfasis en los antecedentes**, el objeto de esta investigación es analizar la auditoría de gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020.

El propósito del presente estudio es analizar la incidencia de la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Créditos de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, desde la óptica de mejorar la gestión y el control en los recursos que se canalizan de los ahorristas con la finalidad de garantizar la rentabilidad mediante la prestación de servicios crediticios.

Entre las tareas específicas se define las siguientes: Contextualizar las bases teóricas y los procesos de una auditoría de gestión; describir la importancia de la auditoría de gestión en el otorgamiento de créditos realizados en la Cooperativa Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí del año 2020. Como última tarea específica destaca: demostrar el procedimiento de otorgamiento de créditos a los clientes de la Cooperativa Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, en el 2020.

A continuación, se expone la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo incide la auditoría de gestión en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020?

Con finalidad de dar sustento teórico de las variables de objetos de estudios, se realizó un análisis del estado del arte y particularmente dirigida a la gestión en el ámbito de las cooperativas.

Método

La investigación presenta un enfoque mixto, contemplando un carácter cuantitativo-cualitativo, haciendo uso de métodos que recogen información de ambas características. (Rojas, 2016)

Por una parte, el enfoque cuantitativo se utilizó principalmente por la aplicación de encuestas, donde se pretendió recopilar información de alta relevancia para la investigación, incluyendo datos estadísticos y numéricos expuestos en los resultados del estudio, esencialmente acerca de la situación actual y confirmar la buena gestión en los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de ahorro y créditos para los profesores, empleados y personal de la UTM.

Referente al enfoque cualitativo es aquel enfoque caracterizado por ser descriptivo, utiliza conceptos, discursos, textos, dibujos, con la finalidad de comprender efectivamente sobre el objeto de estudio (Sánchez, 2019, p. 104). Su aplicación en esta investigación es por el desarrollo de un cuestionario de entrevista para tener información de carácter más descriptivo y específico de lo que sucede actualmente ante los casos de créditos de esta cooperativa.

Entre los tipos de investigación destacan:

Descriptiva: siendo este una metodología que parte del problema investigativo, analizando el objeto de estudio, características y la situación real existente (Guevara et al., 2020). Se aplicó con el objetivo de observar y describir cómo influye la auditoría de gestión en la capacidad de brindar créditos a miembros de la comunidad de la Universidad Técnica de Manabí.

De campo: centrada en explorar y conocer el problema investigativo de manera directa, evaluando y recopilando información del entorno o de los actores directos dentro del

estudio. (Corona, 2016). Con esta metodología se conoció la postura de los involucrados, desde la perspectiva de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de la UTM, quienes son los que consideran las razones para el otorgamiento de los créditos.

Documental: Este tipo de estudio está basado en fuentes documentales como textos, artículos, libros, oficios, documentos financieros, entre otros que complementen la información ya descrita (Ortega, 2017, p. 145). Se utilizaron como base el Plan Operativo Anual y auditorías aplicadas a la cooperativa.

El diseño de investigación fue transeccional y no experimental, métodos que permitió describir el comportamiento, estructura y las características del tema planteado.

Entre los métodos usados en el estudio destaca el método analítico, utilizado principalmente para analizar los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas aplicados con el objetivo de verificar y analizar el buen cumplimiento de la gestión de créditos, de esta manera poder llegar a un criterio objetivo, y acorde a la realidad.

La población está conformada por 5 funcionarios relacionados directamente en el proceso de otorgamiento de créditos y en las actividades relevantes que conlleven a brindarle al docente o empleado de la UTM el producto financiero requerido.

Con respeto a la muestra, al ser una muestra pequeña se tomará a todos los sujetos o actores relacionados en el proceso de créditos de la cooperativa, es decir, los 5 funcionarios que conocen el procedimiento e intervienen en el otorgamiento de créditos.

Referente a las técnicas de recolección de información, como ya se mencionó anteriormente, se emplearán la encuesta y la entrevista para recopilar información.

Para el instrumento de carácter cualitativo o entrevista se realizará un cuestionario de preguntas abiertas que se encontraran dirigido

al gerente general de la “Cooperativa Ahorro y Créditos de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí”, quien es el responsable principal de la entrega de créditos y es el que conoce acerca de los procesos y requisitos que se deben de cumplir para ser aptos para dicho producto financiero.

Por otro lado, la encuesta será aplicado a 4 de los 5 miembros de esta cooperativa (excepto el gerente) que se encuentran relacionados al proceso de créditos de esta cooperativa. El instrumento comprenderá escalas de respuestas del modelo Likert (alternativas) para lograr una mejor apreciación de la información.

