



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO
EXTERIOR**

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del título de:

INGENIERA EN FINANZAS

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA., DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO
DURANTE EL PERÍODO 2011.**

Mónica Alexandra Miranda Estévez

Riobamba – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DURANTE EL PERÍODO 2011.”

previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas ha sido desarrollado por la Srta. Mónica Alexandra Miranda Estévez, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Dra. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo

DIRECTOR DE TESIS

Dra. Jaqueline Elizabeth Balseca Castro

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, MÓNICA ALEXANDRA MIRANDA ESTÉVEZ, estudiante de la Escuela de Ingeniería Financiera de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

MÓNICA ALEXANDRA MIRANDA ESTÉVEZ

DEDICATORIA

En la vida existen seres extraordinarios que acompañan cada momento de nuestras vidas y la llenan de amor, felicidad y esperanza; y son ellos quienes dan sentido a nuestras vidas, es por esto que dedico este trabajo:

A Dios, por haberme dado la vida y guiar mi camino a cada momento.

A mi padre Vicente Miranda, aquel ser maravilloso que con gran amor y sacrificio me dio la oportunidad de estudiar esta noble carrera. A mi hermana Adriana, mi ejemplo a seguir, por su constante apoyo para conseguir este logro.

A mi esposo, por brindarme su amor y apoyo incondicional, para lograr este sueño.

A mi hijo Xavy, mi razón de ser.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haber bendecido mi vida y permitirme alcanzar esta meta tan anhelada.

A mi padre y familiares por su apoyo incondicional.

A mi esposo por ser mi compañero de vida.

Mi inmenso agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, noble institución que abrió sus puertas para cursar mis estudios superiores; de manera especial a los maestros de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior, por compartir su sabiduría en cada una de sus clases.

De forma particular a la Dra. Martha Flores y a la Dra. Jaqueline Balseca, quienes con sus conocimientos me han ayudado en la realización del presente trabajo.

RESUMEN

La presente investigación es de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo durante el período 2011.

La propuesta de la presente investigación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana para determinar la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus directivos y colaboradores, esta investigación fue realizada con información real obtenida directamente de cada uno de los trabajadores de la Institución a través de cuestionarios de control interno, la observación directa, en el período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Para la comprobación de la hipótesis se aplicó el método de chi cuadrado (X^2) donde se comprobó que la Auditoría de Gestión influye en la eficiencia y eficacia del personal de la Institución.

Los resultados obtenidos fueron a través de una auditoría de gestión se puede medir el desempeño de los directivos y colaboradores de la Institución, el 61% de los encuestados dijeron que si, mientras el 39% dijo que no, las personas que contestaron que no es básicamente porque no tienen mucho conocimiento del tema investigado, esta encuesta se realizó a una muestra de 147 socios.

En conclusión el personal de la COAC UFE no tiene el perfil profesional para desempeñar cada uno de los cargos, especialmente sus directivos; además que la Institución no cuenta con una imagen corporativa que le permita identificarse con sus socios y trabajadores.

Las recomendaciones a los directivos de la COAC UFE es que deberían recibir una capacitación de forma urgente, además de capacitar a los demás empleados de la Institución de acuerdo al cargo que desempeñan, también se debería tomar en cuenta la misión, visión y organigrama estructural que se propone en la presente investigación, para que la Cooperativa muestre una imagen corporativa adecuada al público.

ABSTRACT

This research is about an Audit Management in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana, in the city of Riobamba, Chimborazo province during the period 2011.

The proposal of this research is a Performance Audit of Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana to determine the effectiveness and efficiency in the performance of its managers and employees; this research was done with real information obtained directly from each Institution workers through internal control questionnaires, direct observation, in the period from January 1st to December 31st, 2011.

For testing the hypothesis the method of chi square (X^2) was applied, where it was shown that the Audit Management influences in the efficiency and effectiveness of staff of the institution.

The results obtained were through an Audit Management which can measure the performance of managers and employees of the institution, 61% of respondents said yes, while 39% said no, the respondents who said no are basically because they do not have much knowledge of the research, this survey was conducted on a sample of 147 members.

In conclusion the COAC UFE staff has no the professional profile to perform each of the positions, especially their managers; further that the institution does not have a corporate image that allows to identify with their partners and employees.

The recommendations to the managers of the COAC UFE is that they should be trained urgently, in addition to training other employees of the institution according to the position they play, should also take into account the mission, vision and structural chart proposed in the present investigation show that the Cooperative adequate public corporate image.

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Certificación del tribunal	III
Certificado de responsabilidad.....	III
Dedicatoria.....	IVV
Agradecimiento.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
Capítulo I	1
El Problema.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Formulación del problema	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	2
1.2 Justificación	2
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
Capítulo II	5
Marco teórico.....	5
2.1 Antecedentes investigativos.....	5
2.1.1 Antecedentes históricos.....	5
2.1.1.1 Generalidades de la empresa.....	10
2.1.1.2 Reseña histórica	10
2.1.1.3 Base legal de la COAC UFE LTDA	12
2.1.1.4 Servicios.....	13
2.1.1.5 Misión	15
2.1.1.6 Visión.....	16
2.1.1.7 Estructura organizacional.....	17
2.1.1.8 Diagnóstico situacional.....	18
2.1.1.9 Análisis FODA.....	19
2.1.1.10 Análisis interno	19
2.1.1.10.1 Fortalezas	20
2.1.1.10.2 Debilidades	20
2.1.1.11 Análisis externo.....	20
2.1.1.11.1 Oportunidades	21

2.1.1.11.2	Amenazas	21
2.1.1.12	Regulación para la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.	21
2.2	Fundamentación teórica	23
2.2.1	Auditoría de gestión	23
2.2.1.1	Aspectos generales de la auditoría de gestión.....	23
2.2.1.1.1	Importancia de la auditoría de gestión	23
2.2.1.1.2	Objetivos de la auditoría de gestión	24
2.2.1.1.3	Alcance de la auditoría de gestión	25
2.2.1.2	Clasificación de la auditoría.....	25
2.2.1.2.1	Clasificación por el modo de ejercer la auditoría.....	25
2.2.1.2.2	Clasificación por el área objeto de estudio	26
2.2.1.3	Técnicas de auditoría	27
2.2.1.4	Herramientas de la auditoría de gestión	29
2.2.1.4.1	Indicadores de gestión.....	29
2.2.1.4.2	Programa de auditoría	30
2.2.1.4.3	Plan de auditoría.....	31
2.2.1.4.4	Cuestionario de control interno.....	31
2.2.1.4.5	Papeles de trabajo.....	31
2.2.1.4.6	Evidencias	32
2.2.1.4.7	Hallazgos de auditoría.....	33
2.2.1.5	Normas de auditoría generalmente aceptadas	33
2.2.1.5.1	Clasificación de las NAGAS	33
2.3	Fases de la auditoría de gestión.....	36
2.3.1	Fase I: conocimiento preliminar o diagnóstico	36
2.3.2	Fase II: planificación, evaluación de control interno	37
2.3.3	Fase III: ejecución, determinación de hallazgos	37
2.3.4	Fase IV: comunicación de resultados.....	38
2.3.5	Fase V: seguimiento.....	38
2.4	Hipótesis o idea a defender	39
2.4.1	Hipótesis general.....	39
2.5	Variables	39
2.5.1	Variable independiente	39
2.5.2	Variable dependiente.....	39
	Capítulo III.....	40
3.1	Modalidad de la investigación	40
3.2	Tipos de investigación	40

3.2.1	Exploratorio	40
3.2.2	Descriptivo	40
3.2.3	Explicativo	41
3.3	Población y muestra	41
3.3.1	Población.....	41
3.3.2	Muestra	41
3.4	Métodos, técnicas e instrumentos	42
3.4.1	Métodos de investigación.....	42
3.4.1.1	Método deductivo.	42
3.4.1.2	Método inductivo.	42
3.4.2	Técnicas de investigación	42
3.4.2.1	Entrevistas.....	42
3.4.2.2	Cuestionario	43
3.4.2.3	Cuadro de ponderación.	43
3.4.2.4	Observación directa	43
3.4.2.5	Técnicas de auditoría utilizadas	43
3.2.4.5	Encuesta.	44
3.3	Resultados	46
3.4	Verificación de la hipótesis.....	53
3.4.1	Planteamiento de la hipótesis	53
3.4.2	Verificación de la hipótesis.....	53
Capítulo IV.....		57
Marco propositivo.....		57
4.1	Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, durante el período 2011.....	57
4.1.1	Contenido de la propuesta.....	57
4.1.2	Abreviaturas	58
4.2	Fase I.....	59
4.2.1	Carta de presentación	60
4.2.2	Plan de auditoría	61
4.2.3	Carta de compromiso	63
4.3	Fase II.....	66
4.3.1	Indicadores de gestión.....	91
4.3.2	Indicadores financieros	96
4.4	Fase III	99

4.5	Fase IV	107
4.5.1	Informe de auditoría.....	111
	Conclusiones	120
	Recomendaciones	121
	Bibliografía	122
	Anexos	124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Pág.
1	Organigrama estructural de la COAC UFE Ltda.	17
2	Segmentos de la COAC	22
3	Técnicas de auditoría.....	28
4	Calificación de la atención	46
5	Aspecto personal	47
6	Instalaciones de la COAC UFE Ltda.	48
7	Igualdad de servicio	49
8	Dudas y sugerencias	50
9	Cumplimiento de horarios establecidos.	51
10	Eficacia y eficiencia	52
11	Distribución X ²	56
12	Verificación de la hipótesis	56
13	Gerente general de la COAC UFE Ltda.....	134
14	Contadora de la COAC UFE Ltda	134

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
1	Matriz FODA	19
2	Calificación a la atención	46
3	Aspecto personal	47
4	Instalaciones de la COAC	48
5	Igualdad de servicio	49
6	Dudas y sugerencias	50
7	Cumplimiento de horarios establecido	51
8	Eficacia y eficiencia	52
9	Frecuencia observada	54
10	Frecuencia esperada	54
11	Cálculo estadístico	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa en estudio es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana”; dedicada a brindar servicios financieros como: préstamos ordinarios, extraordinarios y estudiantiles; en la cual desde la fecha de su creación el 26 de enero de 1973, jamás se ha realizado una auditoría de gestión, por lo que no se conoce el grado de eficiencia y eficacia que existe en las actividades y los servicios que presta la institución, además de saber cómo están siendo administrados todos los recursos de la empresa.

La Cooperativa es pequeña debido a que es de carácter cerrado, es decir sólo se admiten como socios a trabajadores, ex trabajadores del ferrocarril o a su vez familiares en segundo grado de consanguinidad de éstos. Además, los órganos directivos de esta institución como la Asamblea General y Consejo de Vigilancia, únicamente realizan un control posterior y dejan de lado el control previo; asimismo, algunos de los directivos no disponen del tiempo necesario por cuanto su labor directiva la realizan paralelamente a sus actividades laborales en otras.

La mayoría de delegados, socios y trabajadores, al igual que los directivos, no se encuentran capacitados para realizar con eficiencia y eficacia las actividades de la institución, ya que no cuentan con el nivel académico, cursos de capacitación y/o perfeccionamiento en los diferentes ámbitos en los cuales se desempeñan.

A pesar de esto, los socios de la cooperativa creen que es una institución viable, ya que de alguna manera les otorga créditos sin ser impedimento los bajos ingresos que éstos como consecuencia del trabajo que realizan (sueldo), con los que no pueden acceder a la banca privada y si lo logran, están en la obligación de pagar intereses mucho más altos e incluso presentar garantías que cubran el monto del crédito asignado; lo que no sucede en la COAC “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda, ya que con un aporte mínimo mensual de USD 5.00, pueden acceder a préstamos,

pagando un interés moderado, no presentar garantías reales, pudiendo hasta renegociar la deuda y en fin, teniendo un trato personalizado totalmente humanitario por parte de los directivos.

Finalmente, en el marco del control la cooperativa no cuenta con cifras muy importantes (altas) por cuanto la problemática es de fondo, es decir, está en la planeación, organización, dirección, coordinación y especialmente en el control institucional.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo ayuda una Auditoría de Gestión para mejorar el grado eficiencia y eficacia en la Cooperativa de Ahorro y crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.?

1.1.2 Delimitación del Problema

La presente Auditoría de Gestión se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, durante el período 2011.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Debido a que a través de la aplicación de una auditoría de gestión se puede obtener beneficios tales como:

- Identificar los puntos fuertes y débiles de una organización.
- El equipo directivo obtendrá las opciones estratégicas y el potencial que presenta la empresa.
- Reconoce los defectos de la dirección.
- Proporciona posibilidades de retroalimentación.
- Contribuye en la evaluación de los planes operativos.

Además, este trabajo sirve a la cooperativa como medio para ver la realidad de la gestión desde el punto de vista totalmente independiente, establecer cómo y porqué se dan acciones negativas en la gestión, si fuera el caso y para realizar correcciones de aquellas acciones que no están favoreciendo a la empresa.

También esta investigación, permitirá determinar en qué medida el trabajo que realizan los directivos viene siendo positivo y tomado en cuenta para optimizar la gestión empresarial. Igualmente este trabajo va a ser de utilidad para la cooperativa, ya que no dispone de la asesoría y consultoría especializada y eventualmente aprovechan trabajos de este tipo para aplicarlos en la gestión y control de sus actividades.

La gestión de la empresa cooperativa moderna, atendiendo a la necesidad de los servicios que presta, al desarrollo operativo, a las variantes de los ciclos económicos, al crecimiento de las necesidades humanas y a muchas otras causas y factores determinantes, exige la mejor y mayor previsión futura, una gestión eficiente y un control eficaz que permita a los directivos de la empresa tener a su disposición todos los instrumentos de información posible, para llevar el pulso de las operaciones en cualquier momento, adoptando las medidas conducentes, a fin de frenar cualquier alteración en la marcha funcional de la actividad que realizan.

Por lo que se justifica un control eficaz mediante el trabajo eficiente de parte de los órganos directivos, especialmente del Consejo de Vigilancia; así como con el aporte profesional de la gerencia, efectuando el control previo, concurrente y posterior de las transacciones institucionales.

La cooperativa, a fin de lograr sus objetivos, debe cumplir con la formulación de planes y programas estratégicos, sobre los cuales se establecerá un control adecuado para determinar si se están aplicando en la forma prevista, o en todo caso realizar los ajustes que correspondan a la optimización de la gestión.

Por lo que esta investigación se justifica, toda vez, que por medio de ella se podrá evaluar el grado de eficacia y eficiencia en el logro de objetivos previstos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., y el manejo de los recursos disponibles; además ayuda a determinar si el control interno presente en la institución brinda una seguridad razonable a los beneficios de la empresa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el período 2011; para determinar la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus directivos y colaboradores.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar el marco teórico relacionado a la Auditoría de Gestión de la COAC UFE Ltda.
- Aplicar métodos y técnicas de Auditoría necesarias para identificar áreas críticas y conocer el nivel de confianza que existe en la Cooperativa.
- Presentar un informe de Auditoría de Gestión a la COAC UFE Ltda., de acuerdo a los hallazgos y evidencias encontradas para la toma de decisiones de los Directivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Tema: “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.”

Autor: Betty Jackeline Minta Minta

Año: 2012

Resumen

Las cooperativas son corporaciones o asociaciones que tienen por objeto mejorar y maximizar favorablemente las condiciones de vida de sus socios. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. Toda institución debe ser evaluada tanto de manera interna como externa, para así conocer sus puntos débiles sobre los cuáles hay que tomar medidas preventivas y correctivas, así como determinar si sus recursos y actividades están encaminados bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía y si la administración se encamina a la consecución de la misión institucional.

A través de la Auditoría de Gestión se puede presentar una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva.

En el capítulo uno se detalla toda la información pertinente a la empresa y sus operaciones, manual de operaciones crediticias, al igual que el análisis interno y externo (FODA), y la base legal aplicable a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En el capítulo dos se encuentra el marco teórico relacionada con la auditoría de gestión, control interno, base en la cual se fundamentó para desarrollar la auditoría de gestión.

En el capítulo tres se desarrolla la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, dónde se ponen en práctica las técnicas que se mencionan en el capítulo del marco teórico, las mismas que arrojaron puntos débiles que deben ser corregidos inmediatamente para evitar mayores riesgos en el futuro para lo cual emitimos el informe de Auditoría donde constan las recomendaciones respectivas, para un mejor desempeño de las operaciones de la Cooperativa.

Tema: “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda., en la ciudad de Quito, cantón, Cayambe, por período: del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010”.

Autoras: Cecilia del Pilar Herrera Flores y Mary Guadalupe Hidalgo Larco.

Fecha: 2011.

Resumen

El crecimiento del cooperativismo en el Ecuador ha permitido ocupar un importante lugar dentro del Sistema Financiero, desarrollando el nivel de vida de personas de clase media y baja, basados en los principios de solidaridad, democracia y equidad.

El presente trabajo está desarrollado bajos los principios de auditoría generalmente aceptados, normas y código de ética, aportando al conocimiento para entender la responsabilidad y beneficios que genera una auditoría de gestión.

Para cumplir el objetivo de una Auditoría de Gestión, se contó con recursos adecuados y personal calificado tanto en sus conocimientos y su ética profesional, con la finalidad de evaluar acciones de períodos anteriores para mejorar sus futuras operaciones, mediante recomendaciones que pretendan incrementar la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la institución.

El capítulo I nos permite conocer varios aspectos de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda., la misma que es el objeto de la presente auditoría de gestión. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda., es una empresa de servicios perteneciente al sector privado, dedicada a la intermediación financiera que permite fomentar el ahorro y brindar créditos bajo los principios del cooperativismo y se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, formando parte del Sistema Financiero Nacional. La Cooperativa se rige y cumple

con los siguientes cuerpos legales: Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley de Equidad Tributaria, Ley de Seguridad Social, Código de Trabajo, Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Estatutos, Reglamentos y Manuales de la Cooperativa. El plan estratégico, contempla los objetivos y acciones que pretende alcanzar la Cooperativa para lograr el crecimiento y así obtener un mejor posicionamiento en el mercado y dentro del ranking de cooperativas.

El capítulo II se refiere al marco teórico de la auditoría, el mismo que constituye la base conceptual y el fundamento teórico para el desarrollo de la auditoría de gestión. Para que la auditoría de gestión mantenga una secuencia lógica, se le ha dividido en fases que permiten desarrollar ordenadamente las etapas de la investigación:

Fase 1: Conocimiento preliminar en esta primera etapa se realizan visitas, entrevistas y solicitud de información para obtener el conocimiento necesario de la institución y definir las estrategias para ejecutar la auditoría.

Fase 2: Planificación. Determinamos los procedimientos a seguir conforme a las acciones tomadas en el conocimiento preliminar.

Fase 3: Ejecución. Desarrollar las acciones programadas en las etapas anteriores, aplicando las herramientas que permitan obtener evidencias e identificar hallazgos.

Fase 4: Comunicación de resultados se prepara el informe que constituye el producto final del trabajo del auditor.

Fase 5: Seguimiento. Mantener un seguimiento a la aplicación y cumplimiento de las conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe de auditoría.

El capítulo III. Corresponde al desarrollo de una Auditoría de Gestión, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “23 de Julio” Ltda., en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010, en donde se analizará y evaluará la planificación estratégica así como las áreas de: Crédito y Cobranzas, Talento humano, Atención al cliente, Tesorería.

Una vez concluida la Auditoría de Gestión, se procede a la comunicación de las conclusiones y recomendaciones para un mejoramiento a corto y mediano plazo que serán de utilidad para que la Cooperativa a través de su administración, aplique las medidas correctivas a fin de mejorar el desempeño y cumplir los objetivos propuestos.

Tema: “Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotopaxi Ltda., de la parroquia Pastocalle, cantón Latacunga para el período 2006 – 2008”

Autoras: Martha Cecilia Pila y Mayra Salomé Tapia.

