



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MINGA LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERÍODO 2016.**

AUTORA:

INTRIAGO PALACIOS FABIOLA LEONOR

Orellana – Ecuador

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Fabiola Leonor Intriago Palacios, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Letty Karina Elizalde Marín
DIRECTORA

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Fabiola Leonor Intriago Palacios, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos incluidos en el documento, que provienen de una fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Fabiola Leonor Intriago Palacios

CC: 220010270-1

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico a mi Dios todopoderoso, por ser mi fuente y mi sustento, el que me ha dado la capacidad, valentía y fortaleza para que este sueño se hiciera realidad.

Sin ti mi Dios no hubiese logrado este importante objetivo en mi vida, gracias porque contigo todo es posible.

A mi novio Daniel Chamorro, quien con su amor y apoyo incondicional estuvo alentándome para continuar en mi meta.

A toda mi familia que es lo más preciado que Dios me ha dado. Sus oraciones y consejos han estado presentes en el transcurso de toda mi vida.

Fabiola Leonor Intriago Palacios

AGRADECIMIENTO

Primero, y como más importante, me gustaría agradecer a la Ing. Letty Elizalde y al Ing. Raúl Ramírez, quienes con sus conocimientos, orientaciones, persistencia, paciencia y motivación han sido fundamentales en el desarrollo del presente trabajo.

A mis docentes universitarios, quienes con su granito de arena han formado mis conocimientos y me han ayudado a formar mi criterio profesional.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas. Gracias por su amistad y por todas esas experiencias vividas y compartidas durante los años de estudio.

Fabiola Leonor Intriago Palacios

INDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Indice general.....	vi
Indice de tablas	ix
Indice de figuras.....	ix
Indice de gráficos.....	ix
Indice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del problema.....	3
1.1.2. Delimitación del problema	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1. Antecedentes Históricos	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1. Auditoría.....	8
2.2.1.1. Definición	8
2.2.1.2. Clasificación de la Auditoría	9
2.2.1.3. Papeles de Trabajo.....	14
2.2.1.4. Procedimientos de Auditoría	20
2.2.2. Auditoría de Gestión.....	22

2.2.2.1. Definición	22
2.2.2.2. Economía, eficacia y eficiencia	23
2.2.2.3. Objetivos de la auditoría de gestión	26
2.2.2.4. Alcance de la auditoría de gestión	26
2.2.2.5. Fases del proceso de la Auditoría de Gestión	28
2.2.2.6. Indicadores de Gestión	31
2.2.3. Hallazgos de Auditoría	32
2.2.4. Riesgos de Auditoría	33
2.2.5. Control Interno	34
2.2.5.1. Definición	34
2.2.5.2. Objetivos del Control Interno	34
2.2.5.3. Componentes	35
2.2.5.4. Método COSO II	38
2.2.6. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)	40
2.2.6.1. Definición	40
2.2.6.2. Clasificación de las NAGAS	41
2.3. MARCO CONCEPTUAL	43
2.4. IDEA A DEFENDER	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.3.1. Población	45
3.3.2. Muestra	46
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	46
3.5. RESULTADOS	47
3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	58
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	61
4.1. TÍTULO	61
4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA	61
4.2.1. Archivo Permanente	61
4.2.2. Archivo Corriente	73
4.2.2.1. Fase I: Planificación	75
4.2.2.2. Fase II: Evaluación del Sistema de Control Interno	96

4.2.2.3. Fase III: Análisis de las Áreas Críticas.....	137
4.2.2.4. Fase IV: Comunicación de Resultados.....	158
4.2.2.5. Fase V: Matriz de Monitoreo.....	174
CONCLUSIONES.....	183
RECOMENDACIONES.....	184
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Áreas y enfoques de la auditoría de gestión	27
Tabla 2: Comparación COSO I vs COSO II, aspectos fundamentales	39
Tabla 3: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	41
Tabla 4: Población de investigación	46
Tabla 5: Perfil profesional	48
Tabla 6: Programas de capacitación	49
Tabla 7: Funciones y procedimientos	50
Tabla 8: Control, seguimiento y evaluación de actividades	51
Tabla 9: Estructura organizacional y normativa legal	52
Tabla 10: Materiales y recursos de trabajo	53
Tabla 11: Cumplimiento de actividades (tiempo).....	54
Tabla 12: Aplicación de Auditoría de Gestión	55
Tabla 13: Control de recursos y bienes institucionales.....	56
Tabla 14: Cantidad de personal en la institución	57
Tabla 15: Tabla de resultados – Verificación de la idea a defender	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ejemplos de Marcas de Auditoría Estándar	16
Figura 2: Proceso de la Auditoría de Gestión	28
Figura 3: Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión.....	30
Figura 4: Proceso de evaluación el control interno.....	37
Figura 5: Comparación de los componentes COSO I y COSO II	38

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Perfil profesional	48
Gráfico 2: Programas de capacitación	49
Gráfico 3: Funciones y procedimientos	50
Gráfico 4: Control, seguimiento y evaluación de actividades	51
Gráfico 5: Estructura organizacional y normativa legal	52

Gráfico 6: Materiales y recursos de trabajo	53
Gráfico 7: Cumplimiento de actividades (tiempo)	54
Gráfico 8: Aplicación de Auditoría de Gestión	55
Gráfico 9: Control de recursos y bienes institucionales	56
Gráfico 10: Cantidad de personal en la institución.....	58

INDICE DE ANEXOS

Anexo I: Encuesta a Directivos y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.....	189
---	-----

RESUMEN

El presente proyecto de titulación consiste en una “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2016.”, con el fin de mejorar los niveles de eficiencia, eficacia, y economía de los recursos de la entidad financiera. Dentro de la metodología de investigación se aplicaron encuestas a los empleados, se realizó el análisis de la estructura organizativa y sus métodos de control, los medios de operación, gestión de recursos, en las áreas de créditos y talento humano, en base a las siguientes fases de auditoría: Familiarización y Revisión de Legislación, Evaluación del Sistema de Control Interno (basado en el método COSO II), Desarrollo de Hallazgos, Redacción de Informe y Comunicación de Resultados, y Monitoreo Estratégico de Recomendaciones. Como resultado final del trabajo investigativo se elaboró el informe de auditoría, en el cual se plasman conclusiones y recomendaciones del auditor. El proceso de evaluación al sistema de control interno develó falencias en los procesos de contratación del personal, el cual no considera los perfiles profesionales, capacidad o experiencia necesaria para el cumplimiento de funciones. Se identificaron además problemas en el área de créditos, en la cual se desconocen los procesos enmarcados dentro del Manual de Políticas, Procedimientos y Proceso de Créditos. La aplicación de las recomendaciones plasmadas en el informe de auditoría permitirá solventar los problemas identificados en las áreas críticas del COAC.

Palabras Clave:<CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <COSO II> <CONTROL INTERNO>
<INDICADORES DE GESTIÓN> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Ing. Letty Karina Elizalde Marín
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present degree work consists in a "Management Audit to the Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda, Riobamba branch, province of Chimborazo, 2016 " in order to improve the levels of effectiveness, efficiency, and economy of the Financial institution resources. Like part of methodology, surveys to employees were applied, the analysis of the organizative structure was carried out and its control methods, the operating procedures, resources managemnet, in the credit and human resources areas, based on the following Audit stages: Familiarization and review of law, Evaluation of internal control system (based on COSO II method), Findings development, Report redaction and Communication of results and Strategical monitoring of recommendations. Like result of this research work the Audit report was elaborated, in which there are some conclusions and recommendations for the auditor. The evaluation process to the Internal control system demonstrated failures in the staff recruitment processes, which not consider the profesional profiles, necessary capacity or experience for the accomplishment of functions. Besides some problems in the Credit area were identified, in which the processes framed on Policies, Procedures Manuel, and Credit Process, are unknown. The application of written recommendation in the Audit repor Will allow solving the identified problems in critical areas of COAC (Cooperativa de Ahorro y Crédito).

Key words:<ECONOMICAL AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>,
<MANAGEMENT AUDIT>,< COSO II>,< INTERNAL CONTROL>,
< MANAGEMENT INDICATORS>,<RIOBAMBA[CANTON]>.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” es una entidad financiera del segmento tres del Sistema Financiero Popular y Solidario del Ecuador. En base a una entrevista efectuada a los directivos de la sucursal de la ciudad de Riobamba se identificaron varios inconvenientes administrativos, razón por la cual se consideró necesario efectuar un proceso de auditoría de gestión que permitiese evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa. Como resultado final de dicho examen se desarrolló el informe final, dentro del cual se han especificado una serie de conclusiones y recomendaciones de carácter técnico las cuales, de ser consideradas por la institución, se convertirán en una pieza clave para la toma de decisiones y el mejoramiento de los procesos administrativos.

El presente documento se encuentra dividido en cuatro capítulos principales, cuyo contenido se detalla a continuación.

El Capítulo I contiene el marco referencial de la investigación, el cual contempla: el planteamiento y formulación del problema de estudio, su justificación, y los objetivos que se pretenden alcanzar en el transcurso de la investigación.

El Capítulo II describe el marco teórico, es decir, los antecedentes investigativos y la fundamentación y conceptualización de los temas sobre los cuales gira el proceso investigativo desarrollado.

El Capítulo III contiene el marco metodológico, el cual contiene la hipótesis de investigación, modalidad, tipos de investigación, la población y muestra, así como los métodos, técnicas e instrumentos aplicados para la obtención de información.

Finalmente el Capítulo IV contiene el Marco Propositivo, es decir, el desarrollo mismo del proceso auditoría de gestión. Su contenido ha sido dividido de acuerdo a las fases del proceso metodológico propuesto por Milton Maldonado (2011) para el desarrollo de una auditoría de gestión, basados en el contenido preliminar del Archivo Permanente, en el cual consta la información de la institución auditada, y del Archivo Corriente, donde constan los procedimientos aplicados en la ejecución de la auditoría. El informe

final de auditoría se encuentra plasmado en el apartado 4.2.4, correspondiente a la Fase IV “Comunicación de Resultados”.

Las conclusiones y recomendaciones alcanzadas mediante el desarrollo metodológico de la tesis se ubican luego del contenido de los capítulos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” es una institución de intermediación financiera nacida en la provincia de Chimborazo, cuenta con un total de siete agencias distribuidas en la costa y sierra centro del país. Dicha Institución, la cual está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), está ubicada en el Segmento 3 de la categorización del Sistema Financiero Popular y Solidario.

En la sucursal de la ciudad de Riobamba, en base a una entrevista realizada a sus directivos, se han identificado varios inconvenientes de carácter administrativo, entre los cuales se destacan:

- Desconocimiento del direccionamiento estratégico de la entidad financiera por parte de los empleados, lo cual afecta directamente al logro de los objetivos institucionales y a los niveles de eficacia esperados.
- Inadecuados procesos de selección, capacitación y evaluación del personal que labora en la cooperativa, los cuales ha afectado a su desempeño (eficiencia), al adecuado cumplimiento de sus actividades (eficacia) y finalmente a la economía de la institución.
- Ausencia de control de los recursos y bienes de la entidad, así como una insuficiente asignación de éstos a varios de sus empleados.

En base a los problemas descritos anteriormente se plantea la realización de una revisión técnica a los procesos, normas y procedimientos administrativos con los que labora la institución, es decir, el desarrollo de una Auditoría de Gestión a los procesos administrativos, con la finalidad de mejorar su eficiencia, eficacia y economía.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo incide la aplicación de un proceso de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Crédito “Minga Ltda.”, Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, período

2016, en el mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, y economía de los recursos de la institución?

1.1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MINGA CIA.LTDA”, misma que se encuentra ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, calles Río Chanchán entre Chile y Villarroel.

Delimitación temporal

La presente propuesta se basará en el análisis de información del año 2016.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de una organización, permitiendo descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos, a fin de cumplir las metas y objetivos planteados. Su aplicación en la COAC “Minga Ltda.” permitirá evaluar la eficacia y eficiencia de cada una de las actividades administrativas, así como la utilización correcta de sus recursos.

Mediante el proceso de Auditoría de Gestión se evaluará el sistema de control interno de la organización, para el establecimiento de sus niveles de eficiencia, eficacia y economía, mediante la aplicación del método COSO II. Con esta información se formularán recomendaciones generales, las mismas que serán puestas a consideración de la institución. El análisis y correcta aplicación de las recomendaciones sugeridas propenderá a un cambio positivo dentro de la institución.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en sus artículos 96 y 97, así como su Reglamento General en sus artículos 21 y 123, establecen la obligatoriedad de las cooperativas bajo control de la SEPS sean sujetos de auditoría interna y externa según sea el caso. El resultado final de la presente

investigación permite complementar los resultados de las últimas auditorías internas y externas de la entidad financiera.

Anteriormente no se han realizado auditorías de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., lo cual apoya a la factibilidad de la realización del proyecto; la entidad financiera ha manifestado interés en los resultados del proyecto, por lo cual se facilitará toda la documentación requerida para llevar a efecto el proceso de auditoría.

