



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA., DE LA CIUDAD DE
AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, DEL PERÍODO 2015.**

AUTOR:

JUAN ELÍAS PACARI PACARI

AMBATO – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el sr. Juan Elías Pacari Pacari, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Lety Karina Elizalde Mariín

DIRECTORA

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Juan Elías Pacari Pacari, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 31 de Marzo del 2017

Juan Elías Pacari Pacari

C.C. 180397776-2

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios que con su bendición y las fuerzas que me ha dado he podido culminar mi trabajo de investigación.

A mis padres ya que gracias a los principios y valores que inculcaron en mi han formado el hombre que ahora soy, a mi esposa Norma Rebeca Amancha Vera y a mis hijos Marjorie y Michael quienes han estado conmigo en todo.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por su infinito amor y su misericordia que me ha dado fuerzas para superar los obstáculos, a mi familia, mi esposa y mis hijos, que en este periodo de mi trabajo de titulación pudieron involucrarse y fueron un apoyo incondicional y sincero.

Gracias por su optimismo, su dedicación y su aporte.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	viii
Índice de gráficos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema	2
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1.1 Antecedentes Históricos	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Auditoría	8
2.2.2 Importancia	8
2.2.3 Clasificación de la auditoría	8
2.2.4 Auditoría de gestión.....	11
2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión.....	12
2.2.6 Diferencia de auditoría financiera y la de gestión	12
2.2.7 Fases de la auditoría gestión	13
2.2.8 Control interno.....	15

2.2.9	Objetivos de control interno	16
2.2.10	Tipos de riesgos	16
2.2.11	Técnicas de auditoría	17
2.2.12	Hallazgos	20
2.2.13	Indicadores de gestión	22
2.2.14	Informe de auditoría.....	26
2.3	IDEA A DEFENDER	27
2.3.1	Idea General	27
2.4	VARIABLES	27
2.4.1	Variable Independiente	27
2.4.2	Variable Dependiente	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		28
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	28
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
3.3.1	Población	29
3.3.2	Muestra	30
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	30
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		34
4.1	TÍTULO:.....	34
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	41
4.2.1	Programa de Planificación preliminar	41
4.2.2	Programa de Planificación específica	64
4.2.3	Programa de Ejecución	77
4.2.4	Programa de Comunicación de resultados.....	114
CONCLUSIONES		124
RECOMENDACIONES.....		125
BIBLIOGRAFIA		126
ANEXOS		128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de la auditoría	9
Tabla 2: Diferencia de Auditoría Financiera y de Gestión	12
Tabla 3: Población	29
Tabla 4: Resumen del desempeño de las funciones del personal	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases de la Auditoría de Gestión.....	13
Figura 2: Instrumentos de la Investigación.....	33

RESUMEN

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del periodo 2015, tiene como finalidad medir los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las metas y objetivos. Para su desarrollo se utilizó cuestionarios del control interno a través del método COSO I, e indicadores de gestión. Los hallazgos encontrados fueron el incumplimiento de los procesos del crédito, falta de capacitación al personal, falta de documentos en las carpetas de crédito la tasa de morosidad alta. Se recomienda analizar y evaluar los requisitos del manual de crédito para su respectivo otorgamiento de créditos solicitados verificar y dar seguimiento los expedientes presentados para otorgar el crédito con mayor satisfacción y capacitar el personal de créditos, en las áreas específicas de manejo de crédito y poder minimizar el riesgo que afronta la entidad.

Palabras claves. AUDITOÍA DE GESTIÓN, CONTROL INTERNO, COSO I, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA.

Ing. Lety Karina Elizalde Mariín

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The audit of management to the Cooperative of Savings and Credits Acción Tungurahua Ltda., period 2015, has as purpose to measure the levels of efficiency and effectiveness in the fulfillment of the goals and objectives. Internal control questionnaires were used during its development through the COSO I method, and management indicators that allowed the evaluation to announce in the report of the management audit. The findings found were the non-compliance of the credit process, lack of staff training, lack of documents in the credit bureaus and the high delinquency rate. It is recommended to analyze and evaluate the requirements of the credit manual for the respective granting of requested credits, to verify and follow up the files presented in order to grant the credits with the greatest satisfaction, and to train the staff in the specific areas of credit management and to be able to minimize the risk faced by the entity.

Key words: AUDIT OF MANAGEMENT, COSO I, COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDITS ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA, MANAGEMENT INDICATORS.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito acción Tungurahua Ltda., es una institución financiera de carácter organizacional de carácter organizacional y jurídico que brinda los servicios financieros para satisfacer las necesidades de sus socios y obtener ingresos, tiene un carácter de cooperación al trabajo del ser humano como sujeto y fin de actividad orientada al buen vivir (ally Kausay) y armonía con la naturaleza obteniendo los lucros de acumulación del capital.

En el capítulo primero se analiza los problemas de la entidad, se definen los objetivos con su respectiva justificación.

El segundo capítulo, relacionado directamente con el tema como auditoría de gestión, objetivos fases de la misma, adicionalmente en el tercer capítulo se definió la metodología de investigación a ser empleada, con sus respectivos métodos, técnicas e instrumentos.

En el marco propositivo se desarrolló cada una de las fases de la auditoría, en la primera se definió los componentes a ser evaluados, seguidos de la determinación de los niveles de confianza y riesgos en base a los cuales se determinó los procesos a ser ejecutados presentando en los hallazgos de auditoría que sustenta el informe final del mismo.

En base al presente trabajo de investigación se realizan los respectivos conclusiones y recomendaciones que aportarán al mejoramiento de la gestión de la instrucción financiera.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., fue creada el 27 de febrero del 2007, en la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, cuenta con 7300 socios, laboran en la entidad 22 empleados, su colocación de cartera en el 2015 fue de 4'000.000.00 dólares aproximadamente, su tasa de morosidad asciende al 9% superando al ideal del 2.5%, en el año 2015.

La entidad ha venido presentado, problemas derivados de la falta de cumplimiento de los procesos de crédito, el personal no ha sido debidamente capacitado sobre los procesos que se aplican en Cooperativa afectando el desarrollo normal de las actividades, lo que ha llevado a la no exigencia de los requisitos y por ende se ha afectado la tasa de morosidad. Adicionalmente se conoce que se planifican las metas de colocación mensuales que no han sido cumplidos por los Asesores de Crédito.

1.1.1 Formulación del Problema

Con la realización una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., de Provincia de Tungurahua Cantón Ambato, período 2015, se conocerán los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas.

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo de acción: Auditoría de gestión

Campo espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., de Provincia de Tungurahua Cantón Ambato

Campo temporal: Período 2015

1.2 JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., ha venido presentando problemas que han afectado el cumplimiento de los procesos y las metas de la entidad, por tal razón se hace necesario la aplicación de una auditoría de gestión, que se auspiciado por el Gerente de la Cooperativa, quien ve en la realización del trabajo de titulación una herramienta para mejorar los procesos.

Por las razones expuestas anteriormente es necesaria la aplicación de una auditoría de gestión para conocer los niveles de eficiencia y eficacia de la Cooperativa y el cumplimiento de la normativa interna de la misma.

Justificación Teórica. - Para su ejecución se cuenta con bibliografía actualiza que reposa en la biblioteca de la Facultad, página web especializadas donde se puede encontrar conceptos y términos que aportan en el desarrollo de la empresa.

Justificación Académica. - En el transcurso de la carrera de licenciatura en contabilidad y auditoría se pudo recibir cátedras como: auditoría financiera, administrativa y práctica de auditoría, temas en los cuales sustento el presente trabajo.

Justificación Metodológica. - Se basará el trabajo en la aplicación de investigación descriptiva apoyado en el método inductivo deductivo, con técnicas que permitan recabar información necesaria para enfocar los procedimientos de auditoría.

Justificación Práctica. - Los conocimientos adquiridos en transcurso de la malla curricular serán puestos en práctica, identificando las fortalezas y debilidades institucionales de la entidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, del Período 2015, para la determinación de los niveles de eficacia y eficiencia en la realización de sus actividades.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar los conceptos que permitan la elaboración del marco teórico y metodológico del trabajo de titulación.
- Aplicar los procedimientos de auditoría para la obtención de la evidencia que sustentarán los hallazgos.
- Presentar el informe final de auditoría de gestión con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, agencia Matriz, período Julio a diciembre de 2010. Autora: Betty Jackeline Minta Minta. (Minta, 2013)

La presente tesis es una Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Agencia Matriz, Período julio a diciembre de 2010, para mejorar y disminuir el riesgo de morosidad de cartera. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, con personería de derecho privado cuyo objetivo es el beneficio común de sus socios, a través de préstamos para el crecimiento de su economía. La auditoría de gestión en el departamento de créditos de la COAC Fernando Daquilema contiene el Plan de Auditoría, Planificación Preliminar, planificación específica, evaluación del Control Interno, papeles de trabajo, hallazgos, comunicación de resultados a través del informe de auditoría, así como el seguimiento de las conclusiones y recomendaciones de la auditoría. Una vez concluida la presente investigación se propone a la Asamblea General de Socios, fortalecer el sistema de control interno; para que facilite el cumplimiento de los objetivos, definir los niveles de autorización y procedimiento de créditos. Cada una de estas propuestas está encaminada al mejoramiento de la Cooperativa.

La presente tesis es una auditoria de gestión en el departamento de crédito de la cooperativa Fernando Daquilema, para mejorar y disminuir el riesgo de morosidad de cartera. La auditoría de gestión en la COAC Fernando Daquilema contiene el plan de auditoria, para que facilite el cumplimiento de los objetivos, definir los niveles de autorización y procedimientos de créditos, cada una de estas propuestas está encaminada al mejoramiento de la institución.

Auditoria de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., Sucursal Riobamba, período agosto a diciembre 2010. (Cedeño García, 2013)

La presente tesis es una “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito “EL SAGRARIO” Ltda. Sucursal Riobamba, período agosto a diciembre de 2010”, para identificar áreas críticas Y generar soluciones, hacer frente a los cambios que se presenten, Para la obtención de información suficiente, competente y la adecuada evaluación del Sistema de Control Interno de la Institución, se aplicaron Cuestionarios de Control Interno mediante el método COSO. La Auditoria de Gestión propuesta permitirá verificar, evaluar y controlar todas las actividades desempeñadas en dicho departamento, logrando así una mayor eficiencia, eficacia y economía en la consecución de sus metas y objetivos propuestos, Mediante la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito se plantea una herramienta para mejorar los procesos de concesión de créditos, y generar mayor compromiso por parte de los funcionarios, de tal manera que se pueda mejorar la eficiencia en los procesos que se ejecuten con la finalidad de lograr mayor productividad de los colaboradores. Se recomienda al Gerente como a los funcionarios del departamento poner énfasis en las sugerencias propuestas en la auditoría efectuada, con el fin de cumplir cada uno de los objetivos propuestos por la entidad y lograr mayor satisfacción en los clientes.

La presente tesis de auditoria de gestión al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Sucursal Riobamba, es para identificar áreas críticas y generar soluciones, adecuadas. La auditoría de gestión propuesta permitirá verificar, evaluar y controlar todas las actividades desempeñadas en dicho departamento, logrando así mayor eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de la metas y sus objetivos propuestos, mediante la auditoria de gestión se plantea una herramienta para mejorar los procesos de concisión de créditos y generar mayor compromiso por parte de los funcionarios, de tal manera que se pueda mejorar la eficiencia en los procesos que se ejecuten con la finalidad de lograr mayor productividad de los colaboradores, con el fin de cumplir cada uno de los objetivos y lograr mayor satisfacción en los clientes.

Auditoría de Gestión Aplicada al Departamento de Recaudación al Centro zonal Riobamba de la Secretaría Nacional del agua, período comprendido entre enero – diciembre de 2011. (Quizhpi, 2013)

La Presente Tesis es una “Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Recaudación del Centro Zonal Riobamba, de la Secretaria Nacional del Agua, período comprendido entre enero - diciembre de 2011”. Esta investigación tiene como finalidad, analizar la situación actual y determinar el grado de economía, como su eficiencia y eficacia en la planificación. También es de vital importancia el control y uso de los recursos, con el objetivo de verificar su utilización más racional. Para la realización de la “Auditoría de Gestión ejecutada al departamento”, se procedió con la recopilación de la información general de la institución, la aplicación del cuestionario de control interno, el análisis del departamento y la aplicación de indicadores de gestión.

De acuerdo al informe final de la “Auditoría de gestión al departamento” se obtuvo lo siguiente:

- a) No tiene objetivos, metas y estrategias establecidas;
- b) No cuenta con un cronograma de actividades de cumplimiento de objetivos;
- c) Posee un alto porcentaje de cartera vencida;
- d) Existe falencia en la base de datos;
- e) No cuenta con un manual de procedimientos y,
- f) No tienen un reglamento de coactiva.

Además, se emite recomendaciones para cada uno de ellos, de modo que éstos se cumplan a cabalidad y en el tiempo estimado. Finalmente, con la aplicación de la “Auditoría de gestión al departamento” nos permitirá dar soluciones a los problemas encontrados, evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos, buscar estrategias y realizar el seguimiento correspondiente para la eficiencia de la entidad.

La presente tesis de “Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Recaudación del Centro Zonal Riobamba, de la Secretaria Nacional del Agua. La investigación tiene como finalidad, analizar la situación actual y determinar el grado de eficiencia, eficacia y la economía en la planificación. También es de vital importancia el control y uso de

los recursos, con el objetivo de verificar su utilización masa racional. La auditoría se procedió con la recopilación con la información general de la institución, la aplicación del cuestionario de control interno, el análisis del departamento y la aplicación de indicadores de gestión. Esta auditoria nos permitirá dar soluciones a los problemas encontrados, buscar estrategias y realizar seguimiento para la eficiencia de la entidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Según (Ggorocica, 2004)La auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptados. (pág. 13)

2.2.2 Importancia

(Cuevas)La complejidad de las operaciones que actualmente llevan a cabo las empresas, así como la competencia que deben enfrentar, sin importar su tamaño o giro, hace necesario que sus administradores recurran al apoyo que ofrece el Contador Público mediante la auditoria interna.

La auditoría interna es una actividad de evaluación independiente y objetiva para agregar valor y mejorar las operaciones contables, financieras y administrativas de una organización, ayudándole a cumplir sus objetivos, por medio de la evaluación y mejora de la eficiencia de sus procesos, proporcionando así un servicio efectivo a los más altos niveles de la administración con la auditoria interna

2.2.3 Clasificación de la auditoría

El vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar comprobar y obtener evidencia sobre información, registros, procesos, circuitos etc. Hoy en día la palabra auditoria se encuentra relacionada con diversos procesos de

revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados en la empresa pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio podemos establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciado entre auditoría económicas y auditorías especiales.

Es un examen que se realiza con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de una entidad, y diagnosticar el comportamiento de sus actividades y operaciones.

Tabla 1: Clasificación de la auditoría

a) Según la naturaleza del profesional	- Auditoría externa - Auditoría interna - Auditoría gubernamental
b) Según la clase de objetivos perseguidos	- Auditoría financiera o contable - Auditoría operativa
c) Según la amplitud de trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados	- Auditoría completa o convencional - Auditoría parcial o limitada
d) Según su obligatoriedad	- Auditoría obligatoria - Auditoría voluntaria
e) Según la técnica utilizada	- Auditoría por comprobantes - Auditoría por comprobantes

Fuente: Auditoría: enfoque práctico
Elaborado por: El Autor

a) Según la naturaleza del profesional:

- Auditoría gubernativa: es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, tales como la Intervención General de la Administración Civil del Estado y el Tribunal de Cuentas, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una manera al patrimonio nacional o al bien.

- Auditoría interna: es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente de en una departamento <<staff>>, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas de gestión.
- Auditoría externa o independiente: es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.

b) Según los objetivos perseguidos:

- Auditoría financiera: es aquella actividad consistente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con objeto de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad y razonabilidad.
- Auditoría operativa: es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia.