Fecha: Mayo 2011

Resumen

La aplicación de la Auditoría Administrativa se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotopaxi con el objetivo de determinar las falencias que impiden el desempeño eficiente de las actividades, en vista de que en la Cooperativa no se ha realizado anteriormente ningún tipo de Auditoría. Para el desarrollo de la investigación se utilizó información real y objetiva proporcionada directamente por el personal que lo conforma, gracias a la ayuda de técnicas de recolección como: la entrevista dirigida a los jefes departamentales, la encuesta realizada a todo el personal que forman parte de la Cooperativa y la observación directa en base a la información obtenida se pudo obtener un panorama real de la situación de la Cooperativa, así como los problemas que existe en la misma. La realización de la Auditoría servirá de gran ayuda a la Cooperativa, ya que por medio de las recomendaciones implantadas en el informe general el Gerente podrá dar solución a las falencias encontradas y desarrollar de mejor manera su trabajo como líder dentro de la Cooperativa; con el fin de cumplir y hacer cumplir con eficiencia los objetivos y estrategias implantadas logrando con esto el desarrollo y progreso de la Cooperativa.

Tema: “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca – Centro en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010 en el área de crédito.”

Autoras: María Cristina Barreto y Lissette Andrea Jaramillo

Fecha: 17 de noviembre de 2011.

Resumen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es una entidad dedicada a la intermediación de recursos financieros, principalmente en los sectores populares de la economía.

La entidad obtiene los recursos a través de los depósitos de sus socios y los destina a actividades productivas, contribuyendo con el desarrollo económico. En la actualidad el desarrollo de las Cooperativas ha sido notable.

En toda entidad financiera las principales áreas de negocio son las captaciones, colocaciones y recaudaciones; es por ello que se hace imprescindible el estudio y análisis de los procesos que se llevan a cabo dentro de estas áreas de la organización.

La presente Auditoría de Gestión aplicada a los procesos de las áreas de Captación, Colocación y Recaudación, se encuentra desarrollada en cinco capítulos, los cuales mencionaremos a continuación:

Se iniciará con el Capítulo I, se tratan los aspectos generales de la organización, como: Reseña histórica de la Institución.

Seguidamente se presenta el Capítulo II que hace referencia a la Planificación preliminar y Específica en la cual se obtiene una breve visión de carácter general de la Cooperativa. Como por ejemplo, cuál es la misión, visión, objetivos y políticas de la entidad, cuentan con manuales de procedimientos, estatutos o reglamentos internos, cuales son los funcionarios que la integran, como está estructurada jerárquicamente, que cargos desempeñan cada uno de los integrantes del departamento de crédito y si están cumpliendo o no a cabalidad las disposiciones establecidas en el estatuto. Además en este capítulo se identifican los componentes o subcomponentes de la entidad a ser examinados. Además aquí ya se elabora la matriz de riesgos para así poder identificar las áreas críticas más importantes de la cooperativa.

El capítulo III trata del informe de Auditoría, en el que se detallan las evidencias y hallazgos que son debidamente comunicados por medio del Informe de Auditoría, en donde se establecen conclusiones y recomendaciones emitidas con el objetivo de que se implementen acciones correctivas de las falencias identificadas en el control interno y contribuyan al cumplimiento coordinado de los planes operativos y

estratégicos del Departamento que permitan mantener y mejorar la gestión de créditos.

El capítulo IV se emite las conclusiones y recomendaciones que a nuestro criterio son las más propensas para lograr mejoras en las operaciones de la organización, las recomendaciones guardan coherencia entre lo que se comenta y lo que se concluye. Las recomendaciones son generales y constructivas para la entidad.

En el Capítulo V, Anexos se realiza el examen de auditoría a los procesos en mención, cuyo objetivo es medir la eficiencia, eficacia y economía, dentro de un marco ético. Para ello se preparan los papeles de trabajo competentes, los mismos que respaldan los comentarios, hallazgos y recomendaciones emitidos en el informe de Auditoría. Constan los anexos de la siguiente información, programa de auditoría cuestionario de control, evaluación de control interno narrativas balance general y base de datos, cálculo y análisis de los diferentes tipos de créditos como son: microcrédito, consumo y comercial y análisis de checklist.

2.1.1.1 Generalidades de la Empresa

Identificación de la Empresa

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” UFE LTDA.
Dirección: Av. Daniel León Borja 31-40 y Vargas Torres
Ciudad: Riobamba
Provincia: Chimborazo
Teléfono: 032 960 476
Fax: 032 961 039
Email: www.unionferroviaria.com

2.1.1.2 Reseña Histórica

Según el Estatuto de la COAC UFE LTDA (2008, p.1) con respecto a la reseña histórica dice:

Antecedentes históricos de la constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” U.F.E Ltda.

Un grupo de veintiocho servidores de la empresa de ferrocarriles de Riobamba, se pusieron de acuerdo para organizar una cooperativa de ahorro y crédito que aglutine a los trabajadores ferroviarios.

Acta Constitutiva

En la ciudad de Riobamba a los 26 días del mes de enero de 1973 a las 8 de la noche, en el aula obrera de la Federación de Trabajadores Libres de Chimborazo “FETLICH - CEOLS”, previa convocatoria efectuada por los promotores señores Ángel Paredes, Carlos Cajas, Rómulo Falconí, César Andrade, José Moreno, Jorge Gonzales, Luis Pino, Edgar Pino, Gonzalo Hinojosa, Luis Zapata, Rubén Lozano, Luis Hidrovo, Carlos Hurdiales, Servio Montenegro, Rafael Peñafiel, Nelson Falconí, Gualberto Brito, Gualberto Abad, Ludovico Morales, Eduardo Hernández, Jorge Benavides, Gladys Arias, se reúnen los que suscriben el acta constitutiva bajo la dirección del Lcdo. Jorge Paredes Vinuesa, instructor de “FETLICH _ CEOLS”, a fin de organizar la cooperativa de ahorro y crédito. Paredes, asesor de cooperativismo expone detalladamente los principios y filosofías de la doctrina cooperativista, destacando las propuestas humanistas y socio-económicas que persigue una entidad cooperativa, así como los deberes y derechos de los socios y los requisitos que deben cumplirse para obtener la personería jurídica.

Solicita a continuación se designe un Director de Asambleas y un Secretario Ad – doc, nombramientos que recaen en: El Sr. Ángel Paredes y Gladys Arias respectivamente, quienes aceptan y pasan a ejercer sus funciones. Explicado el planteamiento de la organización de la cooperativa de Ahorro y Crédito, se acepta por unanimidad la moción del Sr. César Andrade, que fue apoyada, discutida y aprobada que la cooperativa se denomine COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA. A continuación se designa por votación nominal a los miembros de la Directiva Provisional que desempeñarán sus funciones hasta que el Ministerio de Previsión Social y Trabajo apruebe el estatuto de la entidad, la directiva queda formada de la siguiente manera:

PRESIDENTE:	Carlos Cajas
SECRETARIO:	Luis Zapata
TESORERO:	Luis Hidrovo
PRIMER VOCAL:	César Andrade
SEGUNDO VOCAL:	Rubén Lozano
TERCER VOCAL:	Gladys Arias

Luego de ser elegidos se posesionan en sus cargos y prestan la promesa de ley, la asamblea, encarga a la directiva provisional realizar los trámites legales, elaborar el estatuto y conseguir la aprobación legal del Ministerio. Siendo la diez de la noche se clausura la sesión y suscriben el presente documento en unidad de acto con el Secretario que certifica.

2.1.1.3 Base Legal de la COAC UFE LTDA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UFE Ltda., cumple y se rige bajo los siguientes cuerpos legales:

- **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria**

Son preceptos legales de aplicación obligatoria para el sistema cooperativo, esta ley es la encargada de regular a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de nuestro país.

- **Reglamento de Segmentación de las COAC según la SEPS**

Resolución N° JR – STE- 2012 – 2013, de la junta de Regulación de la Superintendencia Popular y Solidaria, en la cual especifica los segmentos de la Cooperativas de Ahorro y Crédito según parámetros de prioridad como: activos, número de cantones en los que opera y número de socios.

- **Ley de Régimen Tributario**

Son aquellos tributos con los cuales debe cumplir la Cooperativa de forma puntual y obligatoria con el Servicio de Rentas Internas (SRI).

- **Ley de seguridad Social.**

Es la ley que establece los derechos y obligaciones que tienen los afiliados con el Seguro Social, para obtener los beneficios que este les ofrece por sus prestaciones y servicios; entre los más importantes que se encuentran en el Art 3 de esta ley los riesgos cubiertos por el Seguro General Obligatorio en casos de enfermedad, maternidad, riesgo de trabajo, vejez, muerte y cesantía.

- **Estatutos de la Cooperativa.**

Es el conjunto de reglas que norman el funcionamiento interno, el mismo que es elaborado por la Cooperativa en el cual se presenta las diferentes

2.1.1.4 Servicios

Dentro de los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” UFE LTDA se encuentran:

- Ahorros
- Préstamos
- Fondo Mortuorio

2.1.1.4.1 Ahorros

Los socios podrán ahorrar mensualmente, mediante descuentos por roles o por ventanilla, en calidad de ahorro ordinario, los depósitos pueden ser desde \$1.00 hasta la cantidad de \$30.00, los mismos que no podrán ser retirados, sino al momento de su separación de la institución.

2.1.1.4.2 Prestaciones

Los préstamos de acuerdo a la forma de pago son:

- Préstamos Ordinarios;
- Préstamos Extraordinarios;
- Préstamos Estudiantiles.

2.1.1.4.2.1 Préstamos Ordinarios: son los que, para concederlos deben atenerse a la aprobación previa, por parte de la Comisión de Crédito, sujetos al estricto orden de presentación y con un máximo que determinará el Consejo de Administración.

2.1.1.4.2.2 Préstamos Extraordinarios: son los préstamos que tienen atención prioritaria y deben ser cancelados en un plazo de cinco meses por ventanilla.

2.1.1.4.2.3 Préstamos Estudiantiles: estos préstamos se concederán en temporadas de ingresos a instituciones educativas de cualquier nivel, con la respectiva justificación, deben ser cancelados por ventanilla en un plazo máximo de cinco meses.

2.1.1.4.3 Garantías

Todo socio prestatario está obligado a otorgar garantía, la misma que estará siempre en proporción con el monto del crédito obtenido; especialmente cuando la totalidad del préstamo sobrepase de la suma que posea en ahorros y certificados de aportación.

2.1.1.4.4 Aval de dos Socios

Esta garantía será exigida en caso de préstamos ordinarios. Ningún dirigente de la Cooperativa puede ser garante solidario de otro socio, para el retiro de los préstamos, el deudor está obligado a presentar la cédula de ciudadanía.

El interés sobre los préstamos a plazo fijo y de amortización gradual fijará el Consejo de Administración, en caso de morosidad se aplicará el 2% de multa a los saldos, aparte del interés por mora.

2.1.1.4.5 Fondo Mortuario

Estatutos COAC UFE LTDA (2008, p. 12) en lo referente a servicio de fondo mortuario consta:

El fondo mortuario se formará con el aporte obligatorio de todos los socios, que consiste en la cuota de \$1.00, que será descontada simultáneamente con el ahorro y/o depositada directamente en la caja de la Cooperativa.

Se establece el fondo mortuario en favor del socio, su cónyuge, padres e hijos del afiliado en la siguiente escala:

- Por el fallecimiento del socio: \$500.00
- Por el fallecimiento de su cónyuge: \$300.00
- Por el fallecimiento de sus hijos: \$250.00.

- Por el fallecimiento de sus padres: \$100.00
- Por seguro de desgravamen: \$240.00

El socio será acreedor a este beneficio:

- Cuando haya cumplido como mínimo dos años de afiliación.
- Siempre que no exista un atraso de más de noventa días en el pago de la cuota ordinaria destinada al Fondo Mortuario.
- No estar atrasado en más de noventa días en las cuotas de amortización de préstamos antes del deceso.
- La justificación, conforme a derechos, de ser él o los beneficiarios del fondo mortuario, de acuerdo con la documentación habilitante.

2.1.1.5 Misión

El concepto de misión según (Alberti. 2008) es el siguiente:

La misión es mucho más concreta y específica que la visión. La misión se puede centrar en los medios con los que la empresa va a competir en el mercado y tiene que reflejar las necesidades de los grupos de interés que conforman una empresa; sus accionistas, empleados, directivos, clientes, proveedores, entorno, etc. Debe ser un instrumento de identificación y cohesión de toda la plantilla. (p. 8)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UFE Ltda., actualmente no cuenta con una Misión institucional, por lo que he creído conveniente y necesario proporcionar dicha información que es muy importante para su imagen corporativa que muestre a sus clientes y al público en general.

A continuación se muestra la misión propuesta.

Somos una institución financiera fundada por ferroviarios, fomentamos cultura de ahorro en nuestros socios y administramos sus recursos con honestidad y transparencia, contamos con equipo humano capacitado y competente que brinda productos y servicios con calidad y calidez.

2.1.1.6 Visión

Para (David. F. 2006) el concepto de visión es:

Los gerentes y ejecutivos de una empresa deben estar de acuerdo con la visión principal que la empresa intenta hacer realidad a largo plazo. Una declaración de la visión debe responder a la pregunta básica ¿qué queremos llegar a ser?, la declaración de la visión debe ser corta, formada de preferencia por una oración y desarrollada por tantos gerentes como sea posible. (p.56)

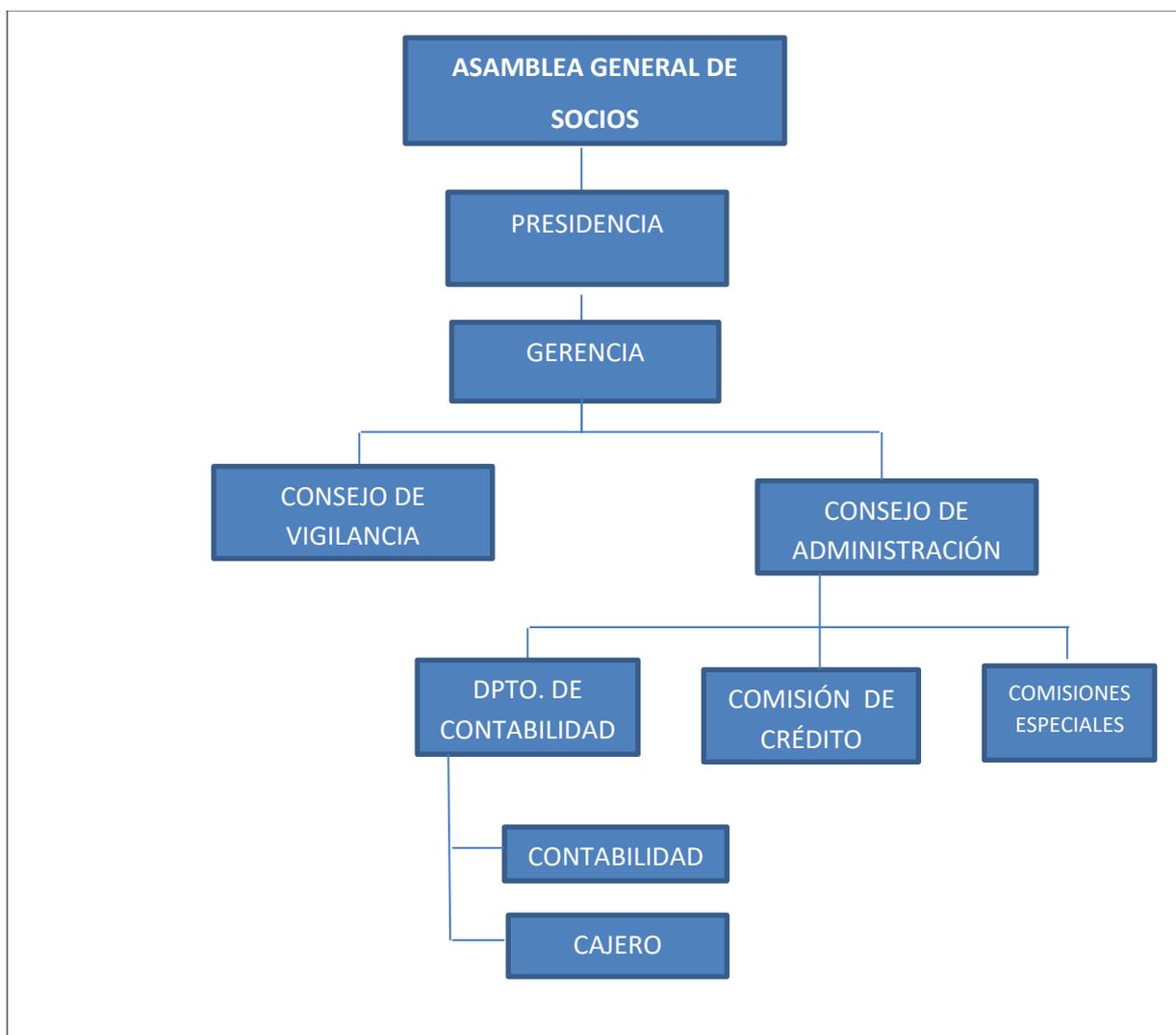
La Cooperativa de Ahorro y Crédito UFE Ltda., actualmente no cuenta con una Visión institucional, por lo que he creído conveniente y necesario proporcionar dicha información que es muy importante para su imagen corporativa que muestre a sus clientes y al público en general.

A continuación se muestra la visión propuesta.

Convertirnos en una Cooperativa con liderazgo que nos permita mayor posicionamiento en la ciudad y provincia, a través de pilares fundamentales como lo son la eficiencia y transparencia.

2.1.1.7 Estructura Organizacional

Gráfico 1: Organigrama Estructural de la COAC UFE Ltda.



Realizado por: La Autora

Asamblea General

La Asamblea General estará integrada por los socios que figuren en el registro respectivo y que estuvieren en pleno goce de sus derechos. La Asamblea General estará presidida por el Presidente del Consejo de Administración, y en el caso de falta o impedimento de éste, por uno de los vocales en orden de elección.

Presidencia.

El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durará en sus funciones por un año, pudiendo ser reelegido por

una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal de dicho Consejo. El presidente actual de la institución es el Sr. Rómulo Falconí.

Gerencia

El Gerente será designado por el Consejo de Administración y podrá ser o no socio de la Cooperativa, será caucionado y considerado como empleado de la entidad, quien estará amparado por las Leyes Laborales y el Seguro Social. El actual Gerente de la Cooperativa es el Sr. Jorge Benavides.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa, y estará integrado por cinco miembros y sus respectivos suplentes, elegidos por la Asamblea General, durarán en sus funciones tres años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo una sola vez consecutiva.

Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la Gerencia, estará integrado por un mínimo de tres miembros escogidos en Asamblea General y durarán en sus funciones tres años y podrán ser elegidos para el mismo cargo una sola vez.

Departamento de Crédito

La comisión de Crédito estará integrada por tres socios elegidos en la Asamblea General y durarán en sus funciones tres años, de acuerdo a la votación obtenida y podrán ser reelegidos.

Comisiones Especiales

Las Comisiones Especiales serán permanentes u ocasionales, las designará el Consejo de Administración con tres miembros que durarán un año en sus funciones.

2.1.1.8 Diagnóstico Situacional

En la actualidad la auditoría de gestión dentro de una empresa es casi necesaria e indispensable, ya que es una herramienta de control ante todos los procesos que se

realizan dentro de una organización; debido que a través de ella se puede realizar un diagnóstico que permita detectar posibles fallas que se estén cometiendo y de esta manera proponer o perfeccionar políticas que ayuden al talento humano de la empresa en su desempeño diario y así la institución logre una mayor eficiencia con sus clientes.

Es por eso que es necesario realizar un diagnóstico tanto interno como externo de la Cooperativa UFE Ltda., para conocer su situación actual.

2.1.1.9 Análisis FODA

(Díaz. L. 2005) en lo que refiere al análisis FODA dice:

El análisis FODA es una herramienta analítica apropiada para trabajar, con información limitada sobre la empresa o institución, en las etapas de diagnóstico o análisis situacional con miras a la planeación integral. Es un modelo sencillo y claro que provee dirección y sirve como base para la creación y el control de planes de desarrollo de empresas y de comercialización. (p. 105)

El principal aporte del análisis FODA consiste en la separación analítica de los efectos del medio ambiente en dos partes: una interna y otra externa.

Tabla 1: Matriz FODA

Factores Clave		
Contexto	Factores Positivos	Factores Negativos
Interno	Fortalezas	Debilidades
Externo	Oportunidades	Amenazas

Fuente: DÍAZ, Luis Fernando (2005)

2.1.1.10 Análisis Interno

El análisis interno para (Díaz. L. 2008) es:

Se relaciona con los aspectos sobre los cuales el planificador o jerarca involucrado tiene algún grado de control. Se trata de la identificación de las fortalezas y debilidades de la organización o área de trabajo, por medio de la comparación realista con servicios alternativos y sustitutos. (p. 106)

El análisis interno es un diagnóstico que permite evaluar los recursos con los que cuenta la empresa para de ese modo conocer la situación actual, sus capacidades y así determinar en qué es fuerte o débil la Cooperativa; de esta manera mantener las fortalezas y corregir las debilidades.