Por último, para la tabulación, ordenamiento y análisis de información se usará el sistema SPSS, especialmente ante la recopilación de datos cuantitativos, con el fin de analizar la frecuencia de las respuestas y la proporción que corresponde a las actividades evaluadas.

Desarrollo

Para el desarrollo de esta investigación se han considerado varios estudios que fortalecen la importancia de generar auditorías dentro del área de créditos de una cooperativa.

Entre estos estudios, se encuentran el de Moposita & Ramirez (2016) quienes desarrollaron una investigación enfocada en la cartera de créditos de las Cooperativas con el fin de mejorar el control y sus procesos, evaluando la optimización de sus recursos y el cumplimiento de sus objetivos empresariales.

Dicha investigación no solo recomienda la realización de auditorías periódicas, sino que sugiere la implementación de departamentos de créditos y cobranzas en cada una de estas instituciones con el fin reducir riesgos al otorgar préstamos y evitar la pérdida de liquidez a corto plazo.

Por último, sostienen que “La realización de este tipo de auditorías garantizan la seguridad de la gestión de créditos, previniendo riesgos, asegurando su recuperabilidad y brindando la información real sobre la situación de la

cartera” (Moposita & Ramirez, 2016, p. 85). Lo que significa que, para estas cooperativas, realizar auditorías de gestión generará grandes beneficios no solo de mejora en el control, sino también resultados que reflejarán en la situación financiera de la entidad.

Por otro lado, Pacurucu & Narváez (2022) en su estudio *Auditoría de gestión como herramienta de análisis de la cartera de crédito en empresas comerciales*, donde reconocen que “realizar estas acciones son estrictamente estratégicas para posteriormente lograr optimizar los recursos con los que cuenta la empresa, además que influye positivamente en la toma de decisiones, reducir problemas con clientes y mantener una cartera de créditos sana” (p. 180).

Por ende, la realización de estos procesos es de gran importancia no solo para la reducción de los riesgos, sino que contribuyen en la mejora de la gestión de otorgamiento de créditos, incluido los procesos de mejora del personal inmerso en estos procesos y facilita la consecución de objetivos para estas cooperativas.

Por otra parte, Muñoz & Mendoza (2022), en su investigación bajo un modelo transversal-descriptivo analizan la gestión de cobro de créditos, emiten su juicio sobre la factibilidad financiera que provoca la ejecución de una auditoría por todos sus efectos de minimización riesgos y aumento de la mejora organizacional en dichos procesos. Además de la gran importancia que tienen los indicadores de medición para lograr establecer la realidad de las organizaciones en términos de créditos y cobros de valores.

Por dicha situación, se determina que, en cada proceso dentro de la actividad de otorgamiento de créditos, es indispensable su control y monitoreo para lograr resultados que puedan ser sostenibles en términos de liquidez y no aumenten las cuentas por cobrar de manera de una manera inmensurable y desmedida que inestabilice la situación de las instituciones financieras de ahorro y crédito.

En general, una auditoría de gestión dirigida a una cooperativa de ahorro y crédito

puede ser realmente favorable para la alta gerencia de la misma y para este caso en particular ayudará a crecer, fortalecer y mejorar la gestión de su actividad económica, los autores antes mencionados pueden confirmar lo factible que puede ser en materia de riesgos, financiera y administrativamente, por lo cual, esta investigación enfocada en la Cooperativa de ahorro y créditos los profesores, empleados y trabajadores de la UTM podría generar grandes resultados que favorezca a la institución y a otros estudios posteriores que se guíen en el presente trabajo.

A continuación, se conocerá a detalle la parte conceptual de este tema, para posteriormente comprender mejor la efectividad que tiene la realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020.

Conceptos, fases de la Auditoría de Gestión e indicadores

De manera general, a través de la auditoría se creó como una aplicación de los principios de contabilidad y su importancia fue reconocida desde los tiempos más remotos, ha sido una práctica cada vez más extendida y de importancia creciente, con el fin de obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas de la organización.

A fin de alcanzar una mayor comprensión a cerca de la auditoría de manera integral, resulta importante hacer hincapié en las conceptualizaciones que la implican. Por su parte, Biler (2017), revela desde y durante la “Revolución Industrial” se realizaban auditorías en sus inicios era de carácter contable, debido a que se basa principalmente en el resguardo de los activos y para verificar que se administren correctamente el uso de sus recursos.