Debido a la gran importancia de esta clasificación, presentamos en la Tabla 1.2 las principales diferencias entre ambos tipos de auditoría.

c) Según el alcance de procedimientos aplicados o de la amplitud del trabajo:

- Auditoría completa o convencional: tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.
- Auditoría parcial o limitada: su objeto es la revisión parcial de otros documentos contables con objeto de emitir informe sobre los mismos.

d) En función de su obligatoriedad:

- Auditoría obligatoria: es aquel proceso de revisión que le viene impuestos a la empresa por el ordenamiento jurídico vigente.
- Auditoría voluntaria: es el procedimiento de revisión realizado por la empresa de manera discrecional.

e) Según la técnica utilizada: si bien la auditoría moderna emplea conjuntamente ambos tipos de técnicas, en función de este punto de vista podemos distinguir entre:

- Auditoría por comprobantes: se denomina de esta manera a aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoría.
- Auditoría por controles: es una técnica de auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor.

Por su parte, dentro de lo que anteriormente hemos denominado auditorías especiales se integran hoy en día un gran número de procesos de revisión de diversos sistemas y actuaciones empresariales de entre lo que podemos citar, a modo de ejemplo, los siguientes:

- Auditoría económica – social: tiene por finalidad evaluar la aportación que hace la empresa auditada a la colectividad, y más concretamente, al entorno específico en el que actúa, midiendo así el cumplimiento de su responsabilidad social. (Gutierrez, 2009, págs. 5,6)

2.2.4 Auditoría de gestión

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un

informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. Según (Blanco, 2012) (pág. 403).

Con el presente trabajo de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., es para evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos y se logran los objetivos.

2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales.

- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- ✓ Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- ✓ Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- ✓ Verificar la existencia de métodos y procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- ✓ Comprobar la utilización adecuadas de los recursos. Según (Blanco, 2012) (pág. 403)

2.2.6 Diferencia de auditoría financiera y la de gestión

Tabla 2: Diferencia de Auditoría Financiera y de Gestión

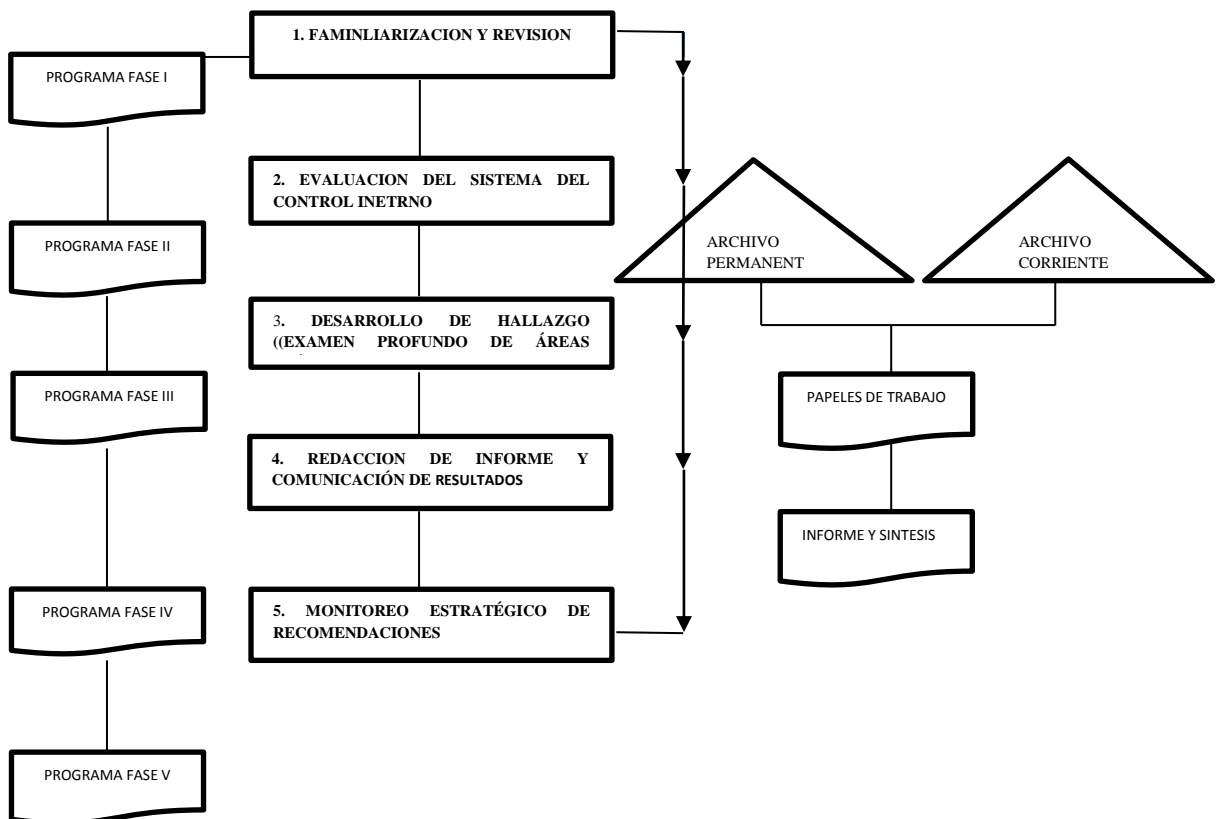
Auditoría de Gestión	Auditoría Financiera
Similitudes	
Estudiar y evaluar el Sistema de Control Interno	Estudiar y evaluar el Sistema de Control Interno
Diferencias	
Pretende ayudar a la administración aumentar su eficiencia mediante, la presentación de recomendaciones.	Emite una opinión mediante dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros.
Utiliza los estados financieros como un medio.	Los estados financieros constituyen un fin.

Promueve la eficiencia de la operación, el aumento de ingresos, la reducción de los costos y simplificación de tareas, etc.	Da confiabilidad a los estados financieros.
Es no solo numérica	Es numérica
Su trabajo se efectúa de forma detallada.	Su trabajo se efectúa a través de pruebas selectivas.
Puede participar en su ejecución, profesionales de cualquier especialidad afine a la actividad.	La realizan solo profesionales del área económica.
a auditoría financiera es evaluar la veracidad de la información en los estados financieros.	La auditoría de gestión es evaluar la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

Fuente: (Maldonado, 2011, pág. 21)

2.2.7 Fases de la auditoría gestión

Figura 1: Fases de la Auditoría de Gestión



Fuente: (CGE, 2012)

Elaborado por: El Autor

En la Guía metodológica para la realización de una auditoría de gestión de la (CGE, 2012), las fases son:

1. Planificación

En la planeación de una auditoría de gestión se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación del control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría.

Los objetivos específicos de la auditoría de gestión, identificarán los temas prioritarios a evaluar, según la especialidad del programa, área o actividad a examinarse; estarán en relación con los criterios de eficiencia y economía en el manejo de los recursos administrados, y de efectividad, legalidad e impacto en el logro de metas y objetivos.

La fase de planificación en la auditoría de gestión, comprende desde el conocimiento preliminar hasta la formulación del programa de auditoría.

Si el análisis está dirigido a un área específica, las pruebas de auditoría se concentrarán en la misma, evitando generalidades que propicien pérdida de tiempo y recursos.

1.1 Conocimiento preliminar

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar la importancia de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría de gestión, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Para tal propósito, se revisará la información del archivo permanente; así como se recopilarán datos en línea con la ayuda del internet y se realizará la visita previa a la entidad para establecer el estado de las actividades de la entidad y determinar la oportunidad de realizar la acción de control; lo que permitirá, además, la designación

del equipo de trabajo multidisciplinario y la elaboración de la orden de trabajo con objetivos más reales.

Ejecución de la Auditoría

En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe.

Comunicación de resultados

La redacción del informe de auditoría de gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final.

2.2.8 Control interno

El control interno se define como un proceso, ejecutado por personal de la entidad, diseñada para cumplir los objetivos específicos. La definición es amplia, abarca todos los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centre en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo. (Mantilla, 2012, pág. 13)

El control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide eficiencia, eficacia y la economía para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

2.2.9 Objetivos de control interno

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- El control interno es un proceso.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable.

El control interno está engranada para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas. (Mantilla, 2012, pág. 14)

2.2.10 Tipos de riesgos

De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática: riesgo inherente, riesgo de control y el riesgo de detección. (Blanco, 2012, pág. 68)

Riesgo en la Auditoría

Se debe evaluar el riesgo de en la auditoria y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptable bajo.

De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática. El riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control, riesgo de detección. (Blanco, 2012, pág. 68)

Riesgo inherente: en una auditoría financiera es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones o una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas

en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos y riesgo de detección.

El riesgo a que se somete una organización en ausencia de acciones de la administración para alterar o reducir su posibilidad de ocurrencia e impacto.

Riesgo de control: en una auditoría financiera es el riesgo de que una representación errónea que pueda ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y resulte ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. (Blanco, 2012, pág. 68)

Riesgo de detección: en una auditoría integral, se debe evaluar el riesgo inherente a nivel de los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clase.(Blanco, 2012, pág. 68)

2.2.11 Técnicas de auditoría

Para, (Maldonado, 2011), las técnicas son:

- Técnicas de verificación ocular: Comparación, Observación, Revisión Selectiva y Rastreo.
- Técnicas de Verificación Verbal: Indagación, Análisis.
- Técnicas de Verificación Escrita: Conciliación y Confirmación.
- Técnicas de Verificación Física: Inspección.

Análisis: Con más frecuencia el auditor aplica técnica de análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen.

Analizar: Superar en elementos o partes.

Comparar: Observar la similitud o diferencia de dos o más conceptos.

Comprobación: La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

Comprobar: Examinar verificando la evidencia que apoya una transacción u operación, demostrando una autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre.

Computación: Esta técnica va a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.

Computar: Verificar la exactitud matemática de las operaciones o efectuar cálculos.

Es conveniente puntualizar que esta técnica prueba solamente exactitud aritmética de cálculo, por lo tanto, se requerirán de otras pruebas para determinar la validez de las cifras.

Conciliación: Este término significa poner de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados.

Conciliar: Hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

Confirmación: La confirmación normalmente consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisito de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera válida sobre ella.

Para que el elemento de juicio obtenido mediante la aplicación de esta técnica tenga valor, es indispensable que el auditor mantenga un control directo y completo sobre los métodos para efectuar la confirmación.

Confirmar: obtener constatación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros. La confirmación puede ser positiva o negativa o indirecta.

Indagación: La indagación consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirva más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor. Cualquier pregunta dirigida al personal de la entidad auditada o hacia terceros que pueden tener conocimientos sobre las operaciones de la misma, constituye la aplicación de esta técnica.

Indagar: obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones.

La respuesta a una sola pregunta es excepcionalmente una porción minúscula del elemento de juicio en el que se puede confiar, pero las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar un elemento de juicio satisfactorio, si todas son razonables y consistentes.

Inspección: La inspección involucra el examen físico y ocular de algo. La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documentos que evidencian valores, activos fijos y similares. La verificación de activos totales como documentos a cobrar, títulos, acciones y otros similares, se efectúa mediante la técnica de la inspección.

Inspeccionar: Examen físico y ocular de activos, obra, documentos, valores, con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad.

Observación: La observación es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad casi en todas las fases del examen. Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal realiza ciertas operaciones.

Observar: Examen ocular para cerciorarse como se ejecutan las operaciones.

Revisión selectiva: La revisión selectiva constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la

revisión o constatación más detenida o profunda. Consiste en pasar revista relativamente rápida a datos normalmente presentados por escrito.

Revisar Selectivamente: Examen ocular rápido con fines de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales.

Rastreo: Rastrear, seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

El ejemplo más sencillo y típico de esta técnica es seguir un asiento en diario hasta su pase a la cuenta de mayor general a fin de comprobar su corrección o viceversa.

Al revisar y evaluar el sistema de control interno es muy común que el auditor seleccione las operaciones respectivas y típicas de cada clase o grupo, con el objeto de rastrearlas desde su inicio hasta el fin de sus procesos normales. (págs. 78-82)

2.2.12 Hallazgos

Los hallazgos determinados son (Maldonado, 2011);

Es convenientes insistir en los atributos del hallazgo, por esta razón se transcribe la parte correspondiente del Manual Latinoamericana de Auditoría Profesional del Sector Público, del ILACIF.

Condición

Es la situación actual encontrada por auditor con respecto a una operación, actividad o transacción, la condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida por que el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios. La condición puede tomar tres formas.

Formas de condiciones

- Los criterios se están logrando satisfactoriamente.
- Los criterios no logran.
- Los criterios se están logrando parcialmente.

Criterio

En la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Efectos

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida de dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta.

Siempre cuando sea posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida. Sin embargo, ciertos aspectos no pueden ser expresados en tales términos.

Causa

Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector.

También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que “se cumplan las normas”, hecho que la mayoría lo sabe sin que se lo diga. (Maldonado, 2011, págs. 71,72,73)

2.2.13 Indicadores de gestión

Indicador de eficiencia

Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, a saber:

$$\text{Eficacia Programática} = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto Ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}}$$

La eficiencia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y en un tiempo determinado.

En la eficiencia Programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento; en la eficiencia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobre ejercicio; cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.

Indicadores de eficiencia

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan;

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Eficacia programática}}{\text{Eficacia presupuestal}}$$

Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles.

La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados a la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de una acertada presupuestación. Presupone también la realización de una adecuada evaluación previa, que certifique la congruencia en la definición de metas y la correcta presupuestación de recursos.

Partiendo del supuesto anterior, la eficiencia se logra cuando, habiéndose elaborado adecuadamente la programación y la presupuestación, se cumplen las metas programadas, ejerciendo racionalmente el presupuesto autorizado; un programa o una acción será más eficiente cuando logre alcanzar sus propósitos con el menor costo o bien realizar más de lo comprometido con el presupuesto autorizado. (Maldonado, 2011, págs. 85,86)

Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

Para la construcción del indicador se debería colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación. Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en alertas, es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante.

Características

Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.

Establecerán una periodicidad y un responsable de cálculo Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones El número de indicadores será necesario para evaluar la gestión, uso de recursos y grado de satisfacción de los usuarios, evitando los que no son aplicables.

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN TÉCNICA, NORMATIVA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Se entregarán con los procesos, áreas funcionales y sistema de evaluación organizacional.

Ficha técnica de indicadores

Los indicadores se presentarán en una matriz denominada ficha técnica, que contiene la siguiente información.

Nombre del indicador Factores críticos de éxito Fórmula de cálculo del índice Unidad de medida Frecuencia Estándar Fuente de información Interpretación Brecha

Indicadores cuantitativos

Son indicadores que miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser: Indicadores de volumen de trabajo, de eficiencia, de economía, de efectividad.

Indicadores cuantitativos

Estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una administración.

Criterios para identificar un indicador

Criterios para seleccionar indicadores

Simples y claros

Representativos

Investigativos

Comparables

Estables

Relación costo – efectividad

Criterios para seleccionar indicadores

Identificar el proceso

Identificar actividades críticas a medir

Establecer metas de desempeño o estándares

Establecer medición de desempeño

Identificar las partes responsables

Recopilar los datos

Analizar y reportar el actual desempeño

Comparar el actual desempeño con metas o estándares

Determinar si las acciones correctivas son necesarias

Hacer cambios, para el que proceso concuerde con las metas o estándares

Determinar si nuevas etapas o nuevas medidas son necesarias (CGE, 2012)

2.2.14 Informe de auditoría

El proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia.

En este documento debe constar la colaboración del personal interno, sin la cual no hubiera sido posible culminar esta labor.

Antes de finalizar el informe es conveniente realizar las aclaraciones pendientes con los supervisores, el auditor operativo o de apoyo y personal de la propia organización a efecto de dilucidar, aclarar o ratificar hechos y hallazgos relevantes, u no caer en deformaciones sustanciales de la realidad; por ello se requiere de atención, diligencia, apoyo documental de referencia y notas personales para la elaboración del informe de auditoría.