2.1.1.10.1 Fortalezas

- Cuenta con la confianza por parte de los socios.
- Atención personalizada con los clientes.
- Otorga préstamos con bajas tasa de interés.
- Existe buen nivel de comunicación entre sus colaboradores.
- Cuenta con infraestructura propia.
- Facilidad de la COAC para la realización de créditos emergentes y rápidos.

2.1.1.10.2 Debilidades

- No tiene un sistema técnico que permita recopilar la información básica y elemental.
- No existe capacitación al personal para actualizar sus conocimientos.
- No cuenta con personal capacitado para desempeñar los diferentes cargos en la institución.
- No cuenta con personal con visión al futuro.
- Archivo inadecuadamente estructurado.
- Falta de liquidez para entregar préstamos de montos muy altos.
- Falta de instrumentos para dar seguimiento de morosidad.
- Insuficiente prevención y seguimiento de morosidad.
- Imagen corporativa inadecuada que permita su identificación.
- Inexistencia de planificación en cada una de las áreas.

2.1.1.11 Análisis Externo

El tema de análisis externo según el autor (Díaz. L. 2005) presenta el siguiente concepto:

La parte externa revela las oportunidades que ofrecen el mercado y las amenazas claves que debe enfrentar la institución en su entorno. Dado que sobre esas condiciones la organización tiene poco o ningún control directo, implica un reto a la

capacidad y la habilidad de los jefes el aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas. (p. 106)

El análisis externo consiste en analizar los acontecimientos y tendencias que rodean a la Cooperativa, los mismos que podrían beneficiarla o perjudicarla, es decir que se debe aprovechar al máximo las oportunidades y tratar de minimizar las amenazas.

2.1.1.11.1 Oportunidades

- Necesidad económica de las personas.
- Acceso a nuevas zonas del país.
- Captación de nuevos socios.
- El incremento de socios permite la entrega de créditos.
- Crecimiento del sector micro empresarial a nivel nacional
- Fomento por parte del Gobierno al sector de la Economía Popular y Solidaria.
- Mayores segmentos de mercados para las COAC.

2.1.1.11.2 Amenazas

- Nuevas regulaciones legales que pueden hacer que el movimiento Cooperativo entre en crisis.
- Cooperativas locales con más productos financieros.
- Competidores actuales y el surgimiento de nuevos.
- Inestabilidad económica del país.
- La baja captación de las remesas disminuye la liquidez de la economía.
- El poder de la competencia en el sector financiero es muy fuerte, especialmente por parte de los bancos y COAC del segundo segmento que están controladas por la SEPS.
- Las aprobaciones de nuevas leyes tributarias, financieras.
- Delincuencia.

2.1.1.12 Regulación para la Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

RESOLUCIÓN N° JR- STE- 2012 -003, de la Junta de Regulación de La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dice:

Artículo 1. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ubicara a las cooperativas de ahorro y crédito en segmentos denominados: uno, dos, tres y cuatro.

Artículo 2. Mientras se expida la regulación diferenciada para los distintos segmentos, las cooperativas de ahorro y crédito, que a la fecha de emisión de la presente regulación se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, conformaran el segmento cuatro.

Artículo 3. Para ubicar a las cooperativas de ahorro y crédito que se encontraban reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, en los segmentos uno, dos y tres, se tomaran en cuenta los parámetro fijados en la tabla, conforme el siguiente orden de prioridad: activos, número de cantones en los que opera y número de socios.

Gráfico 2: Segmentos de la CAOC

Segmento	Activos (USD)	Cantones	Socios
Segmento 1	0 - 250.000,00	1	más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000,00	1	hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.000,01 - 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o mas	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

Fuente: www.seps.gob.ec Recuperado 03/11/2014

Artículo 4. La Superintendencia de Economía Popular y solidaria determinara cuando una cooperativa de ahorro y crédito ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda.

Artículo 5. Las cooperativas de ahorro y crédito no podrán utilizar la segmentación con fines publicitarios o de promoción. (www.seps.gob.ec. Recuperado 03/11/2014).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría De Gestión

Concepto

El concepto de auditoría de gestión para (Blanco Luna. Y. 2003) es el que se presenta:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 233)

Y para (Cepeda. A. 2002) es:

La auditoría operativa o de gestión se ha definido como un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de la empresa y de sus componentes, de sus planes y políticas, de sus controles financieros y operativos, de esos modos de operación y del aprovechamiento de sus recursos físicos. (p. 125)

Por los conceptos enunciados anteriormente se puede decir que una auditoría de gestión es vital para la gerencia de una COAC ya que se encarga de evaluar objetiva e integralmente a través de un equipo especializado las actividades que realiza la Cooperativa, de modo que se pueda conocer el grado de eficiencia y eficacia con el que se desenvuelve el talento humano dentro de la misma para cumplir con sus objetivos, así como corregir los errores que hasta el momento se estén cometiendo y prevenir los posteriores.

2.2.1.1 Aspectos Generales de la Auditoría de Gestión

2.2.1.1.1 Importancia de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es un importante instrumento de control sobre la administración en general, ya sea de instituciones del sector público o privado; pero tiene un significado más importante para aquellas que son públicas, ya que en las privadas existe la posibilidad de conocer de manera automática el grado de eficiencia y eficacia a través de la medición de la utilidad neta, debido a que los ingresos y

gastos están directamente relacionados, de modo que si la empresa produce utilidades aceptables se puede decir que está siendo eficientemente administrada, caso contrario de darse pérdidas o utilidades poco significativas se podrá tomar las correcciones respectivas.

Es por esto que la Auditoría de Gestión es muy importante para los ejecutivos de una empresa, ya que permite conocer la manera de resolver los problemas económicos, sociales y ecológicos que se presentan, generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas y objetivos propuestos por la organización y detectar a tiempo posibles errores que se estén cometiendo y darles solución inmediata.

2.2.1.1.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

En CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO (2011) con respecto a los objetivos de la Auditoría de Gestión consta:

El fin de la auditoría de gestión es determinar si el desempeño de una institución, ente contable o la ejecución de programas y proyectos se ha realizado de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia, por lo que se debe considerar para la realización de esta actividad de control los siguientes objetivos:

- Establecer el grado de cumplimiento de las facultades, objetivos y metas institucionales.
- Determinar la eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.
- Determinar si se están ejecutando exclusivamente, los sistemas, proyectos, programas y/o actividades que constan en la planificación institucional.
- Orientar a la administración en el establecimiento de procesos, tendientes a brindar información sobre el desarrollo de metas y objetivos.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, así como las políticas, planes y programas establecidos.
- Determinar el grado en que el organismo y sus servidores controlan y evalúan la calidad tanto de los servicios que presta, como de los bienes que adquiere.

- Medir el grado de confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa. (p. 8)

Por lo citado anteriormente se puede decir que la Auditoría de Gestión ayuda a la dirección de una empresa para que aproveche mejor sus recursos ya sean: humanos, materiales y tecnológicos buscando siempre el mejoramiento continuo de la institución.

Los resultados de la auditoría de gestión se pueden obtener: a corto plazo, con el diagnóstico y formulación de las recomendaciones tendientes a mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones examinadas, una vez identificadas las causas que originaron el incumplimiento de metas y objetivos.

2.2.1.1.3 Alcance de la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía.

2.2.1.2 Clasificación de la Auditoría

2.2.1.2.1 Clasificación por el modo de ejercer la Auditoría

(Cuellar. G. 2009) clasifica a la auditoría de la siguiente manera:

Auditoría Interna

La auditoría interna es el examen crítico y sistemático de los sistemas de control de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de los mismos. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública. (p. 17)

La auditoría interna es aquella realizada por un auditor que labore dentro de la institución, el mismo que realiza un diagnóstico de la empresa sin dejar de lado su profesionalismo y entregando informes confiables para la empresa.

Auditoría Externa

La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término Auditoría Externa a Auditoría de Estados Financieros, lo cual como se observa no es totalmente equivalente, pues puede existir Auditoría Externa del Sistema de Información Tributario, Auditoría Externa del Sistema de Información Administrativo, etc.(p. 16)

La auditoría externa es realizada por agentes ajenos a la empresa, la misma que se puede realizar por pedido de funcionarios de la institución o por algún ente regulador de la ésta, que quiera conocer la situación real de la empresa, esta auditoría puede realizarse a las diferentes áreas de la institución.

2.2.1.2.2 Clasificación por el Área Objeto de Estudio

(Cuellar. G. 2009) con respecto a la clasificación de la auditoría de acuerdo al área objeto de estudio dice:

Auditoría Financiera: Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen la condición indispensable que esta opinión sea expresada por un Contador Público debidamente autorizado para tal fin.

Auditoría de Gestión: La Auditoría administrativa puede definirse como el examen comprensivo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa de una institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

Auditoría Integral: Auditoría integral es proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiero, de gestión de control interno y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos.

Auditoría Gubernamental: El proceso que consiste en el examen crítico y sistemático del sistema de gestión fiscal de la administración pública y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación, realizado por las Contralorías General de la República, Departamental o Municipal, con el fin de emitir un dictamen sobre la eficiencia, eficacia y economicidad en el cumplimiento de los objetivos de la entidad estatal sometida a examen, además de la valoración de los costos ambientales de operación del Ente, para así vigilar la gestión pública y proteger a la sociedad. (p. 17)

Cada tipo de auditoría es importante dentro del ámbito que sea aplicada, ya que son varias las áreas que se pueden auditar dentro de una empresa y cada una es de vital importancia, por lo que deben ser diagnosticadas por separado; así como también, son varios los sectores empresariales que existen en nuestro país, y a los cuales es necesario realizar una auditoría de acuerdo al sector que pertenezcan.

En el presente trabajo se aplicará una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., para conocer cómo están siendo manejados todos sus recursos.

2.2.1.3 Técnicas de Auditoría

Al estudiar y evaluar el sistema de control interno y determinar el alcance de la Auditoría, el auditor debe obtener información suficiente, competente y relevante a fin de promover una base razonable para sus operaciones, criterios, conclusiones y recomendaciones.

Precisamente las técnicas de Auditoría son los diversos métodos utilizados por el auditor para obtener evidencias.

Entre las más conocidas tenemos las siguientes:

Gráfico 3: Técnicas de Auditoría

Técnica de Verificación Ocular	❖ Comparación ❖ Observación ❖ Revisión Selectiva ❖ Rastreo
Técnica de Verificación Verbal	❖ Indagación ❖ Análisis
Técnica de Verificación Escrita	❖ Conciliación ❖ Confirmación
Técnica de Verificación Documental	❖ Comprobación ❖ Computación
Técnica de Verificación Física	❖ Inspección

Fuente: MALDONADO, Milton. (2011)

Técnicas de verificación ocular: la Comparación consiste en prestar atención a los elementos para ver si existe o no, alguna similitud; la Observación esta técnica es la más utilizada durante una auditoría de gestión, ya que permite al auditor observar cada una de las operaciones que realiza el personal dentro de la institución; la Revisión Selectiva sirve para revisar de forma muy esporádica datos que por lo general son presentados por escrito y el Rastreo que es seguir una operación de un punto a otro de su procedimiento.

Técnicas de verificación verbal: la Indagación consiste en investigar acerca de las operaciones que se realizan dentro de la empresa y de este modo obtener la información que sirva de evidencia al auditor; en el Análisis se realiza un estudio de la información obtenida para lograr llegar a una deducción lógica.

Técnicas de verificación escrita: la conciliación establece la relación exacta entre conceptos interrelacionados; mientras que la confirmación consiste en cerciorarse acerca de la información financiera de la institución, a través de un ente o persona ajena a la empresa, pero que conozca sobre el procedimiento.

Técnicas de verificación documental: la comprobación es el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho; y la computación consiste

en realizar cálculos numéricos para verificar si las operaciones matemáticas e han realizado correctamente.

Técnica de verificación física: la inspección, esta técnica sirve para constatar la existencia de dinero en efectivo y documentos que represente valores para la empresa.

2.2.1.4 Herramientas de la Auditoría de Gestión

2.2.1.4.1 Indicadores de Gestión

(Estupiñán & Estupiñán. 2006) con respecto a los indicadores de gestión afirman:

Un indicador de gestión es una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto en proceso de una organización. Se clasifican en indicadores de gestión financieros calculados con base en el balance general y de resultados y los indicadores de procesos, que determinan la eficiencia, eficacia y la efectividad.

Un indicador de gestión es una herramienta que permite medir la gestión, o calcular el logro de objetivos sociales o institucionales. Si un indicador de gestión no sirve para mejorar la gestión, debe desecharse como se desecha un producto malo falto de calidad. (p. 31).

Los indicadores de gestión constituyen una herramienta muy importante en la aplicación de una Auditoría de Gestión ya que a través de ellos se puede conocer de modo cualitativo y cuantitativo, la forma de cómo está siendo manejada la institución para mantener aquellos indicadores que den resultados positivos y mejorar o si es necesario eliminar los que están perjudicando a la institución.

Requisitos de los indicadores:

Los requisitos de los indicadores para (Estupiñán & Estupiñán. 2006) son:

El uso adecuado de los indicadores supone que cumplan ciertos requisitos, es decir, deben ser:

- **Contrastables:** de todos, es el requisito más importante. Todo indicador debe tener una fuente de verificación o contrastación, de acuerdo con las fuentes que fueron enunciadas anteriormente.

- **Explícitos:** todo indicador debe quedar taxativamente descrito.
- **Periódicos:** como son parte del sistema de gestión, debe establecerse un monitoreo periódico, de acuerdo con los objetivos y metas del plan estratégico.
- **Complementarios:** un indicador aislado no revela la complejidad de los problemas de una organización; sólo es una señal entre un conjunto complejo de síntomas de la salud de una organización.
- **Relevantes:** los indicadores cumplen la función de ser orientadores de la gestión. Un exceso de indicadores puede dificultar el proceso de toma de decisiones y confundir a la gerencia sobre la naturaleza. (p. 35)

Todo indicador debe cumplir con requisitos indispensables al momento de ser aplicados, es decir que tener una fuente de dónde comprobar su autenticidad o calidad, así como también debe ser claro y exacto, deben ser aplicados con cierta frecuencia de tiempo para conocer si se cumplen con lo que desea la Cooperativa, además para que una Auditoría de Gestión sea bien aplicada los indicadores que se utilicen deben complementarse entre ellos y por último deben ser relevantes ya que son los encargados de guiar la gestión de una empresa.

Clases de Indicadores

(Maldonado. M. 2011) en lo que se refiere a las clases de indicadores menciona;

- **Indicadores de Eficiencia**

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin. (p. 85)

- **Indicadores de Eficacia**

Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de resultados en relación al presupuesto asignado. (p. 86)

2.2.1.4.2 Programa de Auditoría

Un programa de auditoría es una serie de una o más auditorías previstas para un período de tiempo determinado y dirigida a un fin específico. La gestión de un

programa de auditoría necesita: una planificación adecuada, recursos (económicos/humanos) y procedimientos. (Fundación Eca Global. 2007, p. 254)

2.2.1.4.3 Plan de Auditoría

Es el documento final de la fase de planeamiento en el cual se resumen las decisiones más importantes relativas a la estrategia para el desarrollo de la auditoría de gestión. Determina, entre otros aspectos, los objetivos y alcance de la auditoría, las áreas o actividades a examinarse y el potencial humano necesario para su ejecución. (<http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indp.htm#10>. Recuperado. 22/01/2015)

2.2.1.4.4 Cuestionario de Control Interno

Según (Venegas. W. 2007) el cuestionario de control interno es un documento base para el diagnóstico del sistema de control interno vigente en la empresa que se somete a la revisión de una auditoría y su aplicación es de primordial importancia para que el profesional que realiza el examen pueda determinar con cierta claridad, la profundidad y extensión que deberá aplicar cada una de las pruebas de auditoría, motivo por el cual su aplicación se constituye en el procedimiento inicial de trabajo de auditoría. (p. 3).

2.2.1.4.5 Papeles de Trabajo

El concepto de papeles de trabajo para (Franklin. B. 2007) es el siguiente:

Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el auditor tiene que hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo, que no son otra cosa que los registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que llega.

Estos papeles proporcionan el soporte principal que, en su momento, el auditor incorporará en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; además, apoyan la ejecución y supervisión del trabajo. Deben formularse con claridad y exactitud, considerando los datos referentes al análisis, comprobación, opinión y conclusiones sobre los hechos, transacciones o situaciones detectadas. (p 131).

El auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, cuya forma y contenido dependen de las condiciones de aplicación de la auditoría, ya que son el testimonio que registra el trabajo efectuado y el respaldo de sus juicios y conclusiones.

2.2.1.4.6 Evidencias

(Franklin. B. 2007) con respecto al tema de las evidencias dice:

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo al reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real que debe tener; en consecuencia, es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución. (p .132)

La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

- **Física:** se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos de la empresa en la cual se está realizando la auditoría de gestión y se la puede presentar a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, entre otros.
- **Documental:** se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contrato, registro, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo; además que este tipo de evidencia le sirve al auditor como respaldo del trabajo que ha realizado en el momento de presentar su informe.
- **Testimonial:** se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría, es decir, es la información que se obtiene a través de las entrevistas que se aplican a los funcionarios de la institución y de esta manera conocer de fuentes fidedignas la situación de la empresa.
- **Analítica:** comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes, este tipo de evidencia puede no estar disponible fácilmente en un formato

confeccionado. Mucha de esta evidencia puede ser desarrollada por el auditor. (p 133)

2.2.1.4.7 Hallazgos de Auditoría

En relación a los hallazgos de Auditoría (Ortiz. A. 2005) dice:

“Resultados de la evaluación de la evidencia reunida durante la auditoría comparada con los criterios de auditoría acordados. Los hallazgos de auditoría proveen la base para su informe”. (p. 83).

2.2.1.5 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (Abril, 2012), referente al concepto de las NAGAS expresa:

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

2.2.1.5.1 Clasificación de las NAGAS

Las NAGAS que se encuentran actualmente vigentes son diez y son las siguientes:

Normas Generales o Personales

1. Entrenamiento y Capacidad Profesional: la Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor.

Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.

2. Independencia: en todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio.

El auditor debe expresar su opinión libre de presiones o compromisos que afecten su calidad de profesional, es por esto que debe actuar de forma imparcial ante los hechos.

3. Cuidado o Esmero Profesional: debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen.

El auditor al momento de ejecutar su trabajo lo debe hacer con el mayor profesionalismo, además que al momento de dar su dictamen, éste debe estar impecable.

Normas de Ejecución del Trabajo

4. Planeamiento y Supervisión: la auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado.

Es muy importante que una auditoría sea debidamente planificada para evitar posibles errores que se puede cometer en su aplicación y si éstos ocurrieran, poder detectarlos y corregirlos a tiempo a través de una supervisión.

5. Estudio y Evaluación del Control Interno: debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría.

Actualmente el control interno en las instituciones es de suma importancia ya que es la forma de conocer el estado en el cual se encuentra la empresa, ya que a través de éste el auditor puede y no tener confianza en los registros contables de la institución auditada.

6. Evidencia Suficiente y Competente: debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría.

La evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión.

La evidencia será suficiente, cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está

juzgando han quedado razonablemente comprobados. Los auditores obtienen la evidencia suficiente a través de la certeza absoluta, pero mayormente con la certeza moral.

Normas de Preparación del Informe.

7. Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA):

El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son reglas generales, adoptadas como guías y fundamento en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes, o también se puede conceptuarlos a manera de leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable.

Los PCGA, garantizan la razonabilidad de la información expresada a través de los Estados Financieros y su observancia es de responsabilidad de la empresa examinada.

8. Consistencia: el informe deberá identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente.

9. Revelación Suficiente: las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a menos que se especifique de otro modo en el informe.

10. Opinión del Auditor: el dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando.

Se debe recordar que el propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen:

- a) Opinión limpia o sin salvedades;
- b) Opinión con salvedades o calificada;
- c) Opinión adversa o negativa;
- d) Abstención de opinar.

2.3 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.3.1 Fase I: Conocimiento Preliminar o Diagnóstico

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal, esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable.