De acuerdo con la definición anterior la auditoría ha surgido desde épocas remotas, por lo que es el campo de mayor avance en la ciencia contable y surge con el advenimiento de la actividad operacional de la organización,

desprendiendo diferentes tipos de auditoría, uno de ellos la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión además de ser definida como un examen completo, exhaustivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía del uso de sus recursos. También surge de la necesidad de medir y cuantificar los logros alcanzados en un período de tiempo determinado, emerge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la organización para desarrollar la productividad deseada y un mejor desempeño (Ochoa, 2019).

En el mismo orden de ideas, Maldonado (2017), afirma que la auditoría de gestión es un análisis sistemático y especializado, realizado por uno o varios profesionales independientes sobre las actividades, procesos y operaciones, etc., que se deben realizar en la institución.

La auditoría de gestión es llamada de muchas maneras, sin embargo, Maldonado (2017) señala que cumplen el mismo rol el cual es “la ejecución de un examen estructurado a través de la correcta evaluación de actividades o proyectos de una entidad con el propósito de medir e informar sobre la utilización de sus recursos y el logro de sus objetivos operativos”.

Por lo expuesto por los autores anteriores, se puede acotar que la auditoría de gestión surge por la necesidad de evaluar y cuantificar los logros alcanzados por una empresa en un lapso determinado, buscando un mejor desempeño y productividad empresarial.

Contribuye un proceso de cambio para mejorar las debilidades que puedan existir y poder transformarlas en fortalezas, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas institucionales, mediante los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en el uso de sus recursos establecidos por la entidad. Gracias a su contribución e impacto en las empresas, estas han logrado una mejor continua en cada ejercicio económico.

Características y Fases de una auditoría de gestión

Las características que identifica la auditoría de gestión, según Arias (2018) son las siguientes:

Permanente: Esta auditoría debe ser realizada a tiempo contribuyendo de manera significativa, eficiente, oportuna con el fin de evaluar y monitorear los riesgos.

Estratégica: Indica los aspectos relevantes de la organización que se evalué en el desarrollo de esta.

Objetiva: Se desarrolla de manera detallada, los hallazgos encontrados en base a las conclusiones correctamente evidenciadas.

Confiable: Toda información reportada por el examen de auditoría debe ser veraz y exacta con el objetivo de minimizar los niveles de riesgo.

Efectiva: Emite recomendaciones correctivas y de mejorar con el objetivo de ser aplicadas a las deficiencias detectadas.

Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son herramientas implementadas con el fin de evaluar la consecución de las metas u objetivos propuestos con el fin de determinar el porcentaje de cumplimiento de dichas metas.

Tabla 1.

Indicadores de Gestión

Indicadores	Tipo de medición
Indicador de eficacia	Mide lo alcanzado y presupuestado. Ejemplo: meta alcanza/ meta planificada *100
Indicador de eficiencia	Mide el nivel de ejecución y recursos utilizados. Ejemplo: tiempo invertido/ tiempo previsto *100
Indicador de efectividad	Mide la eficacia y la efectividad, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Ejemplo: resultado de eficacia/ resultado de eficiencia/2

Según la Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión emitido por la Contraloría General del Estado (2011), revela 5 fases, que se describen a continuación:

Fase I. Conocimiento preliminar: Fase inicial del proceso de la auditoría de gestión, consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, a través de la observación superficial generalmente de la documentación; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría y tiempo razonable.

Fase II. Planificación: En esta etapa se busca adquirir información general sobre la entidad en relación con su normativa, antecedentes, misión, visión, objetivos, funciones, procedimientos operativos sobre la misma.

En esta fase, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas mediante la obtención de la evidencia suficiente relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa de trabajo.

Fase III. Ejecución: En esta fase se desarrollan las actividades programadas en el programa de auditoría anticipadamente desarrolladas en la fase anterior, exponiendo en los papeles de trabajo pertinentes las no conformidades detectadas y demás evidencias que sustentan el proceso con el propósito de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final un dictamen de la gestión administrativa del periodo auditado

Fase IV. Comunicación de resultados: En este periodo se realiza el producto final de la auditoría se mediante el informe final, y comunicar el mismo que se revelará las deficiencias existentes, sino que también los hallazgos positivos de la entidad, el con el fin de conocer las deficiencias encontradas y las respectivas soluciones aportando valor a la empresa y a su crecimiento institucional.

Fase V. Seguimiento: El desarrollo de esta etapa verifica que las recomendaciones emitidas

en el informe de auditoría sean cumplidas de manera oportuna y adecuada, con la finalidad de alcanzar los objetivos planificados para conseguir eficiencia, eficacia y economía en los procesos auditados por la organización (pp. 12-30).

Proceso de la auditoría de gestión

Tabla 2.