Los principales beneficiarios de la ejecución del presente proyecto son el Gerente General y la Institución como tal. Como beneficiarios indirectos o secundarios se encuentran los socios de la cooperativa. Para su desarrollo se aplicarán cuestionarios y papeles de trabajo, mediante los cuales se recopilará la información necesaria para la elaboración del informe final de auditoría.

Considerando que el proceso de auditoría se realizará a una sucursal o agencia de la Institución, los resultados finales podrán ser utilizados en las otras sucursales para el mejoramiento de sus procesos. Los resultados de la investigación, así como el desarrollo metodológico del mismo, estarán disponibles para ser utilizados como referencia en otros procesos investigativos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Crédito “Minga Ltda.”, Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2016, para el mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, y economía de los recursos de la institución.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer el marco teórico-conceptual básico de la investigación, para la determinación de los lineamientos que la sustentan.
- Evaluar el sistema de control interno de la organización bajo el método COSO II, para el establecimiento de sus niveles de eficiencia, eficacia y economía.

- Formular recomendaciones en base a los hallazgos encontrados en el proceso de la auditoría, a fin de que se tomen medidas correctivas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

Copa Y. (2015) en su proyecto de titulación “Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘Sagrada Familia Ltda.’, agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2013”, previo a la obtención del título de “Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA”, realizó el examen de auditoría sustentado en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y las fases de auditoría de Milton Maldonado (2001). Dentro de las técnicas de investigación consideró la aplicación de cuestionarios, entrevistas y observación. Se planteó el Sistema de Control Interno basado en el método COSO II y se aplicaron indicadores de gestión. Como resultado del proceso de auditoría, y el análisis de las Políticas, Manuales de Procedimientos, Reglamentos, Estatuto Social, Instructivo de Control Interno y Código de Ética, facilitados por la Cooperativa “Sagrada Familia Ltda.”, Agencia Riobamba, se identificaron los siguientes hallazgos: Inexistencia de manual para la prevención de lavado de activos, carencia de un manual de funciones, limitada capacitación al talento humano, inexistencia de políticas al talento humano, carencia de una planificación estratégica, falta de control de asistencia del personal, inexistencia de un calificador y administrador de riesgos e incumplimiento del manual y reglamento de crédito. Finalmente entregó el informe final a la entidad financiera, a fin de poner a su consideración las recomendaciones del auditor.

Bonilla P.(2015) en su proyecto de titulación “Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba del período 2013”, previo a la obtención del título de “Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA”, evaluó la eficiencia y eficacia del sistema de control interno y de las actividades realizadas por la entidad, así como también verificó el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a la misma. El diagnóstico situacional se efectuó mediante un análisis FODA, mientras que en la evaluación del Sistema de Control Interno se empleó el método COSO I. Mediante la aplicación de

cuestionarios se determinó un nivel MEDIO de riesgo (40%) y un nivel de confianza MODERADA (60%). El investigador además elaboró y aplicó indicadores para la evaluación de la gestión y del logro de objetivos de la cooperativa y determinó, en base a la revisión de la documentación de la entidad y la normativa legal vigente, el grado de cumplimiento de las disposiciones legales a las que ésta sujeta. Al finalizar la auditoría se identificaron los siguientes hallazgos: No se ha actualizado el manual de funciones de la Cooperativa, existe un gran nivel de ineficiencia en cuanto al Análisis para la Concesión de un Crédito, no existe una correcta segregación de funciones, no se capacita al personal, no se cuenta con políticas ni planes para mitigar los riesgos y el sistema informático que utiliza la entidad financiera es demasiado antiguo por lo cual no permite un correcto manejo de las bases de datos. Finalmente el autor elaboró un informe con sus recomendaciones, a fin de que la entidad emprenda acciones correctivas en torno a los problemas identificados.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Auditoría

2.2.1.1. Definición

Según Sandoval (2012) el término Auditoría, en su concepto más antiguo, se refiere al proceso de verificación de la confiabilidad y veracidad de la información financiera, administrativa y operacional; revisar que todas las operaciones de una compañía se den bajo los lineamientos, políticas y procedimientos bajo los cuales fueron planteados. La auditoría es un examen en el cual el auditor observa la exactitud, integridad y veracidad de los registros y documentos de una compañía pública o privada.

Puede definirse también como el proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una determinada actividad, con la finalidad de contrastar una determinada información y sus documentos de respaldo, así como su adecuación a los criterios y normas pre-establecidas (Montaño H., 2015, p.7).

La auditoría, al ser un proceso de verificación financiera, administrativa y operacional, puede enfocar su aplicación a ciertas áreas o procesos organizacionales. Es así que ésta

puede clasificarse, por el área objeto de examen, en Auditoría Financiera, Auditoría de Gestión, Auditoría de Cumplimiento, Auditoría de Control Interno, Auditoría Integral, Auditoría Informática y Auditoría Gubernamental (Cuellar, 2009, pp.4-19).

2.2.1.2. Clasificación de la Auditoría

Algunos autores identifican solo dos tipos de auditoría: Interna y Externa; las otras clasificaciones las consideran como enfoques. Estos enfoques han ido surgiendo a medida que las instituciones públicas y privadas han ido evolucionado su manejo y control, el cual se han hecho cada vez más complejo. Esto ha provocado la necesidad de crear nuevas herramientas de investigación y evaluación de los procesos de una empresa o institución.

Lo indicado anteriormente plantea la necesidad, por parte del auditor, de conocer los métodos y técnicas de los distintos tipos de auditoría, a fin de brindar en cada una de ellas el mejor resultado posible.

Según Cuellar (2009) la auditoría puede clasificarse en base a dos perspectivas:

- Por el modo de ejercer la auditoría
 - Auditoría Externa
 - Auditoría Interna
- Por el área objeto de examen
 - Auditoría Financiera
 - Auditoría de Gestión
 - Auditoría de Cumplimiento
 - Auditoría de Control Interno
 - Auditoría Integral
 - Auditoría Informática
 - Auditoría Gubernamental (pp. 4-19)

Auditoría Externa

También se la denomina como Auditoría Independiente y es realizada por profesionales independientes a la empresa o institución, por lo cual se considera que su juicio es imparcial y digno de la confianza de la parte directamente interesada sobre sus resultados. Este examen se efectúa a los aspectos contable y operacional de la empresa o institución (Puerres, 2013).

Auditoría Interna

Consiste en un análisis desarrollado por el personal interno a la empresa o institución. Su finalidad es revisar los aspectos que interesen a la administración de la empresa. El auditor se encarga de verificar si las políticas y procedimientos establecidos por la empresa son cumplidos de manera correcta y son aplicados a todos los departamentos que la conforman (Puerres, 2013).

Auditoría Financiera

La auditoría financiera es un examen realizado a las operaciones y cifras de una entidad de carácter económico. Lo realiza un profesional en las áreas de contaduría pública, finanzas y economía. Este examen es ejecutado bajo ciertos parámetros que se denominan *normas de auditoría*, con la finalidad de emitir un informe con criterio profesional.

Esta auditoría revela a la organización si sus estados financieros presentan una adecuada relación con las operaciones financieras realizadas, e indica si esos estados financieros fueron elaborados conforme a los principios contables generalmente aceptados (Puerres, 2013).

Auditoría de Gestión

Según Maldonado (2010) la auditoría de gestión es un “examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es (Eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología)” (p.30).

Por otra parte, según Williams (1989), se puede definir como un “examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento

gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales” (p.45).

La auditoría de gestión busca mejorar el desempeño de la organización en base a las recomendaciones del auditor y su análisis respecto al manejo de los recursos de la empresa. Esta auditoría engloba o encierra a las tradicionales auditorías operacional y administrativa.

Auditoría de Cumplimiento

La Auditoría de Cumplimiento es un examen a las operaciones financieras, económicas, administrativas, y de otras índoles, a fin de establecer que han sido efectuadas conforme a las normas, procedimientos y reglamentos vigentes y aplicables (O.Ray Whittington, 2012). El informe final de auditoría debe proporcionar una seguridad razonable de que la organización cumple con las leyes, regulaciones y demás lineamientos importantes para el logro de sus objetivos. La auditoría de cumplimiento tiene una especial importancia en el sector financiero, ya que sus actividades son reguladas por Autoridades Financieras y otros estamentos de ámbito específico.

Su planteamiento requiere que el auditor domine el marco legal y regulador aplicable a la entidad, y también conozca sobre la forma en que la organización está dando cumplimiento a ese marco normativo. Sin embargo, existe el riesgo innegable de no detectar violaciones o incumplimientos importantes, siendo las principales razones las descritas a continuación (O.Ray Whittington, 2012):

- Existencia de una gran cantidad de leyes y reglamentos relacionados a la operación de la organización, que no son considerados por los sistemas de contabilidad y control interno.
- Limitaciones relacionadas con los sistemas de contabilidad y de control interno, por el uso de comprobaciones.
- Gran volumen de evidencia manejada por el auditor, la cual es de naturaleza persuasiva, más que definitiva.

Auditoría de Control Interno

La auditoría de control interno puede ser definido como un conjunto de métodos y procedimientos que buscan asegurar que los activos estén protegidos, los registros contables sean fiables, se detecten y prevengan fraudes contables y se desarrollen eficazmente las actividades, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos institucionales (Mora, 2008, p.61). El auditor deberá realizar pruebas de cumplimiento, a fin de obtener una seguridad razonable sobre el uso y operación adecuada de los controles internos.

Auditoría Integral

La auditoría integral es un enfoque de la auditoría que involucra tanto a auditores internos como externos. Su desarrollo requiere de la conformación de un equipo de profesionales con conocimientos y pericia adecuada para llevar a cabo sus funciones de manera correcta, enmarcados en un concepto de “seguridad razonable”.

Dentro de la auditoría se integran diversas opiniones independientes enfocadas de la siguiente manera:

- La razonabilidad de la información contable o financiera presentada por el ente público o privado.
- La razonabilidad del control interno y del cumplimiento legal
- La información financiera y no financiera que emite y usa el ente para valorar las cuestiones de la gestión empresarial

La finalidad de la auditoría integral es determinar si los administradores de entidades, tanto públicas como privadas, interpretan de manera correcta los conceptos economía, eficiencia y eficacia, que pueden ser vinculados con los términos de ética, equidad y ecología (Wainstein, 2009).

El enfoque de la auditoría integral es completo, por lo cual se ha constituido en un sistema de control vigente en cualquier país (Rodríguez, 2014). Este tipo de auditoría, además, permite observar que la información financiera no refleja completamente si el desempeño organizacional es el más adecuado. Un enfoque excesivo a las auditorías

financieras no permite obtener una demostración concreta y eficaz de los alcances de la auditoría.

Según Rodríguez (2014) “lo que no se puede medir no se puede evaluar. Siempre se requiere una orientación definida para cada actividad” (p.18). Para que una empresa alcance el éxito, se deben establecer de manera adecuada parámetros de medición que sean factibles de comparar.

Auditoría Informática

La auditoría informática es un examen que se aplica con carácter objetivo y crítico por parte de un auditor, el cual debe tener los conocimientos adecuados y claros sobre sistemas informáticos, tanto en la parte de funcionamiento como en su estructura. Su objetivo es evaluar la eficiencia y eficacia y el correcto uso de los sistemas de información de una empresa. Además se analiza si estas herramientas brindan un soporte adecuado a los objetivos y metas de negocio de la empresa (Vargas , 2009).

Para Aguirre (2005) la auditoría informática se relaciona con la revisión práctica de los recursos informáticos que forman parte de una organización, a fin de generar un informe profesional y pormenorizado sobre cómo se ha desarrollado estos sistemas y el uso que se les da.

Auditoría Gubernamental

La auditoría gubernamental es un examen especial que se efectúa a entidades o dependencias de gobierno con el objetivo de fiscalizar la correcta utilización de los recursos del estado, además de observar si sus procedimientos se ciñen a la normativa vigente, con lo cual se asegura la transparencia de los procesos y operaciones (Sotomayor, 2008).

La auditoría gubernamental, desarrollada por Contraloría General del Estado, se define como un sistema integrado de asesoría, asistencia y prevención de riesgos, que incluye un examen y evolución críticos de las acciones, obras y de la administración de los recursos públicos. (Contraloría General del Estado, 2003)

Por lo tanto, la auditoría gubernamental es un examen objetivo, sistemático, constructivo y selectivo de evidencias sobre el manejo adecuado de recursos públicos (recursos materiales, talento humano, y recursos financieros) por parte de la gestión gubernamental. Su finalidad es determinar el cumplimiento de los objetivos y metas trazados por la institución (Contraloría General del Estado, 2003).

2.2.1.3. Papeles de Trabajo

De acuerdo a las normas de auditoría, la documentación de la auditoría es el principal registro de los procedimientos aplicables de la auditoría, evidencia obtenida, y conclusiones alcanzadas.