Las tareas básicas que se realizan en esta fase son:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:
 - La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
 - La actividad principal.
 - La situación financiera, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.

De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo, el ambiente organizacional, la visión.

En el caso de la COAC UFE Ltda., no existe información de auditorías anteriores, ya que nunca se ha realizado ningún tipo de auditoría en la entidad.

2.3.2 Fase II: Planificación, Evaluación de Control Interno

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y las siguientes fases, también las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos, el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables y las fechas de ejecución del examen.

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
2. Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzo adicionales en la fase de Ejecución, a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinarán la naturaleza y alcance del examen.

2.3.3 Fase III: Ejecución, Determinación de Hallazgos

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante) basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Las tareas que se realizan en esta fase son:

1. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de la técnicas de auditoría como: inspección física, observación, calculo, indagación, análisis, etc.

2. Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, componente y relevante.
3. Elaboración de hojas de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.
4. Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas o auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo oriente y supervise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados.

2.3.4 Fase IV: Comunicación de Resultados

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, también llamado Carta de Gerencia.

En esta fase, las tareas que se llevan a cabo son las siguientes:

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas o auditores en la parte que se considere necesario.
2. Comunicación de resultados; si bien ésta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen, esto permitirá por una parte para reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.3.5 Fase V: Seguimiento

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente.

2.4 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.4.1 Hipótesis General

La realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el período 2011, permite determinar la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus directivos y colaboradores.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión.

2.5.2 Variable Dependiente

Evaluar la eficiencia y eficacia en el desempeño de los directivos y colaboradores.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 De Campo: “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos.” (Herrera. L; Medina. A & Naranjo. G. 2004, p. 103).

Fue de campo porque fue realizada en la Cooperativa, lugar donde se obtuvo la información y donde se aplicó las encuestas a los socios y los cuestionarios a los trabajadores.

3.1.2 Documental Bibliográfica: “tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”. (Herrera. L; Medina. A & Naranjo. G. 2004, p. 103).

Se aplicó esta modalidad debido a que se investigó en libros y otro tipo de documentos teoría básica de auditoría, la misma que fue aplicada en el presente trabajo.

3.2 Tipos de Investigación

El tipo de investigación que se empleó en este trabajo fue la investigación Aplicada, Descriptiva, Bibliográfica y de Campo.

3.2.1 Exploratorio: los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. (Hernández; Fernández & Baptista. 1997, p. 70).

Se empleó este tipo de investigación ya que fue necesario conocer la información general de la Cooperativa y de esta manera estar al tanto de las situaciones problemáticas que existían al momento.

3.2.2 Descriptivo: “un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la

redundancia describir lo que se investiga”. (Hernández; Fernández & Baptista. 1997, p. 71).

Fue una investigación de tipo descriptiva porque se conoció y cuantifico los problemas que ocurrían en la Cooperativa basándose en la información obtenida de la misma.

3.2.3 Explicativo: “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales.” (Hernández; Fernández & Baptista. 1997, p. 74).

Con la aplicación de este tipo de investigación se pudo interpretar los resultados obtenidos en el trabajo de auditoría de los hechos ocurridos.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

Para (Caballero. W, sf) los conceptos de población y muestra son, respectivamente:

“Una población o universo es el conjunto formado por todas las medidas o contadas que se hacen sobre un conjunto de personas, animales o cosas, que poseen alguna característica común especificada”. (p. 130)

La población que se utilizó en este trabajo es el número de socios de la COAC UFE LTDA que viven en la ciudad de Riobamba.

3.3.2 Muestra

“Una muestra es un conjunto de medidas o contadas que constituyen casi siempre una parte de la población”. (p. 131)

Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (95%)

p= Variabilidad positiva (0,5)

q= Variabilidad negativa (0,5)

E= Margen de error (5%)

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) 238}{238(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{228,5752}{0,595 + 0,96}$$

$$n = \frac{228,5752}{1,555}$$

$$n = 146,99$$

$$n = 147$$

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de Investigación

Los métodos de investigación que se usaron en la Auditoría de Gestión fueron:

3.4.1.1 Método Deductivo: a través de este método se obtuvo la información acerca de las condiciones generales en la que se encontraba la Cooperativa en ese momento, y de este modo determinar el sector específico que se debía dar análisis (hallazgos).

3.4.1.2 Método Inductivo: con este método se pudo realizar el estudio de los procesos que se realizan en cada área de la Cooperativa, basándose en las evidencias respectivas.

3.4.2 Técnicas de Investigación

3.4.2.1 Entrevistas: esta técnica fue aplicada de forma directa con el personal de la Cooperativa, especialmente con el Gerente General para conocer los datos generales e importantes de la institución.

3.4.2.2 Cuestionario: el cuestionario que se aplicó es el de control interno al talento humano de la Institución realizando una serie de preguntas directas para conocer su desempeño en cada una de las áreas y conocer la situación en la que se encuentra la COAC; ésta técnica se aplicó en la fase tres de la auditoría que es la ejecución.

3.4.2.3 Cuadro de Ponderación: esta herramienta de Auditoría de Gestión se usó en la fase de ejecución, en la cual sobre una calificación de 10 puntos, se asignó la puntuación en cada una de las áreas de acuerdo a las respuestas de los cuestionarios de control interno y con la sumatoria de los puntajes que se obtuvo, se procedió a calcular el nivel de confianza.

3.4.2.4 Observación Directa: esta técnica permitió conocer el escenario en el cual se realizó la auditoría y verificar si la información proporcionada por el personal es la real y fue usada en casi todas las fases de la auditoría.

3.4.2.5 Técnicas de Auditoría utilizadas

Las técnicas que se presentan a continuación son las que se usaron para realizar la auditoría de gestión:

- **Comparación.-** mediante esta técnica se comparó las operaciones y procesos que se realizan en la Cooperativa con los resultados obtenidos en la auditoría aplicada, para la emisión del informe respectivo. Fases: 3) Ejecución y 4) Comunicación de resultados.
- **Observación.-** esta técnica fue aplicada en las fases 1) conocimiento preliminar y 3) ejecución, porque a través de ésta, se pudo constatar los procesos, ambiente de trabajo, documentos legales y estadísticos de la Cooperativa, esenciales para el desarrollo de la auditoría.
- **Análisis.-** aquí se realizó la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman cada área, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos; como por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la entidad.
- **Comprobación.-** con esta técnica de auditoría se verificó la existencia, legalidad y legitimidad de la Cooperativa y de sus operaciones, a través de la presentación de documentos justificativos que respalden dichos

acontecimientos. Fue aplicada en las fases: 1) Conocimiento Preliminar y 3) Ejecución.

- **Revisión Selectiva.-** en esta técnica se realizó un breve examen de una parte del universo de datos (número de socios, personal, estados financieros, etc.) u operaciones, con el propósito de analizar los aspectos que requerían mayor o especial atención. Fases: 1) Conocimiento Preliminar y 3) Ejecución.

3.2.4.5 Encuesta: la encuesta se aplicó a una parte de los socios de la Cooperativa para de este modo conocer el nivel de satisfacción que tiene con respecto a la atención que brinda el personal en las distintas áreas de la entidad.

A continuación se presenta la encuesta aplicada a los socios:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENCUESTA

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción que tienen los socios con los servicios que presta la Cooperativa, solicitamos muy comedidamente responder las siguientes interrogantes.

1. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de la institución?

Excelente 54

Buena 84

Mala 9

2. ¿El personal tiene el aspecto adecuado (ropa y aseo)?

Si 131 **No** 16

3. ¿Las instalaciones con las que cuenta la Cooperativa son las adecuadas?

Si 110 **No** 39

4. ¿Se mostró igualdad de servicio para todos los clientes?

Si 140 **No** 7

5. ¿La atención a sus dudas y sugerencias son atendidas de forma amable e inmediata?

Si 123 **No** 24

6. ¿El personal de la Cooperativa cumple con los horarios establecidos por la Institución (08:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00)?

Si 93 **No** 54

7. ¿Cree Ud., que a través de la Auditoría de Gestión se puede determinar la eficiencia y eficacia de sus directivos y colaboradores?

Si 89 **No** 58

3.3 RESULTADOS

TABULACIÓN DE DATOS

1. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de la institución?

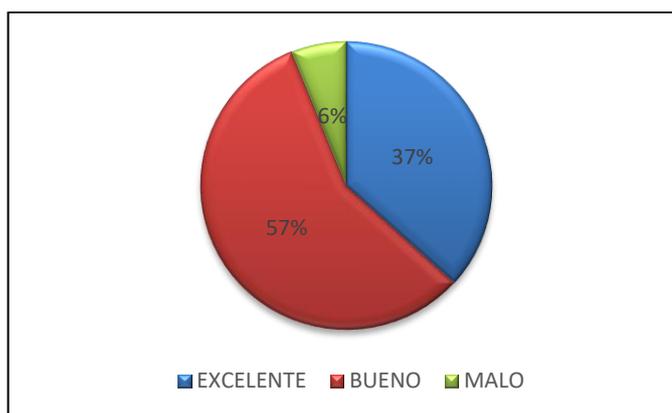
Tabla 2: Calificación a la Atención

CALIFICACIÓN	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	54	37%
BUENO	84	57%
MALO	9	6%
TOTAL	147	100%

Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 4: Calificación de la Atención



Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora.

Conclusión: Esta pregunta fue realizada con el afán de conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios con respecto a la atención que reciben por parte de cada uno de los empleados de la institución; en la cual se obtuvo como resultado que la atención es buena ya que los porcentajes más altos se encuentran entre los casilleros excelente y bueno, lo que quiere decir que el servicio que se da en la cooperativa es aceptable.

2. ¿El personal tiene el aspecto adecuado (uniforme y aseo)?

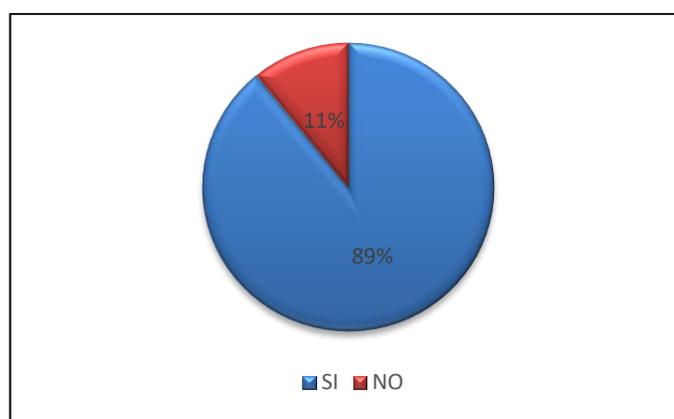
Tabla 3: Aspecto Personal

CALIFICACIÓN	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	131	89%
NO	16	11%
TOTAL	147	100%

Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora

Gráfico 5: Aspecto Personal



Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora.

Conclusión: A través de esta pregunta se quería saber si el personal que labora en la entidad tiene la presentación adecuada para atender al público; y los resultados fueron positivos, ya que el 89% de los encuestados respondieron que sí y el 11% que no, lo que quiere decir, que el aspecto que muestran los colaboradores de la Cooperativa es el correcto.

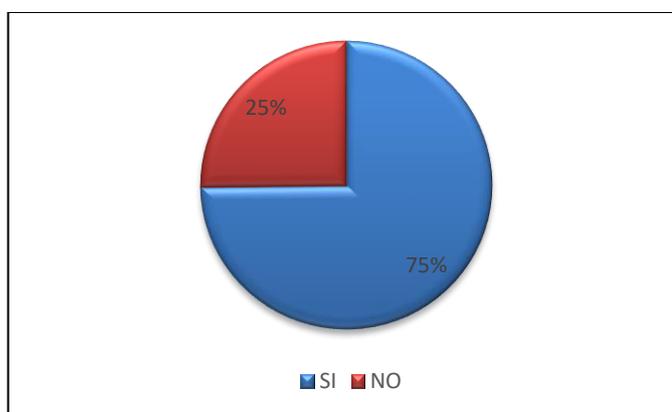
3. ¿Las instalaciones con las que cuenta la Cooperativa son las adecuadas?

Tabla 4: Instalaciones de la COOP

CALIFICACIÓN	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	110	75%
NO	37	25%
TOTAL	147	100%

Elaborado por: La Autora

Gráfico 6: Instalaciones de la Coop.



Fuente: COAC UFE
Elaborado por: La Autora.

Conclusión: Esta pregunta fue aplicada para conocer si los socios están de acuerdo con las instalaciones de la cooperativa, tanto en localización como en la distribución dentro de la misma y los resultados dieron: el 75% de los socios encuestados manifestaron que las instalaciones de la Cooperativas son adecuadas, mientras que el 25% dice que no, debido a que el espacio actual que ocupa la cooperativa es muy reducido y poco adecuado para esta actividad y consideran que se podrían trasladar a la planta baja donde serían más visibles al público y el espacio es más amplio.

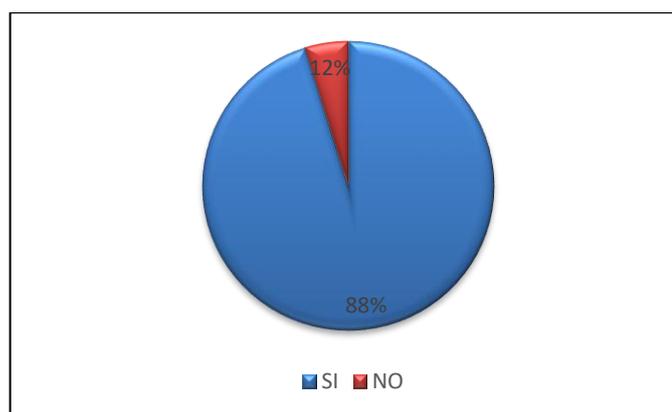
4. ¿Se mostró igualdad de servicio para todos los clientes?

Tabla 5: Igualdad de Servicio

CALIFICACIÓN	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	130	88%
NO	17	12%
TOTAL	147	100%

Elaborado por: La Autora

Gráfico 7: Igualdad de Servicio



Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora.

Conclusión: Esta pregunta se aplicó para conocer si al momento de prestar los servicios en la cooperativa se lo hace de forma igualitaria con todos los socios o si existe alguna preferencia por algunos de ellos. En cuanto a la igualdad que se da al momento de prestar un servicio los socios, el 88% de los encuestados contestaron que si existe igualdad de servicio con los clientes, no obstante el 12% supieron manifestar que no, por lo que se puede decir existe cierta preferencia a personas recomendadas por los directivos de la institución.

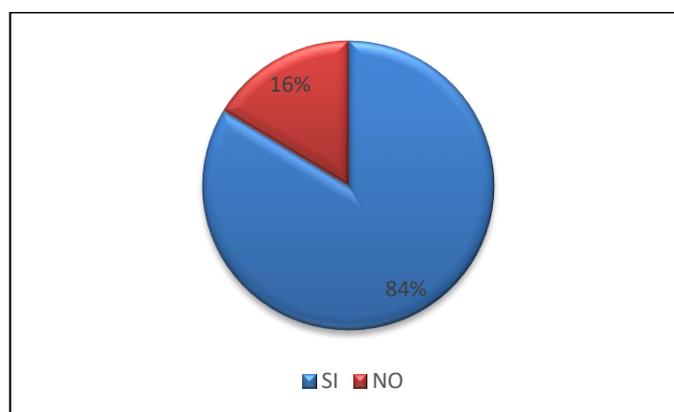
5. ¿La atención a sus dudas y sugerencias son atendidas de forma amable e inmediata?

Tabla 6: Dudas y Sugerencias

CALIFICACIÓN	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	123	84%
NO	24	16%
TOTAL	147	100%

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 8: Dudas y Sugerencias



Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora.

Conclusión: Esta pregunta se aplicó para conocer si al momento que los socios tienen alguna duda o quieren dar sus sugerencias, éstas son o no atendidas de la forma adecuada y a tiempo, de lo cual la mayoría de los encuestados que representa el 84% dijeron que si, mientras que el 16% manifestaron que es no; por lo que se puede decir que se lo hace correctamente.

6. ¿El personal de la Cooperativa cumple con los horarios establecidos por la Institución (08:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00)?

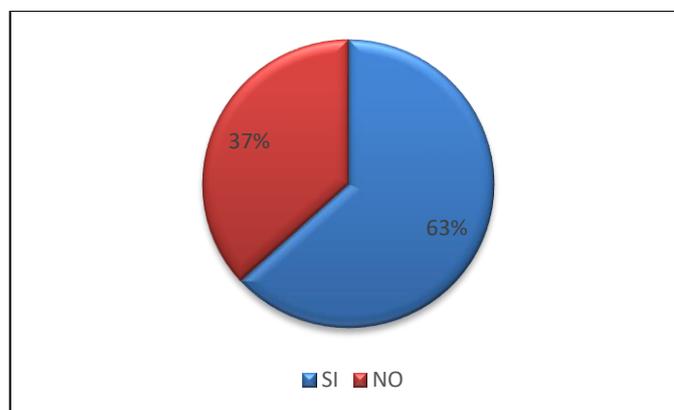
Tabla 7: Cumplimiento de Horarios Establecido

CALIFICACIÓN	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	93	63%
NO	54	37%
TOTAL	147	100%

Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 9: Cumplimiento de Horarios Establecidos.



Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora.

Del total de socios encuestados el 63% contestó que el personal de la Cooperativa si cumple con los horarios de atención establecidos, sin embargo el 37% que es un porcentaje considerable dio que no, la explicación que dieron las personas que contestaron que no es que en el área de contabilidad a veces no le encuentran a la contadora de la Institución.

7. ¿Cree Ud., que a través de la Auditoría de Gestión se puede determinar la eficiencia y eficacia de sus directivos y colaboradores?

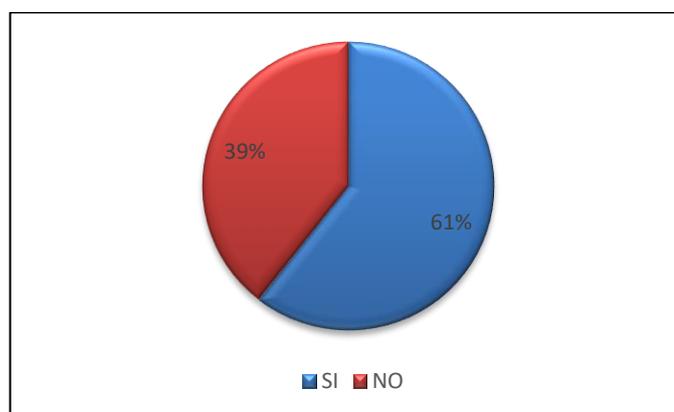
Tabla 8: Eficacia y Eficiencia

CALIFICACIÓN	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	89	61%
NO	58	39%
TOTAL	147	100%

Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 10: Eficacia y Eficiencia



Fuente: COAC UFE

Elaborado por: La Autora.

Conclusión: Con esta pregunta se busca saber si los consideran que a través de una auditoría de gestión se puede medir el desempeño de los directivos y colaboradores de la Institución a lo que respondieron, el 61% dijeron que si, mientras el 39% dijo que no, las personas que contestaron que no es básicamente porque no tienen mucho conocimiento de lo que se trata el tema.

3.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.4.1 Planteamiento de la Hipótesis

El establecimiento de las hipótesis nula y alternativa es el inicio de la comprobación de la hipótesis del trabajo de investigación. La hipótesis nula se denota como H_0 , y constituye lo que queremos desacreditar; mientras que la hipótesis alternativa es una afirmación de la característica investigada, su símbolo es H_1 .

Con lo anteriormente mencionado las hipótesis son:

H_0 (Hipótesis Nula): La realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el período 2011, no permite determinar la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus directivos y colaboradores.

H_1 (Hipótesis Alternativa): La realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el período 2011, no permite determinar la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus directivos y colaboradores.

3.4.2 Verificación de la Hipótesis.

Para realizar la justificación del trabajo de investigación es necesario realizar la verificación de la hipótesis, la misma que se comprobó a través de la prueba del Chi cuadrado (χ^2), el cual permite determinar los valores observados y esperados realizando una comparación de las frecuencias en base de la hipótesis que se quiere verificar. Su fórmula es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

En dónde:

χ^2 = chi cuadrado.

f_o = frecuencia observada.

f_e = frecuencia esperada.

Para proceder al cálculo del chi cuadrado primero se debe expresar la frecuencia observada en las encuestas realizadas.