Descripción de las fases de la auditoría de gestión y sus funciones

Metodología de ejecución de auditoría de gestión	
Fases	Objetivos
Fase I Conocimiento preliminar	Radica en obtener conocimiento integral del objeto de la entidad.
Fase II Planificación	Debe de contener la presión de los objetivos específicos considerando los indicadores de gestión
Fase III Ejecución	Se ejecuta propiamente la auditoría y se desarrolla los hallazgos y se obtiene toda la evidencia necesaria de la organización
Fase IV Comunicación de resultados	Se prepara un informe final donde se emiten las deficiencias existentes, se expondrá de forma resumida el incumplimiento de la eficiencia eficacia y economía de gestión y uso de recursos de la entidad auditada
Fase V Seguimiento	Se efectuarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas.

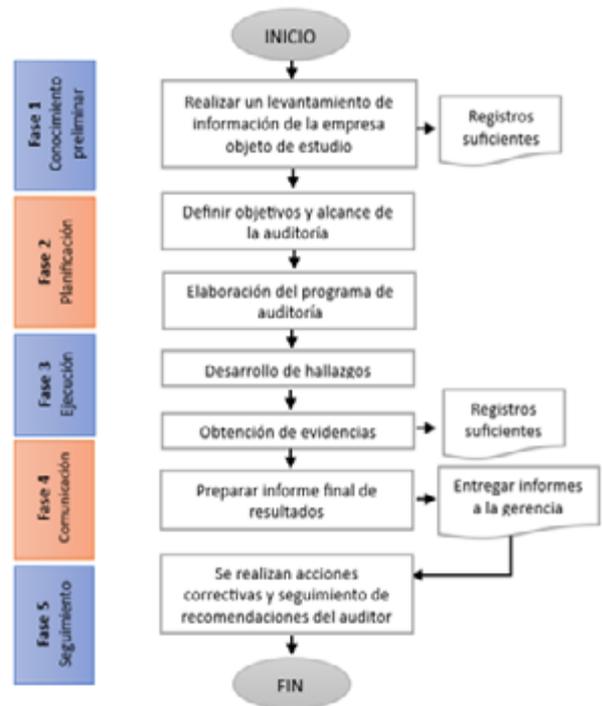
Fuente propia a partir: (Contraloría General del Estado, 2011).

A partir de estos criterios, se confirma que la auditoría de gestión es un examen para evaluar la eficiencia, eficacia de los recursos que posee la cooperativa. De esta manera la auditoría demuestra el cumplimiento de metas y objetivos en relación con lo planificado y realizado en los procesos administrativos.

En términos gráficos, el desarrollo de una auditoría seguiría la siguiente secuencia:

Figura 1.

Procedimiento de la Ejecución de auditoría de Gestión



De esta manera, se brinda de forma detallada y gráfica los lineamientos a tomar en cuenta dentro del proceso de la auditoría que se llevará a cabo en la cooperativa.

Auditorías de gestión en Cooperativas de ahorro

El sistema de Cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador en el artículo 311 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), revela que el sector financiero popular y solidaria se compondrá de cooperativas y crédito entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro (p. 97).

El Reglamento general de la Ley de cooperativas (2001), decreta que las Cooperativas de derecho privado formado por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir fines de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo.

Por consiguiente, la Ley de Economía Popular y Solidaria (2013), en la sección I en el

artículo 81, expresa que las Cooperativas realizan actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus asociados sujetas a las regulaciones por parte de la institución competente y los principios establecidos.

La implementación de auditorías constituye a un aporte al cumplimiento de la normativa vigente, al mejoramiento del diseño y ejecución de los procesos y controles de la institución de acuerdo con la normativa vigente.

Para las Cooperativas de ahorro desarrollar auditorías para conocer la gestión y el desempeño de sus procesos es vital para el éxito en procesos como otorgamiento de créditos y la gestión de cobros.

Este artículo se centra en conocer esos cambios, analizando de forma metódica la contribución de la auditoría de gestión en la “Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí”.

Auditoría de Gestión aplicadas a la institución crediticia objeto de estudio

Es importante destacar que una auditoría de gestión no es una obligación, pero resulta muy beneficiosa al momento de realizarla.

Dentro de la investigación documental realizada a la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí se evidenciaron antecedentes de auditorías de gestión aplicadas a esta institución crediticia, para fines de este artículo se tomó una aplicada en el año 2019.