Dentro de la documentación de auditoría se debería incluir toda la información que el auditor considere pertinente para realizar la auditoría de forma correcta y proporcionar el apoyo correspondiente al informe de auditoría. En la actualidad, la documentación de auditoría ha crecido tanto que se mantiene en archivos de computadora. Dentro de esta documentación se consideran también los papeles de trabajo.

El objetivo principal de la documentación de la auditoría es ayudar al auditor a proporcionarle una seguridad razonable de que se realizó una auditoría adecuada, de acuerdo con las normas establecidas (Arens, Elder, & Beasley, 2007, p.174).

Los papeles de trabajo pueden definirse, en Auditoría, como todas aquellas cédulas y documentos que son elaborados por el Auditor, o que son obtenidos por éste durante el transcurso de cada una de las fases del examen. Son evidencia de los análisis, verificaciones, comprobaciones, interpretaciones, en que se fundamenta el auditor, a fin de dar sus opiniones y juicios sobre el sistema de información examinado. Se constituyen en un medio de enlace entre los informes del auditor y los registros de contabilidad de la empresa examinada.

Las Cédulas son los papeles de trabajo elaborados por el propio Auditor. Otros son obtenidos por medio de la empresa auditada o por terceras personas (cartas, certificaciones, estado de cuentas, confirmaciones, etc.), pero al constituirse en pruebas

o elementos de comprobación y fundamentación de la opinión, se incorporan al conjunto de evidencia, es decir, a los papeles de trabajo.

El cumplimiento de la segunda Norma de Auditoría relacionada a la "obtención de evidencia suficiente y competente" queda debidamente almacenada en los papeles de trabajo del Auditor (FCCEA, 2003).

2.2.1.3.1. Índices y Marcas de Auditoría

Índices

Los índices pueden definirse como “claves convencionales” de tipo alfabético, numérico o alfa-numérico, los cuales permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa con el objetivo de facilitar su identificación, localización y consulta (Medina, 2014, p.20).

A fin de relacionar los papeles de trabajo entre sí, estos índices de auditoría se usan a manera de “referencia cruzada”; de esta manera, se podrá vincular la información contenida en dos o más cédulas.

La aplicación de estas claves persigue varios propósitos:

1. Simplificar la revisión de los papeles de trabajo, debido a que presentan dicha información en forma ordenada, y le permiten al lector ir de lo general a lo particular.
2. Evitar la duplicación del trabajo, debido a que asignan un lugar específico a cada cédula con lo cual se elimina el riesgo de que ésta se elabore nuevamente.
3. Vincular o interrelacionar dos o más cédulas de auditoría.
4. Facilitar el desarrollo del informe de auditoría, ya que permiten localizar en cédulas específicas las irregularidades y deficiencias detectadas en la revisión.

Marcas

Las marcas de auditoría pueden definirse como “símbolos convencionales” utilizados por el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas de auditoría que se

aplicaron. Su registro se realiza, generalmente, con lápiz de color rojo (Medina, 2014, p.20).

Entre los propósitos que persiguen las marcas de auditoría se encuentran:

1. Dejar constancia del trabajo realizado.
2. Facilitar el trabajo, colaborando a que se aproveche al máximo el espacio de la cédula, pues se evita describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varias partidas.
3. Agilizar la supervisión y revisión de la documentación, ya que permiten comprender de inmediato el trabajo realizado.

En cuanto a su clasificación, las marcas pueden ser de dos tipos:

Estándar: Son utilizadas para hacer referencia a técnicas o procedimientos que se aplican constantemente en las auditorías. Son interpretadas de la misma forma por todos los auditores que las emplean.

Específicas: No tienen un uso común; en la medida en que se aplican deben incluirse en el índice de marcas y señalarse claramente al pie de los papeles de trabajo.

Cotejado, comprobado	✓
Verificado, revisado	✓
Documentación sustentatoria	✓
Verificado con libros oficiales	✓
Verificado con registros auxiliares	✓
Sumatoria vertical	Σ
Sumatoria horizontal	∅
Calculo verificado	X
Circularizado	C
Circularización confirmada	∩
Inspección física	I

Figura 1: Ejemplos de Marcas de Auditoría Estándar

Fuente: (Medina, 2014, p.21)

2.2.1.3.2. Clasificación de los Archivos

Arens, Elder y Beasley (2007) señalan que los archivos de auditoría se clasifican, según el uso, en:

Archivo Permanente: Lo constituyen los archivos del auditor que contiene datos de una naturaleza histórica o continua pertinente, como por ejemplo: Copias de actas constitutivas, estatutos, contrato de emisión de bonos, entre otros similares. Son aquellos que se usarán continuamente, y son útiles para la comprobación de las cuentas no sólo en el período en el que se preparan, sino también en futuros procesos; sus datos se refieren normalmente al pasado, al presente y al futuro. El contenido del Archivo Permanente puede ser (FCCEA, 2003):

- Historia de la Compañía
- Contratos y Convenios a largo plazo
- Sistema y Políticas Contables
- Estados Financieros de los últimos años
- Estado Tributario
- Conclusiones y recomendaciones de las últimas auditorías
- Hojas de trabajo de la última auditoría

Archivo Corriente: Lo componen todos los archivos de auditoría aplicables al año que están bajo auditoría. Son papeles de uso limitado a una sola Auditoría; se preparan en el transcurso de la misma y su beneficio o utilidad solo se referirá a las cuentas, a la fecha o por período a de que se trate. El contenido del archivo de la auditoría puede ser (FCCEA, 2003):

- Estados financieros del período sujeto a examen y el período anterior
- Hojas de trabajo de los estados financieros sujetos a examen
- Cédulas sumarias de los rubros de los estados financieros
- Cédulas analíticas y sub analíticas de las cédulas sumarias
- Resultados de las circularizaciones
- Análisis de las pruebas de auditoría practicadas
- Documentos preparados por el cliente utilizados en la auditoría

Los papeles de trabajo se pueden clasificar, en relación a su contenido, en los siguientes (FCCEA, 2003):

Hojas de Trabajo: Son hojas multi columnarias en las cuales se listan agrupamientos de cuentas de mayor con los saldos sujetos a examen. Sirven de resumen y guía o índice de las restantes cédulas que se refieran a cada cuenta. Estos papeles representan los estados financieros en conjunto. Aquí se inicia la técnica del análisis pues se empieza a descomponer el todo en unidades de estudio más pequeñas. El método usado es el deductivo. Puede hacerse este listado como simple balance de comprobación, sin buscar orden alguno en las cuentas; pero se encontrará muy conveniente hacerlo siguiendo el ordenamiento del Balance General y del Estado de Resultados.

Cédulas Sumarias: Son aquellas que contienen el primer análisis de los datos relativos a uno de los renglones de las hojas de trabajo y sirven como nexo entre ésta y las cédulas de análisis o de comprobación. Las cédulas sumarias normalmente no incluyen pruebas o comprobaciones; pero conviene que en ellas aparezcan las conclusiones a que llegue el Auditor como resultado de su revisión y de comprobación de la o las cuentas a la que se refiere.

Cédulas Analíticas: En estas cédulas se detallan los rubros contenidos en las cédulas sumarias, y contienen el análisis y la comprobación de los datos de estas últimas, desglosando los renglones o datos específicos con las pruebas o procedimientos aplicados para la obtención de la evidencia suficiente y competente. Si el estudio de la cédula analítica lo amerita, se deben elaborar sub- cédulas.

2.2.1.3.3. Evidencias de Auditoría

Definición

Arens, Elder y Beasley (2007) señalan que, dentro del ámbito de la auditoría, las evidencias están compuestas por cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información auditada se declara de acuerdo con el criterio establecido (p.162).

Se refiere a toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye registros de los estados financieros, como también otros tipos de información. Una evidencia, para ser competente, debe ser al mismo tiempo relevante y válido.

Para ser **relevante** debe relacionarse con la afirmación en cuestión. Supongamos que un auditor analiza la antigüedad de cuentas por cobrar y el subsecuente cobro, para obtener evidencia de la afirmación de valuación de la estimación para cuentas incobrables.

La validez (**confiabilidad**) de la evidencia depende de las circunstancias en que se recibió. Esto hace difícil generalizar y está sujeto a excepciones, pero la evidencia ordinariamente es positiva cuando:

1. Se obtuvo de fuentes independientes; es decir, fuera de la empresa del cliente.
2. Se generó internamente mediante un sistema provisto de controles eficaces.
3. Se obtuvo directamente del auditor (por ejemplo, observando la aplicación de un control) no de manera indirecta ni por inferencia (búsqueda de la aplicación de un control).
4. Tiene forma documental (papel, medios electrónicos o de otro tipo) y no una representación oral.
5. Se obtiene de documentos originales, no de fotocopias ni similares. Además, si la evidencia proviene de dos o más fuentes, dan a los auditores mayor seguridad, que la que obtendrían de las cuentas si las analizaran individualmente. Por ejemplo, para evaluar la eficiencia de los controles de la recepción de efectivo, un auditor puede observar a un empleado abrir la correspondencia y procesar las entradas de efectivo. Pero como su observación abarca solo el momento en que se hizo, deberá investigar adicionalmente al personal del cliente y revisar la documentación del funcionamiento de los controles, a fin de lograr una combinación de evidencia que sea confiable. (Espino García, 2014, p.6)

La suficiencia, como adjetivo, se refiere a la cantidad de evidencia que obtiene. La cantidad necesaria se ve afectada por el riesgo de errores, es decir, que cuanto mayor sea el riesgo, más evidencia se requiere.

Tipos más importantes de evidencia de auditoría

Dentro de la clasificación de la evidencia de auditoría, se tienen los siguientes:

1. Sistema de informe contable.
2. Evidencia documental.
 - a. Evidencia documental creada fuera de la empresa y transmitida directamente a los auditores (estado de cuenta bancario).
 - b. Evidencia de fuera de la empresa y conservada por ellos. Ejemplo: Factura de un proveedor, declaración de impuestos.
 - c. Evidencia documental creada y conservada por el cliente. Ejemplo: Cheque pagado.
3. Declaraciones de terceros.
 - a. Confirmaciones
 - b. Cartas de abogados
 - c. Informes de especialistas (peritos)
4. Evidencia física. Inventarios de mercancías y de activos fijos.
 - a. Cálculos de la depreciación o de ganancias por acciones
 - b. Interrelaciones de datos. Costo de ventas, costo de producción
 - c. Declaraciones de los clientes. Orales y escritas. (Espino García, 2014, p.7)

2.2.1.4. Procedimientos de Auditoría

Los procedimientos de auditoría permiten al auditor obtener evidencia para extraer conclusiones razonables de si los estados financieros de su cliente se ajustan a las NIIF. Estos procedimientos permiten sortear el riesgo de error material en cuatro formas:

1. Conocer al cliente y su ambiente para evaluar los riesgos de error material.
2. Conocer el control interno del cliente.
3. Diseñar y realizar pruebas de los controles para verificar su eficiencia operativa en la prevención o detección de errores materiales.

4. Diseñar y realizar procedimientos importantes para probar las afirmaciones contenidas en los estados financieros, o detectar errores materiales, para ello se requiere de los siguientes procedimientos:
 - a. Procedimientos analíticos
 - b. Pruebas directas de las transacciones ejecutadas durante el periodo
 - c. Pruebas directas de los saldos finales de los estados financieros (Espino García, 2014, p.7)

Técnicas de Auditoría

A fin de obtener información relacionada con una operación, función o tema en particular, es necesario considerar que la investigación de la auditoría implica una metodología definida, la cual requiere de la utilización de técnicas de auditoría.

A continuación, se describirán las técnicas más comunes y los aspectos que las identifican. Todas estas requieren de inversión de tiempo, el cual debería ser suficiente para obtener toda la información necesaria (Sotomayor, 2008, pp.90-92):

Entrevista: La entrevista consiste en entablar una conversación con el fin de obtener información relacionada con una actividad. Esa conversación se realiza en forma directa con el personal indicado, de manera preferencial con el nivel directivo (director o gerente), además de los niveles de supervisor y operarios.

Para la aplicación de esta técnica es muy recomendable generar una atmósfera de confianza la cual permita conseguir, sin mayores rodeos, información que refleje las inquietudes de la organización en sentido general o específico. Durante esta retroalimentación entre el auditor (entrevistador) y el empleado (entrevistado) es importante estar libre de prejuicios y presiones, a fin de que todo fluya con naturalidad y la entrevista cumpla su finalidad.

Observación Directa. Representa la técnica más natural, y está relacionada con la habilidad y predisposición del auditor para percibir los hechos acontecidos en la organización, y que se relacionan con el tema de evaluación y con el clima de trabajo imperante.

Es una técnica muy común, debido a que permite identificar de forma directa, abierta o personal, lo que acontece en el medio, específicamente de las funciones, actividades, procedimientos, prácticas de trabajo, actitudes y disposición al trabajo de equipo.

Cuestionario. Es un formulario diseñado, ya sea con antelación o al momento de su utilización, con el fin de recabar información, tanto del tema a evaluar como de aspectos generales de la organización.