Tabla 9: Frecuencia observada

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
Pregunta 6	93	54	147
Pregunta 7	89	58	147
Total	182	112	294

Fuente: Encuestas realizadas a los socios

Realizado por: La Autora

Después se realiza el cálculo de la frecuencia esperada con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{(total\ columna)(Total\ Fila)}{Suma\ total}$$

Frecuencia esperada para: SI

$$f_e = \frac{(182)(147)}{294}$$

$$f_e = 91$$

Frecuencia esperada para: NO

$$f_e = \frac{(112)(147)}{294}$$

$$f_e = 56$$

Tabla 10: Frecuencia Esperada

Preguntas	Si	No	Total
Pregunta 6	91	56	147
Pregunta 7	91	56	147
Total	182	112	294

Fuente: Encuestas realizadas a los socios

Realizado por: La Autora

Una vez encontrada la tabla de frecuencia esperada, el valor de X² se obtiene con la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Tabla 11: Cálculo Estadístico

fo	fe	(fo - fe)	(fo - fe)²	(fo - fe)²/fe
91	102	-11	121	1,19
91	102	-11	121	1,19
56	45	11	121	2,69
56	45	11	121	2,69
TOTAL				7,75

Cálculo

$$x^2 = \sum \frac{(\text{fo} - \text{fe})^2}{\text{fe}}$$

$$x^2 = \frac{121}{102}$$

$$x^2 = 1.19$$

Dónde: Prueba chi = 7,75

Una vez realizado el cruce de variables se calculan los grados de libertad GL (grados de libertad) con la ecuación siguiente:

$$\text{GI} = (\text{Columnas} - 1) * (\text{Filas} - 1)$$

$$\text{GI} = (2-1) * (2-1)$$

$$\text{GI} = 1 * 1$$

$$\text{GI} = 1$$

Se recomienda para la prueba de la hipótesis trabajar con un nivel de confianza NC del 95% y el siguiente nivel de significación α (alfa):

$$\alpha = 1 - \text{NC}$$

$$\alpha = 1 - 0,95$$

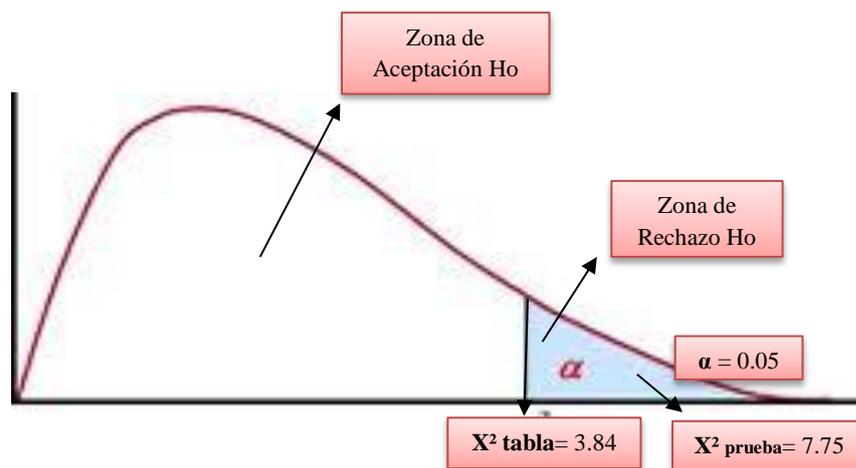
$$\alpha = 0,05$$

Especificaciones de las Regiones de Aceptación y Rechazo

Gráfico 11: Distribución X2

Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
	No significativo								Significativo		

Gráfico 12: Verificación de la Hipótesis



Decisión.- Como el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el tabulado rechazo la hipótesis nula es decir: La realización de la Auditoría de Gestión a la COAC UFE Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el período 2011, permite determinar la eficacia y eficiencia de sus directivos y colaboradores, con un nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO IV

MARCO PROPOSITIVO

4.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DURANTE EL PERÍODO 2011.

4.1.1 Contenido de la Propuesta

a) Objetivo del Examen

Realizar un examen de la gestión de la Cooperativa con el propósito de emitir un informe final de auditoría y determine el grado de eficiencia y eficacia en la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

b) Alcance

El período a examinar está comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, tiempo en el cual se realizará una revisión, evaluación y análisis de los objetivos y metas de la institución, su estructura organizacional y funcional, además del desempeño individual de cada uno de los colaboradores de la institución, con el fin de emitir un informe que contenga las conclusiones y recomendaciones respectivas.

c) Metodología

- Entrevista a la autoridad principal de la institución.
- Realización de programas de auditoría por área.
- Aplicación de cuestionarios de control interno a los principales colaboradores de la institución.

4.1.2 Abreviaturas

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÁREA DE GERENCIA
ABREVIATURAS**

JB	Jaqueline Balseca.
MF	Martha Flores.
MM	Mónica Miranda.
PA	Programa de Auditoría.
CPR	Carta de Presentación.
PLA	Plan de Auditoría.
CC	Carta de Compromiso.
CP	Cuadro de Ponderación de Riesgo.
CCI	Cuestionario de Control Interno.
DR	Determinación de Riesgo y Confianza.
DRG	Determinación de Riesgo y Confianza Global.
IG	Indicadores de Gestión.
IF	Indicadores Financieros.
HH	Hoja de Hallazgos.
CR	Conclusiones y Recomendaciones.
HA	Hoja de Abreviaturas.
HE	Hoja de Entrevistas.

4.2 FASE I
CONOCIMIENTO PRELIMINAR O DIAGNÓSTICO

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA DE GERENCIA PROGRAMA AUDITORÍA</p>							
<table border="1" style="border: 2px solid black; padding: 5px;"> <tr> <td style="color: red; font-weight: bold;">PA 1</td> <td style="font-weight: bold;">1/1</td> </tr> </table>						PA 1	1/1
PA 1	1/1						
Objetivo General							
Conocer los procesos generales de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana para determinar la situación en la que se encuentra al momento.							
Objetivos Específicos							
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener una visión general de la Cooperativa. 2. Crear el ambiente idóneo con el personal de la Cooperativa para realizar la auditoría. 							
N°	Descripción de Procedimiento	Ref. P/T	Fecha	Respn.	Observaciones		
1	Realizar la carta de presentación al gerente de la cooperativa.	CP 1	14/01/2014	MM			
2	Realizar el plan de auditoría.	PLA 1	14/01/2014	MM			
3	Solicitar la carta de compromiso para la aplicación de la auditoría.	CC 1	14/01/2014	MM			
4	Aplicar entrevista al Gerente General.	EI	17/01/2014	MM			

4.2.1 Carta de Presentación

Riobamba, 15 de diciembre de 2013

Sr.

Jorge Benavides

GERENTE DE LA COAC UFE LTDA

Presente

De mi consideración.

Mediante la presente le extiendo un atento y cordial saludo, el motivo de esta carta es para agradecer que haya tomado en cuenta la petición para realizar una Auditoría de gestión en esta cooperativa, nuestra firma auditora (Miranda & Asociados) cuenta con la experiencia suficiente que garantiza la calidad de nuestros servicios.

A continuación presentamos el plan de auditoría esperando que el mismo cumpla sus expectativas.

Atentamente:

Dra. Martha Flores

JEFE DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

4.2.2 Plan de Auditoría

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLAN DE AUDITORÍA
2011-12-31

a) Información General

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., fue creada en la ciudad de Riobamba el 26 de enero de 1973 por un grupo de socios de la empresa de ferrocarriles.

b) Recurso Humano

EQUIPO DE TRABAJO		
CARGO	NOMBRE	SUELDO
Jefe de Equipo	Dra. Martha Flores	USD 1,200
Auditor Sénior	Dra. Jaqueline Balseca	USD 1,000
Auditor Junior	Ing. Mónica Miranda	USD 600
	TOTAL	USD 2,800

c) Tiempo a utilizarse

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	
ACTIVIDAD	TIEMPO
Conocimiento Preliminar o Diagnóstico	20 Días
Planificación	30Días
Ejecución	30 Días
Comunicación de Resultados	10 Días
TOTAL	90 Días

d) Recursos materiales

RECURSOS MATERIALES	
RECURSO	USD
2 Resmas de papel	\$ 10.00
Esferos	\$ 3.00
Lápices	\$ 1.50
Borradores	\$ 1.00
Correctores	\$ 2.50
Resaltadores	\$ 3.00
Carpetas	\$ 3.00
CD`S	\$ 4.00
Impresiones	\$ 50.00
Flash memory	\$ 10.00
TOTAL	\$ 88.00

e) Recursos económicos

RECURSOS ECONÓMICOS	
DETALLE	USD
Sueldos	\$ 2,800.00
Materiales	\$ 88.00
Tecnología	\$ 910.00
Movilización	\$ 30.00
TOTAL	\$ 3.828,00

Dra. Martha Flores
Jefe del Equipo Auditor

4.2.3 Carta de Compromiso

Riobamba, 20 de diciembre de 2013

Dra.

Martha Flores

JEFE DEL EQUIPO DE AUDITORES

Presente,

De mi consideración.

Mediante la presente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., una vez revisada la propuesta profesional y teniendo conocimiento de la experiencia de su equipo de trabajo, aceptamos las condiciones y honorarios fijados y por lo tanto, sírvanse realizar la Auditoría de Gestión en nuestra querida institución lo más antes posible.

Atentamente.

Jorge Benavides

Gerente General COAC UFE Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENTREVISTA

E1 1/2

Nombre: Jorge Benavides

Cargo: Gerente

Fecha: 08/01/2014

1. ¿Cuál es el nombre de la Cooperativa?

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” UFE Ltda.

2. ¿Cuál es la dirección de la Cooperativa?

La Institución se encuentra ubicada en las calles Av. Daniel León Borja 31- 40 y Vargas Torres.

3. ¿Cuál es el objeto social de la Institución?

La cooperativa tiene como objeto social principal realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

4. ¿Según la SEPS en qué segmento se encuentra la Cooperativa y de qué tipos es?

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la Cooperativa se encuentra en el segmento número 2 y es de tipo cerrada.

5. ¿Cuál es la actividad principal de la Institución?

La actividad principal de la Cooperativa es el ahorro de sus socios y la otorgación de crédito a los mismos.

6. ¿Cuál es el órgano regulador de las actividades de la Cooperativa?

El órgano regulador de la cooperativa es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 24/04/2014

7. ¿Cuáles son las principales autoridades de la institución?

Las principales autoridades de la COAC UFE Ltda. Son:

Sr. Rómulo Falconí **Presidente**

Sr. Jorge Benavides **Gerente**

8. ¿Cuál es el número de colaboradores de la cooperativa y su respectivo cargo?

NOMBRE	CARGO
Sr. Jorge Benavides	Gerente
Lic. Anita Guadalupe	Contadora
Tgla. Jacqueline Abad	Asesor de Créditos
Tglo. Geovanny Brito	Cajero
Sra.Sonia Herrera	Limpieza

Fuente: COAC UFE LTDA

9. ¿Cuál es el número de socios de la Cooperativa?

Actualmente la Cooperativa cuenta con 753 socios activos.

10. ¿Cuáles son sus fuentes de financiamiento?

La única fuente de financiamiento con la que cuenta la Cooperativa son los ahorros de sus socios.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

4.3 FASE II
PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA DE GERENCIA PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN						PA 2 1/1
Objetivo General						
Evaluar los procesos que realiza la gerencia, para determinar puntos fuertes y emitir recomendaciones.						
Objetivos Específicos						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar información adecuada y oportuna de las funciones administrativas de la Cooperativa. 2. Determinar cuáles son las principales fortalezas que aportan el desarrollo adecuado de la entidad. 						
Nº	Descripción de Procedimiento	Ref. P/T	Fecha	Realizado por:	Observaciones	
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CCI 1	14/01/2014	MME		
2	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	CP 1	14/01/2014	MME		
3	Realizar una hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	HH 1 HH 2 HH 3 HH5 HH 6	14/01/2014	MME		

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE GERENCIA
 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

CCI 1 1/2

Nombre: Jorge Benavides

Cargo: Gerente General

Objetivo: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se realizan las actividades dentro de la Cooperativa durante el año 2011.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Cuenta la Cooperativa con: Misión Visión Objetivos Institucionales		X X X	La cooperativa no tiene imagen corporativa.
2	¿Posee Ud. en nivel académico idóneo para el cargo que desempeña?		X	Ex superintendente del ferrocarril.
3	¿Cuenta la Institución con la publicidad necesaria y suficiente para darse a conocer al público?		X	No tiene ningún tipo de publicidad.
4	¿Alguna vez se ha realizado una Auditoría de Gestión dentro de la Institución?		X	
5	¿Existe presupuesto para la capacitación del personal?		X	

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE GERENCIA
 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

CCI 1 2/2

Nombre: Jorge Benavides

Cargo: Gerente General

Objetivo: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se realizan las actividades dentro de la Cooperativa durante el año 2011.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
6	¿Existe un Manual de Funciones actualizado?		X	Se guían en los Estatutos de la COAC.
7	¿El personal está capacitado para realizar con eficacia sus funciones?		X	No todos están capacitados.
8	¿Es saludable el ambiente laboral dentro de la Cooperativa?	X		
9	¿El sistema informático con el que cuenta la Cooperativa es el idóneo y actualizado?		X	Utilizan el Apolo, es antiguo.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE GERENCIA
 CUADRO DE PONDERACIÓN**

CP 1 1/3

Cargo: Gerente General

N°	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
1	Cuenta la Cooperativa con: Misión Visión Objetivos Institucionales	10	0	Gerente	La cooperativa no tiene imagen corporativa.
2	¿Posee Ud. el nivel académico idóneo para el cargo que desempeña?	10	3	Gerente	Ex superintendente del ferrocarril.
3	¿Cuenta la Institución con la publicidad necesaria y suficiente para darse a conocer al público?	10	0	Gerente	No tiene ningún tipo de publicidad.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE GERENCIA
 CUADRO DE PONDERACIÓN**

CP 1 2/3

Cargo: Gerente General

Nº	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
4	¿Alguna vez se ha realizado una Auditoría de Gestión dentro de la Institución?	10	0	Gerente	
5	¿Existe presupuesto para la capacitación del personal?	10	0	Gerente	
6	¿Existe un Manual de Funciones actualizado?	10	4	Gerente	Se guían en los Estatutos de la Cooperativa.
7	¿El personal está capacitado para realizar con eficacia sus funciones?	10	5	Gerente	No todos están capacitados

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE GERENCIA
 CUADRO DE PONDERACIÓN**

CP 1 3/3

Cargo: Gerente General

N°	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
8	¿Es saludable el ambiente laboral dentro de la Cooperativa?	10	10	Gerente	
9	¿El sistema informático con el que cuenta la Cooperativa es el idóneo y actualizado?	10	5	Gerente	Utilizan el Apolo, es antiguo
TOTAL		90	27		

ELABORADO	FECHA: 17/01/2014
POR: MM	
REVISADO POR:	FECHA: 26/01/2015
MF	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE GERENCIA
 DETERMINACIÓN DE RIESGO**

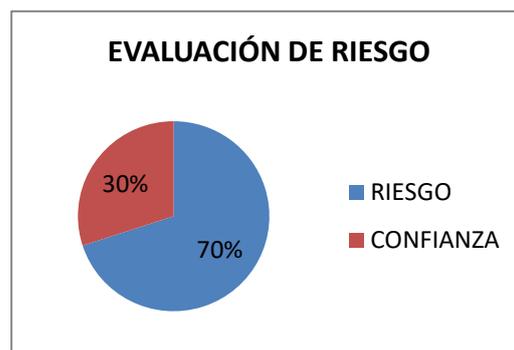
DR 1 1/1

Cargo: Gerente General

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{27 * 100}{90}$$

NC= 30%



NC= Nivel de confianza
CT= Calificación total
PT= Ponderación total

← **Riesgo de Control** →

Alto	Moderado	Bajo
15 – 55%	56 – 75%	76 – 95%
Bajo	Moderado	Alto

← **Nivel de Confianza** →

Conclusión: Después de realizar el análisis al área de gerencia de la cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 30% que corresponde a un nivel de confianza bajo y un riesgo de control alto ya que corresponde el 70%, pero podría subir si el gerente no toma acciones inmediatas en relación a las falencias encontradas para el buen funcionamiento de la institución.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CONTABILIDAD
 PROGRAMA DE AUDITORÍA**

PA 2 1/1

Objetivo General

Evaluar los procesos contables de la Cooperativa para determinar sus aciertos y formular recomendaciones.

Objetivos Específicos

1. Recopilar información adecuada y oportuna de las funciones contables de la Cooperativa.
2. Determinar cuáles son las principales fortalezas que permiten el desarrollo adecuado de la Entidad.

Nº	Descripción de Procedimiento	Ref. P/T	Fecha:	Realizado por:	Observaciones
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CCI 2	14/01/2014	MM	
2	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	CP 2	14/01/2014	MM	
3	Realice una hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	HH 3	14/01/2014	MM	

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CONTABILIDAD
 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

CCI 2 1/2

Nombre: Lic. Ana Guadalupe

Cargo: Contadora

Objetivo: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se realizan las actividades dentro de la Cooperativa durante el año 2011.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de procedimientos para el registro de transacciones?		X	
2	¿El sistema informático que Ud. utiliza es el adecuado para registrar las transacciones?		X	El sistema que se maneja actualmente es el Apolo.
3	¿Las transacciones económicas son registradas bajos el principio de realización contable?	X		
4	¿Los estados financieros se realizan de acuerdo a las NIIF?	X		
5	¿Posee Ud. el nivel académico idóneo para el cargo que desempeña?	X		Lic. En Contabilidad y Auditoría
6	¿Cumple con el horario de atención establecido por la Cooperativa?	X		
7	¿El plan de cuentas está de acuerdo al CUC?		X	Existe un plan de cuentas básico, según las necesidades de la Cooperativa, no se observa el CUC de la SEPS.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CONTABILIDAD
 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

CCI 2 2/2

Nombre: Lic. Ana Guadalupe

Cargo: Contadora

Objetivo: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se realizan las actividades dentro de la Cooperativa durante el año 2011.

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente?	X		
9	¿Se cumple a tiempo con las obligaciones que exige el S.R.I.?	X		

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CONTABILIDAD
 CUADRO DE PONDERACIÓN**

CP 2 1/3

Área: Contabilidad

Nº	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
1	¿Existe un manual de procedimientos para el registro de transacciones?	10	0	Contadora	
2	¿El sistema informático que Ud. es el adecuado para registrar las transacciones?	10	5	Contadora	El sistema que se maneja actualmente es el Apolo.
3	¿Las transacciones económicas son registradas bajos el principio de realización contable?	10	10	Contadora	
4	¿Los estados financieros se realizan de acuerdo a las NIIF?	10	6	Contadora	

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÁREA DE CONTABILIDAD
CUADRO DE PONDERACIÓN

CP 2 2/3

Área: Contabilidad

Nº	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
5	¿Posee Ud. el nivel académico idóneo para el cargo que desempeña?	10	10	Contadora	Es licenciada en Contabilidad y Auditoría.
6	¿Cumple con el horario de atención establecido por la Cooperativa?	10	6	Contadora	No siempre cumple con los horarios establecidos de 8:00 a 13:00 y; 14:00 a 17:00.
7	¿El plan de cuentas está de acuerdo al CUC?	10	0	Contadora	Existe un plan de cuentas básico, según las necesidades de la Cooperativa, no se observa el CUC de la SEPS.
8	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente?	10	10	Contadora	

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÁREA DE CONTABILIDAD
CUADRO DE PONDERACIÓN

CP 2 3/3

Área: Contabilidad

N°	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
9	¿Se cumple a tiempo con las obligaciones que exige el S.R.I?	10	10	Contadora	
TOTAL		90	57		

ELABORADO	FECHA: 17/01/2014
POR: MM	
REVISADO POR:	FECHA: 26/01/2015
MF	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE GERENCIA
 DETERMINACIÓN DE RIESGO**

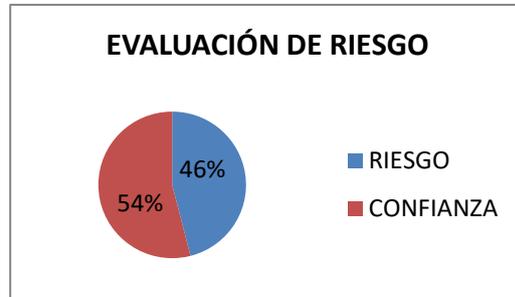
DR 2 1/1

Cargo: Contadora

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{57 * 100}{90}$$

NC= 63%



NC= Nivel de confianza
CT= Calificación total
PT= Ponderación total

← **Riesgo de Control** →

Alto	Moderado	Bajo
15 – 55%	56 – 75%	76 – 95%
Bajo	Moderado	Alto

← **Nivel de Confianza** →

Conclusión: Al aplicar el cuestionario de control interno al área de contabilidad de la cooperativa se obtuvo como resultados que el nivel de confianza, como el riesgo de control se encuentran en un nivel moderado, por lo que se puede decir que las estrategias aplicadas por la contadora no las son correctas y debería mejorar en aquellos puntos en donde obtuvo bajas calificaciones.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA
ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÁREA DE CRÉDITO
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

PA 3 1/1

Objetivo General

Evaluar los procesos de Crédito de la Cooperativa para determinar los puntos fuertes y dar las respectivas recomendaciones.