En el proyecto de Verduga (2022) la cual tuvo por objetivo implementar una auditoría de gestión a la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí de los años 2018-2019, se obtuvieron los siguientes resultados considerados los de mayor relevancia luego de aplicar las fases de auditoría de gestión ya descritas anteriormente:

Entre las debilidades encontradas en esta auditoría de gestión destacan que no se cuenta con una normativa interna actualizada, no se elaboran un manual de políticas y procedimientos, falta de capacidad para gestionar nuevos socios debido al poco incentivo por parte de los empleados, además de la no realización de análisis situacionales en la cooperativa. Por último, se denota la poca aplicación del Art. 450 del Código Orgánico Monetario y Financiero que explica que el crédito será otorgado dependiendo del patrimonio técnico de la entidad, en el caso de grupos será menos del 10% y en casos individuales el 1%.

Estos resultados obtenidos del proyecto de Verduga donde ejerce una auditoría de gestión con todos los criterios antes señalados servirán de base y para realizar una comparación con la situación de la empresa posterior a dicha auditoría aplicada, mismos que se encuentran en los resultados investigativos del presente artículo.

Resultados

Respecto a los resultados investigativos se consideró como base los criterios del Plan Anual Operativo y las bases teóricas del estado del arte expuestas anteriormente para observar, analizar y conocer la gestión y el desempeño actual de la Cooperativa de ahorro y crédito de los profesores, empleados y trabajadores de la UTM, referente al proceso de otorgamiento de créditos, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Capacitación constante al personal responsable del otorgamiento de créditos

		Frecuencia	%
Válido	Muy de acuerdo	3	75,0
	De acuerdo	1	25,0
	En desacuerdo	0	0
	Total	4	100

Se conoció que el 100% del personal que es parte del proceso de otorgamiento de créditos se encuentra en constante capacitación sobre cualquier cambio o mejora en los procesos, con la finalidad de crecer continuamente.

Tabla 4

Tabla cruzada entre “Controles periódicos de los procedimientos de otorgamiento de créditos” y “Medición de resultados a través de indicadores de gestión”

Cada 15 días		Frecuencia de medición		Total
		Cada mes		
Controles internos periódicos	Muy frecuente	1	0	1
	Frecuente	0	3	3
	No frecuente	0	0	0
Total		1	3	4

En esta tabla se evidenció que son en un 75% “frecuentes” y un 25% “muy frecuentes” los controles periódicos que se realizan para monitorear los procesos de créditos y además la medición de resultados mediante indicadores de eficiencia, eficacia, entre otros, se hacen por lo general de manera mensual e incluso se han realizado quincenalmente.

Tabla 5

Aplicación de un manual de funciones y procedimientos para el proceso de otorgamiento de créditos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	0	0
	NO	4	100
	Total	4	100

En esta parte, los encuestados afirmaron no contar con un “Manual de procedimientos” para estos procedimientos, sin embargo, el personal de la cooperativa afirmó que cuentan con un “Reglamento interno”, el cual contempla las actividades y procedimientos específicos a realizar, además actualmente es el que les ayuda a toda la gestión de otorgamiento de créditos y procesos de cobranza.

Tabla 6

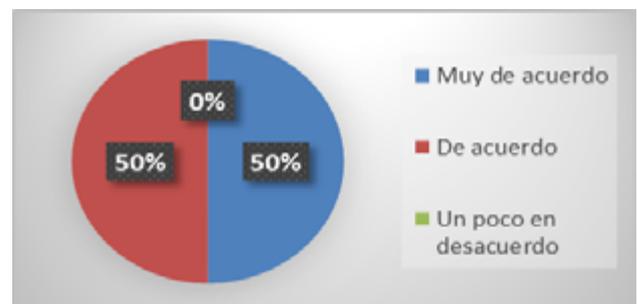
Realización de reportes mensuales de préstamos otorgados, negados o renovados

		Frecuencia	%
Válido	Muy frecuente	1	25,0
	Frecuente	3	75,0
	No frecuente		
	Total	4	100

El 100% del personal afirmó que para el buen monitoreo y como parte del reglamento, se realizan reportes completos de todo el movimiento mensual respecto a los créditos otorgados, negados, renovados e incluso de la situación de la cartera de socios o clientes, esto para observar la situación de la entidad y tomar mejores decisiones considerando dichos aspectos.

Figura 2

Evaluación del POA de la cooperativa de forma periódica



En esta parte, se conoció que la cooperativa evalúa y analiza de manera constante sus resultados de acuerdo con los objetivos propuestos en su Plan Operativo Anual y lo hace dos veces por año, de esta forma se asegura que la empresa desempeñe sus actividades satisfactoriamente.