El contenido de cada pregunta debe comprenderse claramente, a fin de asegurar una respuesta precisa. Existen tres tipos de cuestionario: Cerrado (si o no), abierto (respuesta libre) o de selección múltiple (varias opciones a escoger). Los cuestionarios cerrados abrevian el proceso para obtener información, mientras que los abiertos amplían la cobertura en aspectos interrelacionados. Los de opción múltiple se destacan los efectos colaterales, en cuanto se obtiene referencia de diversos temas relacionados.

Las ventajas que brinda la utilización de cuestionarios son:

- Agilidad para obtener información.
- Optimización de actividades derivadas de la auditoría.
- Confirmación de hechos y sucesos diversos.

Investigación Documental. En un proceso que consiste en examinar, indagar, descubrir y averiguar detalles de un tema determinado por medio de la revisión de documentos pertinentes a la organización. Estos documentos, al ser analizados, aportarán elementos de juicio en la evaluación. Esta investigación se complementa con el examen de las instalaciones físicas de la planta, construcciones en proceso, oficinas generales y su respectiva documentación.

La información obtenida, para que sea realmente útil, debe ser actual y confiable; el auditor solicitará una explicación de su origen y aplicación.

2.2.2. Auditoría de Gestión

2.2.2.1. Definición

La Auditoría de Gestión puede ser definida como “(...) 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” (Blanco, 2012, pág. 231).

Por otra parte (Maldonado, 2011, pág. 17) la define como una acción fiscalizadora orientada a examinar y evaluar el control interno y la gestión, a fin de determinar si el desempeño de una entidad se ha realizado bajo los principios y criterios de eficiencia, efectividad y economía.

Puede concluirse entonces que la auditoría de gestión es un examen que puede aplicarse a toda una institución o parte de ella, y se relaciona al cumplimiento de sus objetivos específicos. La auditoría de gestión es un proceso que permite evaluar y examinar todas las actividades realizadas por una empresa u entidad (De Armas, 2012).

La importancia de la auditoría de gestión radica en el control de la gestión de una empresa en sus distintos niveles, y el grado de efectividad frente a las metas y objetivos trazados. En este sentido persigue el objetivo de establecer un control a la eficacia, eficiencia y economía de las empresas y organizaciones.

2.2.2.2. Economía, eficacia y eficiencia

Maldonado (2011), al referirse al concepto de la 5 Es, cita lo siguiente:

Eficiencia: Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

Eficacia: Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Economía: Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible. (pp. 23-24)

Según Herrera Flores e Hidalgo Larco (2013), los términos economía, eficiencia y eficacia pueden definirse de la siguiente manera:

La **economía** permite evaluar si los resultados organizacionales se han obtenido al costo alternativo más bajo posible. Está relacionado a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren recursos humanos y materiales. Una operación económica requiere que los recursos sean obtenidos en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo. La economía evalúa el uso oportuno de los recursos idóneos en la cantidad y calidad correctas, en el momento previsto y en el lugar indicado, es decir, que la adquisición o producción se dé al menor costo posible, con relación a los programas de la organización.

Para que una organización trabaje con economía es necesario analizar los activos fijos, inventarios y fuerza de trabajo, en función a que no se compre, gaste y pague más de lo necesario. Para el cumplimiento de esta premisa, el auditor comprobará los siguientes aspectos, respecto a la inversión racional de recursos:

- Utiliza materias primas adecuadas, según parámetros técnicos de calidad.
- Ahorra estos recursos o los pierde por falta de control, o por condiciones deficientes de almacenaje y de trabajo.
- Utiliza la mano de obra adecuada y necesaria.
- Los trabajadores aprovechan al máximo la jornada laboral, entre otros.

Al analizar los componentes del costo total se puede obtener información útil que permita determinar gastos excesivos, innecesarios e indebidos.

La **eficiencia** se define como la relación entre los servicios o bienes producidos y los recursos utilizados para su producción, siendo su objetivo incrementar la productividad de la empresa. Una operación eficiente produce la máxima calidad y cantidad de productos o servicio para una cantidad determinada de insumos, o requiere del mínimo de insumos para una calidad y cantidad de servicio o productos establecido.

Es decir, que una actividad o proceso eficiente maximiza el resultado, minimizando los insumos requeridos.

A fin de alcanzar la eficiencia, las empresas deben lograr:

- Que las normas de consumo o gastos sean las correctas, y que la producción o los servicios se ajusten a las mismas.
- Que los desperdicios sean los mínimos en el proceso productivo o en el servicio prestado.
- Que las normas de trabajo sean correctas.
- Que la capacidad instalada se aprovechen al máximo.
- Que en el proceso de producción o de servicio, se cumplan los parámetros técnicos productivos, garantizando la calidad requerida.

Se debe considerar que la eficiencia de una operación se encuentra influenciada por la calidad y también por la cantidad de producción, y las demás características del servicio o del producto prestado.

El trabajo del auditor será determinar el grado de eficiencia de la organización en la utilización de los recursos humanos y materiales en el desempeño de sus actividades.

La **eficacia** se define como el grado de cumplimiento de una determinada meta, expresada en términos de calidad, cantidad, tiempo, costos. Para su evaluación se requiere, por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, además de sistemas de información y herramientas que permitan conocer de forma confiable y oportuna el cumplimiento de sus metas.

La eficacia se relaciona con los resultados del proceso de trabajo de la organización, por lo cual el auditor debe probar que:

- El servicio o la producción se cumplieron en la cantidad y calidad esperada.
- El servicio o producto sea útil.
- Los objetivos propuestos se hayan alcanzado.

El auditor debe comprobar el cumplimiento de la producción o del servicio, y comparar con periodos anteriores similares, a fin de establecer progresos o retrocesos.

2.2.2.3. Objetivos de la auditoría de gestión

Dentro de los objetivos principales de la auditoría de gestión se pueden señalar los siguientes (Blanco, 2012, p.403):

- ✓ Identificar lo adecuado en cuanto a la organización de la entidad
- ✓ Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- ✓ Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- ✓ Verificar la existencia de métodos o procedimientos de operación y eficiencia de los mismos
- ✓ Comprobar que los recursos sean utilizados adecuadamente.

2.2.2.4. Alcance de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión examina en forma detallada los procesos operativos, administrativo y financieros de las instituciones, en tal virtud el alcance de este proceso se debe considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Si la entidad consiguió los objetivos propuestos
- ✓ Medición del grado de confiabilidad
- ✓ Control de legalidad del fraude
- ✓ Evaluación del ambiente y mecanismos de control

La auditoría de gestión evalúa o examina las prácticas de gestión organizacionales. Los criterios de evaluación de la gestión se han de diseñar para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares. No existen principios de gestión generalmente aceptados que estén codificados, sino que se basan en la práctica regular de gestión. Las recomendaciones deber ser extensas y adaptadas al área examinada, con un análisis de las causas de las ineficacias e ineficiencias, y sus consecuencias. Para la auditoría de gestión, el desarrollo de un programa de trabajo depende en gran medida de las circunstancias particulares de cada entidad (Blanco, 2012, pp.403, 404).

A continuación se describen los enfoques que se le puede dar al trabajo de auditoría, dentro de un plan general, respecto a las principales áreas que conforman una entidad:

Tabla 1: Áreas y enfoques de la auditoría de gestión

ÁREAS	ENFOQUES DE AUDITORÍA
Auditoría de la gestión global del ente	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de la posición competitiva.• Evaluación de la estructura organizativa.• Balance social.• Evaluación del proceso de la dirección estratégica.• Evaluación de los cuadros directivos
Auditoría de gestión del sistema comercial	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de la estrategia comercial.• Oferta de bienes y servicios.• Sistema de distribución física.• Política de precios.• Función publicitaria.• Función de ventas• Promoción de ventas.
Auditoría de gestión del sistema financiero	<ul style="list-style-type: none">• Capital de trabajo.• Inversiones.• Financiación a largo plazo.• Planeación financiera.• Área internacional.
Auditoría de gestión del sistema de producción	<ul style="list-style-type: none">• Diseño del sistema.• Programación de la producción.• Control de calidad.• Almacén e inventarios.• Productividad técnica y económica.• Diseño y desarrollo de productos.
Auditoría de gestión de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">• Productividad.• Clima laboral.• Políticas de promoción e incentivos.• Políticas de selección y formación.• Diseño de tareas y puestos de trabajo.

Auditoría de gestión de sistemas administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de proyectos y programas. • Auditoría de la función de procesamiento de datos. • Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales.
--	---

Fuente: (Blanco, 2012, pp.403, 404)

2.2.2.5. Fases del proceso de la Auditoría de Gestión

La metodología de la auditoría de gestión comprende, de manera general, los siguientes pasos (Blanco, 2012, pp.405, 406):

1. Planeación y evaluación del plan de gestión
2. Selección y diseño de medidores de desempeño
3. Medir el desempeño
4. Elaboración del informe, comunicando los resultados y las recomendaciones.

Maldonado (2010), por otra parte, define cinco fases para el desarrollo de una auditoría de gestión. La siguiente imagen muestra la interacción de cada una de las fases:

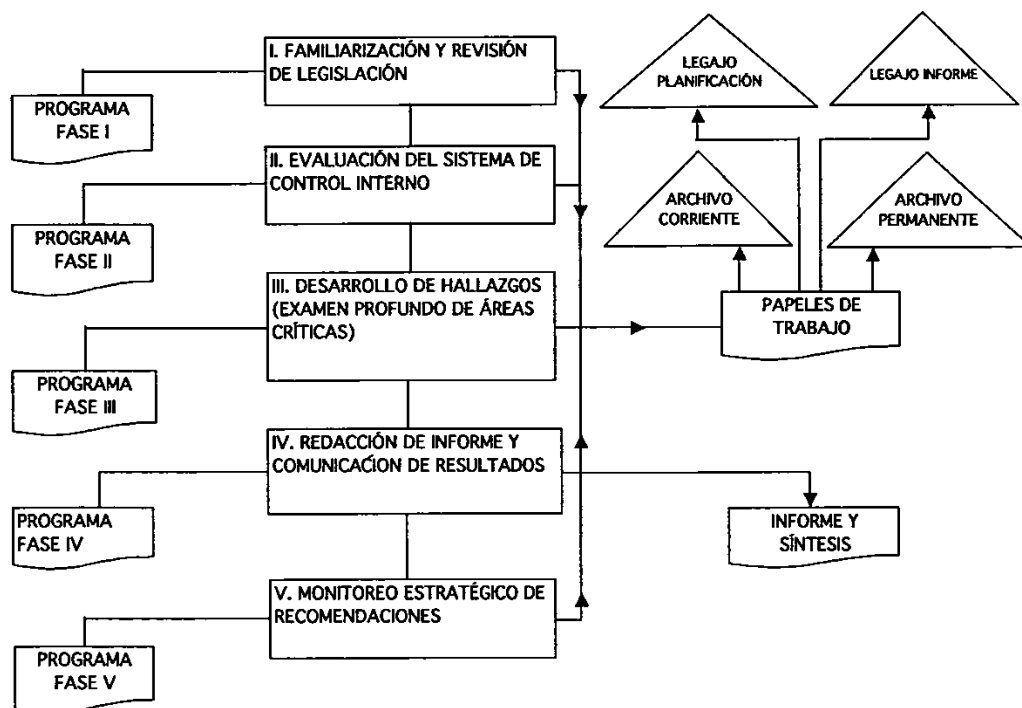


Figura 2: Proceso de la Auditoría de Gestión

Fuente: (Maldonado, Auditoría de Gestión, 2010, p.29)

A continuación se describen cada una de las fases, en función a sus objetivos, actividades y resultados esperados:

Fase I – Familiarización y Revisión de Legislación:

Esta fase tiene como objetivo que el auditor se familiarice con el entorno de la institución, por lo cual es ejecutada únicamente por los auditores externos. Generalmente se alcanza este objetivo mediante la aplicación de entrevistas y la revisión de información documental en las instalaciones de la entidad. Como resultados de la fase el auditor tendrá el archivo permanente actualizado y poseerá la documentación necesaria para la planificación del proceso de auditoría.

Fase II – Evaluación del Sistema de Control Interno:

La evaluación del Sistema de Control Interno permite identificar los puntos fuertes y débiles de la organización, así como calificar sus riesgos. Para su desarrollo se aplican cuestionarios de control interno, hojas narrativas, flujo diagramación y matrices de calificación de riesgos, basados en el sistema COSO.

Fase III – Desarrollo de Hallazgos (examen profundo de áreas críticas):

Se realiza un examen profundo de las áreas críticas identificadas en la fase anterior, para la identificación de hallazgos. Se deberán aplicar técnicas de verificación ocular, verbal, escrita, documental y física. Cada uno de los hallazgos debe describirse en base a los siguientes atributos: Condición, Criterio, Causa, Efecto, conclusión y recomendaciones.