Una de las cuestiones que se deben cuidar en la elaboración del informe es que se lleve a cabo de manera oportuna; esto es, no debe existir demasiado tiempo entre la fecha de terminación de la actividad y la presentación del informe, ya que esto causaría contratiempos innecesarios con la empresa y se podría acusar de negligencia al auditor.

A quien va dirigido

Los informes se dirigen ya sea al Consejo de administración o directivo, a la Dirección general o específicamente a un área determinada de la empresa, según sea el tema en cuestión. De manera que no debe existir ninguna duda al respecto.

Este aspecto queda definido desde el inicio de la actividad, lo cual permite identificar el conducto de comunicación formal que prevalecerá y establecer el número de ejemplares requeridas por la alta gerencia. Una imprecisión de este punto crearía contratiempos innecesarios. Uno de los casos que llegan a presentarse en este sentido es dirigir el informe a personal directivo ajeno al tema y actividad realizada.

Esta cuestión se relaciona con el punto resaltado a lo largo del texto, acerca del auditor administrativo, por principio, debe dirigirse a las personas adecuadas que representan al auditado.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

Con la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., de Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, período 2015, se conocerán los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de gestión.

2.4.2 Variable Dependiente

Eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Cualitativa

Según (Bernal, 2006) Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (pág. 57)

Cuantitativa

Según (Bernal, 2006) Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a garantizar y normalizar resultados. (pág. 57)

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Explicativa

Según (Bernal, 2006) Así como se afirma que la investigación descriptiva es el nivel básico de la investigación científica, la investigación explicativa o causal es, para muchos expertos, el ideal y nivel culmen de la investigación no experimental, el modelo de investigación “no experimental” no antonomasia.

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación y el contraste de leyes o principios científicos (pág. 115)

Descriptiva

Según (Bernal, 2006) Se considera como investigación descriptiva aquella en que, como afirma Shalkind, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.” (pág. 112)

Se utilizó esta técnica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., en todas las áreas para conocer los niveles de eficiencia y eficacia en cumplimiento de los objetivos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce el número, se habla de población infinita. Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajará variará en función de estos dos tipos de población. (2006, pág. 55)

Para la presente investigación, por el número de empleados que cuenta la institución, se tomará en consideración el 100% de la población, es decir número de empleados es de 12 personas constituyendo la población para esta investigación.

Tabla 3: Población

Departamento	N° Empleados	%
Administrativo	3	25
Créditos y cobranza	6	50
Caja, atención al cliente y captaciones	3	25
Total	12	100

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.
Elaborado por: El Autor.

3.3.2 Muestra

Ya se ha comentado la imposibilidad práctica de estudiar a toda la población y lo que se hace estudiar una parte. La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión; y, sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas. (Fuentelsaz Gallego, Icart Isern, & Pulpón Segura, 2006, pág. 55)

Debido a que la población es limitada, no se va a calcular una muestra para la presente investigación.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- Métodos de investigación

Deductivo

Según (Bernal, 2006) Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (pág. 56)

Inductivo

Según (Bernal, 2006) Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. (pág. 56)

El método se inició con un estudio individual de los hechos y se formularon conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría

Analítica

Según (Munch Galindo, Trilla, 2005) en este método se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. (pág. 16)

Entrevista

Según (Muñoz, 2011) Es una conversación entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados) con el fin de tener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien. En este tipo de comunicación oral se debe tener en cuenta que, aunque el entrevistado responde al entrevistador, el destinatario es el público que está pendiente de la entrevista. Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional. (pág. 11)

Se aplicó la entrevista al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., para determinar cómo se está cumpliendo la normativa de la misma,

Encuesta

Según (Munch Galindo, Trilla, 2005) La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de una población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. La encuesta es una es una técnica de investigación de campo cuyo objeto puede variar desde recopilar información para definir el problema (estudios exploratorios), hasta obtener información para probar una hipótesis, estudios confirmatorios. (pág. 55)

Se aplicó a todos los funcionarios quienes prestan servicio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., la misma que ayuda corroborar la presente investigación.

Observación

Según (Munch Galindo, Trilla, 2005) La observación de información es una de las etapas más importantes del proceso de investigación científica, ya que es el fundamento para la definición del problema, el planteamiento y la comprobación de la hipótesis, la elaboración del marco teórico y del informe de resultados. Dentro de este contexto, la observación es la técnica de investigación por excelencia; es el principio de toda teoría científica. (pág. 49)

Durante el proceso de investigación la observación se utiliza desde el planteamiento del problema hasta la preparación del informe.

Para la realización de la presente investigación fue necesario acudir personalmente a la institución, por ende, pude observar el fenómeno o hecho suscitado en la Cooperativa de ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.

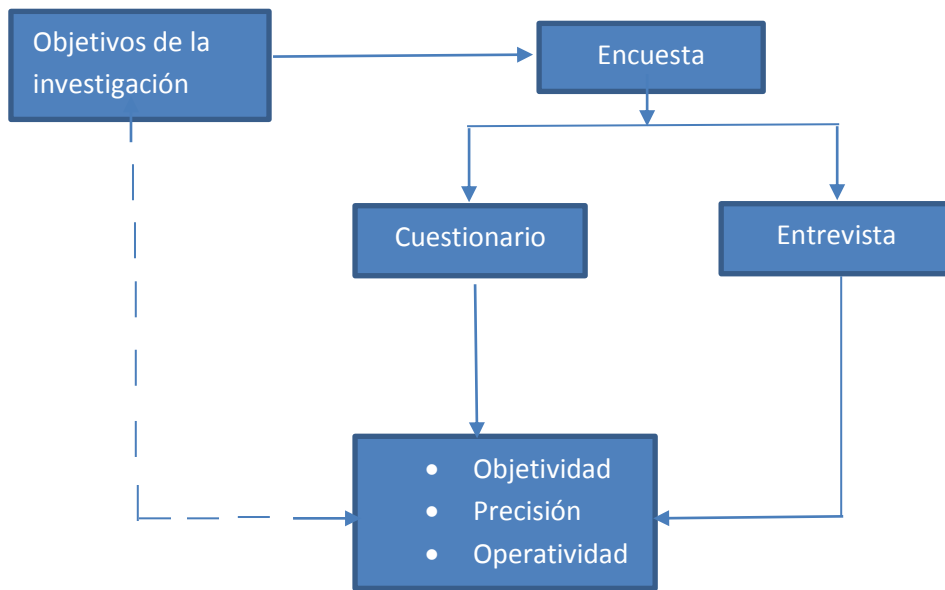
- **Instrumentos de investigación**

Cuestionario

Según (Munch Galindo, Trilla, 2005) es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar. (págs. 55,56)

En el presente trabajo se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario para obtener información acerca de las variables que se van a investigar.

Figura 2: Instrumentos de la Investigación



Fuente: (Munch Galindo, Trilla, 2005)
Elaborado por: El Autor

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO


4.1 TÍTULO:

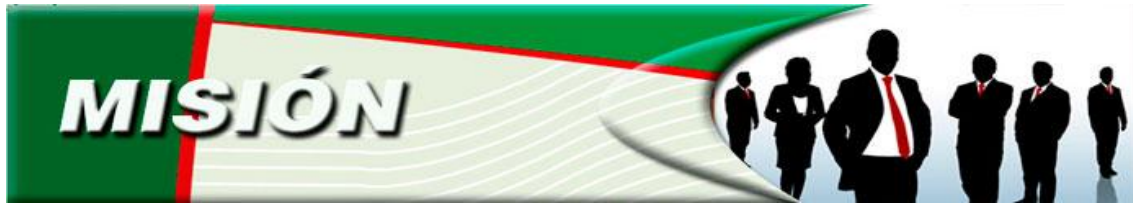
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, DEL PERÍODO 2015.

Archivo Permanente

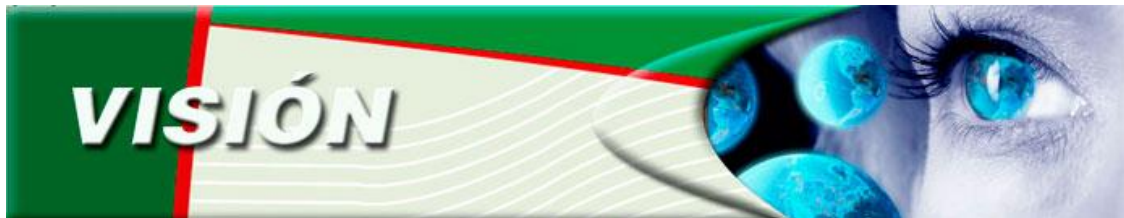
Información General	AP.01
Hoja de referencias	AP.02

laborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	AP.01 1/5
---	--	----------------------------



Brindar servicios financieros y sociales de calidad, promoviendo la cultura del ahorro y la inversión que conlleva al desarrollo socio económico de nuestros asociados.



Ser la Institución líder en la región Central del País, que posiciona el movimiento cooperativo con responsabilidad social, servicios competitivos y de alta calidad, con recursos humanos altamente calificados e infraestructura moderna.

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

ADECUACIÓN
ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA.

**TÍTULO PRIMERO
GENERALIDADES Y PRINCIPIOS**

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa

DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA.

actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el
Cantón **AMBATO** , Provincia **TUNGURAHUA** y.

cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La cooperativa tendrá como objeto social principal

Brindar servicios financieros de calidad promoviendo la cultura del ahorro, para impulsar el crecimiento de la Cooperativa y nuestros asociados

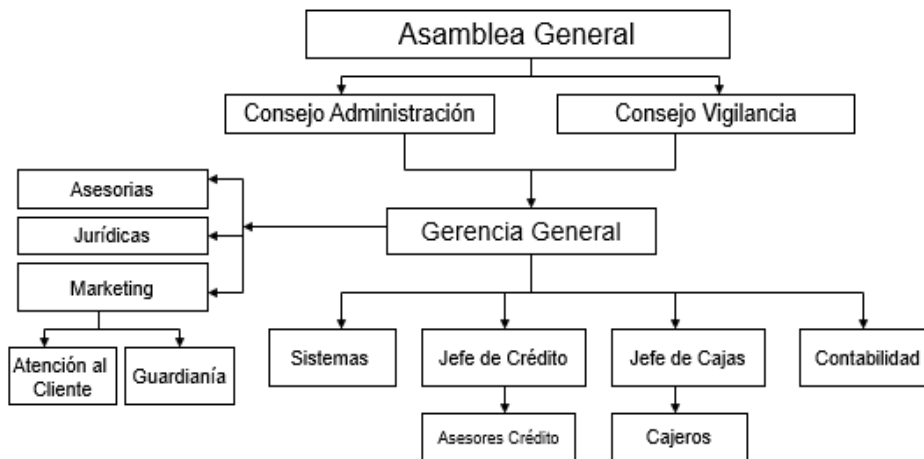
La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es **ABIERTA** , lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.


Artículo 4.- ACTIVIDADES: La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

**Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción Tungurahua Ltda.
Organigrama Estructural**



laborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

 <p>Elias Pacari Auditor</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p>AP.01 4/5</p>
--	---	------------------------------------

GERENTE GENERAL

INSTITUCION	Cooperativa de ahorro y crédito: ACCION TUNGURAHUA LTDA.
OBJETIVO ESTRATEGICO DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar el crecimiento, desarrollo de la institución. • Establecer esquemas de cambio para el mejoramiento en la funcionalidad de la Cooperativa.
LINEA DE REPORTE DIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Auditoría externa, Asamblea de representantes, Entidades de control
NIVEL DE SUPERVISION DIRECTA	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las unidades administrativas de la Cooperativa
PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa
	<ul style="list-style-type: none"> • Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar al menos trimestralmente al consejo de administración de los resultados
	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar, remover y sancionar a los empleados de la Cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones.
	<ul style="list-style-type: none"> • Suministrar la información que le soliciten los socios, órganos internos de la Cooperativa, la Superintendencia y otras instituciones, de acuerdo con su competencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar al Consejo de Administración los informes periódicos que éste le solicite y el informe anual de labores
	<ul style="list-style-type: none"> • Delegar o revocar a otros funcionarios de la Cooperativa ciertas funciones a él asignadas, previa autorización del Consejo de Administración, para

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CREDITO Y
COBRANZAS**

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO ACCION TUNGURAHUALTDA".**

CONSIDERANDO

Que el literal a) del Art. 30 del decreto ejecutivo 2132 y sus reformas, en concordancia con el literal a) del Art.46 del Estatuto social de la Cooperativa determinan que corresponde al Consejo de Administración dictar las normas generales de administración de la entidad y los reglamentos internos.

ACUERDA

Dictar el presente "Manual de Políticas y Procedimientos para Crédito y Cobranzas", el cual servirá para orientar una de las actividades más importantes cual es la concesión y administración del crédito.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

El presente Manual de políticas de Crédito y Cobranzas debe constituirse en una esencial herramienta de apoyo para la prestación de servicio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION TUNGURAHUALTDA."

El manual ha sido diseñado considerando las condiciones del entorno financiero del país y en particular del sector en el cual tiene su área de gestión la Cooperativa, que esta ubicado en el Centro del País, en especial el sector indígena y campesina del área rural.


Una vez aprobado el presente Manual por el Consejo de Administración, su aplicación y ejecución corresponde a la Gerencia General, Comité de Crédito, Jefe de Crédito y demás personal relacionado. Su revisión y ajustes se harán de acuerdo a las modificaciones que se introduzcan a las políticas de crédito, cuando las condiciones del mercado así lo ameriten. La Gerencia hará llegar las propuestas de modificación al Consejo de Administración para su aprobación

El control de cumplimiento de este Manual, le corresponde al Consejo de Vigilancia, quienes verificarán su cumplimiento y harán llegar a la Gerencia General sus observaciones y recomendaciones.

FUNDAMENTO PARA BRINDAR LOS SERVICIOS CREDITICIOS:

Siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito ACCION TUNGURAHUALTDA, una entidad de intermediación financiera esta en condiciones de captar recursos del

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	AP.02 1/1
---	--	----------------------------


HOJA DE REFERENCIAS

No.	Procedimientos	Referencia
1	Notificación de inicio de auditoría	PP.01
2	Entrevista al representante legal	PP.02
3	Visita preliminar	PP.03
4	Solicite la información general	PP.04
5	Evalúe la estructura mediante el uso de informe COSO I	PP.05
6	Determine los componentes de auditoría.	PP.06
7	Memorándum de planificación	PP.07
8	Cuestionarios de control interno por componente	PE.01
9	Determiné los niveles de confianza y de riesgo	PE.02
10	Matriz de riesgo	PE.03
11	Informe de control interno	PE.04
12	Cumplimiento de las funciones	E.01
13	Comprobé de los requisitos de crédito	E.02
14	Comprobar el proceso de recuperación de cartera	E.03
15	Apliqué indicadores de gestión	E.04
16	Hallazgos	HH
17	Notificación final de auditoría	CR.01
18	Informe final de auditoría c	CR.02

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017


4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Programa de Planificación preliminar

 Elias Pacari Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PPP
--	--	-----

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PPP 1/1
---	--	--------------------------

Objetivos:

- Conocer de manera general a la entidad para el establecimiento de los componentes a ser auditados.
- Establecer los niveles de confianza y riesgo de la estructura organizacional.
- Realizar el memorándum de auditoría con los procedimientos a ser aplicados posteriormente.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado
1	Realice una notificación de inicio de auditoría con la finalidad de dar a conocer al principal y los funcionarios el principio de las fases.	PP.01	EP
2	Efectúe la entrevista al representante legal para conocer su funcionamiento desde su punto de vista.	PP.02	EP
3	Realice la visita preliminar a las instalaciones de la Cooperativa, se identificaron los departamentos y se conoció al personal.	PP.03	EP
4	Solicite la información general de la entidad para que sea objeto de análisis posteriores.	PP.04	EP
5	Evalúe la estructura de la organización mediante el uso de informe COSO I, finalmente determinándose el nivel de confianza y riesgo de la misma.	PP.05	EP
6	Determine los componentes que serían auditados en las siguientes fases de auditoría.	PP.06	EP
7	Elabore el memorándum de planificación, donde se incluyan los procedimientos a ser efectuados posteriormente.	PP.07	EP

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP. 01 1/1
---	--	---------------------------------

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Ambato, 6 de septiembre 2016

Gerente

Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.