Tabla 7

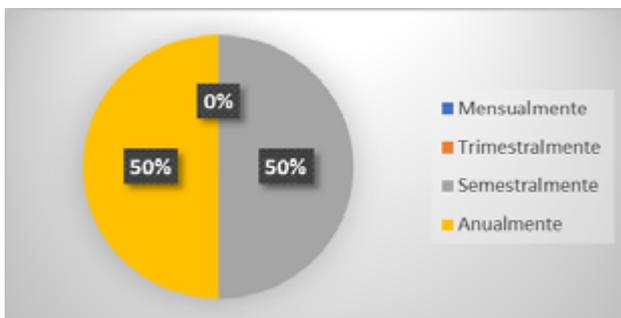
Establecimiento de límites para la aprobación y otorgamiento de los créditos

		Frecuencia	%
Válido	Muy de acuerdo	4	100
	De acuerdo	0	0
	En desacuerdo	0	0
	Total	4	100

En este contexto, la entidad crediticia si tiene ciertos estándares e incluso políticas definidas para el nivel de otorgamiento de los créditos, principalmente este factor dependerá de la capacidad del socio/afiliado esto reflejado en sus roles de pago o los de su garante, además, también depende de factores internos como lo es la liquidez con la cuenta en ese momento la cooperativa.

Figura 3

Frecuencia de realización de auditorías para analizar el desempeño de la cooperativa



En este punto, se evidenció que las auditorías que se han realizado han sido de manera anual y semestral, sin embargo, estas auditorías realizadas han sido auditorías de carácter externo, principalmente para demostrar a los usuarios y socios la transparencia dentro de los procesos de la entidad, cabe resaltar que la empresa no cuenta con auditorías internas.

Entre los resultados de la entrevista, se obtuvo lo siguiente:

Respecto a los criterios que más influyen en la aprobación de un crédito y que impiden su otorgamiento, destaca la baja liquidez para los posteriores pagos por el préstamo, “la mayoría de

los créditos no son otorgados porque los socios no cuentan con la capacidad suficiente para cumplir con la responsabilidad de los pagos, esto porque tienen varias deudas y altos gastos, para el año 2020 se otorgaron 786 créditos”.

Por otra parte, referente a la importancia de los indicadores de gestión, la gerente manifestó lo siguiente “*Estos indicadores de gestión nos han ayudado a mantener el 0% de morosidad y no tener cartera vencida, además a través de los análisis situacionales constantes se ha logrado contrarrestar cualquier situación poco beneficiosa o considera riesgosa para la institución”.*

De esta manera se comprende que el uso de los indicadores adecuados puede aportar grandes resultados en una entidad financiera.

Otro aspecto que tomar en consideración es sobre las capacitaciones para actualizar los reglamentos internos de la entidad conforme a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, donde se conoció que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria les brinda capacitaciones periódicas acerca de cualquier reforma o resolución y su aplicación, principalmente para hacer las modificaciones respectivas en el reglamento interno de la cooperativa. Además, afirmó la actualización constante de su reglamento interno.

A través de la entrevista realizada al gerente se conoció que la entidad cuenta con planes de contingencia ante cualquier percance acerca del otorgamiento de los créditos.

Por último, sobre las estrategias o sistema de cobros eficiente que ha desarrollado la institución para reducir los casos de retrasos de pagos, la gerente expresó lo siguiente “*se asegura de que los socios cumplan con todos los requisitos antes de dar el crédito, se analiza su capacidad para el pago y además en el proceso de otorgamiento de crédito se exige un garante para asegurar el cumplimiento efectivo de los pagos por el préstamo brindado”.*

Con esto, es claro que la “Cooperativa de ahorros y créditos de los profesores empleados Y trabajadores de la Universidad Técnica De Manabí” cuenta con sistema eficiente de cobros, maneja indicadores de gestión efectivo y cuenta con un reglamento interno que le ha brindado grandes resultados para el otorgamiento de créditos.

Conclusiones

La aplicación de la auditoría de gestión cuenta con varios procesos que hay que cumplir a cabalidad y en orden para lograr aquellos resultados esperados, comenzar desde la planificación y terminar en la fase de seguimiento es la forma correcta de auditar el desempeño de una entidad y determinar qué aspectos se pueden mejorar, como en el caso de la entidad crediticia objeto de estudio que mostró ciertas deficiencias y gracias a la comunicación y recomendaciones logró dichos cambios estructurales deseados.

La realización de auditoría de gestión en el otorgamiento de créditos realizados en la Cooperativa Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí de manera constante es una acción de alta relevancia para mejorar la gestión, tomar mejores decisiones y cumplir aquellas metas descritas en el Plan Anual Operativo con eficacia, eficiencia y efectividad.