Fase IV – Redacción de Informe y Comunicación de Resultados:

Se redacta un informe en el cual se comunicarán los hallazgos identificados a la entidad auditada. En dicho informe se incluirán además recomendaciones del auditor, cuya aplicación por la entidad supondría la solución de los problemas detectados.

Fase V – Monitoreo Estratégico de Recomendaciones

Dentro de esta fase se desarrollan estrategias y un plan de trabajo para que la entidad, mediante su administración, implante las recomendaciones en la entidad.

Por otra parte la (Contraloría General del Estado, 2013) también establece 5 fases para el desarrollo de una auditoría de gestión, mismas que se describen en la siguiente figura:

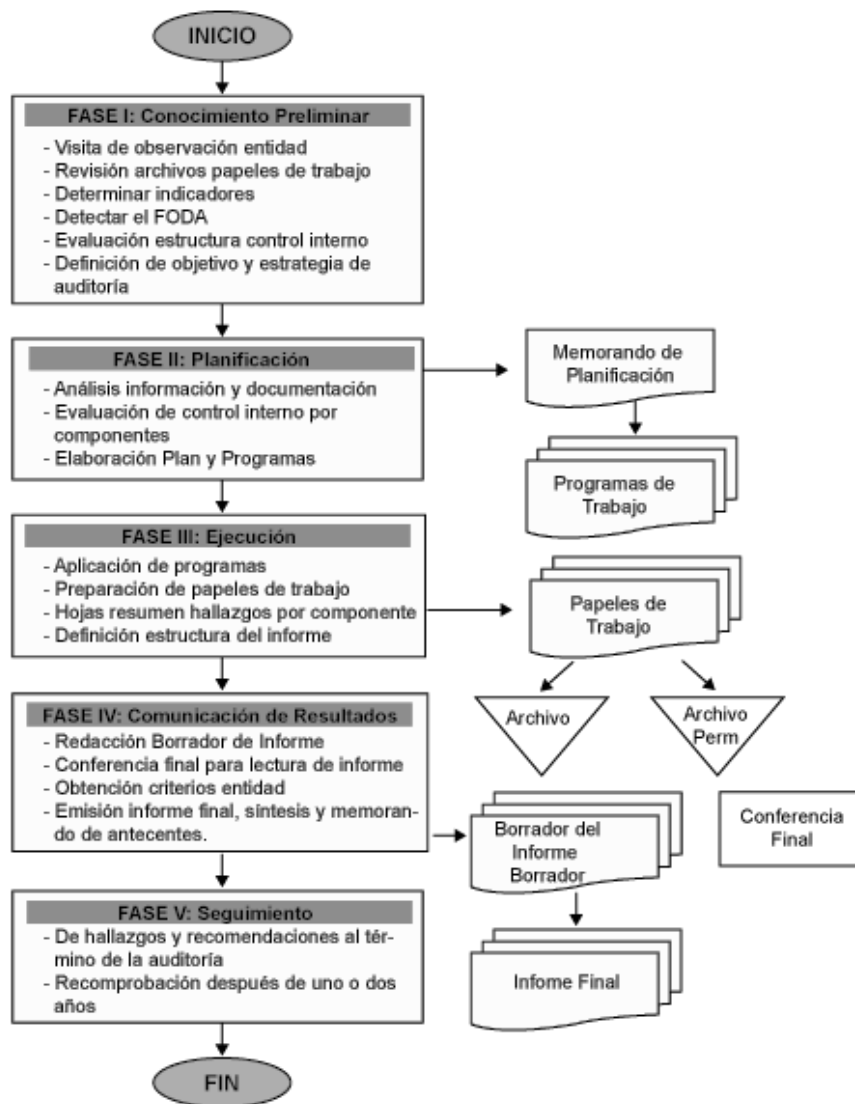


Figura 3: Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2013, p.128)

Entre las dos últimas metodologías no existen diferencias representativas, sin embargo se aplicará la metodología de Maldonado (2010) en el desarrollo práctico de la presente investigación.

2.2.2.6. Indicadores de Gestión

Un indicador es “un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad” (Universidad de Granada, 2007, p.1). Por otra parte, un indicador de gestión refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado por una determinada organización (Camejo, 2012). Su propósito es sentar bases para la toma de acciones en el presente y en el futuro.

Según García & De Cáceres (2008) un indicador de Gestión, por sí solo, es una cifra fría, por lo cual, a fin de que éste cumpla su objetivo de servir de instrumento para el análisis y evaluación de la gestión, es importante considerar los siguientes criterios:

- Para su análisis, a más de compararse el resultado con los rangos de validación preestablecidos, se debe confrontar con periodos anteriores, para verificar su evolución en el tiempo.
- Si se tienen datos de entidades u organizaciones que desarrollen la misma actividad, los resultados obtenidos deben ser verificados con ellos.
- Se deben interrelacionar los resultados de las áreas misionales de la entidad respecto a las de apoyo, observando si alguno está siendo afectado por la falta de capacitación, recursos o por otros motivos.
- Se deben considerar, para su análisis, los factores internos y externos que puedan afectar a los resultados.

En la construcción de indicadores, se pueden utilizar las siguientes preguntas, a manera de guía (García & De Cáceres, 2008, p.18):

- ¿Qué se necesita medir?
- ¿A qué nivel de profundidad se quiere llegar?
- ¿Con qué información se cuenta?
- ¿De qué fuente se obtendrá la información?

2.2.3. Hallazgos de Auditoría

Según Fernández (2006) la palabra hallazgo, en la Auditoría de Gestión, se usa para hacer referencia a cualquier situación relevante o deficiente que se identifique por medio de la aplicación de los diferentes componentes de auditoría, debiéndose estructurar acuerdo a sus atributos, y según el interés para la empresa u organización auditada.

Los atributos del hallazgo son: Condición, criterio, causa y efecto, los cuales se describen a continuación:

Condición: Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en función a una operación, actividad o transacción; refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no se está aplicando o logrando, o bien, que el criterio que se está aplicando no se esté logrando parcialmente. La condición se relaciona entonces con la *realidad encontrada*.

Criterio: Son normas o parámetros con los cuales el auditor mide la condición, es decir, son las unidades de medida que permiten ejecutar la evaluación de la condición actual. El criterio tiene relación al *cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento)*.

Causa: Identifica los motivos, procesos, sucesos que originaron la diferencia o condición encontrada.

Efecto: Describe los efectos que puede ocasionar la diferencia encontrada. Son los resultados adversos, potenciales, reales que identifica el auditor al comparar la

condición con el respectivo criterio. De manera general, puede representarse como pérdida de dinero, de eficiencia y eficacia, como producto de la falta de aplicación de los estándares establecidos, o debido al fracaso en el cumplimiento de metas y objetivos.

Para describir o plasmar un hallazgo, el auditor indicará inicialmente el título del hallazgo, luego sus atributos y a continuación la opinión de las personas auditadas respecto a dicho hallazgo. Posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y las recomendaciones pertinentes. Para una mejor interpretación, es conveniente presentar los hallazgos en hojas individuales.

2.2.4. Riesgos de Auditoría

Para Maldonado (2011) los resultados alcanzados en un proceso de auditoría pueden no estar exentos de omisiones o errores de importante significación, los cuales influyen en la evaluación a expresar por el auditor en su informe. Por tal razón resulta necesario conocer los riesgos inherentes a este proceso.

El autor establece tres tipos de riesgos (Maldonado, 2011, pp. 59-62):

Riesgo Inherente: Este tipo de riesgo afecta directamente a la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener satisfacción sobre la validez de una afirmación. Dicha cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias.

El auditor debería obtener una completa comprensión de los procedimientos de control requeridos para desarrollar el plan de auditoría. Este tipo de riesgo se refiere a la susceptibilidad de los procesos a la existencia de errores o irregularidades importantes, los cuales son generados por las propias características de las empresas.

Riesgo de Control: Se relaciona al riesgo de que los sistemas de control sean incapaces de evitar o detectar, de manera oportuna, errores o irregularidades significativas. Este tipo de riesgo afecta a los procesos de control y evita la detección de irregularidades significativas de relativa importancia.

Riesgo de Detección: Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten las irregularidades o errores existentes en los estados contables. Es el riesgo asumido por parte de los auditores, de que en su revisión no se detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno. Este tipo de riesgo es totalmente controlable por la labor del auditor, dependiendo exclusivamente de la forma en que se diseñen y se lleven a cabo los procedimientos de auditoría.

2.2.5. Control Interno

2.2.5.1. Definición

El control interno se define como un proceso diseñado para proveer seguridad razonable a las organizaciones respecto al logro de sus objetivos en la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de su información financiera y el cumplimiento de la normativa vigente y aplicable (Blanco, 2012, p.194). Puede definirse también como un proceso de gestión integral, el cual es diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones y dar una seguridad razonable de la consecución de los objetivos institucionales (Camino, 2014, p.11). El control interno se implementa en una organización “para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera” (Mantilla & Samuel, 2008, p.22). El control interno es una herramienta utilizada en la auditoría de gestión, como también lo son los indicadores de gestión.

Su aplicación es fundamental para el aseguramiento de que las actividades empresariales se realizarán correctamente y que éstas contribuirán a los objetivos organizacionales (Granda, 2011, p.214).

2.2.5.2. Objetivos del Control Interno

Los objetivos que persigue el control interno son los siguientes (Estupiñán Gaitán, 2015, p.13):

- ✓ Alcanzar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad.
- ✓ Cumplir la normativa aplicable.
- ✓ Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información financiera.

2.2.5.3. Componentes

El control interno comprende cinco componentes, mismos que se relacionan o derivan de la forma en que se administran los negocios. Estos componentes son los siguientes (Blanco, 2012, pp. 198-206):

a. El ambiente de control: Este componente permite definir el tono de la organización; es el fundamento para un control interno efectivo y provee de disciplina y estructura. Algunas áreas clave que el auditor debe considerar en el análisis de este componente se listan a continuación:

- Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos
- Compromiso por la competencia
- Participación de quienes están a cargo del gobierno
- Filosofía y estilo de operación de la administración
- Estructura Organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos

b. Los procesos de valoración de riesgos de la entidad: Este componente tiene como objetivo identificar y responder a los riesgos de negocio y sus resultados derivados. En cuanto a la presentación de informes financieros, la valoración de riesgos considera la manera en que la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de estados financieros razonables y que cumplan con las políticas y procedimientos para el desarrollo y presentación de dichos informes. Los riesgos de negocio pueden surgir por las siguientes circunstancias:

- Cambios en el entorno de operación
- Personal nuevo

- Tecnología nueva
- Modelos de negocio, productos, o actividades nuevas
- Pronunciamientos de contabilidad nuevos
- Sistemas de información nuevos o modernizados
- Crecimiento rápido
- Reestructuración corporativa
- Operaciones extranjeras expandidas

c. Los sistemas de información y comunicación: Los sistemas de información consisten de la combinación de software, infraestructura hardware, datos, procedimientos y personal; existen sistemas en los que el software y hardware no existen o se presenta en menor escala pues son sistemas parcial o totalmente manuales, mientras otros hacen uso intensivo de la tecnología. Los sistemas de información son importantes en los objetivos de presentación de informes financieros, pues procesan la información de las transacciones de la entidad y permiten informar sobre dichas transacciones.

En cuanto a la comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno, sobre la presentación de informes financieros. Incluye la extensión en la cual el personal entiende cómo sus actividades en el sistema de información para la presentación de informes financieros se relacionan con el trabajo de otros, y los medios que se utilizan para informar excepciones a un nivel más alto apropiado al interior de la entidad. Los canales de comunicación abiertos ayudan a asegurar que las excepciones se reportan y se actúa sobre ellas. La comunicación toma formas tales como manuales de políticas, manuales de contabilidad y de presentación de informes financieros, y memorandos. La comunicación también se puede hacer electrónicamente, oralmente, y mediante acciones de la administración.

d. Los procedimientos de control: Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y

funcionales. Generalmente, los procedimientos de control que pueden ser importantes para una auditoría, se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente:

- Revisiones del desempeño
- Procesamiento de información
- Controles físicos
- Segregación de funciones

e. La supervisión y el seguimiento de los controles: La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos.

Evaluación del Control Interno

La evaluación de control interno sigue un proceso metodológico que busca asegurar, en su aplicación, el fin mismo de la auditoría. El auditor es el responsable de efectuar la evaluación a los sistemas de control interno de la organización para identificar áreas críticas y minimizar la posibilidad de fraudes (Granda, 2011, p. 229). En la figura 4 se muestran las fases generales a seguir en el proceso de evaluación de control interno:

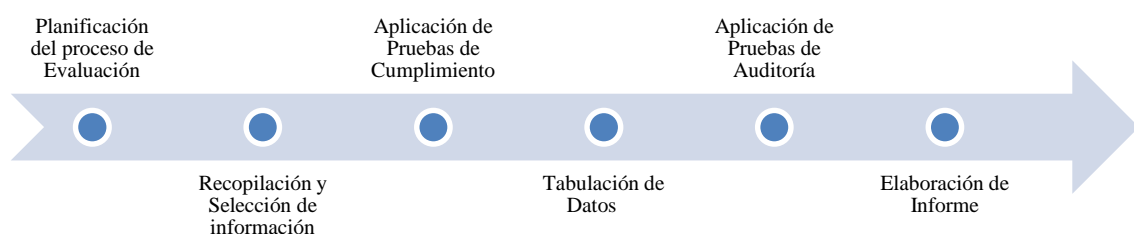


Figura 4: Proceso de evaluación el control interno

Fuente: Fabiola Intriago

2.2.5.4. Método COSO II

El informe COSO, denominado así por sus siglas Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, fue elaborado en los Estados Unidos con el objetivo de determinar los factores que originan la presentación de falsa información de reportes financieros (Perdomo, 2004).