Objetivos Específicos

1. Recopilar información adecuada y oportuna de las funciones del Área de Crédito.
2. Determinar cuáles son las principales fortalezas que permiten el desarrollo adecuado de la entidad.

Nº	Descripción de Procedimiento	Ref. P/T	Fecha:	Realizado por:	Observaciones
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CCI 3	20/01/2014	MM	
2	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	CP 3	20/01/2014	MM	
3	Realizar una hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	HH 4	20/01/2014	MM	

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CRÉDITO
 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

CCI 3 1/1

Nombre: Jacqueline Abad

Cargo: Oficial de Crédito

Objetivo: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se realizan las actividades dentro de la Cooperativa durante el año 2011

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos?		X	
2	¿Posee Ud. el nivel académico idóneo para el cargo que desempeña?		X	Tiene estudios incompletos en contabilidad y auditoría (sexto semestre).
3	¿Existe una evaluación previa a los socios que requieren de un crédito?	X		
4	¿Cumple Ud. con el horario de atención establecido por la Cooperativa?	X		
5	¿Existe algún límite en el monto para emisión de créditos?	X		El monto máximo es de \$ 12,000
6	¿Se prohíbe otorgar créditos a socios con antecedentes de morosidad?		X	Según el caso del socio.
7	¿Los créditos son aprobados por la Comisión de Créditos?		X	Son aprobados por el gerente.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CRÉDITO
 CUADRO DE PONDERACIÓN**

CP 3 1/2

Área: Créditos

Nº	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
1	¿Existe un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos?	10	0	Asesor de Crédito	
2	¿Posee Ud. el nivel académico idóneo para el cargo que desempeña?	10	6	Asesor de Crédito	Tiene estudios incompletos en contabilidad y auditoría. (sexto semestre).
3	¿Existe una evaluación previa a los socios que requieren de un crédito?	10	10	Asesor de Crédito	
4	¿Cumple Ud. con el horario de atención establecido por la Cooperativa?	10	10	Asesor de Crédito	

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CRÉDITO
 CUADRO DE PONDERACIÓN**

CP 3 2/2

Área: Créditos

N°	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
5	¿Existe algún límite en el monto para emisión de créditos?	10	10	Asesor de Crédito	
6	¿Se prohíbe otorgar créditos a socios con antecedentes de morosidad?	10	3	Asesor de Crédito	
7	¿Los créditos son aprobados por la Comisión de Créditos?	10	0	Asesor de Crédito	Son aprobados por el Gerente.
TOTAL		70	39		

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CRÉDITO
 DETERMINACIÓN DE RIESGO**

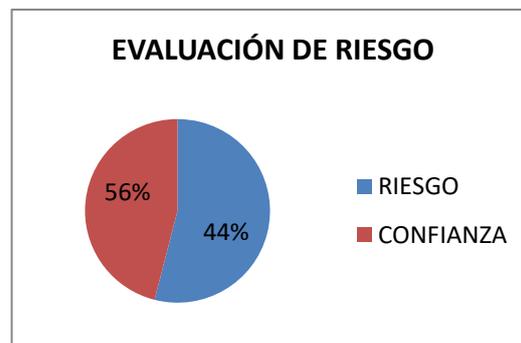
DR 3 1/1

Cargo: Asesor de Crédito

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{39 * 100}{70}$$

NC= 56%



NC= Nivel de confianza
CT= Calificación total
PT= Ponderación total

← **Riesgo de Control** →

Alto	Moderado	Bajo
15 – 55%	56 – 75%	76 – 95%
Bajo	Moderado	Alto

← **Nivel de Confianza** →

Conclusión: Al realizar el diagnóstico al área de créditos de la Cooperativa se pudo observar que el nivel de confianza y el nivel de riesgo son moderados, pero si no se toman los correctivos necesarios en cuanto a las políticas de emisión de créditos se podrían convertir en porcentajes preocupantes para la Institución.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CAJAS
 PROGRAMA DE AUDITORÍA**

PA 4 1/1

Objetivo General					
Evaluar los procesos en el Área de caja de la Cooperativa para determinar sus aciertos y dar las respectivas recomendaciones.					
Objetivos Específicos					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar información adecuada y oportuna de las funciones del Área de Caja. 2. Determinar cuáles son las principales fortalezas que contribuyen con el desarrollo de la Entidad. 					
N°	Descripción de Procedimiento	Ref. P/T	Fecha:	Realizado por:	Observaciones
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CCI 4	20/01/2014	MM	
2	Elaborar una matriz de Ponderación de Riesgos y determinar el nivel de confianza de la Auditoría de Gestión.	CP 4	20/01/2014	MM	
3	Realizar una hoja de hallazgos con los puntos de control interno.	HH 7 HH 8	20/01/2014	MM	

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CAJA
 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

CCI 4 1/1

Nombre: Geovanny Brito

Cargo: Cajero

Objetivo: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se realizan las actividades dentro de la Cooperativa durante el año 2011

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Las actividades que Ud. realiza son supervisadas por la contadora?	X		
2	¿Cumple Ud. con el horario de atención establecido por la Cooperativa?	X		
3	¿Se usa formularios pre impresos (comprobantes) como constancia de desembolsos e ingresos de caja?		X	Los desembolsos de caja se realizan sin ninguna constancia.
4	¿Se realizan arquezos de caja sorpresivos?	X		Los realiza la contadora y el gerente
5	¿El efectivo recaudado es depositado de forma inmediata e intacta?	X		
6	¿Existe fondo de caja chica?	X		
7	¿El efectivo de la cooperativa cuenta con seguridad de bóveda y cámaras?		X	Existe una pequeña caja fuerte en el área de caja.
8	¿El monto asignado a diario es el suficiente para cubrir los requerimientos de los socios?	X		

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CAJAS
 CUADRO DE PONDERACIÓN**

CP 4 1/2

Área: Caja

N°	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
1	¿Las actividades que Ud. realiza son supervisadas por la contadora?	10	9	Cajero	
2	¿Cumple Ud. con el horario de atención establecido por la Cooperativa?	10	10	Cajero	
3	¿Se usa formularios pre impresos (comprobantes) como constancia de desembolsos e ingresos de caja?	10	0	Cajero	Los desembolsos de caja se realizan sin ninguna constancia.
4	¿Se realizan arquezos de caja sorprendivos?	10	10	Cajero	Los realiza la contadora y el gerente

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE CAJAS
 CUADRO DE PONDERACIÓN**

CP 4 2/2

Área: Caja

N°	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente Verificable	Observación
5	¿El efectivo recaudado es depositado de forma inmediata e intacta?	10	10	Cajero	
6	¿Existe fondo de caja chica?	10	10	Cajero	
7	¿El efectivo de la cooperativa cuenta con seguridad de bóveda y cámaras?	10	2	Cajero	Existe una pequeña caja fuerte en el área de caja.
8	¿El monto asignado a diario es el suficiente para cubrir los requerimientos de los socios?	10	9	Cajero	
TOTAL		80	60		

ELABORADO	FECHA: 17/01/2014
POR: MM	
REVISADO POR:	FECHA: 26/01/2015
MF	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 ÁREA DE GERENCIA
 DETERMINACIÓN DE RIESGO**

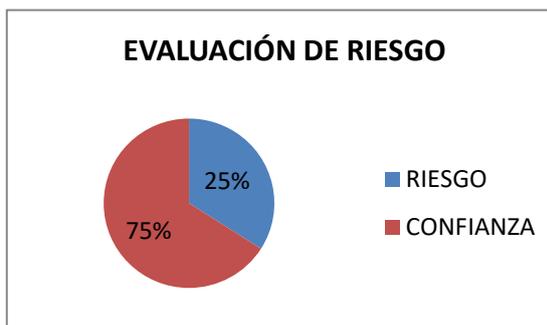
DR 4 1/1

Cargo: Cajero

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{60 * 100}{80}$$

NC= 75%



NC= Nivel de confianza
CT= Calificación total
PT= Ponderación total

← **Riesgo de Control** →

Alto	Moderado	Bajo
15 – 55%	56 – 75%	76 – 95%
Bajo	Moderado	Alto

← **Nivel de Confianza** →

Conclusión: Mediante la aplicación de control interno en el área de caja de la institución se obtuvo un nivel de confianza y un riesgo de control moderados. Debido a la falta de utilización de formularios pre impresos y pre numerados y de la seguridad necesaria en dicha área, si se corrige estas falencias los porcentajes podrían subir al mejor nivel de la tabla. Es el área más saludable en cuanto al desempeño de su encargado.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

4.4 DETERMINACIÓN DE RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA GLOBAL.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Calificación del Riesgo:

DRG 1 1/1

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15 – 55%	56 – 75%	76 -95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

PT

$$NC = \frac{183 * 100}{340}$$

340

$$NC = 54\%$$

Conclusión: Con estos resultados se puede concluir que el nivel de confianza con el que cuenta la COAC UFE LTDA es baja ya que representa el 54%, pero si no se toman los correctivos necesarios en las áreas que presentan mayores problemas ésta podría bajar más, mientras que el riesgo que presenta la institución es alto pero podría pasar a moderado. A través de la fórmula de determinación de riesgos se pudo evidenciar que el área en donde se presentan mayor riesgo es el de Gerencia.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

4.3.1 INDICADORES DE GESTIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN		IG 1 1/5
1	<p>Recuperación = $\frac{\text{Créditos recuperados}}{\text{Créditos concedidos}} * 100$</p> <p>de cartera</p> <p>Recuperación = $\frac{371}{463} = 80\%$</p> <p>de cartera</p> <p>Comentario: Existe problemas en el procedimiento de emisión de créditos, ya que se entrega el dinero de socios responsables a otros que no cumplen con las obligaciones en los plazos establecidos, y por esto no existe eficiencia en la recuperación de cartera, ya que el 20% de los créditos otorgados no son recuperados.</p>	

2	<p>Aprobación = $\frac{\text{Nº de solicitudes aprobadas}}{\text{Nº de solicitudes recibidas}} * 100$</p> <p>de Créditos</p> <p>Aprobación = $\frac{463}{509} = 91\%$</p> <p>de créditos</p> <p>Comentario: Con este porcentaje 91% en lo que respecta a la aprobación de las solicitudes de crédito se puede concluir que son aprobados casi en su totalidad, a pesar los altos índices de morosidad, por lo que se debería restringir la emisión de créditos a los socios con antecedentes de incumplimiento con la Cooperativa.</p>	
---	---	--

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 INDICADORES DE GESTIÓN**

IG 1 2/5

3	<p>Créditos = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Créditos Ordinarios}}{\text{Total Créditos Otorgados}} * 100$</p> <p>Ordinarios Total Créditos Otorgados</p> <p>Créditos = $\frac{190}{463} * 100 = 41\%$</p> <p>Ordinarios 463</p> <p>Comentario: El 41 % del total de créditos emitidos por la Cooperativa corresponden a créditos ordinarios, éstos son de un monto máximo de \$12.000 y a un plazo de 5 años.</p>
----------	--

4	<p>Créditos = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Créditos Estudiantiles}}{\text{Total Créditos Otorgados}} * 100$</p> <p>Estudiantiles Total Créditos Otorgados</p> <p>Créditos = $\frac{18}{463} * 100 = 4\%$</p> <p>Estudiantiles 463</p> <p>Comentario: Sólo el 4% de los créditos otorgados en la cooperativa corresponden a los estudiantiles, ya que éstos se emiten en temporada de ingreso a instituciones educativas de cualquier tipo, su monto máximo es de \$300 y su plazo de 3 meses.</p>
----------	---

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 INDICADORES DE GESTIÓN**

IG 1 3/5

5	<p>Créditos Emergentes = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Créditos Emergentes}}{\text{Total Créditos Otorgados}} * 100$</p> <p>Créditos Emergentes = $\frac{255}{463} * 100 = 55\%$</p> <p>Comentario: La mayoría de créditos concedidos 55% corresponden a créditos emergentes, es decir, aquellos créditos que son emitidos en caja, su monto máximo es de \$400 con un plazo de 5 meses, este tipo de créditos equivalen a \$102.000 del monto total de créditos concedidos.</p>
----------	---

6	<p>Personal Calificado = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Empleados Calificados}}{\text{Total de Empleados}} * 100$</p> <p>Personal Calificado = $\frac{3}{6} * 100 = 50\%$</p> <p>Comentario: Con este resultado se puede afirmar que el 50% del personal que labora en la COAC no cuenta con la calificación idónea para desempeñar sus funciones, lo que perjudica a la institución ya que las actividades se realizan de manera empírica y como consecuencia de esto la Cooperativa no avanza.</p>
----------	--

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN**

IG 1 4/5

7	<p>Atención = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de dudas atendidas a socios}}{\text{Total dudas de socios}} * 100$</p> <p>Al Cliente Total dudas de socios</p> <p>Atención = $\frac{123}{147} * 100 = 84\%$</p> <p>Al Cliente 147</p> <p>Comentario: En lo referente a la atención de las dudas en los usuarios, ésta es positiva ya que 84% de las inquietudes presentadas fueron atendidas y solucionadas, generando bienestar en los socios.</p>
----------	---

8	<p>Satisfacción = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas con respuestas positivas}}{\text{Total personas encuestadas}} * 100$</p> <p>del Cliente Total personas encuestadas</p> <p>Satisfacción = $\frac{138}{147} * 100 = 94\%$</p> <p>del Cliente 147</p> <p>Comentario: A través de las encuestadas realizadas se obtuvo que el 94 % de las personas que se encuestaron se encuentran satisfechas con la atención que brinda el personal de la institución.</p>
----------	---

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 INDICADORES DE GESTIÓN**

IG 1 5/5

9

Incremento = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes nuevos}}{\text{N}^\circ \text{ de Clientes año 2010}}$

De Clientes N° de Clientes año 2010

Incremento = $\frac{57}{635} * 100 = 9\%$

De Clientes 635

Comentario: En el año 2011 se produjo un incremento del 9% de clientes, cifra no muy representativa, esto se da debido a que la Cooperativa es de tipo cerrada.

10

Uso de = $\frac{\text{Cantidad de material usado}}{\text{Cantidad Material Inventario}} * 100$

Materiales Cantidad Material Inventario

Uso de = $\frac{46}{126} * 100 = 37\%$

Materiales 126

Comentario: Del total de materiales con los que cuenta la empresa se utiliza el 37 % de éstos, ya que la diferencia corresponde a las sillas plásticas que son usadas esporádicamente.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

4.3.2 INDICADORES FINANCIEROS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES FINANCIEROS		IF 1 1/3
1	<p> Índice de Liquidez = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ </p> <p> Índice de Liquidez = $\frac{624.525,72}{524.902,31} = 1,19$ </p> <p> Comentario: A través del cálculo de este indicador se puede determinar que por cada dólar que tiene de deuda, la Cooperativa cuenta con 1,19 dólares para cubrir las obligaciones a corto plazo. </p>	

2	<p> Capital de Trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente </p> <p> Capital de Trabajo = 624.535,72 – 524.902,31 = 99.623,41 </p> <p> Comentario: La Cooperativa cuenta con un Capital de Trabajo aceptable, debido a que su activo corriente es suficiente para cubrir sus obligaciones a corto plazo. </p>	
----------	--	--

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 INDICADORES FINANCIEROS**

IF 1 2/3

3 **Índice de Endeudamiento** = $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$

Índice de Endeudamiento = $\frac{539.902,31}{686.238,14} = 0,70$

Comentario: el nivel de endeudamiento de la Cooperativa es muy alto y esto se convierte en un riesgo para la misma, ya que sólo el 30% es el activo propio de la entidad mientras que el restante 70% corresponde a deudas, es decir, que se encuentra en manos de acreedores.

4 **Cartera en Riesgo** = $\frac{\text{Cartera en Riesgo}}{\text{Total Cartera}} * 100$

Cartera en Riesgo = $\frac{80.874,19}{636.910,00} * 100 = 13\%$

Comentario: La Institución tiene un riesgo en los créditos del 13%, por lo que se considera alto, ya que es un riesgo de dos cifras y corresponde a los créditos que muy difícilmente podrán recuperar.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 INDICADORES FINANCIEROS**

IF 1 3/3

5 **Índice de Solvencia** = $\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$

Índice de Solvencia = $\frac{686.238,14}{539.902,31} = 1,27$

Comentario: Este índice indica el grado de garantía que tiene la Cooperativa con sus socios, en este caso \$1,27, es decir, que genera \$0,27 libre de las obligaciones que tiene con sus acreedores.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

4.4 FASE III

PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS

HH 1 1/1

DEFICIENCIA EN EL NIVEL ACADÉMICO DEL PERSONAL

CONDICIÓN: El personal que labora en la cooperativa no cumple con el perfil profesional para desempeñar cada uno de sus cargos, ya que son contratados por afinidad o parentesco con terceras personas.

CRITERIO: Toda institución debe contar con un manual de selección del personal que cuente con especificaciones del perfil que debe tener la persona a contratar de acuerdo al cargo a desempeñar en la entidad, además de describir deberes y obligaciones.

CAUSA: El desconocimiento, la voluntad de apoyar a personas que tengan algún parentesco con ferroviarios y la falta del manual.

EFECTO: Nunca ha existido procesos de selección del personal que labora en la COAC, por lo que ninguno de los trabajadores cuenta con un perfil profesional idóneo para el cargo que desempeñan, es por esto que existe porcentajes altos de créditos no recuperados (20% de los créditos concedidos), debido a que es una Cooperativa de tipo cerrada no ha captado un número considerable de nuevos clientes, además existe errores al momento de registrar transacciones razón por las que la Cooperativa no ha podido crecer y desarrollarse.

CONCLUSIÓN: La Cooperativa no cuenta con el personal capacitado y con deseos de superación profesional, por esta razón existe porcentajes altos de créditos no recuperados (20% de los créditos concedidos), debido a que es una Cooperativa de tipo cerrada no ha captado un número considerable de nuevos clientes, además existe errores al momento de registrar transacciones, por esto la entidad se encuentra estancada y no logra desarrollarse, y mucho menos crecer.

RECOMENDACIÓN: Diseñar un manual de procedimientos para la contratación del personal, el mismo que debe tomarse en cuenta al momento de seleccionar el personal para trabajar en la Institución.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS**

HH 2 1/1

INEXISTENCIA DE PUBLICIDAD

CONDICIÓN: La empresa no cuenta con ningún tipo de publicidad, para informar acerca de sus productos y servicios financieros al público.

CRITERIO: La publicidad es la forma de darse a conocer al público e informar los servicios que presta la Cooperativa y de este modo atraer más socios.

CAUSA: No existe interés por parte de los directivos de la institución y falta de presupuesto.

EFECTO: La Cooperativa es conocida sólo por los trabajadores y ex trabajadores del ferrocarril, más no tiene un posicionamiento en la ciudadanía riobambeña y esto no le permite captar nuevos clientes. Sólo tiene nueve nuevos socios con respecto al año pasado (2010).

CONCLUSIÓN: La Cooperativa nunca ha invertido en publicidad, lo que ocasiona el desconocimiento de ésta al público, además que no le permite captar nuevos clientes, ya que el incremento de socios en relación al año pasado (2010) fue tan sólo del 9%.