La gestión en la cooperativa de ahorro y créditos de la UTM para los miembros de esta comunidad universitaria resulta ser un proceso sencillo para el personal como para el cliente, el trabajador o empleado de la Universidad Técnica de Manabí solo debe acercarse a dicha oficina asegurarse de ser socio/afiliado y posterior a eso solicitar el producto financiero que desea, el personal determinado analizará la situación del socio y su garante obligatorio, además de analizar su rol de pago y la liquidez de la institución conforme a la cantidad que desea el afiliado, si se considera apto se le aprobará el crédito y si no cumple con los requisitos o lo que indica el reglamento, no estará calificado para dicho producto.

La gestión de una entidad crediticia debe ser muy minuciosa, cuidar los intereses económicos y el futuro de los socios es fundamental, debido a esto, entidades como la Cooperativa Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí deben desarrollar análisis de su situación constantes, manejo de indicadores, aplicación de auditorías, todo para garantizar el buen cumplimiento de las normativas internas de la entidad, como de las regulaciones externas especialmente del Código Orgánico Monetario y Financiero o lo que menciona la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Discusión

Dentro de los aspectos de mayor relevancia contrastados con la parte teórica antes expuesta se evidencia una constante capacitación para el personal de la entidad crediticia objeto de estudio. Pues tomando en consideración el autor Arias (2018) la auditoría de gestión es un proceso permanente que debe ser de constante control para mantener al margen los posibles riesgos en las actividades de una empresa.

Mantener al personal capacitado es un deber por parte de las entidades, especialmente aquellas que conforman parte del sistema financiero ecuatoriano, garantizando la buena gestión y manejo de las actividades de ahorro y crédito de los socios/clientes, sobre todo por el nivel de importancia y responsabilidad que repercute el salvaguardar, manejar y otorgar créditos a las personas que confiaron en la institución.

De la misma manera, referente a los controles y mediciones de la gestión en otorgamiento de créditos, se conoció que se realizan medición de resultados a través de sus indicadores en su mayoría cada mes y cuando existe un gran volumen de créditos cada 15 días, generando un impacto positivo que le ha generado a la empresa un 0% de morosidad. Ante esto, Velásquez y Romero (2019), enfatizan y explican de la importancia de medir resultados a través de los distintos indicadores para lograr la mejor continua y resultados más efectivos (p. 46).

Para el caso de la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, ellos manejan indicadores de morosidad analizando la cartera vencida y el retardo de los pagos, lo cual en este caso no le han generado problemas.

Por otro lado, entre aspectos denotados en la auditoría de gestión de los años 2018-2019 por parte de Verduga (2022), se evidenció la falta de un manual de procedimientos para los procesos de otorgamiento de créditos, donde con base a los resultados se denotó la no existencia de este manual, a pesar de la recomendación realizada. Sin embargo, una de las razones principales por la que no se ha elaborado este manual es por la ya existencia de un “reglamento interno” que es el documento administrativo que apoya a dichas actividades.

No obstante, el manual de procedimientos a diferencia del reglamento interno detalla de manera más clara y precisa, enfatizando cada actividad o procedimiento operativo y suele ser de mayor dinamismo para la comprensión de los miembros de la organización (Vivanco, 2017).

Asimismo, en la aplicación de la auditoría de gestión por parte de Verduga se conoció la existencia de una falta de actualización del reglamento interno, no obstante, según los resultados investigativos obtenidos de manera directa a los miembros de la institución, la empresa ha desarrollado cambios en su reglamento interno para mejorar sus procesos de otorgamiento de créditos, siendo un aspecto positivo producto de la auditoría de gestión antes aplicada.

En el contexto de otorgación de créditos la empresa se respalda en su capacidad o liquidez para brindar créditos, sin embargo, de acuerdo con Verduga (2022) en el año 2018-2019 la empresa no empleaba lo que indica el Art. 450 del Código Orgánico Monetario y Financiero basado en la otorgación de créditos dependiendo del patrimonio de la entidad donde se concedieron un promedio de 1087 créditos en esos años.

Para el año 2020, los créditos otorgados fueron mejor analizados y se brindaron 786 créditos, esto a pesar del auge de la pandemia mundial (Covid-19), siendo un aspecto ventajoso para la entidad.

La auditoría de gestión permite identificar que normativa no se está cumpliendo a cabalidad y generar acciones posteriores como juntas, cambios en las políticas o en los reglamentos para mejorar dicha situación y evitar conflictos con los entes de regulación o con la misma gestión empresarial.