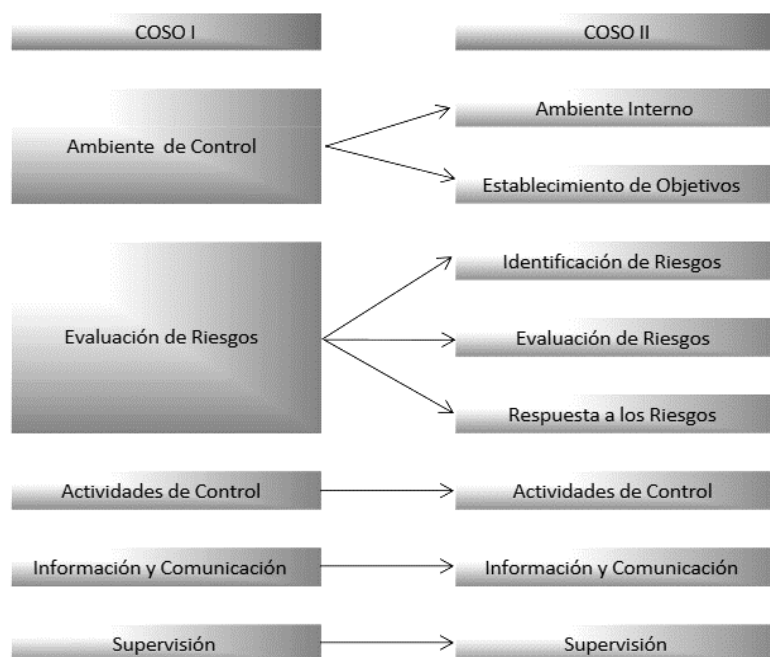


Figura 5: Comparación de los componentes COSO I y COSO II

Fuente: (Bertani, Polesello, Sanchez, & Troila, 2014, p.15)

El COSO I se diseñó bajo 5 componentes de control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión – monitoreo). El 1 de enero de 2005 se formalizó el llamado COSO II, para la práctica de la Administración de Riesgos Empresariales E.R.M., el cual contiene 8 componentes de control interno (análisis del entorno interno, definición de objetivos, identificación de eventos, valoración de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información - comunicación y monitoreo (Estupiñán Gaitán, 2015, p.74). La relación entre dichos componentes puede observarse en la figura 5.

Las diferencias fundamentales entre ambos modelos se describen en la siguiente tabla:

Tabla 2: Comparación COSO I vs COSO II, aspectos fundamentales

	COSO I	COSO II
Título	Marco Integrado de Control Interno	Marco Integrado de Administración de Riesgo Empresarial
Antecedentes	E.E.U.U. en 1992 por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)	E.E.U.U. en 2004 por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)
Definición	Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia y eficiencia de las Operaciones. - Fiabilidad de la información financiera - Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables 	La Gestión de Riesgos Corporativos es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su Dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos
Finalidad	Facilitar un modelo en base al cual las entidades evalúen sus sistemas de control y decidan cómo mejorarlos. Integrar diversos conceptos de control interno dentro de un	Ampliar el concepto de control interno a través de la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Extender la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o

	marco en el que se pueda establecer una definición común e identificar los componentes de control. Visión del riesgo a eventos negativos.	sea, a amenazas u oportunidades.
Objetivos	Eficacia y eficiencia de las operaciones. Fiabilidad de la información financiera. Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.	Objetivos estratégicos Eficacia y eficiencia de las operaciones. Fiabilidad de la información financiera. Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables
Componentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entorno de control. 2. Evaluación de riesgos. 3. Actividades de control. 4. Información y comunicación. 5. Supervisión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente interno 2. Establecimiento de objetivos 3. Identificación de eventos 4. Evaluación de riesgos 5. Respuesta a los riesgos 6. Actividades de control 7. Información comunicación 8. Supervisión

Fuente: (Bertani, Polesello, Sanchez, & Troila, 2014, pp.16, 17)

2.2.6. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

2.2.6.1. Definición

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) comprenden los requisitos exigibles para el auditor en cuanto a su personalidad, el trabajo que debe desempeñar, y el informe final a elaborar como producto del proceso de auditoría (Sánchez F., 2014, p.161). Estas normas son un conjunto de requisitos mínimos de calidad que deberá cumplir el auditor, respecto al trabajo que desempeña y al dictamen que brinde como resultado del proceso.

El auditor debe tener un amplio conocimiento de la empresa o institución a la cual está auditando ya que puede ser sujeto de aplicar diferentes tipos de normas y criterios. Este tipo de normas permiten al profesional tener varias directrices generales que le ayudan a cumplir con responsabilidad y certeza la auditoría de estados financieros históricos (Bosch, 2013).

2.2.6.2. Clasificación de las NAGAS

Las directrices más amplias y utilizadas son ocho, las cuales fueron emitidas y elaboradas por el AICPA en el año 1947, las cuales han sufrido cambios mínimos hasta la fecha.

Estas diez directrices se dividen en tres categorías (Bosch, 2013, p.22):

- Normas de carácter general
 - Capacidad y Conocimiento
 - Independencia
 - Pulcritud personal
- Normas sobre la ejecución de los trabajos
 - Planeación y supervisión
 - Conocimiento del control interno
 - Evidencia competente y suficiente
- Normas para la preparación de informes
 - Idoneidad de revelaciones
 - Expresión de opiniones sobre los hallazgos

La descripción de cada uno de los componentes, se expone en la siguiente tabla:

Tabla 3: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

NORMA	DIRECTRICES	DESCRIPCIÓN
Normas de carácter general	Capacidad y Conocimiento	La auditoría debe desempeñarse por una persona o personas que posean un adiestramiento técnico adecuado y pericia profesional

	Independencia	En todos los asuntos relacionados con el trabajo asignado, el auditor o los auditores debe mantener una actitud mental independiente.
	Pulcritud personal	Debe ejercerse el celo profesional al conducir una auditoría y en la preparación del informe.
Normas sobre la ejecución de los trabajos	Planeación y supervisión	El trabajo debe planificarse adecuadamente y los asistentes, si los hay, deben supervisarse apropiadamente.
	Conocimiento del control interno	Debe lograrse suficiente comprensión del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas a realizar.
	Evidencia competente y suficiente	Deberá obtenerse suficiente evidencia comprobatoria competente a través de inspecciones, indagaciones y confirmaciones de forma que constituya una base razonable para la opinión concerniente a los estados financieros auditados.
Normas para la preparación de informes	Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados	El informe deberá especificar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los principios contables generalmente aceptados.
	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.
	Idoneidad de revelaciones	Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse

		razonablemente adecuadas a menos que se especifique de otro modo en el informe.
	Expresión de opiniones sobre los hallazgos	El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. Cuando no puede expresarse una opinión total, deben declararse las razones de ello. En todos los casos que el nombre del contador es asociado con estados financieros, el informe debe contener una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, si lo hubo, y el grado de responsabilidad que el auditor asume.

Elaborado por: Fabiola Intriago, en base a la información de (Bailey, 1998)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Auditoría: Es un examen en el cual el auditor debe observar la exactitud, integridad y veracidad de los registros y documentos de una empresa, sea esta pública o privada.

Auditoría de gestión: Es un proceso que permite evaluar y examinar todas las actividades realizadas por una organización.

Control interno: Es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, diseñados para proveer seguridad razonable a las organizaciones en relación a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la fiabilidad de su información financiera y el cumplimiento de las normas a ellas aplicables (Camino, 2014, p.11).

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): Creado en los EEUU para identificar los factores que originan la presentación de información falsa en reportes financieros (Perdomo, 2004).

Economía: Utilización óptima y oportuna de los recursos para generar los productos al menor costo, en la calidad y cantidad requerida (Maldonado, Auditoría de Gestión, 2011, p.25).

Eficacia: Cumplimiento de programas, objetivos y metas en la cantidad y calidad requerida. Expresa la relación entre los resultados alcanzados y los objetivos y metas programadas (Maldonado, 2011, p.27).

Eficiencia: Aprovechamiento máximo de los recursos y de la capacidad instalada, con un mínimo de desperdicio, para generar los productos con la calidad requerida. Es la relación insumo producto (Maldonado, 2011, p.26).

Evaluación del Control Interno: Proceso que permite establecer la eficacia, eficiencia y economía en la aplicación del control interno de una entidad. Permite además determinar las debilidades del Sistema de Control Interno, para su mejoramiento (SFP México, 2014, p.6).

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS): Conjunto de requisitos mínimos de calidad que deberá cumplir el auditor con respecto al trabajo que desempeñe y al dictamen o resultado de sus auditorías. Las normas de auditoría generalmente aceptadas son un conjunto de reglas que determinan los procedimientos que se deben llevar a cabo por el o los auditores para que el proceso de auditoría sea llevado de manera correcta (Sánchez F., 2014, p.223).

2.4. IDEA A DEFENDER

La aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Crédito “Minga Ltda.”, Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2016, mejorará los niveles de eficiencia, eficacia, y economía de los recursos de la institución.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio de investigación corresponde al modelo cuali-cuantitativo, teniendo en cuenta que la información que fue analizada forma parte de un proceso de auditoría, cuyos resultados son cuantitativos y cualitativos. El informe final presentó información de ambos tipos.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

De campo: En el desarrollo de la investigación se requirió establecer un contacto directo con empleados, socios y directivos de la entidad, además de realizar la observación general de sus procesos.

Descriptiva: Se describieron los procesos contables y administrativos de la entidad financiera, para alcanzar el conocimiento necesario sobre su realidad y efectuar correctamente el examen de auditoría.

Explicativa: El proceso investigativo requirió la explicación de las causas reales del problema y en qué condiciones se producen, a fin de establecer deducciones lógicas para alcanzar las conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población está integrada por el gerente general, directivos y empleados de la entidad financiera. A continuación se detalla la población de estudio:

Tabla 4: Población de investigación

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Directivos	6	23%
Empleados	20	77%
Total	26	100

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

Elaborado por: Fabiola Intriago

3.3.2. Muestra

Considerando que la población de investigación es de 26 trabajadores de la entidad financiera, se incluyeron todos los elementos de dicha población dentro de la investigación, por lo tanto no se aplicó el proceso para el cálculo de la muestra.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

MÉTODOS:

Analítico-Sintético: Este método permitió establecer las causas y efectos durante el proceso de auditoría, para luego alcanzar los hallazgos y conclusiones del proceso.

Inductivo: Este método científico permitió alcanzar las conclusiones del trabajo de auditoría, en base al análisis de los hechos particulares.

Deductivo: La aplicación del método deductivo permitió establecer relaciones entre el marco conceptual de referencia y las características observadas y documentadas, a fin de llegar a conclusiones lógicas.

TÉCNICAS:

Observación: Al observar el desenvolvimiento directo del personal en los puestos de trabajo, se recolectó la información necesaria para el proceso investigativo.

Bibliográfica: Se fundamentó en la revisión de fuentes de información como libros, internet, revistas especializadas, a fin de encontrar información referencial de estudio, comparación o análisis.

Entrevista: Se aplicó un guión de preguntas previamente elaborado para obtener información verbal relacionada a la percepción, opinión o valoración de los empleados respecto a los procesos administrativos y de control interno de la entidad financiera.

INSTRUMENTOS:

Papeles de trabajo: Estos documentos permitieron el registro de los datos y la información obtenida durante el proceso de Auditoría.

Cuestionario guía para entrevista: Es un conjunto de preguntas aplicadas verbalmente para la obtención de información acerca de la entidad financiera y los procesos a auditarse.

Libros e internet: Son fuentes de consulta sobre los conceptos y teóricas de la auditoría de gestión, así como de los procesos metodológicos ejecutados.

3.5. RESULTADOS

El formato de las encuestas realizadas a Directivos y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., sucursal Riobamba, se encuentra en el Anexo I del presente documento. Todos los encuestados tienen por lo menos 2 años laborando en la institución. A continuación se presentan los resultados obtenidos, mediante tablas de frecuencias y gráficos.

PREGUNTA 1: ¿El cargo que ud. desempeña está acorde a su perfil profesional?