RECOMENDACIÓN: A los Directivos, diseñar una campaña publicitaria, tomando en cuenta la disponibilidad presupuestaria de la COAC UFE Ltda., dicha campaña podría ser con hojas volantes y tarjetas de presentación de la institución.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

DEFICIENTE SISTEMA INFORMÁTICO

CONDICIÓN: Mediante la técnica de observación se pudo determinar que el sistema que manejan en la cooperativa no es el adecuado (Apolo); además, se siguen registrando transacciones manualmente en tarjetas.

CRITERIO: Los sistemas de información computarizados se generan de acuerdo a los requerimientos o necesidades establecidas en cada entidad, con sujeción a las disposiciones vigentes. Independiente del nivel de complejidad o tamaño de la entidad.

CAUSA: El desconocimiento, la falta de presupuesto y el conformismo por parte del personal con el sistema actual.

EFECTO: El ineficiente sistema no aporta con la información confiable y oportuna al momento de tomar decisiones.

CONCLUSIÓN: El sistema informático con el que trabaja la institución es muy deficiente, ya que se desperdicia tiempo y no cuenta con suficientes opciones para registrar todas las transacciones u operaciones que se realizan en la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN: Los directivos de la institución deben analizar la posibilidad de acceder a un nuevo sistema que permita garantizar la confiabilidad en la información y ahorrar tiempo.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

EMISIÓN DE CRÉDITOS A SOCIOS CON ANTECEDENTES DE MOROSIDAD

CONDICIÓN: Se otorga créditos a socios que tienen antecedentes de morosidad, si estos tienen algún grado de afinidad con los directivos de la Cooperativa.

CRITERIO: Los créditos deben ser otorgados únicamente a socios que tengan responsabilidad con la COAC, que sean cumplidos con sus obligaciones.

CAUSA: La afinidad que tiene el socio moroso con los directivos (presidente y gerente) lo hizo candidato para la emisión de un crédito.

EFECTO: Generalmente en la COAC se ha otorgado créditos a socios que no son puntuales con el pago de sus obligaciones, debido a que tienen algún tipo de afinidad con el gerente o presidente de la Cooperativa lo que ha ocasionado un riesgo constante al momento de recuperar dichos créditos.

CONCLUSIÓN: Los directivos de la entidad autorizan créditos por compromiso con sus amistades, lo que ocasiona altos índices de morosidad en los créditos entregados.

RECOMENDACIÓN: A los directivos de la Cooperativa, realizar un manual de crédito en el cual se especifique la prohibición de emitir créditos a clientes que hayan tenido antecedentes de morosidad.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**INEXISTENCIA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LAS
DIFERENTES ÁREAS DE LA COOPERATIVA**

CONDICIÓN: Al momento en la Cooperativa no existe manual de procedimientos para ninguna de las actividades que se realizan.

CRITERIO: La entidad contará con un manual de procedimientos que contenga la descripción de los requisitos mínimos de todos y cada uno de los cargos que soportan su estructura administrativa. Este documento será actualizado periódicamente, constituyéndose en un instrumento valioso para los procesos de reclutamiento, selección y evaluación de personal.

CAUSA: La conformidad del personal de realizar su trabajo y la inexistencia de objetivos y metas establecidas.

EFECTO: En la COAC nunca ha existido un manual de procedimientos para cada una de las áreas y por ende no se han fijado objetivos y metas a cumplir, razón por la cual los trabajadores de la Cooperativa realizan su trabajo de acuerdo a sus criterios lo que ha ocasionado el estancamiento de la entidad.

CONCLUSIÓN: En ninguna de las áreas de la Cooperativa existe un manual de procedimientos que le sirva al personal como guía para desarrollar su trabajo de forma eficiente en base al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, actualmente realizan su trabajo de acuerdo al modo como se presenten las actividades.

RECOMENDACIÓN: A los directivos, diseñar un manual de procedimientos en el cual se detalle los procesos que deben seguirse en las diferentes áreas de la institución al momento de realizar su trabajo, además de establecer objetivos y metas institucionales.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

CONDICIÓN: El personal que labora en la institución no recibe ningún tipo de capacitación.

CRITERIO: La máxima autoridad de cada entidad dispondrá que los servidores sean entrenados y capacitados en forma obligatoria, constante y progresiva, en función de las áreas de especialización y del cargo que desempeñan.

CAUSA: La falta de presupuesto y el desconocimiento acerca de la importancia de la capacitación al personal.

EFFECTO: La Cooperativa no ha invertido en la capacitación de sus trabajadores, razón por la cual éstos nunca han contado con los conocimientos adecuados e idóneos para brindar un mejor servicio a los socios y de este modo lograr la satisfacción de los mismos.

CONCLUSIÓN: En la Cooperativa los directivos y colaboradores no tienen una visión acerca del desarrollo profesional de las personas, simplemente se conforman con la manera que están llevando la institución. Es evidente que la atención es buena pero no lo suficiente.

RECOMENDACIÓN: A los directivos asignar un presupuesto para capacitar al personal en cada una de las áreas que se desempeñan (por lo menos una vez al año) para brindar un mejor servicio al cliente.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA” LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS**

HH 7 1/1

CONDICIÓN: A través de la técnica de observación directa se pudo constatar que la cooperativa no cuenta con ningún tipo de seguridad en ningún área, mucho menos en la caja que es donde se maneja todo el efectivo.

CRITERIO: La Junta Bancaria del Ecuador No. JB-2011-1851 Art. 32. Sin perjuicio de la instalación de aquellas medidas de seguridad y protección que por propia iniciativa estimen convenientes y adecuadas, toda institución financiera deberá adoptar en cada uno de sus establecimientos las medidas mínimas de seguridad.

CAUSA: Falta de presupuesto y desconocimiento de los directivos sobre lo necesario de tener la seguridad adecuada en la Cooperativa.

EFECTO: Debido a que la Cooperativa no ha contado con las medidas de seguridad adecuadas, por lo que siempre ha existido el riesgo constante de sufrir robos, asaltos, entre otras circunstancias que pueden suceder por falta de dicha seguridad. Hasta el momento no ha ocurrido ninguno de estos eventos adversos, pero podrían suceder a futuro si no se toman los debidos correctivos.

CONCLUSIÓN: La COAC UFE LTDA no tiene la seguridad adecuada en sus instalaciones, situación que le vuelve vulnerable de sufrir asaltos o robos, entre otras circunstancias. Aunque hasta el momento ha ocurrido ninguno de estos eventos adversos, pero podrían suceder a futuro.

RECOMENDACIÓN: A los directivos contratar personal de seguridad además de establecer dispositivos, mecanismos y equipos que brinden protección a clientes, empleados y el patrimonio de la institución.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

FALTA DE FORMULARIOS PRENUMERADOS Y PREIMPRESOS

CONDICIÓN: Con la técnica de observación directa se determinó que no se emite ningún tipo de comprobante que le sirva al cajero de constancia de los desembolsos de dinero de la institución.

CRITERIO: Deberá utilizarse formularios pre numerados para la documentación importante (cheques, recibos, comprobantes de ingreso y egreso de caja, etc.) manteniendo controles físicos sobre el uso de tales formularios y copias legibles en orden numérico.

CAUSA: Desconocimiento de los principios de control interno, además que ningún dirigente de la Cooperativa considera necesario e importante emitir este tipo de formularios.

EFECTO: El cajero de la Cooperativa es el principal responsable del efectivo que ingresa y egresa, es por esto que cuando ha existido faltante de efectivo ha sido él quien ha tenido que reponerlo, ya que por la falta de formularios pre impresos y pre numerados no cuenta con la evidencia que lo respalde.

CONCLUSIÓN: En la Cooperativa al momento que el cajero realiza desembolsos de dinero, éste no lleva ningún tipo de registro o emite el comprobante respectivo, que le sirva como constancia de los ingresos y salidas de efectivo que realiza, por lo que al momento que exista faltante de dinero es él quien debe reponer el mismo.

RECOMENDACIÓN: A los directivos, realizar un talonario pre impreso y pre numerado de comprobantes de transacciones financieras, que facilite en especial el control en las entradas y salidas de dinero, además que permite un eficiente archivo debido a la secuencia numérica.

ELABORADO POR: MM	FECHA: 17/01/2014
REVISADO POR: MF	FECHA: 26/01/2015

4.5 FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de auditoría realizado ha sido constantemente supervisado, llegando a determinar que fue hecho de forma correcta y los resultados coinciden con las conclusiones del informe final.

La Dra. Martha Flores verificó y aprobó cada uno de los papeles de trabajo realizados.

El Sr. Jorge Benavides Gerente, de la Institución, ha estado presente en todas las actividades realizadas en la Cooperativa, así como cada uno de los funcionarios de cada área en donde se ha realizado la auditoría.

Para la Comunicación de Resultados es necesario realizar los siguientes pasos:

- Convocatoria a Conferencia Final.
- Acta de Conferencia Final de Comunicación de Resultados.
- Dictamen del Auditor
- Elaboración del Informe Final.

AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

Convocatoria a Conferencia Final

Riobamba, 21 de Febrero de 2014.

Sr.
Jorge Benavides
GERENTE DE LA COAC UFE LTDA

Presente.-

De mi consideración:

Se convoca al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., a la conferencia final de Comunicación de Resultados de la Auditoría de Gestión, realizada en esta Institución, por el período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, ejecutada mediante carta de compromiso con fecha 20 de Diciembre de 2013.

Dicho acto se llevará a cabo en el salón de reuniones de la Cooperativa en las calles Av. Daniel León Borja 31-40 y Vargas Torres.

Atentamente:

Dra. Martha Flores
JEFE DE EQUIPO AUDITOR

AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

Conferencia Final de Comunicación de Resultados

Riobamba, 21 de Febrero de 2014.

Sr.
Jorge Benavides
GERENTE DE LA COAC UFE LTDA

Presente.-

De mi consideración:

Se ha realizado el estudio de la gestión de las diferentes áreas de la Cooperativa UFE LTDA, en el período comprendido entre 01 de enero y 31 de diciembre de 2011.

Este examen se ejecutó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, así como también obedece a las disposiciones legales vigentes.

Los resultados de nuestro trabajo se encuentran expresados a través de conclusiones y recomendación que constan en el informe de auditoría que se presenta a continuación.

Atentamente:

Mónica Miranda
AUDITOR

AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CAOC “UFE” LTDA

DICTAMEN DEL AUDITOR

A los Señores socios de :

“Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.”

1. He examinado los Procesos de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., al 31 de Diciembre de 2011 y a las actividades que realizan cada uno de sus colaboradores. La gestión Administrativa es responsabilidad del personal de la “COAC UFE LTDA”, siendo mi responsabilidad emitir una opinión sobre dichos Procesos de Gestión, con las actividades de auditoría que he practicado.
2. Mi trabajo fue efectuado de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las cuales requieren de una planificación y lo realicé con el objetivo de lograr certeza razonable de que los procesos de gestión del personal es adecuada. Una auditoría de gestión también comprende el examen en base a las pruebas selectivas que respaldan el desempeño de cada colaborador de la institución. Considero que la auditoría que he practicado proporciona una base razonable para fundamentar mi opinión.
3. En mi opinión que se fundamenta en mi examen, los hallazgos de auditoria que se acompañan, presentan razonablemente todos los aspectos de importancia, la situación administrativa de la “COAC UFE LTDA”, al 31 de diciembre de 2011, los resultados de sus procesos de gestión por el año terminado en esas fechas, no van de acuerdo a las regulaciones vigentes en su totalidad.
4. Expreso de igual forma mi opinión sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la “COAC UFE LTDA”, al 31 de diciembre de 2011 requerido por disposiciones vigentes.

Mónica Miranda

AUDITORA

4.5.1 INFORME DE AUDITORÍA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivos del Examen

Según carta de compromiso del 20 de diciembre de 2013, AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS, se compromete a realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda.

Objetivos del Examen

- Evaluar la gestión de los principales funcionarios de la institución en cuanto a su eficiencia y eficacia.
- Evaluar el control interno mediante el conocimiento específico en cada una de las áreas de la COAC UFE LTDA.
- Evaluar el desarrollo de las actividades en las distintas áreas de la institución.

Alcance del Examen

Con fecha 02 de enero de 2014, se inicia la auditoría de Gestión en la Cooperativa Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., para determinar el grado de eficiencia y eficacia en el desempeño del personal y en el manejo de sus recursos.

AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CAOC “UFE” LTDA

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” UFE Ltda, cumple con las siguientes disposiciones legales:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Ley de Seguridad Social.
- Código de Trabajo.
- Estatutos de la Cooperativa.

AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CAOC “UFE” LTDA

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

Antecedentes de la COAC

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., es una institución de carácter cerrado, que presta sus servicios únicamente a trabajadores y ex trabajadores del ferrocarril, o a empleados de la Cooperativa, se encuentra domiciliada en la ciudad de Riobamba; creada el 26 de enero de 1973.

Esta Institución nació con el fin de dar acceso a créditos con bajas tasas de interés a empleados ferroviarios.

En el momento que se realizó la Auditoría la Cooperativa no tenía misión, visión ni un organigramas estructural, por esta razón se propuso lo siguiente:

MISIÓN

Somos una institución financiera fundada por ferroviarios, fomentamos cultura de ahorro en nuestros socios y administramos sus recursos con honestidad y transparencia, contamos con equipo humano capacitado y competente que brinda productos y servicios con calidad y calidez.

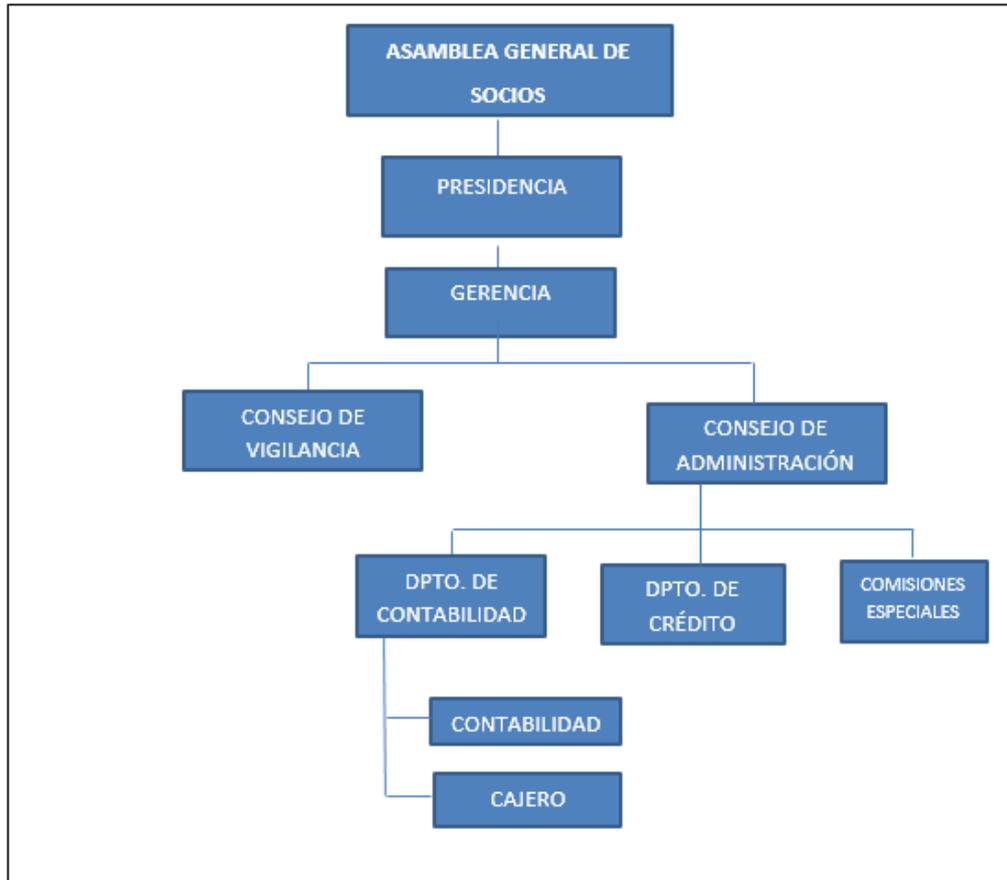
VISIÓN

Convertirnos en una Cooperativa con liderazgo que nos permita mayor posicionamiento en la ciudad y provincia, a través de pilares fundamentales como lo son la eficiencia y transparencia.

AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CAOC “UFE” LTDA

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CAOC “UFE” LTDA

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE AUDITORÍA

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de Auditoría:

DEFICIENCIA EN EL NIVEL ACADÉMICO DEL PERSONAL

CONCLUSIÓN: La Cooperativa no cuenta con el personal capacitado y con deseos de superación profesional, por esta razón existe porcentajes altos de créditos no recuperados (20% de los créditos concedidos), debido a que es una Cooperativa de tipo cerrada no ha captado un número considerable de nuevos clientes, además existe errores al momento de registrar transacciones, por esto la entidad se encuentra estancada y no logra desarrollarse, y mucho menos crecer.

RECOMENDACIÓN: Diseñar un manual de procedimientos para la contratación del personal, el mismo que debe tomarse en cuenta al momento de seleccionar el personal para trabajar en la Institución.

FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

CONCLUSIÓN: En la Cooperativa los directivos y colaboradores no tienen una visión acerca del desarrollo profesional de las personas, simplemente se conforman con la manera que están llevando la institución. Es evidente que la atención es buena pero no lo suficiente.

RECOMENDACIÓN: A los directivos asignar un presupuesto para capacitar al personal en cada una de las áreas que se desempeñan (por lo menos una vez al año) para brindar un mejor servicio al cliente.

AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CAOC “UFE” LTDA

INEXISTENCIA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA COOPERATIVA

CONCLUSIÓN: En ninguna de las áreas de la Cooperativa existe un manual de procedimientos que le sirva al personal como guía para desarrollar su trabajo de forma eficiente en base al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, actualmente realizan su trabajo de acuerdo al modo como se presenten las actividades.

RECOMENDACIÓN: A los directivos, diseñar un manual de procedimientos en el cual se detalle los procesos que deben seguirse en las diferentes áreas de la institución al momento de realizar su trabajo, además de establecer objetivos y metas institucionales.

EMISIÓN DE CRÉDITOS A SOCIOS CON ANTECEDENTES DE MOROSIDAD

CONCLUSIÓN: Los directivos de la entidad autorizan créditos por compromiso con sus amistades, lo que ocasiona altos índices de morosidad en los créditos entregados.

RECOMENDACIÓN: A los directivos de la Cooperativa, realizar un manual de crédito en el cual se especifique la prohibición de emitir créditos a clientes que hayan tenido antecedentes de morosidad.

FALTA DE FORMULARIOS PRENUMERADOS Y PREIMPRESOS

CONCLUSIÓN: En la Cooperativa al momento que el cajero realiza desembolsos de dinero, éste no lleva ningún tipo de registro o emite el comprobante respectivo, que le sirva como constancia de los ingresos y salidas se efectivo que realiza, por lo que al momento que exista faltante de dinero es él quien debe reponer el mismo.

AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CAOC “UFE” LTDA

RECOMENDACIÓN: A los directivos, realizar un talonario de comprobantes de transacciones financieras, que facilite en especial el control en las entradas y salidas de dinero, además que permite un eficiente archivo debido a la secuencia numérica.

INEXISTENCIA DE PUBLICIDAD

CONCLUSIÓN: La Cooperativa nunca ha invertido en publicidad, lo que ocasiona el desconocimiento de ésta al público, además que no le permite captar nuevos clientes, ya que el incremento de socios en relación al año pasado (2010) fue tan sólo nueve.

RECOMENDACIÓN: A los Directivos, diseñar una campaña publicitaria, tomando en cuenta la disponibilidad presupuestaria de la COAC UFE Ltda., dicha campaña podría ser con hojas volantes y tarjetas de presentación de la institución.

DEFICIENTE SISTEMA INFORMÁTICO

CONCLUSIÓN: El sistema informático con el que trabaja la institución es muy deficiente, ya que se desperdicia tiempo y no cuenta con suficientes opciones para registrar todas las transacciones u operaciones que se realizan en la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN: Los directivos de la institución deben analizar la posibilidad de acceder a un nuevo sistema que permita garantizar la confiabilidad en la información y ahorrar tiempo.

AUDITORES MIRANDA & ASOCIADOS

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CAOC “UFE” LTDA

INSEGURIDAD EN LA COOPERATIVA

CONCLUSIÓN: La COAC UFE LTDA no tiene la seguridad adecuada en sus instalaciones, situación que le vuelve vulnerable de sufrir asaltos o robos, entre otras circunstancias. Aunque hasta el momento ha ocurrido ninguno de estos eventos adversos, pero podrían suceder a futuro.