Por otro lado, a través de la auditoría realizada en los años 2018-2019 por parte de Verduga, se analizó la falta de análisis situaciones dentro de los procesos de otorgamiento de créditos, lo que fue contrarrestado con la ejecución de procesos de análisis con bastante recurrencia. Aportando como ejes de control, monitoreo y para el empleo de acciones correctivas, estratégicas o de mejora continua para el crecimiento de la institución tanto en formas de mejorar los índices de efectividad y eficiencia como también en el lograr captar a mayores socios/afiliados para ser parte de la institución, como coincidentemente es mencionado por (Ochoa, 2019).

Ante lo evidenciado y lo que menciona la Contraloría general Estado (2011), sobre las 5 fases de la auditoría gestión, destacando particularmente la quinta fase que trata del “Seguimiento” donde se brindan aquellas recomendaciones de las acciones correctivas a realizar para mejorar la situación y los riesgos detectados. Este artículo hace hincapié a esta fase, analizando de forma general dichos hechos anteriores y observando si posteriormente fueron corregidos o contrarrestados.

La realidad encontrada es que la empresa se ha mantenido antes los distintos factores económicos-sociales surgidos en el año 2020, siendo gracias a la auditoría de gestión aplicada anteriormente que se pudieron detectar aspectos a mejorar. Asimismo, se debe reconocer que aún la empresa carece de ciertas mejoras en los procesos de otorgamiento de créditos, la promoción a sus socios y el fortalecimiento

en sus documentos oficiales donde se detallen los procesos de manera más dinámica y detallada para la comprensión del personal y posteriormente para sus socios o clientes.

Referencias bibliográficas

- Arias, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, Vol. 1(1), 3. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Benítez, M., & Andrade, C. (2015). *Las políticas y procedimientos para otorgar créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ESCENCIA INDÍGENA Ltda., en la ciudad de Ambato*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato.]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18534>
- Biler, S. (2017). Auditoría. Elementos esenciales. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, Vol. 3, pp.138-151. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pocaip>
- Constitución de la República del Ecuador, (2008).
- El Reglamento general de la Ley de cooperativas, Pub. L. No. Decreto N° 6.842-Reglamento general de la Ley de Cooperativas., p. 1 (2012). https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/REGLAMENTO_GENERAL_A_LA_LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Contraloría General del Estado. (2011). *Manual de Auditoría de Gestión*.
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Revista Electrónica Medisur*, Vol. 14(1), 87–88. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista RECIMUNDO. Editorial Saberes Del Conocimiento*, Vol. 4(3), 163–173. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Luengo, N. (2017). *Auditoría de gestión a la calidad de los servicios ofrecidos por la Cooperativa de ahorro y crédito Coacmes* [Tesis, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1502>
- Maldonado, M. (2017). *Auditoría de Gestión* (Producciones Digitales Abya-Yala, Ed.; Cuarta Edición).
- Moposita, N., & Ramirez, C. (2016). Auditoría a la cartera de créditos aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *593 Digital Publisher CEIT*, 1(2), 72–87. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/10
- Muñoz-Tuarez, G., & Mendoza-Saltos, M. (2022). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 172–181. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Ochoa, M. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Revista Telos*, Vol. 21(2), 422–448. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99359223011>
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Revista Selva Andina*, Vol. 8(2), 145–146. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361353711008>
- Pacurucu, A., & Narváez, C. (2022). Auditoría de gestión como herramienta de análisis de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Ingenium et Potentia*, 4(6), 156. <https://doi.org/10.35381/i.p.v4i6.1831>
- Rojas, M. (2016). Tipos de Investigación

- científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, Vol. 16(1), 1–14. <http://www.veterinaria.org/revistas/redvet/n010115.html>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *RIDU. REVISTA DIGITAL DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*, Vol. 13(1), P. 104. <https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Soto, A. (2019). *EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR EN LA EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C., IQUITOS, PERIODO - 2018*. [Tesis de Licenciatura, UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA SELVA PERUANA]. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/81/ALDO%20FLAVIO%20SIGUAS%20SOTO.pdf>
- Tarrillo, Y. (2017). *Auditoría de gestión y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Printer's SAC de la ciudad de Trujillo – Año 2016* [Tesis Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9980>
- Velásquez, E., & Romero, S. (2019). *Auditoría de Gestión a los Procesos Administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Plácido, cantón Portoviejo, del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Gregorio de Portoviejo]. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1428>
- Verduga, M. (2022). *La auditoría de gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí durante el periodo 2018-2019* [Tesis de Licenciatura]. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol. 9(2), 247–252. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>