Tabla 5: Perfil profesional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	18	65,38%
NO	8	34,62%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 1 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago

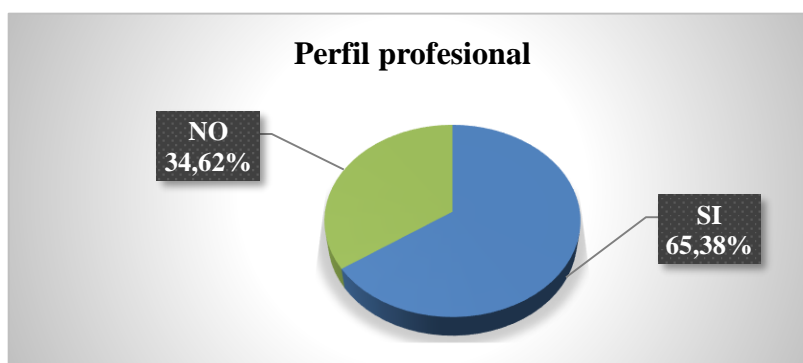


Gráfico 1: Perfil profesional

Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 65% desempeñan cargos acorde a su perfil profesional.

Interpretación: La mayoría de empleados y directivos de la entidad financiera realizan actividades laborales relacionadas a su preparación académica y profesional. Sin embargo, existe un 35% que no poseen las condiciones profesionales para realizar las funciones a ellos asignadas, debiendo apoyarse en los conocimientos y capacidades de otros empleados, afectando la economía de los procesos institucionales.

PREGUNTA 2: ¿Ha participado en programas de capacitación dentro de la entidad?

Tabla 6: Programas de capacitación

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	11	42,31%
NO	15	57,69%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 2 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago

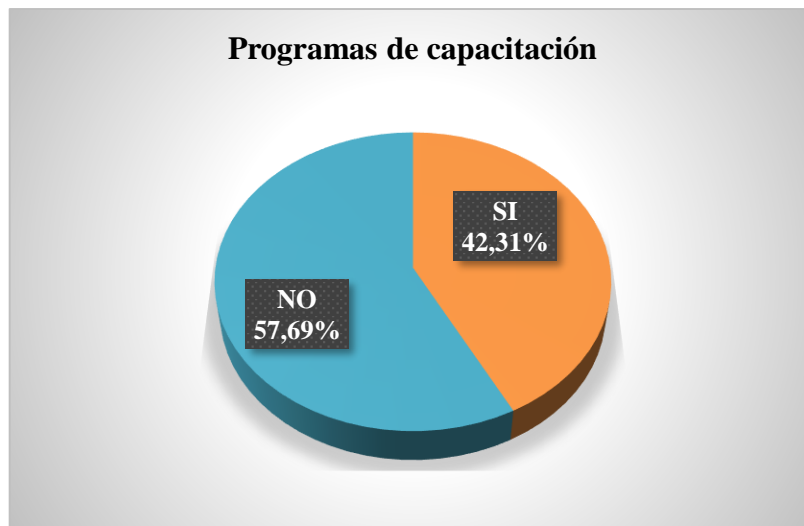


Gráfico 2: Programas de capacitación

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 57,69% no han sido capacitados dentro de la entidad.

Interpretación: Han existido capacitaciones en la institución, sin embargo no todo el personal ha sido considerado dentro de su programación; esto afecta a la eficiencia de los procesos institucionales.

PREGUNTA 3: ¿Conoce ud. las funciones y procedimientos relacionados a su cargo?

Tabla 7: Funciones y procedimientos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	19	73,08%
NO	7	26,92%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 3 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago



Gráfico 3: Funciones y procedimientos

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 73,08% conocen las funciones y procedimientos que requiere el cargo para el que fueron contratados.

Interpretación: El 26,92% de los empleados no conocen las tareas y responsabilidades de sus cargos. A pesar de no representar la mayoría porcentual, se considera que afecta negativamente a la eficiencia de los procesos institucionales.

PREGUNTA 4: ¿Existen procesos de control, seguimiento y evaluación de las actividades que ud. desarrolla?

Tabla 8: Control, seguimiento y evaluación de actividades

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	5	19,23%
NO	21	80,77%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 4 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago



Gráfico 4: Control, seguimiento y evaluación de actividades

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 80,77% desconocen la existencia de procesos de control, seguimiento y evaluación de sus actividades. Por otra parte, el 19,23% han manifestado que si existen dichos procesos.

Interpretación: Al no existir proceso de control, seguimiento y evaluación de actividades del personal, se ven afectados directamente los objetivos institucionales. Esto afecta negativamente a la eficacia de sus procesos.

PREGUNTA 5: ¿Conoce las metas, objetivos, misión y visión de la entidad, así como los reglamentos y normativa legal que la rigen?

Tabla 9: Estructura organizacional y normativa legal

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	14	53,85%
NO	12	46,15%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 5 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago



Gráfico 5: Estructura organizacional y normativa legal

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 53,85% conocen los reglamentos y la normativa legal vigente, así como las metas, objetivos, misión y visión institucional. Por otra parte, el 46,15% han manifestado desconocer dicha información.

Interpretación: El 46,15% del personal desconoce los lineamientos legales y estratégicos de la institución. Es decir, que la realización diaria de sus actividades no está direccionada a los objetivos de la institución, pudiendo incurrir además en errores

graves debido al desconocimiento de la ley y las normas que la rigen. Esto tiene una injerencia directa en la eficacia de los procesos institucionales.

PREGUNTA 6: ¿La dotación de materiales y equipos necesarios para el cumplimiento de sus actividades es: Insuficiente, adecuada o excesiva?

Tabla 10: Materiales y recursos de trabajo

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
INSUFICIENTE	16	61,54%
ADECUADA	7	26,92%
EXCESIVA	3	11,54%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 6 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago

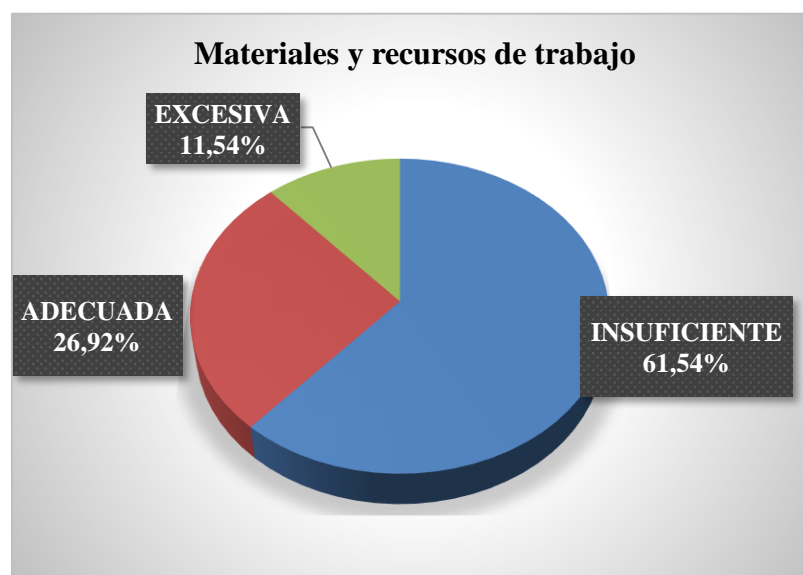


Gráfico 6: Materiales y recursos de trabajo

Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 61,54% consideran que no cuentan con los materiales ni el equipo necesario para el correcto cumplimiento de sus funciones. El 26,92% consideran que el abastecimiento si es adecuado, mientras que el 11,54%

considera que es excesivo, es decir, tienen a su disposición más materiales y equipos de los necesarios.

Interpretación: La asignación de recursos es inadecuada existiendo, en la mayoría de casos, déficit de materiales en los puestos de trabajo. El mal manejo de los recursos afecta negativamente a la economía de los procesos institucionales.

PREGUNTA 7: ¿Culmina ud. sus actividades en el tiempo requerido por la institución o su jefe inmediato? Siempre, A veces o Nunca.

Tabla 11: Cumplimiento de actividades (tiempo)

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SIEMPRE	15	57,69%
A VECES	8	30,77%
NUNCA	3	11,54%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 7 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago

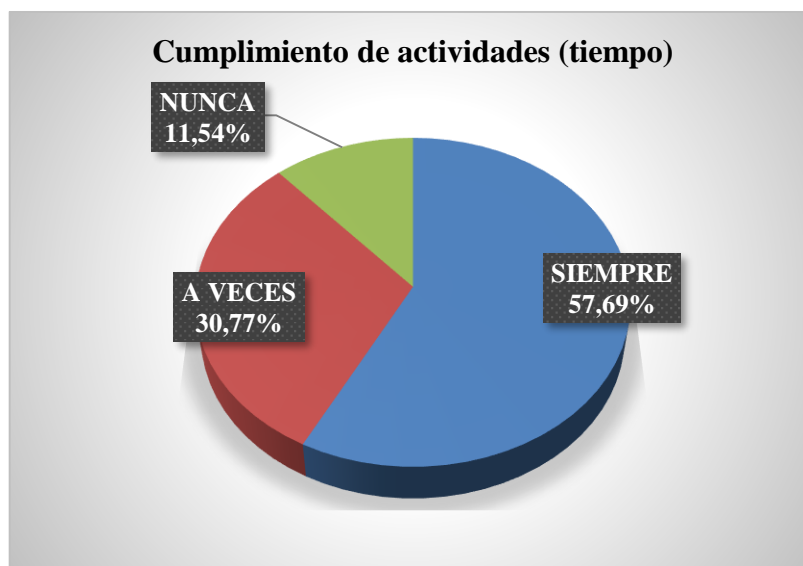


Gráfico 7: Cumplimiento de actividades (tiempo)

Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 57,69% siempre culminan sus actividades en los tiempos establecidos, y el 30,77% lo hacen a veces. A penas el 11% incumple con los tiempos de entrega.

Interpretación: La mayoría de los empleados son eficientes en el trabajo (57,69%); el 42,31% no es eficiente. Se consideraría entonces que casi la mitad de los empleados tiene dificultad con realizar sus actividades en los tiempos establecidos, lo cual puede deberse a las capacidades individuales de cada uno de ellos o a los recursos con los que cuenta.

PREGUNTA 8: ¿Considera ud. que la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Crédito “Minga Ltda.”, Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2016, mejorará los niveles de eficiencia, eficacia, y economía de los recursos de la institución?

Tabla 12: Aplicación de Auditoría de Gestión

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	21	80,77%
NO	5	19,23%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 8 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago

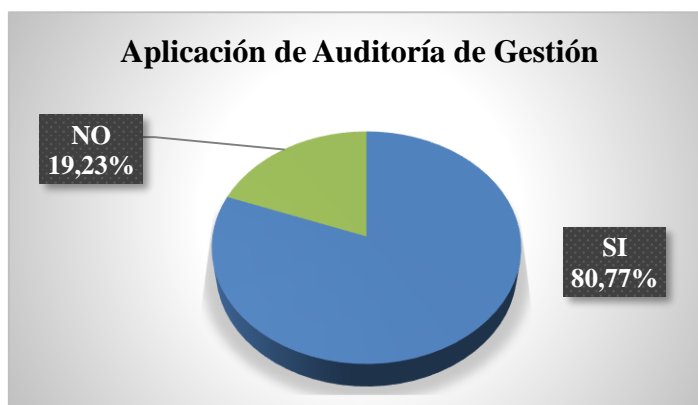


Gráfico 8: Aplicación de Auditoría de Gestión

Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 80,77% consideran que la aplicación de una Auditoría de Gestión mejorará los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la institución. A penas el 19,23% considera que su aplicación no tendría el efecto esperado.

Interpretación: Existe una importante aceptación del proceso de auditoría por parte de los empleados y directivos de la entidad financiera, lo cual facilita el trabajo de investigación, y la aplicación de instrumentos y métodos de auditoría.

PREGUNTA 9: ¿Se efectúan controles periódicos sobre la existencia e integridad de los recursos y bienes institucionales?

Tabla 13: Control de recursos y bienes institucionales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	4	15,38%
NO	22	84,62%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 9 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago

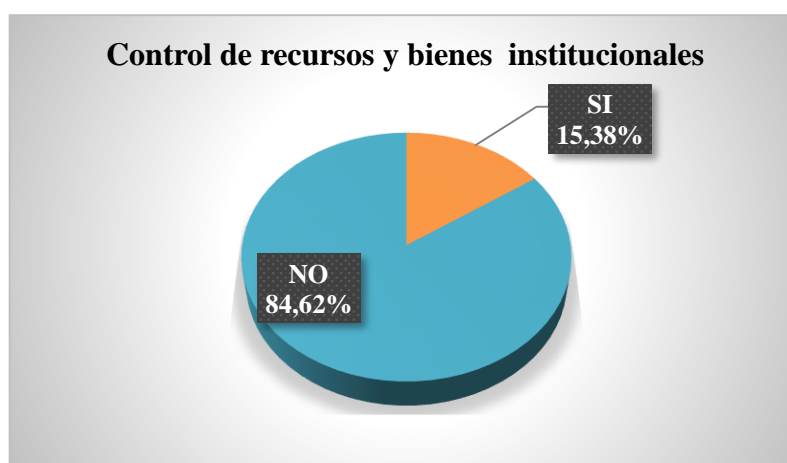


Gráfico 9: Control de recursos y bienes institucionales

Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 84,62% no han observado ningún proceso de control sobre los recursos y bienes institucionales. A penas el 15,38% asevera que si se han efectuado.