Presente:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es *notificarle el inicio de la auditoría de gestión* en la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda**, para el período de 2015; para el efecto se define como responsabilidad de la administración el suministrar la información de la entidad y la mía es expresar una opinión sobre la misma, dichos resultados se presentarán en un informe final de auditoría


Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente

Elías Pacari

AUDITOR

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP. 02 1/2
---	--	-----------------------------

ENTREVISTA PRELIMINAR

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. nace para dar financiamiento a personas que trabajan en los mercados, comerciantes de plazas, y sector artesanal que tengan la necesidad de capital para implementar su actividad económica.

2. ¿Cuántos tipos de créditos ofrece?

La cooperativa ofrece créditos de consumo, comercio y sobre todo el micro crédito.

3. ¿Cuenta con una planificación estratégica?

Si contamos con una planificación estratégica.

4. ¿Posee visión, misión y objetivos?


Si posee y se encuentran ubicados en nuestra página web

5. ¿Poseen un presupuesto y un plan operativo anual?

Si se cuenta con un presupuesto anual y metas definidas

6. ¿Se mantiene políticas para la administración del Talento Humano?

Si, contamos con un reglamento interno y un manual de funciones que regula la administración del talento humano.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP. 02 2/2
---	--	-----------------------------

7. ¿Se ha establecido un proceso de otorgamiento de créditos?

Si se ha establecido en el manual de otorgamiento de créditos.


8. ¿Se han realizado auditorías anteriores?

No se han realizado auditorias anteriores.

9. ¿Consideraría que es necesario la realización de una auditoria de gestión?

Si sería importante para conocer el desempeño de la gestión de la cooperativa.

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP. 03 1/1
---	--	-----------------------------

VISITA PRELIMINAR

CÉDULA NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR A LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA., DEL PERÍODO DICIEMBRE DE 2015.

Se realizó la visita preliminar a las instalaciones de la oficina de a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., las instalaciones están ubicadas en ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua .El la cooperativa cuenta con la estructura de dos pisos, en el piso uno está la caja, atención al cliente y créditos, en el piso dos se cuenta la gerencia, contabilidad, inversiones. Se encuentra ubicada en las calles Montalvo y 12 de noviembre.

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p align="center">PP. 04 1/1</p>
---	--	---

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Ambato, 6 de septiembre 2016

Gerente
Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.
Presente:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es para solicitarle nos facilite la información para el proceso de auditoría.

A continuación, especifico la información requerida:

- Información general
- Organigrama estructural
- Estatuto de creación
- Manual de funciones
- Manual de otorgamiento de créditos
- Manual de políticas de crédito.


Por la atención dada al presente anticipo mi agradecimiento

Atentamente,

Elías Pacari

AUDITOR

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP. 05 1/11
---	--	------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO


Componente: Ambiente de control

Responsable: Sr. Gerente

No	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	La entidad tiene código de conducta		✓		No se ha socializado
2	Existe socialización correspondiente a los valores éticos		✓		No se ha socializado
3	Los empleados tienen conocimiento qué comportamiento es aceptado o no, y saben qué hacer cuando se enfrenta a un problema	✓			
4	Existe comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta		✓		No se ha socializado
5	Hay sanciones para quienes no cumplan con los valores éticos		✓		No se han aplicado
6	Se analizan los conocimientos y habilidades necesarios para realizar los trabajos apropiadamente	✓			
7	La entidad se preocupa por su formación profesional	✓			
8	Hay deseo de superación para colaborar con la entidad	✓			
9	Son valoradas sus capacidades en la entidad	✓			
10	La estructura organizativa es adecuada en la entidad	✓			

 <p>Elias Pacari Auditor</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p>PP.05 2/11</p>
--	---	-------------------------------------

11	La estructura organizacional es definida oportunamente a toda la entidad	✓			
12	El organigrama estructural especifica claramente las líneas de mando, responsabilidad y dependencia	✓			
13	Existe excesiva rotación del personal en la institución	✓			
14	Existen políticas apropiadas que describan las prácticas para el tipo de trabajo y la experiencia del personal		✓		No se cuentan con políticas de personal.
15	El Gerente revisa el cumplimiento de las funciones designadas a todo el personal		✓		El Gerente no supervisa las funciones
16	Se realiza la delegación de autoridad de acuerdo al desenvolvimiento de cada persona		✓		Según el Gerente no se delega las funciones.
17	Realiza delegación de funciones	✓			
18	Se reconoce y obedece los niveles jerárquicos de cada departamento	✓			
19	Realizan la selección del personal bajo procedimientos claros	✓			
20	los mismos son adecuado y conocidos por todo el personal	✓			
21	Existe políticas y procedimientos para la selección del personal	✓			

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP.05 3/11
---	--	-----------------------------

22	Realizan la selección del personal bajo procedimientos claros	✓			
Total Σ		15	7		

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 15 / 22 * 100

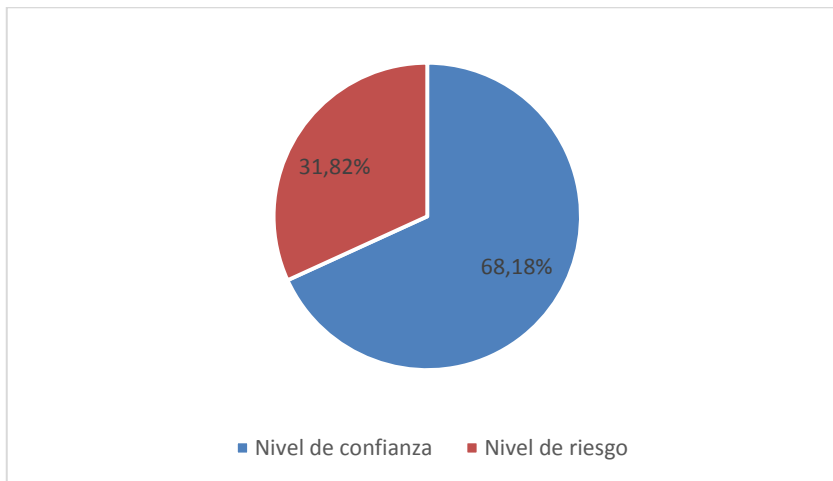
Nivel de confianza = 68,18%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 68,18%


Nivel de riesgo = 31,82%

Gráfico 1: Ambiente de control



Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Elías Pacari


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP.05 4/11
---	--	-----------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Valoración de riesgos

Responsable: Sr. Gerente

No	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Los objetivos de la institución son claros y llevan al cumplimiento de las metas	✓			
2	Los objetivos son comunicados oportunamente a todo el personal	✓			
3	Existe un cronograma de cumplimiento de metas	✓			
4	La administración evalúa el desenvolvimiento del personal con relación con las metas de la institución		✓		Ausencia de evaluaciones al personal.
5	La administración toma debidas precauciones cuando no se están cumpliendo los objetivos		✓		No se toman medidas de precaución.
6	El Gerente revisa los objetivos de vez en cuando con el personal		✓		No se fijan los objetivos para el personal.
7	Los objetivos son constituidos para cada departamento	✓			
	Total Σ	4	3		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP.05 5/11
---	--	-----------------------------

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = (4 / 7) * 100

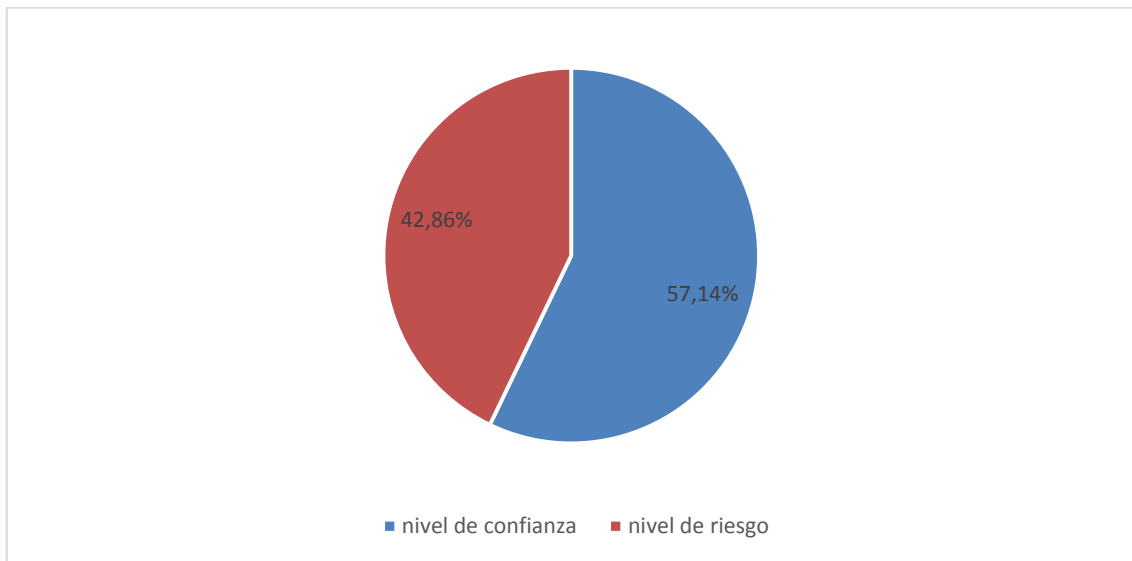
Nivel de confianza = 57,14%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 57,14%


Nivel de riesgo = 42,86%

Gráfico 2: Valoración de riesgos



Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Elías Pacari

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP.05 6/11
---	--	-----------------------------

ACTIVIDADES DE CONTROL

No	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Cuenta con controles claves para los procesos internos de la Cooperativa.	✓			
2	Se han definido responsables para cada uno de los procesos.	✓			
3	Se cuenta con un manual que regule los créditos otorgados.	✓			
4	Se han aplicado controles al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.		✓		Los controles no se relacionan con los objetivos
5	La Cooperativa ha establecido evaluaciones al desempeño del personal.		✓		Ausencia de evaluaciones al desempeño.
	Total Σ	3	2		

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = (3 / 5) * 100

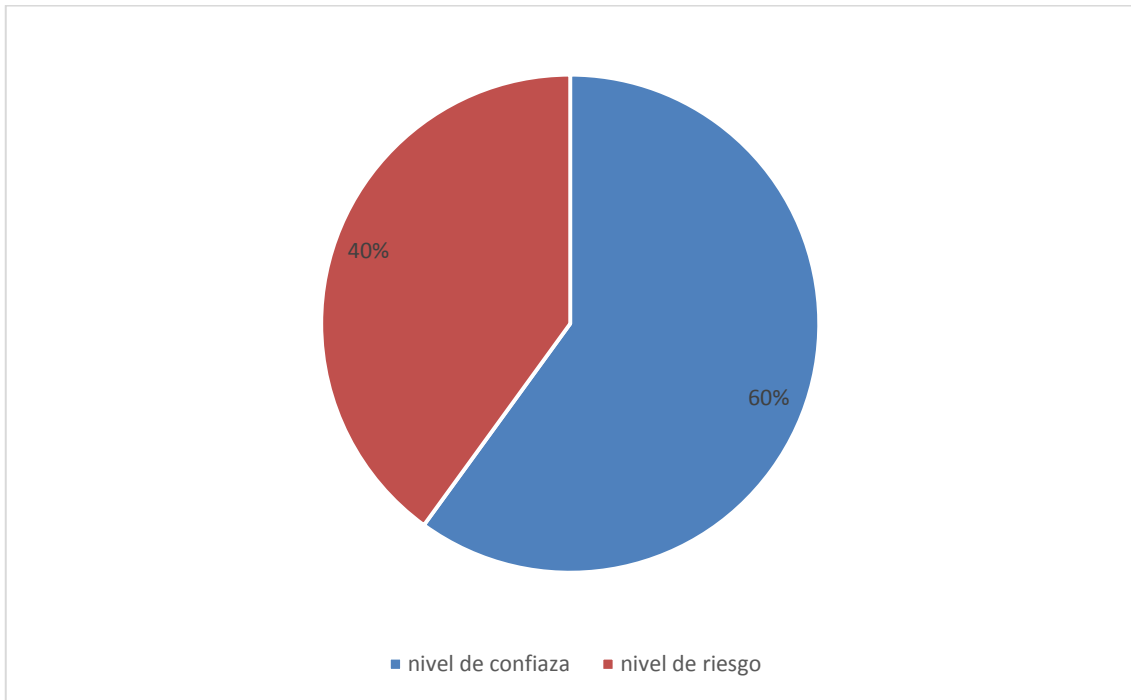
Nivel de confianza = 60%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 60%


Nivel de riesgo = 40%

Gráfico 3: Actividades de control



Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Elías Pacari

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP.05 8/11
---	--	-----------------------------

INFORMANCIÓN Y COMUNICACIÓN

No	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	La cooperativa posee un adecuado sistema de comunicación	✓			
2	Se determinó las líneas de autoridad para el flujo de información.	✓			
3	Se cuenta con información fluida para la toma de decisiones.		✓		No hay información para la toma de decisiones.
4	Se cuenta con un archivo ordenado como sustento de los informes presentados.	✓			
5	Se mantiene un archivo digital de la información de la entidad.		✓		Ausencia de un archivo digital para la entidad
	Total Σ	3	2		

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = (3 / 5) * 100

Nivel de confianza = 60%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 60%

Nivel de riesgo = 40%


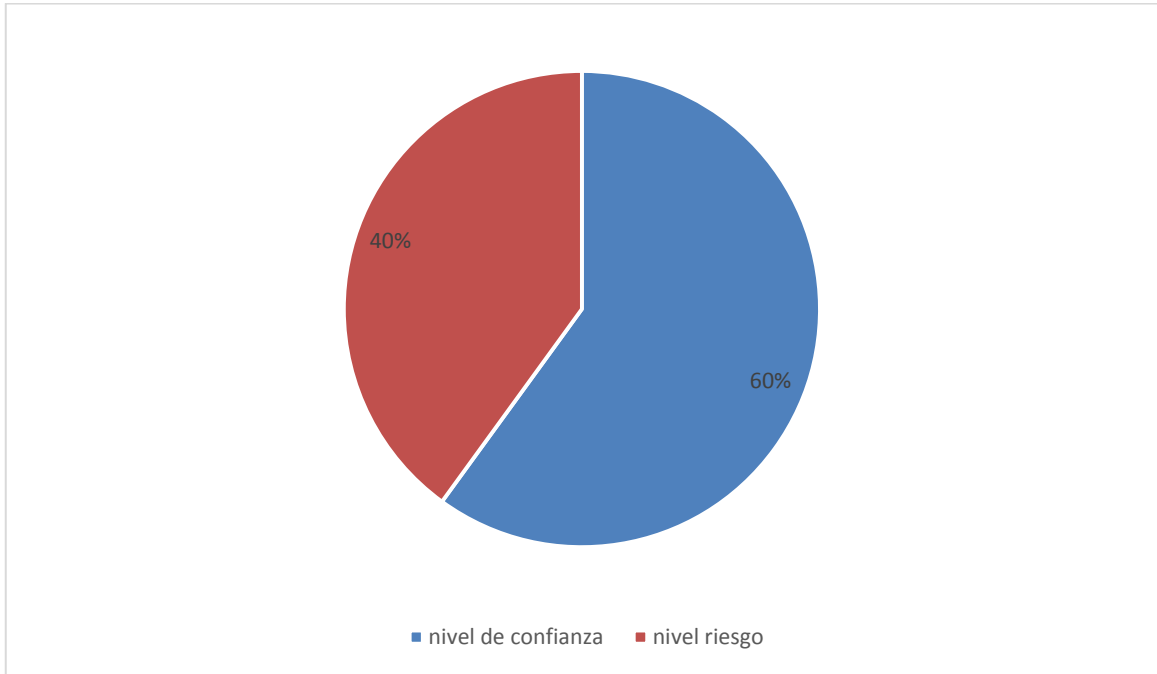

	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p align="center">PP.05 9/11</p>
---	--	---