RECOMENDACIÓN: A los directivos contratar personal de seguridad además de establecer dispositivos, mecanismos y equipos que brinden protección a clientes, empleados y el patrimonio de la institución.

CONCLUSIONES

- Los Directivos de la COAC UFE LTDA no tienen la capacitación necesaria e idónea para dirigir a la institución, y que el Gerente y Presidente no cuentan con conocimiento del manejo de computadoras por lo que delegan su trabajo a la contadora. Si la institución se encuentra mal desde la cabeza, nunca podrá funcionar de la mejor manera.
- La Cooperativa no tiene una adecuada planificación para mitigar las debilidades y amenazas encontradas en el análisis FODA.
- La institución no cuenta con una imagen corporativa, es decir, no tiene una misión y visión establecidas, además que no cuenta con un organigrama estructural lo que origina desconocimiento por parte de socios y trabajadores de lo que es y a dónde quiere llegar la Cooperativa.
- No existe ningún tipo de control en lo que se refiere a las actividades y horarios que deben cumplir el personal en cada una de las áreas, lo que dificulta detectar posibles problemas y mitigarlos oportunamente.
- El sistema informático es antiguo y por lo tanto muy deficiente, lo que impide agilizar el registro de transacciones y actividades que se realizan diariamente.

RECOMENDACIONES

- El Presidente y Gerente de la Cooperativa deben ser capacitados de forma urgente, para que de esa forma contribuyan con el desarrollo y crecimiento de la Institución, y de esta manera no deleguen sus obligaciones a otras personas.
- Los dirigentes de la Cooperativa deben analizar las debilidades y amenazas que tiene la institución, y realizar una adecuada planificación que ayude a eliminar la mayoría de debilidades posibles y tratar de fortalecerse para que las amenazas sean menores.
- Toma en cuenta la misión, visión y organigrama estructural que se propone en el presente trabajo y colocarlas en los lugares más visibles de la Cooperativa para que sean apreciadas por los socios y de esta forma se sientan identificados con la Institución.
- Los Directivos deben tener mayor control en los horarios de los empleados y las actividades que realizan, para detectar los problemas y mitigarlos a tiempo. Se podría instalar un reloj de control digital.
- Hacer la contratación de un sistema informático más actualizado que se ajuste a las necesidades de cada una de las área de la entidad para facilitar y agilizar el registro de las transacciones que se realizan, además que ayuda en la toma de decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberti, R. (2008) *Como Hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos*. Bogotá: Editorial Netbiblo S.L.
- Blanco Luna, Y. (2003) *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, A. (2002) *Control Interno*. Bogotá: Editorial Nomos.
- Contraloría General del Estado. (2011) *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Quito: C.G.E
- David, F. (2006) *Conceptos de Administración Estratégica*. 9a. ed. México: Pearson Educación.
- Díaz, L. (2005) *Análisis y Planeamiento con Aplicaciones a la Organización Policial*. Costa Rica: EUNED Editorial.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana”. (2008). *Estatuto*. Riobamba: COAC UFE LTDA
- Estupiñán, R.; Estupiñán, O. (2006) *Análisis Financiero y de Gestión*. 2a. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2007) *Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del Cambio*. México: Pearson Ediciones.
- Fundación Eca Global. (2007) *Auditor de Calidad*. España: FC Editora.
- Hernández, R., & et. al. (2006) *Metodología de la Investigación*. 4a. ed. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Herrera, L., & et. al. (2004) *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Diemerino Editores.
- Ortiz, A. (2005) *Fundamentos de Finanzas Públicas*. Bogotá: Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Venegas, W. (2007) *El Trabajo de Campo en Auditoría*. 7a. ed. Costa Rica: Editorial EUNED.

WEBGRAFÍA

- Guillermo Adolfo Cuellar. (2009) Clasificación de la Auditoría. (Recuperado 05/03/2014) de <http://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Dos.pdf>.
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (s.f). Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. (Recuperado 05/03/2014) de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indp.htm#10>.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Recuperado 03/11/2014) de www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=7352a858.

ANEXOS

ANEXO N° 01

FUNCIONES DE LOS DIRIGENTES Y COMISIONES DE LA COAC UFE LTDA.

A continuación se presenta un extracto de los estatutos de la Cooperativa en los que constan las funciones que deben cumplir los diferentes consejos:

Asamblea General

La Asamblea General estará integrada por los socios que figuren en el registro respectivo y que estuvieren en pleno goce de sus derechos. La asamblea general estará presidida por el Presidente del Consejo de administración, y en el caso de falta o impedimento de éste, por uno de los vocales en orden de elección. En caso de ausencia o vacante de todos ellos, lo hará un miembro elegido entre los concurrentes.

Entre las atribuciones de la Asamblea General tienen:

- Aprobar y reformar los Estatutos.
- Aprobar el Plan de Trabajo anual de la Cooperativa.
- Decretar la distribución de los excedentes de conformidad con la Ley Orgánica de Economía popular y Solidaria.
- Elegir y remover con causa justificada al Gerente y a los miembros del Consejo de Administración, Vigilancia, Comisión de Crédito, Educación, Sociales, Comisiones Especiales y cualquier otro delegado que deba designar la cooperativa, ante las entidades de integración del sistema.
- Acordar la disolución de la cooperativa, su fusión con otras o su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración cooperativa cuya afiliación no sea obligatoria.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa, será elegido por la Asamblea General y estará integrado por el presidente y los vocales suplentes.

Los miembros de este organismo directivo, durarán en sus funciones tres años y podrán ser reelegidos una sola vez. .

- El Consejo de Administración ejercerá las siguientes funciones:
- Nombrar o separar por causa justificada al Gerente y demás empleados.
- Determinar el monto y la naturaleza de fianza que deba rendir el Gerente y los demás empleados que custodien los fondos de la entidad.
- Establecer las normas de préstamos, tipos de interés, plazo, montos máximos y garantías.
- Elaborar el Reglamento Interno de la Cooperativa.

Departamento de Contabilidad

Entre las funciones que tiene la contadora de la Cooperativa se encuentran:

- Cierres Diarios.
- Transferencias de Cuentas.
- Elaboración de comprobantes de ingresos y gastos.
- Reposiciones caja chica.
- Pago planillas aportes y seguro.
- Desembolso de créditos.
- Consolidaciones bancarias.
- Elaboración de Estado Financieros.
- Archivo de documentos legalizados, etc.

Caja

Las funciones que cumple el cajero de la Institución son las siguientes:

- Recepción y cobro de efectivo.
- Ingreso en el sistema pago depósitos socios.
- Control bancos/ depósitos.
- Administración caja chica.
- Cierres de caja, etc.

Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia estará integrado por un mínimo de tres miembros y un máximo de cinco, de acuerdo con el número de socios y durarán en sus funciones tres años podrán ser reelegidos una sola vez.

Funciones:

- Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la cooperativa.
- En caso de faltas muy graves cometidas por los miembros del Consejo de Administración, Comisión de Crédito o del Gerente, solicitará una convocatoria a Asamblea General Extraordinaria y planteará la suspensión o destitución de dichos funcionarios.
- Realizar por lo menos una auditoría anual y examen general de las actividades administrativas, contables y financieras de la Cooperativa, y rendir sobre este particular un informe a dicha Asamblea.

Gerencia

El Gerente será designado por el Consejo de Administración y podrá ser o no socio de la Cooperativa, será caucionado y considerado como empleado de la entidad, quien estará amparado por las Leyes Laborales y el Seguro Social.

Entre los deberes a cumplir por el Gerente están:

- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- Organizar y dirigir la administración interna de la cooperativa, conforme a las disposiciones emitidas por el Consejo de administración.
- Informar mensualmente al Consejo de Administración, sobre el estado económico de la Cooperativa.

Comisión de Crédito

La comisión de Crédito estará integrada por tres socios elegidos en la Asamblea General y durarán en sus funciones tres, dos y un año respectivamente, de acuerdo a la votación obtenida y podrán ser reelegidos.

Las obligaciones de la Comisión de Crédito son:

- Estudiar y aprobar las solicitudes de préstamos de los socios, de conformidad a las normas establecidas por el Consejo de administración.
- Determinar los casos en los cuales el socio está obligado a presentar garantías, la naturaleza de las mismas y de común acuerdo con el prestatario, determinar los plazos en los que los préstamos deben ser cancelados.
- Aprobar los préstamos que hayan sido solicitados por escrito y en caso de ser rechazados injustificadamente, el socio podrá elevar la queja por escrito al Consejo de Vigilancia.
- Cuando haya solicitudes de préstamos en exceso a los fondos disponibles, se dará preferencia a los préstamos de menor cantidad, considerando el factor necesidad y emergencia.
- Los préstamos estarán garantizados por la totalidad de los Certificados de Aportación y los Ahorros acreditados dentro de la Cooperativa.

Comisión de Educación y Asuntos Sociales

Esta comisión estará integrada por miembros que serán designados por el Consejo de Administración y durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

Son funciones de la Comisión las siguientes:

- Organizar y desarrollar programas de educación cooperativista.
- Promover actividades educativas de interés para los socios y la comunidad

ANEXO N° 02

DATOS ESTADISTICOS AÑO 2 2011

Personal que labora en la UFE.		5.00
Número de socios Activos		753.00
Números de socios admitidos		57.00
LIQUIDACIONES DE SOCIOS		
Por Renuncia Cooperativa		41.00
Por Renuncia a la ENFE		-
Exclusion Cooperativa		-
Por Fallecimiento del socio		5.00
Por Morosidad		15.00
		61.00
TOTAL LIQUIDACIONES.		61.00
MONTO PAGADO POR LAS LIQUIDACIONES		16,737.11
MONTO POR COBRAR LIQUIDACIONES		20,450.80
		37,187.91
PAGO POR FONDOS MORTUORIOS		
Por fallecimiento del socio	5	5,500.00
Por fallecimiento Conyuge		-
Por Fallecimiento de Hijos	7	3,780.00
Por fallecimiento de los padres	14	3,360.00
		12,640.00
TOTAL:		12,640.00
Pago Seguro Desgravamen		430.82
		430.82
TOTAL PAGADO:		13,070.82
PRESTAMOS CONCEDIDOS:		
MONTOS DE CREDITOS OTORGADOS:	643	742,973.90
INFORMACION FINANCIERA		
1 Total Activos año 2.010		590,155.50
2 Total Activos año 2.011		625,130.35
3 Incremento		34,974.85
4 Ahorro Ordinario		415,503.58
5 Certificado de Aportación		42,666.12
7 Ingresos		136,516.30
8 Egresos		120,251.18
9 Excedentes.		16,265.12

ANEXO N° 03

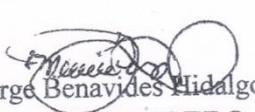
LISTADO DE SOCIOS INGRESADOS DE ENERO A JUNIO DEL 2.011

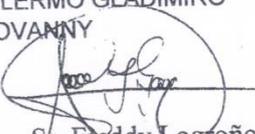
SOCIO

NOMBRES

3025	JARA BARRAGAN MARIA ROSARIO
3026	CONDOR LARA RAUL RODRIGO
3027	SAUCE CAMAS CATHERINE
3028	ENRIQUEZ CELLERI VANNESA
3029	ENRIQUEZ CELLERI MARIA FERNANDA
3030	CELLERI QUINDE VILMA HORTENCIA
3031	GRIJALVA CHAMORRO DARWIN
3032	HEREDIA TULMAN ROSA OLIVIA
3033	RIOS CAZCO GLORIA MERCEDES
3034	CHAVEZ ORTEGA CONSULEO
3035	NARANJO CLAVIJO SARA CECILIA
3036	MARTINEZ CHAVEZ LUISA FERNANDA
3037	ROMAN VERDEZOTO SANDRA PAULINA
3038	ROMERO IÑAMAGUA ROMULO RICARDO
3039	VEGA SALAZAR CRISTINA PAOLA
3040	SANTILLAN CARDONA FAUSTO JUAN
3041	ANDINO SILVA ROSA ELENA
3042	TAPIA HURTADO CRISTIAN EDUARDO
3043	RODRIGUEZ ORTEGA ROSA EULALIA
3044	TAPIA MOROCHO CARLOS
3045	BARRERA ALDAZ HERNAN
3046	GOMEZ BERNAL PAMELA
3047	TAPIA HURTADO STEFANIA
3048	MUÑOZ SOLANO MAGDA XIMENA
3049	MILAN MARQUEZ TABATA CAMILA
3050	MILAN MARQUEZ DANIEL ALEJANDRO
3051	ANDRADE LOPEZ MARTINA NICOLE
3052	RUBIO PULLA INES DOMENICA
3053	LOPEZ GOYES ANDRES SEBASTIAN
3054	LOPEZ GOYES MARTON ALEJANDRO
3055	JARA GONZALEZ GUILLERMO GLADIMIRO
3056	FUENTES EDISON GEOVANNY


Sr. Rómulo Falconi Guevara
PRES. CONS. ADMINIST.


Sr. Jorge Benavides Hidalgo
GERENTE-TESORERO


Sr. Freddy Logroño N.
PRES. CONS.VIGILANCIA

CONTABILIZADO


Anita Guadalupe Aguayo.
C.P.A.REG.NAC. # 028157

ANEXO N 04

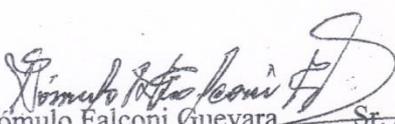
LISTADO DE SOCIOS INGRESADOS DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2.011

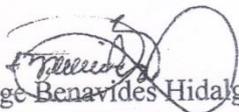
# SOCIO	NOMBRES
3057	TOAPANTA CHICAIZA BLANCA DEOSELINA
3058	AGUILAR CAJAS HECTOR OSWALDO
3059	RIVERA ABARCA ANA LUCIA
3060	LARREA GARCIA CESAR ERNESTO
3061	SANCHEZ SUAREZ SILVIA
3062	ZURITA CARDONA ARTURO
3063	ZURITA CARDONA ANA
3064	VELOZ PIÑA GLENDA
3065	PALLO OÑATE MARIA GLADYS
3066	PARREÑO TERESA YOLANDA
3067	PATIÑO BENAVIDES LUIS
3068	SARMIENTO ALEJANDRO
3069	PAEZ DAQUI ELIZABETH
3070	LATORRE SANTOS GLADYS
3071	SANTILLAN CARDONA CARLOS
3072	SALAZAR CASTILLO ELINA
3073	VILLAVICENCIO MARTHA FABIOLA
3074	CANO GOMEZ CRISTIAN
3075	BASANTES ESCOBAR MARCELO
3076	BASANTES ESCOBAR MAURICIO
3077	ESCOBAR ENMA CARMITA
3078	HERNANDEZ MIRIAM ELIZABETH
3079	TAMAÑO CHACO MARIA FERNANDA
3080	PUCHA PUCHA SERVANDO JESUS
3081	MONCAYO LISVER SUSANA

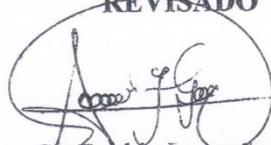
VISTO BUENO

ES CONFORME

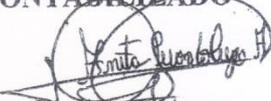
REVISADO


Sr. Romulo Falconi Guevara
PRES. CONS. ADMINIST.


Sr. Jorge Benavides Hidalgo
GERENTE-TESORERO


Sr. Freddy Logroño N.
PRES. CONS.VIGILANCIA

CONTABILIZADO


Anita Guadalupe Aguayo.
C.P.A.REG.NAC. # 028157

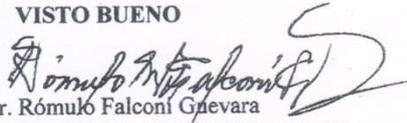
ANEXO N° 05

DETALLE DE MUEBLES Y ENSERES

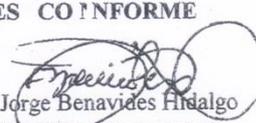
100 Sillas plásticas Atenas	"	624.11
1 Tablero para 9 medidores metálico	"	423.00
3 Sillas Giratorias tipo secretaria	"	465.00
1 Mueble de seguridad servidores	"	160.00
2 Archivadores metalicos	"	280.00
1 Mesa Ovalada sesiones	"	392.00
12 Sillas apilables fabricada en tubo	"	322.56
TOTALES	\$	2,666.67

SON: DOS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS 67/100 DOLARES.

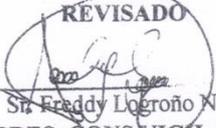
VISTO BUENO


Sr. Rómulo Falconi Guevara
PRES. CONS. ADMINISTRACION

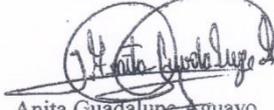
ES COINFORME


Sr. Jorge Benavides Hidalgo
GERENTE-TESORERO

REVISADO


Sr. Freddy Logroño N.
PRES. CONS. VIGILANCIA

CONTABILIZADO


Anita Guadalupe Aguayo.
C.P.A.REG.NAC. # 028157

ANEXO N° 06

EQUIPO DE OFICINA

Televisor marca L.G. 20 CB . 20 P.	"	180.00
Sumadora Casio modelo DR.140	"	84.00
TOTALES	\$	264.00

SON: DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO 00/100 DOLARES.

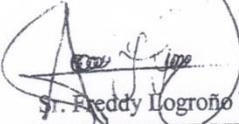
VISTO BUENO


Sr. Romulo Falconi Guevara
PRES. CONS. ADMINISTRACION

ES COINFORME


Sr. Jorge Benavides Hidalgo
GERENTE-TESORERO

REVISADO


Sr. Freddy Illogroño N.
PRES. CONS. VIGILANCIA

CONTABILIZADO


Anita Guadalupe Aguayo.
C.P.A.REG.NAC. # 028157

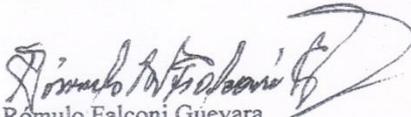
ANEXO N° 07

DETALLE EQUIPO DE COMPUTO

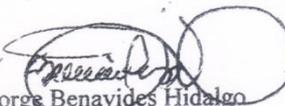
UPS Tipp Litte AVR	"	95.16
Computador Intel Core Duo 7500/DG	"	441.71
Tonner Sansung Laser 4521F-SCXD4725A	"	186.44
	\$	<hr/> 723.31

SON: SETESCIENTOS VEINTITRES 31/100 DOLARES.

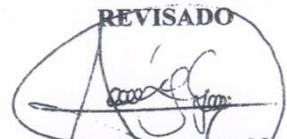
VISTO BUENO


Sr. Rómulo Falconi Guevara
PRES. CONS. ADMINISTRACION

ES COINFORME


Sr. Jorge Benavides Hidalgo
GERENTE-TESORERO

REVISADO


Sr. Freddy Logroño N.
PRES. CONS. VIGILANCIA

CONTABILIZADO


Anita Guadalupe Aguayo.
C.P.A.REG.NAC. # 028157

ANEXO N° 08

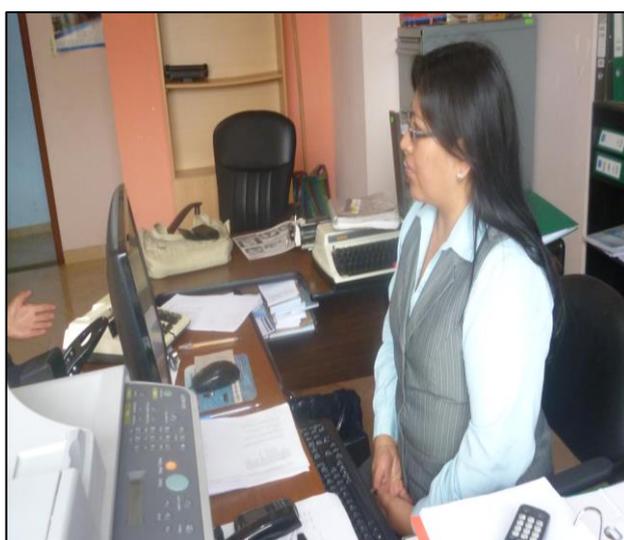
Gráfico 13: Gerente General de la COAC UFE LTDA.



Sr. Jorge Benavides

ANEXO N° 09

Gráfico 14: Contadora de la COAC UFE LTDA



Lcda. Ana Guadalupe