Gráfico 4: Información y comunicación



Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Elías Pacari

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP.05 19/11
---	--	------------------------------

SEGUIMIENTO

No	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	
1	Han aplicado exámenes anteriores a la Cooperativa		✓		No se han realizado exámenes.
2	Se han realizado recomendaciones para mejorar la gestión de la Cooperativa.		✓		No se aplican las recomendaciones
3	Se han aplicado medidas correctivas ante situaciones que afectan el desempeño de los recursos.	✓			
4	Los responsables de las actividades son evaluados permanentemente		✓		No se determina responsables de las evaluaciones.
5	Desde la normativa se establecen evaluaciones periódicas al uso de los recursos.	✓			
	Total Σ	2	3		

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = (2 / 5) * 100

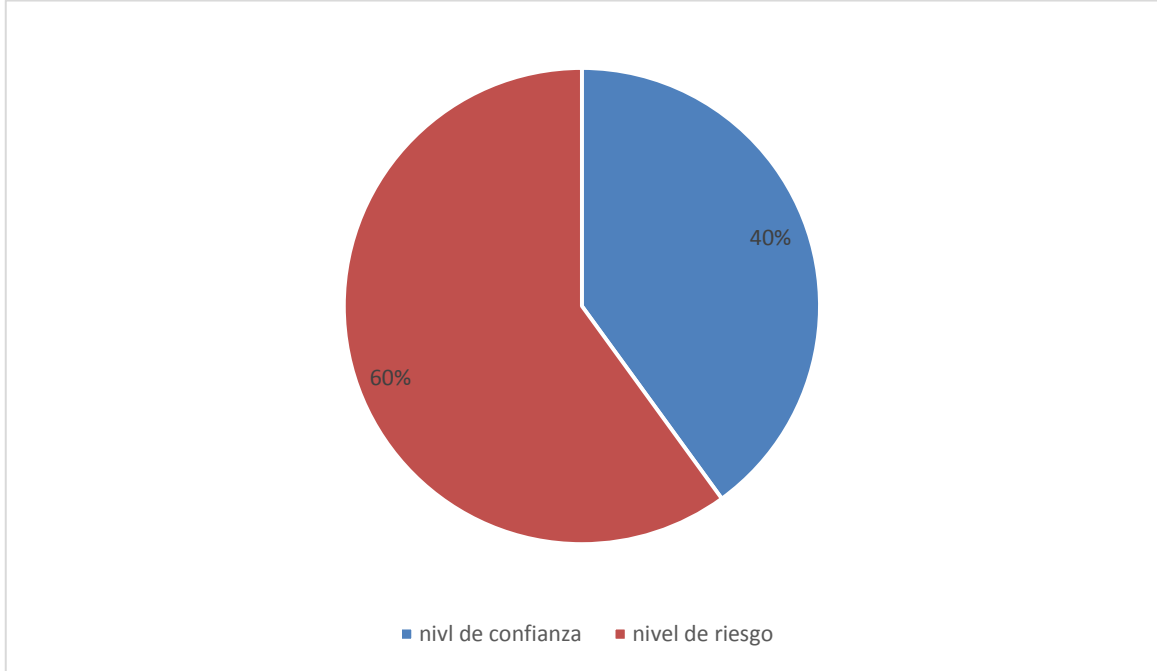
Nivel de confianza = 40%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 40%


Nivel de riesgo = 60%

Gráfico 5: Seguimiento

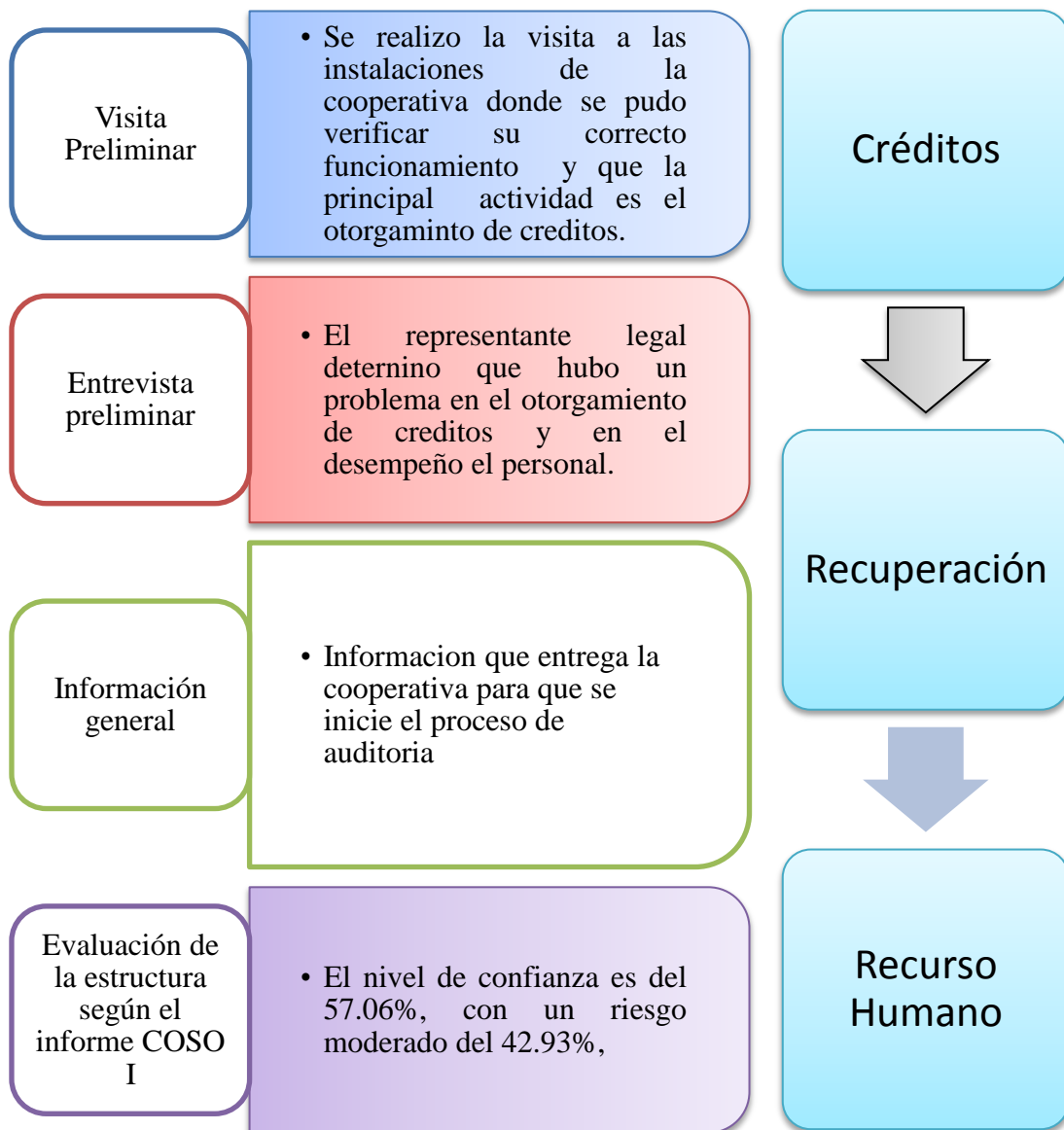



Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Elías Pacari

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP.06 1/1
---	--	--------------------------------

DETERMINACION DE COMPONENTES



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP.07 1/3
---	--	----------------------------

Ambato, 16 de septiembre 2016


Gerente

Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.


Presente:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es *dar a conocer como se desarrollará el proceso de auditoría de gestión* en la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda**, para el período de 2015, a continuación, se establece el desarrollo de las fases de auditoría.

Planificación Preliminar Tiempo estimado 10 días.	Se realizó una notificación de inicio de auditoría con la finalidad de dar a conocer al principal y los funcionarios el principio de las fases. Efectué la entrevista al representante legal para conocer su funcionamiento desde su punto de vista. Realicé la visita preliminar a las instalaciones de la Cooperativa, se identificaron los departamentos y se conoció al personal. Se solicitó la información general de la entidad para que sea objeto de análisis posteriores. Evalué la estructura de la organización mediante el uso de informe COSO I, finalmente determinándose el nivel de confianza y riesgo de la misma. Determiné los componentes que serían auditados en las siguientes fases de auditoría.	Se establecieron los componentes a ser auditados.
--	--	---

 <p>Elias Pacari Auditor</p>	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p align="center">PP.07 2/3</p>
--	--	---

<p>Planificación Específica 10 Días</p>	<p>Apliqué los cuestionarios de control interno por componente para la determinación de los niveles de confianza y riesgo de forma individual.</p> <p>Determiné los niveles de confianza y de riesgo general de los componentes con la finalidad de establecer el tipo de riesgo.</p> <p>Elaboré la matriz de riesgo de los componentes seleccionados a fin de identificar los procedimientos a ser aplicados posteriormente.</p> <p>Emití el informe de control interno de las deficiencias encontradas.</p>	<p>Informe de control interno</p>
<p>Ejecución 30 días</p>	<p>Verifique el cumplimiento de las funciones considerando el manual de funciones de cada empleado.</p> <p>Comprobé el cumplimiento de los requisitos de crédito, para determinar la veracidad de las operaciones crediticias.</p> <p>Verifique el proceso de otorgamiento de créditos en cada uno de sus pasos para conocer el cumplimiento de cada crédito.</p> <p>Apliqué indicadores de gestión para conocer el cumplimiento de las metas.</p> <p>Realice los hallazgos de auditoría que incluyan los cuatro atributos que serán incluidas en el informe final de auditoría.</p>	<p>Hallazgos.</p>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PP.07 3/3
Comunicación de resultados	Elaboré la notificación final de auditoría al representante legal y demás funcionarios de la Cooperativa. Emití el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.	

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.


Atentamente

Elias Pacari

AUDITOR

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

4.2.2 Programa de Planificación específica


 Elias Pacari Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PPE 1/1
--	--	--------------------------

Objetivos:

- Elaborar y aplicar los cuestionarios que serán aplicados para los componentes con la finalidad de conocer su normativa.
- Elaborar la matriz de riesgo de los componentes.
- Emitir el informe de control interno de control interno.


No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado
1	Apliqué los cuestionarios de control interno por componente para la determinación de los niveles de confianza y riesgo de forma individual.	PE.01	EP
2	Determiné los niveles de confianza y de riesgo general de los componentes con la finalidad de establecer el tipo de riesgo.	PE.02	EP
3	Elaboré la matriz de riesgo de los componentes seleccionados a fin de identificar los procedimientos a ser aplicados posteriormente.	PE.03	EP
4	Emití el informe de control interno de las deficiencias encontradas.	PE.04	EP

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.01 1/7
---	--	----------------------------

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS


N	Preguntas	Si	No	N/A	Art
1	¿Los créditos han sido aprobados en base a los principios establecidos por la entidad?	x			Pg. 4 Capitulo II Aprobación de crédito
2	¿La política prohíbe que el empleado reciba cualquier obsequio a cambio de la consideración favorable de un crédito?	X			Pg. 4 Capitulo II Requisitos para negociaciones
3	¿Se encuentran claramente definidos las líneas de crédito y sus requisitos?	X			Pg. 5 Capitulo III Del destino de los créditos
4	¿Los créditos otorgados cuentan con un respaldo de una garantía?	X			Pg. 5 Capitulo IV De las garantías
5	¿Se encuentran definidos los niveles de aprobación según los montos otorgados?	X			Pg. 5 Capitulo IV De las garantías
6	¿Los integrantes del comité de crédito se encuentran establecidos en el manual? £		X		Pg. 8 Capítulo VI De los niveles de autorización
7	¿Se encuentran establecidos los límites de crédito según las leyes vigentes?	X			Pg 8 Capítulo VI Distrib. y concentración de la cartera
8	¿Las tasas de interés son establecidas según el marco regulatorio?	X			Pg. 8 Capitulo VII De los intereses

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.01 2/7
---	--	--------------------------------

9	¿Están establecidos en el manual los requisitos necesarios para acceder a los créditos?	X			Pg. 9 Capitulo VIII Requisitos para los créditos
10	¿El manual permite excepciones para omitir la presentación de ciertos requisitos para la obtención de los créditos?	X			Pg. 10 Capitulo VIII Requisitos para los créditos
11	¿El manual establece la persona responsable de la revisión de los datos del formulario de crédito?	X			Pg. 10 Capitulo VIII Presentación de la solicitud
12	¿Se actualiza la información de los socios en el sistema financiero en cada renovación?	X			Pg. 11 Capitulo VIII Análisis de la solicitud
13	¿Los documentos de soporte del crédito se encuentran debidamente archivados y custodiados?	X			Pg. 11 Capitulo VIII Desembolso del crédito
14	¿Los informes correspondientes son remitidos a la Superintendencia de Bancos en los tiempos establecidos? £		X		Pg. 12 Capitulo XV De la calificación de riesgos
15	¿Las categorías de riesgos son establecidas según la normativa del ente de control?	X			Pg. 12 Capitulo XV De la calificación de riesgo
	TOTAL	13	2		

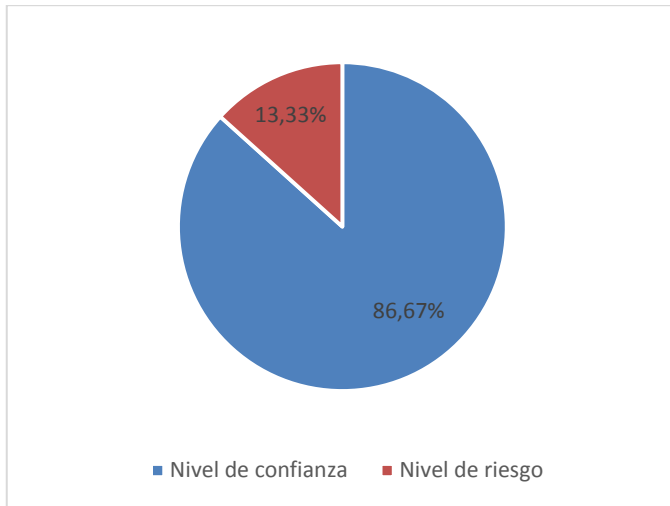
Nivel de Confianza= $13/15 * 100$


Nivel de confianza= 86,67%

 <p>Elias Pacari Auditor</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.01 3/7
---	--	----------------------------

Nivel de riesgo= 100% - 86,67%


Nivel de riesgo= 13,33%



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.01 4/7
---	--	--------------------------------

RECUPERACIONES

N	CRITERIO DE EVALUACION	SI	NO	N/A	Art
1	¿Los pagos de créditos morosos lo pueden realizar los oficiales de crédito?	X			Pg. 15 Capitulo X De la cobranza de créditos.
2	¿Existen causas por las que la institución pueda exigir el pago total del crédito?	X			Pg. 16 Capitulo X De la cobranza de créditos
3	¿Se realizan gestiones de cobranza desde el tercer día de mora?	X			Pg. 17 Capitulo X De la cobranza de créditos
4	¿Las notificaciones hechas por morosidad se realizan dentro de los plazos establecidos?	X			Pg. 18 Capitulo X De la cobranza de créditos
5	¿La empresa cuenta con personal externo que realice la recuperación de créditos morosos?		X		Pg. 18 Capitulo X De la cobranza de créditos
6	¿Las comisiones de los recuperadores son establecidas según la normativa legal?	X			Pg. 18 Capitulo X De la cobranza de créditos
7	¿Los días de morosidad para transferir un crédito al abogado lo establece la institución?	X			Pg. 19 Capitulo X De la cobranza de créditos

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.01 5/7
---	--	--------------------------------

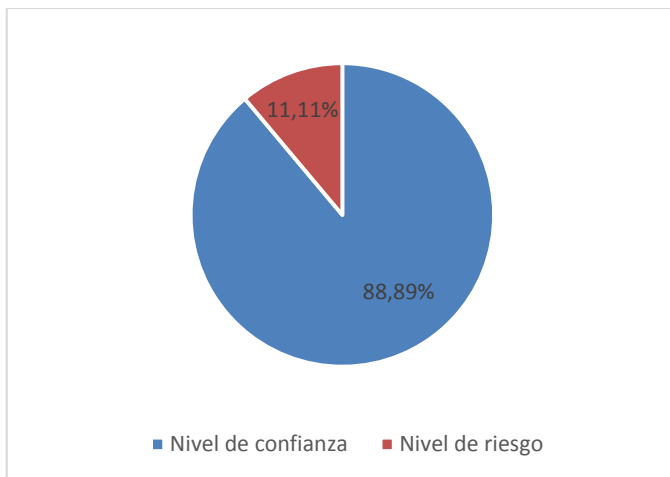
8	¿Se pueden hacer efectivas las garantías entregadas por los socios en caso de mora?	X			Pg. 19 Capitulo X De la cobranza de créditos
9	¿Se realizan cobros a través de la Dación en pagos?	X			Pg. 20 Capitulo X De la cobranza de créditos
	TOTAL	8	1		


Nivel de confianza= $8/9*100$

Nivel de confianza= 88,89%

Nivel de riesgo= $100\% - 88,89\%$


Nivel de riesgo= 11,11%



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.01 6/7
---	--	--------------------------------

RECURSOS HUMANOS

N	CRITERIO DE EVALUACION	SI	NO	N/A	Art
1	¿La institución cuenta con un manual de funciones?	X			
2	¿Se realizan actualizaciones periódicas del manual de funciones?		X		
3	¿El manual de funciones se encuentra actualizado?	X			
4	¿El manual de funciones es difundido a todo el personal de la institución?	X			
5	¿Todo el personal conoce el objetivo estratégico de su cargo?	X			Manual de funciones
6	¿Se encuentran establecidos los niveles de supervisión directa?		X		Manual de funciones
7	¿El manual especifica las líneas de reporte directas para cada cargo?	X			
8	¿El gerente representa judicial y extrajudicialmente a la cooperativa?	X			Manual de funciones Pg. 1
9	¿El manual de funciones establece los requerimientos académicos del cargo?	X			
	Total	7	2		

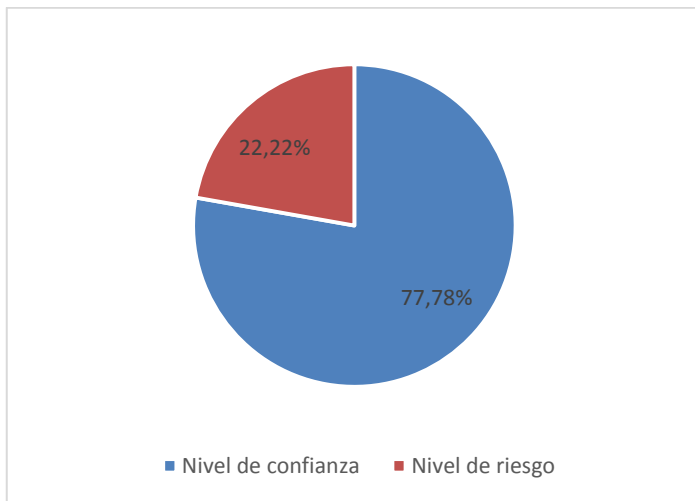
	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.01 7/7
---	--	--------------------------------


Nivel de confianza = $7/9 * 100$

Nivel de confianza = 77,78%

Nivel de riesgo = $100\% - 77,78\%$

Nivel de riesgo = 22,22%




	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.02 1/1
---	--	----------------------------

DETERMINACIÓN DE COMPONENTES

Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Otorgamiento de créditos	86,67%	13,33%
Recuperaciones	88,89%	11,11%
Recursos Humanos	77,78%	22,22%
Total	253,34%	46,66%
Promedio	84,45%	15,55%




Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.03 1/1
---	--	----------------------------

MATRIZ DE RIESGOS

Componentes	Nivel de riesgo	Tipos de riesgo	Procedimientos
Otorgamiento de créditos	13,33%	De control bajo	Cumplimiento. - Verificación de la presentación de los requisitos para el otorgamiento de un crédito. Sustantiva. - Aplicación de indicadores de gestión.
Recuperaciones	11,11%	De control bajo	Cumplimiento. - Verificación del proceso de recuperación de cartera. Sustantiva. - Aplicación de indicadores de gestión.
Recursos Humanos	22,22%	De control bajo	Sustantiva. – Realizar la evaluación al desempeño del personal.

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.04 1/3
---	--	----------------------------

INFORME DE CONTROL INTERNO

Ambato, 10 de octubre 2016

Gerente

Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.

Presente:


Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es *dar a conocer como se desarrollará el informe de control interno de auditoría de gestión* en la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda**, para el período de 2015, a continuación, lo presento:

D1 Los integrantes del comité de crédito no se encuentran establecidos en el manual de créditos para la definición de su alcance y sus funciones

R1 Socializar el manual de créditos para que conozcan donde se establezcan las funciones de los integrantes del comité de créditos y los pongan en práctica.

D2 El manual de créditos establece la entrega de los informes a la Superintendencia de bancos aspecto erróneo debido a que no es el organismo actual de control para las Cooperativa, estableciendo un error en la normativa.

R2 Actualizar el manual de créditos y no presente estos errores que afectan la continuidad de las actividades empresariales.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.04 2/3
---	--	----------------------------

D3 Se establece que debe existir personal externo para la recuperación de cartera vencida, pero esto es desconocido por el Gerente


R3 Se recomienda la contratación de personal o el servicio de recuperación de cartera vencida como lo marca el Capítulo X de la cobranza de créditos.

D4 La normativa que regula al personal no se ha actualizado en forma permanente afectando el desarrollo de las actividades.

R4 Realizar actualizaciones periódicas a la normativa de la Cooperativa con la finalidad de mantener a la cooperativa con disposiciones acorde a la actual situación empresarial.

RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Componentes	Nivel de riesgo	Tipos de riesgo	Procedimientos
Otorgamiento de créditos	13,33%	De control bajo	Cumplimiento. - Verificación de la presentación de los requisitos para el otorgamiento de un crédito. Comprobación del proceso de otorgamiento de crédito. Sustantiva. - Aplicación de indicadores de gestión.
Recuperaciones	11,11%	De control bajo	Cumplimiento. - Verificación del proceso de recuperación de cartera. Sustantiva. - Aplicación de indicadores de gestión.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE.04 3/3
---	--	----------------------------

Recursos Humanos	22,22%	De control bajo	Sustantiva. – Realizar la evaluación al desempeño del personal.
------------------	--------	-----------------	---


Atentamente;

Elías Pacari

AUDITOR

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

4.2.3 Programa de Ejecución


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PE 1/1
---	--	-------------------------

Objetivos:

- Aplicar los procedimientos de auditoría para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante.
- Aplicar los indicadores de gestión a los objetivos de la Cooperativa.
- Elaborar los hallazgos de auditoría con sus atributos que se realizara del informe final de auditoría.


No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado
1	Verifique el cumplimiento de las funciones considerando el manual de funciones de cada empleado.	E.01	EP
2	Comprobé el cumplimiento de los requisitos de crédito, para determinar la veracidad de las operaciones crediticias.	E.02	EP
3	Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida considerando varios procesos.	E.03	EP
4	Apliqué indicadores de gestión para conocer el cumplimiento de las metas.	E.04	EP
5	Realice los hallazgos de auditoría que incluyan los cuatro atributos que serán incluidas en el informe final de auditoría.	E.05	EP

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 1/22
---	--	----------------------------


GERENTE

No	Funciones	Si	No	Observación
1	Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa	X		
2	Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar al menos trimestralmente al consejo de administración de los resultados	X		
3	Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y del Consejo de Administración.		X	Delega a otro funcionario
4	Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad.	X		
5	Contratar, remover y sancionar a los empleados de la Cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones.	X		
6	Suministrar la información que le soliciten los socios, órganos internos de la Cooperativa, la Superintendencia y otras instituciones, de acuerdo con su competencia	X		
7	Presentar al Consejo de Administración los informes periódicos que éste le solicite y el informe anual de labores	X		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 2/22
---	--	----------------------


8	Delegar o revocar a otros funcionarios de la Cooperativa ciertas funciones a él asignadas, previa autorización del Consejo de Administración, para realizar operaciones específicas	X		
9	Presidir el Comité de Crédito de la Cooperativa	X		
10	Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación y autorizar sus correspondientes transferencias		X	Esta función lo realiza un empleado designado por el Gerente
11	Proponer al Consejo de Administración las políticas que permitan la operatividad de la Cooperativa	X		
12	Ejecutar las políticas de tasas de interés y de servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el Consejo de Administración, y	X		
13	Las demás atribuciones y deberes previstos en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en otras leyes, en este reglamento y en el estatuto de la Cooperativa	X		
14	Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante.	X		
	Total	12	2	

Se aplicó la encuesta la para determinación del nivel de cumplimiento de las funciones del personal estableciéndose, el 85,71% de cumplimiento, dos de las funciones se han delegados a otros funcionarios de forma verbal.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 3/22
---	--	----------------------


Cajero (Recibidor-Pagador)

N°	Funciones	Si	No	Observación
1	Recibir el fondo de cambio y firmar comprobante de respaldo.	X		
2	Deberá iniciar a la hora indicada la atención al público, para lo cual con la debida antelación deberá tener listo tanto el efectivo recontado y ordenado, así como todos sus materiales.	X		
3	La atención deberá realizarse exclusivamente a través de ventanilla y a socios en fila, por ningún concepto deberá atenderse por detrás de la ventanilla sea a socios o empleados, sea cual fuere su nivel.		X	No existe una política que lo regule
4	Todas las transacciones serán realizadas entre cajero y socio, no deberá atender a más de un socio a la vez	x		
5	Entregar el dinero y reportes de trabajo a contabilidad debidamente cuadrados como son los cuadros de caja, reportes del sistema de ahorros, retiros y créditos, sumatoria de papeletas y arqueos de caja.	x		
6	Los cajeros no podrán utilizar dinero de su caja en asuntos ajenos a sus funciones, en caso de hacerlo será motivo de separación de la institución.	x		
7	Registrar el detalle de cheques recibidos	x		
8	Archivar la documentación del departamento.	x		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 4/22
---	--	----------------------


9	Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante	x		
10	Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la Cooperativa		X	
	Total	8	2	

Se estableció un nivel de cumplimiento del 80%, de las diez funciones encomendadas ocho son efectivamente realizadas por el empleado

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 5/22
---	--	----------------------


Cajero (Recibidor-Pagador) 2

N°	Funciones	Si	No	Observación
1	Recibir el fondo de cambio y firmar comprobante de respaldo.	X		
2	Deberá iniciar a la hora indicada la atención al público, para lo cual con la debida antelación deberá tener listo tanto el efectivo recontado y ordenado, así como todos sus materiales.	X		
3	La atención deberá realizarse exclusivamente a través de ventanilla y a socios en fila, por ningún concepto deberá atenderse por detrás de la ventanilla sea a socios o empleados, sea cual fuere su nivel.		X	
4	Todas las transacciones serán realizadas entre cajero y socio, no deberá atender a más de un socio a la vez			
5	Entregar el dinero y reportes de trabajo a contabilidad debidamente cuadrados como son los cuadros de caja, reportes del sistema de ahorros, retiros y créditos, sumatoria de papeletas y arqueos de caja.			
6	Los cajeros no podrán utilizar dinero de su caja en asuntos ajenos a sus funciones, en caso de hacerlo será motivo de separación de la institución.			
7	Registrar el detalle de cheques recibidos			
8	Archivar la documentación del departamento.			

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 6/22
---	--	----------------------


9	Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante	x		
10	Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la Cooperativa		x	
	Total	8	2	

Se estableció un nivel de cumplimiento del 80%, de las diez funciones encomendadas ocho son efectivamente realizadas por el empleado


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 7/22
---	--	----------------------

Cajero (Recibidor-Pagador) 3

Nº	Funciones	Si	No	Observación
1	Recibir el fondo de cambio y firmar comprobante de respaldo.	X		
2	Deberá iniciar a la hora indicada la atención al público, para lo cual con la debida antelación deberá tener listo tanto el efectivo recontado y ordenado, así como todos sus materiales.	X		
3	La atención deberá realizarse exclusivamente a través de ventanilla y a socios en fila, por ningún concepto deberá atenderse por detrás de la ventanilla sea a socios o empleados, sea cual fuere su nivel.		x	No existe una política que lo regule
4	Todas las transacciones serán realizadas entre cajero y socio, no deberá atender a más de un socio a la vez	x		
5	Entregar el dinero y reportes de trabajo a contabilidad debidamente cuadrados como son los cuadros de caja, reportes del sistema de ahorros, retiros y créditos, sumatoria de papeletas y arqueos de caja.	x		
6	Los cajeros no podrán utilizar dinero de su caja en asuntos ajenos a sus funciones, en caso de hacerlo será motivo de separación de la institución.	x		
7	Registrar el detalle de cheques recibidos	x		
8	Archivar la documentación del departamento.	x		
9	Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante	x		


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 8/22
---	--	----------------------

10	Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la Cooperativa		X	
	Total	8	2	

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 9/22
---	--	----------------------


Asesor de crédito 1

N°	Funciones	Si	No	Observación
1	Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso.	x		
2	Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes.	x		
3	Distribuir las notificaciones según las zonas ya establecidas.	x		
4	Recibir las carpetas de crédito del jefe para su inspección de acuerdo a la zona de cada inspector.	x		
5	Realizar hoja de ruta imaginaria.		X	No amerita realizar
6	Verificar los documentos soporte del crédito.	x		
7	Inspección y verificación de información de solicitudes de crédito en domicilio del deudor y garante.		X	Se delega a otra persona
8	Realizar el informe de inspección recomendando la aprobación, negación o recomendaciones en lo referente a montos y garantías que garanticen el cobro del crédito.	x		
9	Entregar al jefe de crédito las inspecciones y notificaciones realizadas.	x		
10	Realizar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos.	x		
11	Actualizar la información en el sistema de los socios verificados.	x		
12	Realizar avalúo de bienes para la constitución de hipotecas o prendas.	x		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 10/22
---	--	-----------------------


13	Realizar seguimientos a las promesas de pago de los socios.	x		
	Total	11	2	

Se ha determinado un nivel de cumplimiento del 84,31% mientras que se han dejado de lado dos funciones elementales como son hojas de rutas e inspecciones al deudor y garante.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 11/22
---	--	-----------------------


Asesor de crédito 2

N°	Funciones	Si	No	Observación
1	Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso.	x		
2	Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes.	x		
3	Distribuir las notificaciones según las zonas ya establecidas.	x		
4	Recibir las carpetas de crédito del jefe para su inspección de acuerdo a la zona de cada inspector.	x		
5	Realizar hoja de ruta imaginaria.		X	No amerita realizar
6	Verificar los documentos soporte del crédito.	x		
7	Inspección y verificación de información de solicitudes de crédito en domicilio del deudor y garante.		x	Se delega a otra persona
8	Realizar el informe de inspección recomendando la aprobación, negación o recomendaciones en lo referente a montos y garantías que garanticen el cobro del crédito.	x		
9	Entregar al jefe de crédito las inspecciones y notificaciones realizadas.	x		
10	Realizar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos.	x		
11	Actualizar la información en el sistema de los socios verificados.	x		
12	Realizar avalúo de bienes para la constitución de hipotecas o prendas.	x		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 12/22
---	--	-----------------------


13	Realizar seguimientos a las promesas de pago de los socios.	x		
	Total	11	2	

Se establece un nivel de cumplimiento del 84,62% y se han dejado de lado dos funciones con un incumplimiento del 15,38%.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 13/22
---	--	-----------------------


Asesor de crédito 3

N°	Funciones	Si	No	Observación
1	Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso.	x		
2	Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes.	x		
3	Distribuir las notificaciones según las zonas ya establecidas.	x		
4	Recibir las carpetas de crédito del jefe para su inspección de acuerdo a la zona de cada inspector.	x		
5	Realizar hoja de ruta imaginaria.		X	No amerita realizar
6	Verificar los documentos soporte del crédito.	x		
7	Inspección y verificación de información de solicitudes de crédito en domicilio del deudor y garante.		X	Se delega a otra persona
8	Realizar el informe de inspección recomendando la aprobación, negación o recomendaciones en lo referente a montos y garantías que garanticen el cobro del crédito.	X		
9	Entregar al jefe de crédito las inspecciones y notificaciones realizadas.	X		
10	Realizar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos.	X		
11	Actualizar la información en el sistema de los socios verificados.	X		
12	Realizar avalúo de bienes para la constitución de hipotecas o prendas.	X		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 14/22
---	--	-----------------------------


13	Realizar seguimientos a las promesas de pago de los socios.	X		
	Total	11	2	

Se han delegado dos funciones esenciales por lo que cumple con el 84,62% de las actividades fijadas en el Manual de funciones.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 15/22
---	--	-----------------------


Asesor de crédito 4

Nº	Funciones	Si	No	Observación
1	Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso.	X		
2	Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes.	X		
3	Distribuir las notificaciones según las zonas ya establecidas.	x		
4	Recibir las carpetas de crédito del jefe para su inspección de acuerdo a la zona de cada inspector.	x		
5	Realizar hoja de ruta imaginaria.		X	No amerita realizar
6	Verificar los documentos soporte del crédito.	x		
7	Inspección y verificación de información de solicitudes de crédito en domicilio del deudor y garante.		X	Se delega a otra persona
8	Realizar el informe de inspección recomendando la aprobación, negación o recomendaciones en lo referente a montos y garantías que garanticen el cobro del crédito.	x		
9	Entregar al jefe de crédito las inspecciones y notificaciones realizadas.	x		
10	Realizar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos.	x		
11	Actualizar la información en el sistema de los socios verificados.	x		
12	Realizar avalúo de bienes para la constitución de hipotecas o prendas.	x		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 16/22
---	--	-----------------------------


13	Realizar seguimientos a las promesas de pago de los socios.	x		
	Total	11	2	

Se han fijado un nivel de cumplimiento del 84,62% por el cumplimiento del 11 de las 13 funciones establecidas para el personal.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 17/22
---	--	-----------------------


Asesor de crédito 5

N°	Funciones	Si	No	Observación
1	Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso.	x		
2	Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes.	x		
3	Distribuir las notificaciones según las zonas ya establecidas.	x		
4	Recibir las carpetas de crédito del jefe para su inspección de acuerdo a la zona de cada inspector.	x		
5	Realizar hoja de ruta imaginaria.		X	No amerita realizar
6	Verificar los documentos soporte del crédito.	x		
7	Inspección y verificación de información de solicitudes de crédito en domicilio del deudor y garante.		X	Se delega a otra persona
8	Realizar el informe de inspección recomendando la aprobación, negación o recomendaciones en lo referente a montos y garantías que garanticen el cobro del crédito.	x		
9	Entregar al jefe de crédito las inspecciones y notificaciones realizadas.	x		
10	Realizar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos.	x		
11	Actualizar la información en el sistema de los socios verificados.	x		
12	Realizar avalúo de bienes para la constitución de hipotecas o prendas.	x		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 18/22
---	--	-----------------------


13	Realizar seguimientos a las promesas de pago de los socios.	x		
	Total	11	2	

No se cumple con la totalidad de funciones, esperando la aprobación o delegación de inspecciones a los socios a tercero, con un nivel de cumplimiento del 84,62%

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 19/22
---	--	-----------------------


Asesor de crédito 6

Nº	Funciones	Si	No	Observación
1	Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso.	X		
2	Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes.	X		
3	Distribuir las notificaciones según las zonas ya establecidas.	X		
4	Recibir las carpetas de crédito del jefe para su inspección de acuerdo a la zona de cada inspector.	X		
5	Realizar hoja de ruta imaginaria.		X	No amerita realizar
6	Verificar los documentos soporte del crédito.	X		
7	Inspección y verificación de información de solicitudes de crédito en domicilio del deudor y garante.		X	Se delega a otra persona
8	Realizar el informe de inspección recomendando la aprobación, negación o recomendaciones en lo referente a montos y garantías que garanticen el cobro del crédito.	x		
9	Entregar al jefe de crédito las inspecciones y notificaciones realizadas.	x		
10	Realizar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos.	x		
11	Actualizar la información en el sistema de los socios verificados.	x		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 20/22
---	--	-----------------------


12	Realizar avalúo de bienes para la constitución de hipotecas o prendas.	x		
13	Realizar seguimientos a las promesas de pago de los socios.	x		
	Total	11	2	

Se fijó un nivel de cumplimiento del 84,62%, dejando de lado dos funciones.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 21/22
---	--	-----------------------

SECRETARIA

	Funciones	Si	No	Observación
1	Redactar y/o transcribir cartas, oficios, memos y otros	x		
2	Distribuir la correspondencia de la Cooperativa		X	Lo hace el mensajero
3	Mantener actualizado el archivo de la Cooperativa	x		
4	Atender al público en las aperturas de cuenta y en la información de la Cooperativa		x	Lo hace Servicio al cliente
5	Atender llamadas telefónicas y dar la solución a ellas	x		
6	Mecanografiar las convocatorias a sesiones y/o reuniones de directivos, comisiones, representante y funcionarios en general	x		
7	Receptar, tramitar y despachar comunicaciones	x		
8	Preparar la documentación para el análisis de la gerencia y funcionarios en general	x		
9	Organizar la agenda del superior	x		
10	Mantener un banco de datos de las comunicaciones recibidas y enviadas que tengan el carácter de archivo permanente, así como de las resoluciones de los Organismos de control y otros.			
11	Extender los certificados solicitados por los socios	x		
12	Apoyar las actividades de capacitación para directivos y funcionarios	x		
	Total	10	2	


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 22/22
---	--	-----------------------

Se ha fijado el nivel de cumplimiento del 83,33% debido a que dos funciones no se desarrollan debidamente o se delegan a terceros.

Tabla 4: Resumen del desempeño de las funciones del personal

Gerente	12	2	85,71%	14,29%	Se ha delegado al personal hacer cumplir a los socios lo dispuesto por la Asamblea General.
Cajero (Recibidor-Pagador)	8	2	80%	20%	No existen políticas que regulen la forma de atención al cliente y apoyen a las acciones estratégicas para mejorar los procesos de la Cooperativa.
Cajero (Recibidor-Pagador) 2	8	2	80%	20%	
Cajero (Recibidor-Pagador) 3	8	2	80%	20%	
Asesor de crédito 1	11	2	84,62%	15,38%	No se cuentan con hoja de rutas, ausencia de inspecciones al domicilio del deudor y garante
Asesor de crédito 2	11	2	84,62%	15,38%	
Asesor de crédito 3	11	2	84,62%	15,38%	
Asesor de crédito 4	11	2	84,62%	15,38%	
Asesor de crédito 5	11	2	84,62%	15,38%	
Asesor de crédito 6	11	2	84,62%	15,38%	
Secretaría	10	2	83,33%	16,67%	Dos de sus funciones no se cumplen debidamente.

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.02 ½
---	--	-----------------------------

REQUISITOS GENERALES

N°	Requisitos	Si	No
1	Tener el valor mínimo de certificados de aportación que la Cooperativa lo establezca anualmente	20	0
2	Solicitud de crédito.	20	0
3	Cédula de identidad y papeletas de votación (copia de deudor, garantes y deudor solidario)	15	5
4	Escrituras o Pago de impuesto predial (en caso de ser propietario de algún inmueble)	8	12
5	Cartas de pago de servicios básicos (luz, agua, teléfono).	20	0
6	Libretas de ahorro actualizadas con lo mínimo establecido por la Cooperativa	20	0
7	Cumplir con encajes y tiempos de acuerdo a cada tipo crédito.	12	8
8	El deudor y el garante deben encontrarse al día en sus obligaciones con la Cooperativa	15	5
9	Certificado de deudas con otras instituciones o no constar en la Central de Riesgos, con calificación C en adelante.	15	5
10	Otros requisitos que puedan demostrar la calidad moral y económica del socio	12	8
11	Croquis del domicilio del deudor o garante.	15	5
12	Fotos actualizadas.	10	10
	Total	182	58

Se solicitó 20 expedientes de créditos donde se identifican el incumplimiento de los requisitos, determinándose que 75,83% son entregado por lo socios para iniciar el proceso mientras que los documentos faltantes no han sido incluidos como marca el manual de créditos.

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.02 2/2
---	--	---------------------------

REQUISITOS ADICIONALES

N°	Requisitos	Si	No
1	Copia del RUC	8	12
2	Facturas que avalen la actividad económica	10	10
3	Verificación física de la actividad económica, realizada por la cooperativa	10	10
4	Certificados de ingresos debidamente legalizados, con fecha de ingreso y sueldo que percibe.	10	10
5	Para caso de jubilados, copia de carnet IESS o comprobante de pago o estado de cuenta	5	15
	Total	4 3	5 7

Se estableció un cumplimiento del 43% y los documentos faltantes registran el 57%; es decir, no se garantiza los recursos económicos del socio para el otorgamiento del crédito.

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.03 1/1
---	--	---------------------------

DE LA COBRANZA DE LOS CRÉDITOS

No.	Procedimientos	Si	No
1	Pago de los créditos morosos	8	2
2	Causas por las cuales se puede pedir el Pago de una Obligación	4	6
3	Avisos recordatorios de morosidad (notificaciones).	10	0
4	Cobro extrajudicial	3	7
5	Cobro por Vía Judicial	3	7
6	Bienes dejados en Garantía	5	5
7	Cobro a través de Dación en Pago.	8	2
	Total	41	29


Se ha establecido un nivel de cumplimiento del 58,57, con una brecha negativa del 41,43% debido a que no se aplica adecuadamente el proceso de recuperación de cartera vencida.

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.04 1/3
---	--	---------------------------


Indicador	Total de dólares colocados en créditos por la Cooperativa Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., en el periodo 2015
Meta	4`200.000.00
Periodicidad	Anual
Índice	$\frac{\text{Ejecutado} \times 100}{\text{Planificado}}$ $\frac{4'000.000.00 \times 100}{4'200.000.00}$ <p>Resultado = 95,24%</p>
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 95,24%</p> <p>Brecha = 4,76%</p>

Se ha establecido que la meta de colocación se cumple en un 95,24% debido principalmente por la falta de evaluación al proceso y el incumplimiento de las actividades registradas en el manual de funciones.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.04 2/3
---	--	---------------------------

Indicador	Total de números de socios captados en créditos por la Cooperativa Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., en el periodo 2015
Meta	8000
Periodicidad	Anual
Índice	$\frac{\text{Ejecutado}}{\text{Planificado}} \times 100$ $\frac{7300}{8000} \times 100$ <p>Resultado = 91,25%</p>
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 91,25%</p> <p>Brecha = 8,75%</p>


Se ha establecido que la meta para la captación de nuevos socios de 8000 siendo que no se alcanzó la meta prevista del 91,25% y una brecha negativa del 8,75%.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.04 3/3
---	--	---------------------------


Indicador	Porcentaje de cartera vencida de la Cooperativa Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., en el periodo 2015
Meta	2,50%
Periodicidad	Anual
Índice	$\frac{\text{Ejecutado} \times 100}{\text{Planificado}}$ $\frac{9,00\% \times 100}{2,50\%}$ <p>Resultado = 360,00%</p>
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 360,00%</p> <p>Brecha = 260,00%</p>

Se ha establecido que el porcentaje de cartera vencida debía ser del 2,5% se pudo determinar al final del periodo que se superó en un 2,5% debido a la falta de inspecciones que no fueron aplicadas por los asesores de créditos.


Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	HH 1/9
---	--	-------------------------


Título	Incumplimiento de las funciones Ref. E.01
Condición	Se realizó la evaluación del desempeño del personal en base a las funciones establecidas en el manual de funciones, determinándose un nivel de cumplimiento alto
Criterio	<i>En el reglamento interno de trabajo se establece la necesidad de un manual de funciones donde se establezcan las actividades que deben cumplir los diferentes cargos.</i>
Causa	No se ha realizado la socialización de las funciones que deben cumplir cada uno de los funcionarios y de esta manera fijar su correcta aplicación. Adicionalmente se establece que las funciones son delegadas a otros empleados sin documento formal.
Efecto	Incumplimiento del 16,66% de las funciones registradas por el personal.
Conclusión	Según el reglamento interno de trabajo establece la existencia del Manual de funciones con las actividades para cada empleado no se ha socializado el personal, ni cuentan con una copia de dicha normativa, donde pueden sustentar sus acciones, en base a la evaluación al desempeño se estableció un incumplimiento del 16,66%, debido principalmente a que las funciones son delegadas sin documento de respaldo.
Recomendación	Al representante legal, se le recomienda la socialización del manual de funciones y la entrega de una copia a cada uno de ellos a fin de que conozcan sus funciones y en posteriores evaluaciones puedan dar resultados positivos, en el caso de no hacerlo

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	HH 2/9
---	--	-------------------------


Título	Expedientes de créditos sin la totalidad de documentación. General Ref. E02
Condición	Al verificar el cumplimiento en la entrega de los requisitos se estableció que no cumplió con la presentación de la totalidad de los requisitos, dando como resultado un nivel de cumplimiento del 75,83%.
Criterio	<p><i>Manual de procedimientos y políticas de créditos y recuperación</i> <i>Existen pasos secuenciales que las solicitudes de crédito deben seguir, a continuación, detallaremos cronológicamente cada uno de ellos:</i></p> <p><i>Requisitos para los créditos</i> <i>Los requisitos que los socios deben cumplir para solicitar un crédito, deben constituir un grupo de documentos que primero comprueben la legitimidad ciudadana, que justifiquen sus ingresos y gastos, así como que comprueben su capacidad patrimonial; a parte de los requisitos que demuestren su honorabilidad y puntualidad en los créditos</i></p>
Causa	No se ha realizado evaluaciones al proceso con la finalidad de evitar estos inconvenientes y de esta maneja evitar estos incumplimientos.
Efecto	Documentos faltantes el 24,17%.
Conclusión	En el Manual de procedimientos y políticas de créditos y recuperación se establecen los requisitos para acceder a un crédito, en la verificación de los expedientes se estableció un cumplimiento del 75,83%, a pesar de este aspecto se entregaron los créditos.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	HH 3/9
---	--	-------------------------


Recomendación	Al Jefe de créditos, realizar evaluaciones periódicas a fin de establecer el cumplimiento en la presentación de los requisitos y evitar estas deficiencias.
----------------------	---

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	HH 4/9
---	--	-------------------------


Título	Incumplimiento en la presentación de los requisitos adicionales Ref. E.02
Condición	En los expedientes del otorgamiento de crédito se estableció requisitos adicionales que no se han cumplido como debería hacerse con la finalidad de garantizar el pago, estableciéndose una presentación de 43%.
Criterio	<p><i>Manual de procedimientos y políticas de créditos y recuperación</i></p> <p><i>Existen pasos secuenciales que las solicitudes de crédito deben seguir, a continuación, detallaremos cronológicamente cada uno de ellos:</i></p> <p><i>Requisitos para los créditos</i></p> <p><i>Los requisitos que los socios deben cumplir para solicitar un crédito, deben constituir un grupo de documentos que primero comprueben la legitimidad ciudadana, que justifiquen sus ingresos y gastos, así como que comprueben su capacidad patrimonial; a parte de los requisitos que demuestren su honorabilidad y puntualidad en los créditos</i></p> <p><i>Requisitos adicionales para socios que tengan nivel de Dependencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificados de ingresos debidamente legalizados, con fecha de ingreso y sueldo que percibe.</i> • <i>Para caso de jubilados, copia de carnet IESS o comprobante de pago o estado de cuenta.</i> <p><i>Requisitos adicionales para socios que su actividad económica es propia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Copia del RUC</i> • <i>Facturas que avalen la actividad económica</i> • <i>Verificación física de la actividad económica, realizada por la Cooperativa</i>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	HH 6/9
---	--	-------------------


Causa	No se ha establecido el tipo de ingresos de los socios para fijar la fuente del pago, entregando documentos que en ocasiones no garantizan la devolución del pago.
Efecto	Requisitos faltantes del 57%.
Conclusión	En el Manual de procedimientos y políticas de créditos se establecieron los requisitos para el otorgamiento de créditos, los mismos que tiene la finalidad de garantizar el pago, presentando apenas el 43% de los solicitados.
Recomendación	Al Jefe de créditos, exigir la presentación de los requisitos a fin abalizar la entrega de los recursos y poder aplicar un correcto mecanismo de recuperación de cartera vencida.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	HH 7/9
---	--	-------------------------

Título	Incumplimiento en la presentación de los requisitos adicionales
Condición	En los expedientes del otorgamiento de crédito se estableció requisitos adicionales que no se han cumplido como debería hacerse con la finalidad de garantizar el pago, estableciéndose una presentación de 43%.
Criterio	<p><i>Manual de procedimientos y políticas de créditos y recuperación</i> <i>Existen pasos secuenciales que las solicitudes de crédito deben seguir, a continuación, detallaremos cronológicamente cada uno de ellos:</i></p> <p><i>Requisitos para los créditos</i> <i>Los requisitos que los socios deben cumplir para solicitar un crédito, deben constituir un grupo de documentos que primero comprueben la legitimidad ciudadana, que justifiquen sus ingresos y gastos, así como que comprueben su capacidad patrimonial; a parte de los requisitos que demuestren su honorabilidad y puntualidad en los créditos</i></p> <p><i>Requisitos adicionales para socios que tengan nivel de Dependencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificados de ingresos debidamente legalizados, con fecha de ingreso y sueldo que percibe.</i> • <i>Para caso de jubilados, copia de carnet IESS o comprobante de pago o estado de cuenta.</i> <p><i>Requisitos adicionales para socios que su actividad económica es propia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Copia del RUC</i> • <i>Facturas que avalen la actividad económica</i> • <i>Verificación física de la actividad económica, realizada por la Cooperativa</i>
Causa	No se ha establecido el tipo de ingresos de los socios para fijar la fuente del pago, entregando documentos que en ocasiones no garantizan la devolución del pago.
Efecto	Requisitos faltantes del 57%.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	E.01 8/9
---	--	---------------------------


Conclusión	<p>En el Manual de procedimientos y políticas de créditos se establecieron los requisitos para el otorgamiento de créditos, los mismos que tiene la finalidad de garantizar el pago, presentando apenas el 43% de los solicitados.</p>
Recomendación	<p>Al Jefe de créditos, exigir la presentación de los requisitos a fin abalizar la entrega de los recursos y poder aplicar un correcto mecanismo de recuperación de cartera vencida.</p>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	HH 9/9
---	--	-------------------------

Título	Incumplimiento de las metas para el período 2015. Ref. E.04
Condición	Se determinó en base a los informes un nivel de cumplimiento en la colocación de cartera del 95,24%, los socios que posee la cooperativa llegan al 91,25% y la cartera vencida llega al 9%; es decir ninguna de las metas fueron alcanzadas como se planifico al inicio del período.
Criterio	<i>Se establece para cada período fiscal metas que se deben alcanzar y estas son:</i> <i>Meta de colocación de créditos 4`200.000.00 dólares</i> <i>Socios de la cooperativa lleguen a 8000.</i> <i>Porcentaje de cartera vencida del 2,50%</i>
Causa	No se ha realizado evaluaciones periódicas el cumplimiento de las metas y por tanto no se aplican correctivo a tiempo.
Efecto	En colocación una brecha del 4,76%, total de socios del 8,75% y 260% en cartera vencida.
Conclusión	Se fijaron metas anuales, pero no se han cumplido presentando brechas negativas, siendo la de mayor notoriedad, el porcentaje de alto de cartera vencida del 9% superior al 2,50%.
Recomendación	Al Jefe de créditos, aplicar seguimiento a las metas fijadas a fin de aplicar correctivo a tiempo y alcanzarlas.

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

4.2.4 Programa de Comunicación de resultados


 Elias Pacari Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	PCR 1/1
--	--	--------------------------

Objetivos:

Comunicar al personal la terminación del proceso de auditoría con la presentación de su respectivo informe de auditoría.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado
1	Elaboré la notificación final de auditoría al representante legal y demás funcionarios de la Cooperativa.	CR.01	EP
2	Emití el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.	CR.02	EP

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	CR 1/1
---	--	-------------------------

NOTIFICACIÓN DE FINAL DE AUDITORÍA

Ambato, 6 de febrero del 2017

Gerente

Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.

Presente:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es *notificarle el final de la auditoría de gestión* en la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.**, para el período de 2015; se aplicaron los procedimientos de auditoría, obteniendo hallazgos con las respectivas conclusiones y recomendaciones; se adjunta el informe final.


Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente

Elias Pacari

AUDITOR

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p style="text-align: center;">CR.02 1/7</p>
---	---	--

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DE LA AUDITORÍA


La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., es una institución del sistema financiero solidario, realizan sus actividades en la ciudad de Ambato, se han venido presentando problemas derivados del incumplimiento de procesos, falta de evaluación de desempeño al personal y no determinar los niveles de eficiencia y eficacia; por lo que hace necesaria la aplicación de una auditoría de gestión.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, del Período 2015, para la determinación de los niveles de eficacia y eficiencia en la realización de sus actividades.

ENFOQUE DEL EXAMEN

El alcance previsto para la auditoría de gestión enfocada al talento humano, créditos y recuperación de cartera, para la determinación de su funcionamiento, desempeño de los recursos y objetivos.

	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p align="center">CR.02 2/7</p>
---	--	---

CAPÍTULO II: CONOCIMIENTO GENERAL DE LA COOPERATIVA

MISIÓN

Brindar servicios financieros y sociales de calidad. Brindar servicios financieros y sociales de calidad, promoviendo la cultura del ahorro y la inversión que conlleva al desarrollo socio económico de nuestros asociados.

VISIÓN

Ser la Institución líder en la región Central del País, que posiciona el movimiento cooperativo con responsabilidad social, servicios competitivos y de alta calidad, con recursos humanos altamente calificados e infraestructura moderna.


CAPÍTULO III: RESULTADOS FINALES

Título:

Incumplimiento de las funciones

Condición

Se realizó la evaluación del desempeño del personal en base a las funciones establecidas en el manual de funciones, determinándose un nivel de cumplimiento del 83,34%.

	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p align="center">CR.02 3/7</p>
---	--	---

Criterio

Se cuenta con un manual de funciones donde se ha colocado los cargos y puestos para cada funcionario.

Conclusión:

A pesar de contar con un Manual de funciones con las actividades para cada empleado no se ha socializado el personal, ni cuentan con una copia de dicha normativa, donde pueden sustentar sus acciones, en base a la evaluación al desempeño se estableció un incumplimiento del 16,66%, debido principalmente a que las funciones son delegadas sin documento de respaldo.

Recomendación:


Al representante legal, se le recomienda la socialización del manual de funciones y la entrega de una copia a cada uno de ellos a fin de que conozcan sus funciones y en posteriores evaluaciones puedan dar resultados positivos, en el caso de no hacerlo

Título:

Expedientes de créditos sin la totalidad de documentación. General

Condición:

Al verificar el cumplimiento en la entrega de los requisitos se estableció que no cumplió con la presentación de la totalidad de los requisitos, dando como resultado un nivel de cumplimiento del 75,83%.

	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p align="center">CR.02 3/7</p>
---	--	---

Criterio:

Manual de procedimientos y políticas de créditos y recuperación. Existen pasos secuenciales que las solicitudes de crédito deben seguir, a continuación, detallaremos cronológicamente cada uno de ellos:

Requisitos para los créditos

Los requisitos que los socios deben cumplir para solicitar un crédito, deben constituir un grupo de documentos que primero comprueben la legitimidad ciudadana, que justifiquen sus ingresos y gastos, así como que comprueben su capacidad patrimonial; a parte de los requisitos que demuestren su honorabilidad y puntualidad en los créditos

Conclusión

En el Manual de procedimientos y políticas de créditos y recuperación se establecen los requisitos para acceder a un crédito, en la verificación de los expedientes se estableció un cumplimiento del 75,83%, a pesar de este aspecto se entregaron los créditos.


Recomendación

Al Jefe de créditos, realizar evaluaciones periódicas a fin de establecer el cumplimiento en la presentación de los requisitos y evitar estas deficiencias.

Título Incumplimiento en la presentación de los requisitos adicionales

Condición

En los expedientes del otorgamiento de crédito se estableció requisitos adicionales que no se han cumplido como debería hacerse con la finalidad de garantizar el pago, estableciéndose una presentación de 43%.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	CR.02 4/7
---	--	----------------------------

Criterio

Manual de procedimientos y políticas de créditos y recuperación

Existen pasos secuenciales que las solicitudes de crédito deben seguir, a continuación, detallaremos cronológicamente cada uno de ellos:

Requisitos para los créditos


Los requisitos que los socios deben cumplir para solicitar un crédito, deben constituir un grupo de documentos que primero comprueben la legitimidad ciudadana, que justifiquen sus ingresos y gastos, así como que comprueben su capacidad patrimonial; a parte de los requisitos que demuestren su honorabilidad y puntualidad en los créditos

Requisitos adicionales para socios que tengan nivel de Dependencia

- *Certificados de ingresos debidamente legalizados, con fecha de ingreso y sueldo que percibe.*
- *Para caso de jubilados, copia de carnet IESS o comprobante de pago o estado de cuenta.*

Requisitos adicionales para socios que su actividad económica es propia

- *Copia del RUC*
- *Facturas que avalen la actividad económica*
- *Verificación física de la actividad económica, realizada por la Cooperativa*

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	CR.02 5/7
---	--	----------------------------

Conclusión

En el Manual de procedimientos y políticas de créditos se establecieron los requisitos para el otorgamiento de créditos, los mismos que tiene la finalidad de garantizar el pago, presentando apenas el 43% de los solicitados.

Recomendación

Al Jefe de créditos, exigir la presentación de los requisitos a fin abalizar la entrega de los recursos y poder aplicar un correcto mecanismo de recuperación de cartera vencida.

Título Incumplimiento en la presentación de los requisitos adicionales


Condición

En los expedientes del otorgamiento de crédito se estableció requisitos adicionales que no se han cumplido como debería hacerse con la finalidad de garantizar el pago, estableciéndose una presentación de 43%.

Criterio

Manual de procedimientos y políticas de créditos y recuperación

Existen pasos secuenciales que las solicitudes de crédito deben seguir, a continuación, detallaremos cronológicamente cada uno de ellos:

	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015</p>	<p align="center">CR.02 6/7</p>
---	--	---

Requisitos para los créditos

Los requisitos que los socios deben cumplir para solicitar un crédito, deben constituir un grupo de documentos que primero comprueben la legitimidad ciudadana, que justifiquen sus ingresos y gastos, así como que comprueben su capacidad patrimonial; a parte de los requisitos que demuestren su honorabilidad y puntualidad en los créditos

Requisitos adicionales para socios que tengan nivel de Dependencia

- *Certificados de ingresos debidamente legalizados, con fecha de ingreso y sueldo que percibe.*
- *Para caso de jubilados, copia de carnet IESS o comprobante de pago o estado de cuenta.*

Requisitos adicionales para socios que su actividad económica es propia


- *Copia del RUC*
- *Facturas que avalen la actividad económica*
- *Verificación física de la actividad económica, realizada por la Cooperativa*

Conclusión

En el Manual de procedimientos y políticas de créditos se establecieron los requisitos para el otorgamiento de créditos, los mismos que tiene la finalidad de garantizar el pago, presentando apenas el 43% de los solicitados.

Recomendación

Al Jefe de créditos, exigir la presentación de los requisitos a fin abalzar la entrega de los recursos y poder aplicar un correcto mecanismo de recuperación de cartera vencida.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., del Período 2015	CR.02 7/7
---	--	----------------------------

Título Incumplimiento de las metas para el período 2015.

Condición

Se determinó en base a los informes un nivel de cumplimiento en la colocación de cartera del 95,24%, los socios que posee la cooperativa llegan al 91,25% y la cartera vencida llega al 9%; es decir ninguna de las metas fueron alcanzadas como se planifico al inicio del período.

Criterio

Se establece para cada período fiscal metas que se deben alcanzar y estas son:

Meta de colocación de créditos 4`200.000.00 dólares

Socios de la cooperativa lleguen a 8000.

Porcentaje de cartera vencida del 2,50%

Conclusión

Se fijaron metas anuales, pero no se han cumplido presentando brechas negativas, siendo la de mayor notoriedad, el porcentaje de alto de cartera vencida del 9% superior al 2,50%.

Recomendación

Al Jefe de créditos, aplicar seguimiento a las metas fijadas a fin de aplicar correctivo a tiempo y alcanzarlas.

Atentamente;

Elías Pacari

AUDITOR

Elaborado por: EP	Fecha: 06/09/2016
Supervisado por: LE / LO	Fecha: 19/03/2017

CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., fue creada el 27 de febrero del 2007, en la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, cuenta con una planificación estratégica, se han establecido metas, procesos y normativa interno que no se han cumplido según lo previsto por lo que fue indispensable la realización de una auditoría de gestión para conocer sus niveles de eficiencia y eficacia.

Se ha podido establecer que no se han realizado evaluaciones al desempeño del personal teniendo como base el manual de funciones y se aplicado una encuesta para establecer el nivel de cumplimiento de las actividades a ellos encomendados.

Se ha establecido que a pesar de contar con una normativa interno no se han aplicado los procesos esenciales relacionadas con el proceso de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida, este aspecto se ha dado por la falta de socialización y controles claves a los procesos fijados.

RECOMENDACIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., debe aplicar su planificación estratégica y verificar el cumplimiento de metas, procesos y normativa interno para mejorar los niveles de eficiencia y eficacia.

Aplicar evaluaciones al desempeño del talento humano con la finalidad de establecer las deficiencias y tomar las medidas colectivas, aplicando los programas de capacitación y motivación a fin de que el ambiente interno de la cooperativa sea ideal para el desarrollo de las acciones.

Socializar la normativa interna de la entidad a fin de que cada funcionario identificaría las acciones a las encomendadas y se puedan aplicar las sanciones a tiempo, dejando de esta manera los procesos con la seguridad que amerita salvaguardar los recursos.

BIBLIOGRAFIA

- Acevedo, A. et al. (1986). *El proceso de la entrevista*. Madrid:Limusa
- Bernal, C. A. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral; normas y procedimientos* 2a ed . Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloria General del Estado. (2012). *Guía Metodologica de Auditoría de Gestión*. Quito.CGE
- De la Peña, A. (2009). *Auditoria un enfoque práctico*. Madrid: Paraminjo.
- Davalos, N. (2005). Enciclopedia básica de administración contabilidad y auditoría 3ª ed. Quito: CEP
- Estupiñan Gaitan, R. (2006). Analisis Financiero y de Gestion 2ª ed. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Ggorocica, J. M. (2004). *Manual Práctico de Auditoria*. Barcelona: Deusto.
- Madariaga, J. M. (2008). *Manual Practico de Auditoria*. Madrid:Deusto
- Maldonado, M. (2011). *Auditoria de Gestion* 4ª ed. Quito: Abya -yala.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno*. Bogotá: ecoe ediciones.
- Munch Galindo, L. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación*.. México: 2009, Trillas.
- Muñoz, E. M. (2011). *Fundamentos de Investigación*. México: Alfaomega.
- Cedeño Garcia, A. D. (2013). Auditoria de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., sucursal Riobamba, período agosto a diciembre 2010 - See more at: Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2656>
- Cuevas, J. S. (2016). *Importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones* Obtenido de <http://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/3289>
- Minta, B. (2013). Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, ciudad Riobamba, cantón

Riobamba, provincia de Chimborazo, agencia Matriz, período julio a diciembre de 2010 Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2665>

Quizhpi, M. (2013). Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Recaudación al centro zonal Riobamba de la Secretaría Nacional del Agua, período comprendido entre enero – diciembre de 2011 Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2727>

ANEXOS

Fotografías de la institución