Interpretación: Ciertamente no se efectúan controles periódicos sobre la existencia e integridad de los recursos. Esto tiene un efecto negativo sobre la economía de los procesos institucionales.

PREGUNTA 10: ¿En cuanto al personal que labora en la institución, considera ud. que existe:? Excesivo personal, en ciertos cargos o funciones; Necesidad de incrementar personal; Ninguna de las anteriores, la cantidad de personal es la adecuada.

Tabla 14: Cantidad de personal en la institución

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Excesivo personal, en ciertos cargos o funciones	4	15,38%
Necesidad de incrementar personal	18	69,24%
Ninguna de las anteriores, la cantidad de personal es la adecuada	4	15,38%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: Pregunta 10 de la entrevista

Elaborado por: Fabiola Intriago

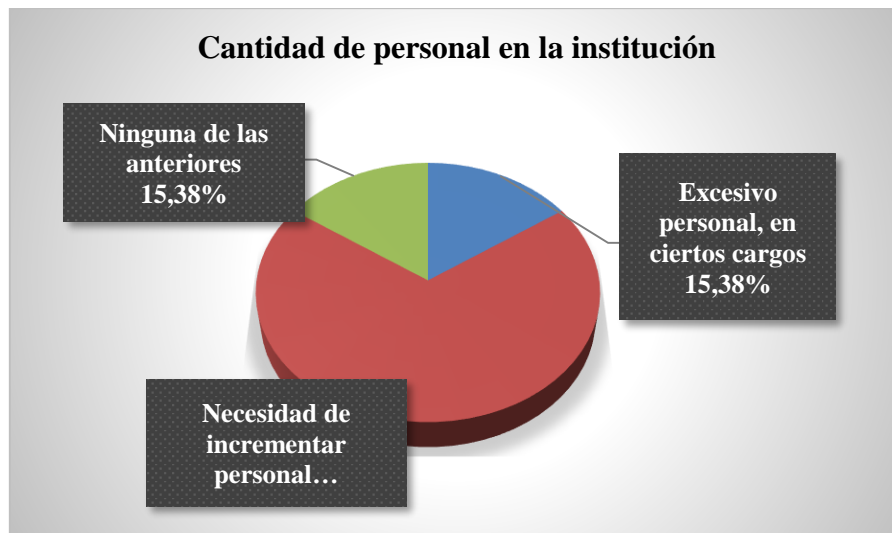


Gráfico 10: Cantidad de personal en la institución

Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Fabiola Intriago

Análisis: De la población encuestada, el 69,24% considera que existe la necesidad de incrementar personal, el 15,38% consideran que la cantidad de personal es la adecuada, y el otro 15,38% opinan que existe excesivo personal en ciertos cargos.

Interpretación: La mayoría de empleados consideran que existe la necesidad de incrementar personal. Esto puede deberse, entre otros motivos, a que no se han asignado correctamente las funciones de cada empleado o a la falta de eficiencia de varios de ellos para cumplir las actividades en el menor tiempo. Esta necesidad afecta negativamente a la economía de los procesos de la entidad financiera.

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Para el proceso de verificación se estableció inicialmente una escala de valoración de impacto, la misma que describe intervalos porcentuales sobre los cuales se analizará la valoración cuantitativa alcanzada en cada una de los aspectos analizados.

0% – 33 % *Bajo impacto:* La aplicación de la Auditoría de Gestión tendrá un pequeño impacto en el aspecto analizado.

34% – 66 % *Mediano impacto:* La aplicación de la Auditoría de Gestión tendrá un impacto significativo en el aspecto analizado.

67% – 100 % *Alto impacto:* La aplicación de la Auditoría de Gestión tendrá un profundo impacto en el aspecto analizado.

A fin de verificar la idea a defender, se realizó una tabla de resultados dentro de la cual se han especificado: Los aspectos analizados en la investigación, los resultados de la tabulación de cada pregunta respecto a las respuestas de validación, el porcentaje alcanzado en cada pregunta y el promedio calculado por cada aspecto, tal como puede observarse en la Tabla 15. Cabe destacar que las respuestas de validación son aquellas opciones de cada pregunta que permiten comprobar la idea a defender.

Mediante el análisis de los resultados, se realizaron las siguientes deducciones:

- La aplicación de la auditoría de gestión, según los resultados de la encuesta aplicada, mejorará los niveles de eficiencia y eficacia en un nivel medio.
- La aplicación de la auditoría de gestión, según los resultados de la encuesta aplicada, mejorará el nivel de economía de los recursos en un nivel alto.
- La percepción de los encuestados sobre la aplicación de la auditoría de gestión es favorable, es decir, que tienen una expectativa alta sobre sus efectos en la eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la entidad financiera.
- Los resultados obtenidos deberán ser validados en la fase de auditoría, puesto que provienen de las opiniones personales de los encuestados.

Por lo tanto, se ha comprobado la idea a defender, dando lugar a la realización de la auditoría de gestión.

Tabla 15: Tabla de resultados – Verificación de la idea a defender

ASPECTOS	PREGUN-TAS	Respuestas de validación	% Alcan-zado	Promedio
Economía	Pregunta 1	No	34,62 %	69,24% (Alto Impacto)
	Pregunta 6	Insuficiente Excesiva	73,08 %	
	Pregunta 9	No	84,62 %	
	Pregunta 10	Excesivo Insuficiente	84,62 %	
Eficiencia	Pregunta 2	No	57,69 %	42,31% (Mediano Impacto)
	Pregunta 3	No	26,92 %	
	Pregunta 7	A veces Nunca	42,31 %	
Eficacia	Pregunta 4	No	80,77 %	63,46% (Mediano Impacto)
	Pregunta 5	No	46,15 %	
Auditoría de gestión	Pregunta 8	Si	80,77 %	80,77% (Expectativa alta)

Elaborado por: Fabiola Intriago


CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Archivo Permanente

ARCHIVO PERMANENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016		AP
		
NOMBRE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.	
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
PERÍODO:	DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016	
DIRECCIÓN:	RÍO CHANCHÁN ENTRE CHILE Y VILLARROEL	
Realizado por: F.I		Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E		Fecha: 24/04/2017

ÍNDICE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

I/AP
1/1

ARCHIVO PERMANENTE	AP
INFORMACIÓN GENERAL	G
✓ Reseña Histórica	AP/G
✓ Misión	AP/G
✓ Visión	AP/G
✓ Objetivos	AP/G
✓ Principios y Valores	AP/G
✓ Estructura Organizacional	AP/G
✓ Ubicación Geográfica	AP/G
✓ Logotipo	AP/G
✓ Base Legal	AP/G
✓ Análisis FODA	AP/G
HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS	AP/M

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

INFORMACIÓN GENERAL

RESEÑA HISTÓRICA

Minga Ltda. es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80's, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que nuestro pueblo no tenía acceso en la Banca Tradicional.

Para financiarse los 16 socios toman la decisión de aportar USD 50,00 cada uno para certificado de aportación, posteriormente se toma la resolución de contribuir a mil dólares cada socio fundador para poder capitalizar a la cooperativa y servir a los socios ahorristas y fundadores, a través de otorgamiento de créditos y mejorar la calidad de vida de los asociados y la comunidad.

La Cooperativa se caracteriza por brindar apoyo y sostenibilidad a la población en relación de dependencia, pequeños microempresarios informales, especialmente del sector rural y de las comunidades indígenas.

MISIÓN

Somos una institución financiera intercultural, de la economía popular y solidaria, que brinda productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos, con claros enfoques de innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua; apoyando el desarrollo socioeconómico de los asociados, con un equipo humano íntegro y comprometido.

VISIÓN

A diciembre de 2018 Minga Ltda. “La Cooperativa que quiere a la Gente”, es una institución financiera intercultural; sólida, eficiente y confiable, en constante crecimiento y expansión, comprometidos con contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y socias.

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ARCHIVO PERMANENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AP/G
2/9**

OBJETIVOS

- ✓ Promover el desarrollo socioeconómico de sus cooperados y cooperadas; y, de las Comunidades del sector rural, urbano marginal, mediante la prestación de servicios financieros conexos y complementarios a Socios Socias en el marco de la Ley.
- ✓ Fortalecer el ahorro y crédito familiar.
- ✓ Fomentar, a través de sus servicios, los principios de esfuerzo propio, autogestión, autocontrol y equidad como base funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
- ✓ Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social económico.
- ✓ Promover la ampliación de la membrecía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementaría Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes.
- ✓ Promover la coordinación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, para mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la gestión cooperativa.
- ✓ Obtener fuentes de financiamiento interna y/o externa, que fueren necesarias y convenientes, para el desarrollo institucional y de las familias asociadas.
- ✓ Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico.

PRINCIPIOS

La Cooperativa, regulará sus actividades, de conformidad con los siguientes principios:

- ✓ Adhesión y retiro voluntario.
- ✓ Gestión democrática; un Socio o una Socia un voto.

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ARCHIVO PERMANENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AP/G
3/9**

- ✓ Participación económica de los Socios y Socias, distribución de los excedentes en proporción al capital social aportado.
- ✓ Autonomía e independencia.
- ✓ Educación, formación, información y capacitación de los socios y socias, representantes, directivos, funcionarios y empleados o empleadas.
- ✓ Cooperación entre Cooperativas, fomentando la integración cooperativa.
- ✓ Interés por las familias, trabajando por el desarrollo sostenible de las Comunidades;
y
- ✓ Neutralidad política y religiosa.

VALORES

Los socios y socias de la COAC Minga se basan en los valores de Autoayuda, Responsabilidad propia, la Equidad de género, Honradez, Eficiencia y la solidaridad además de:

- ✓ Rentabilidad.- Obtener resultados financieros para la Cooperativa, socios y socias.
- ✓ Productividad.- Entregar la mayor cantidad de productos y servicios financieros y de la mejor calidad con los menores costos operacionales.
- ✓ Ética.- Moralidad, honestidad, respeto, lealtad y justicia.
- ✓ Conciencia solidaria.- Conocimiento pleno del bien, que se debe hacer para apoyar a otros sectores de bajos y medianos recursos.
- ✓ Desarrollo del recurso humano.- Capacitación permanente, reconocimiento y retribución justa en función de las responsabilidades y resultados.
- ✓ Trabajo en equipo.-Capacitación positiva de directivos, colaboradores / colaboradoras orientada a la consecución de los objetivos institucionales.
- ✓ Calidad total.- Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de socios y socias.

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ARCHIVO PERMANENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AP/G
4/9**

- ✓ Mejoramiento continuo.- Esfuerzo planificado de todas las áreas para aumentar la efectividad y eficiencia de la Cooperativa y el bienestar de todos sus miembros y miembros.
- ✓ Liderazgo.- Fomentar el cambio de mentalidad y de comportamiento de la gente para afrontar desafíos, asumir transformaciones y vencer resistencias al cambio.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Área Directiva

Constituye el cuerpo de representación y de dirección de la cooperativa, está constituida por los siguientes órganos:

Asamblea General: Constituye el máximo nivel de representación de la cooperativa, está constituida por todos los socios o por sus representantes delegados. Es esta instancia la que delega a los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia.

Tiene potestad para descalificar también a los consejeros elegidos, por causas establecidas, aprueba los balances anuales, de igual manera es el ente que puede autorizar reformas a los estatutos generales y otras decisiones trascendentales para la organización como la fusión y la liquidación.

Consejo de Administración: Está conformada por los miembros elegidos por la asamblea, para representarlos de los socios dirigen los asuntos políticos de la organización, a través de funciones que aseguren el cumplimiento de los estatutos, tienen responsabilidades en la rendición de cuentas de las actividades realizadas por dirección general.

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ARCHIVO PERMANENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AP/G
5/9**

Consejo de Vigilancia: está conformado por los miembros elegidos por la asamblea, para ejercer funciones de control y vigilancia de los actos directivos y administrativo de la cooperativa. Por su condición, se constituye en el órgano interno nato de supervisión y regulación.

Área Ejecutiva: Constituye el cuerpo de la organización que tiene como principal función ejecutar las políticas descritas por la administración y garantizar la adecuada toma de decisiones en cuanto al funcionamiento operativo de la COAC. Su representación está dada por la Gerencia.

Área de apoyo: Son todas aquellas áreas que aportan soporte, para el cumplimiento de las actividades del giro de negocio de la cooperativa y se constituyen básicamente por los siguientes:

- ✓ Administración y Recursos Humanos
- ✓ Sistemas
- ✓ Finanzas
- ✓ Contabilidad
- ✓ Tesorería

Área Operativa

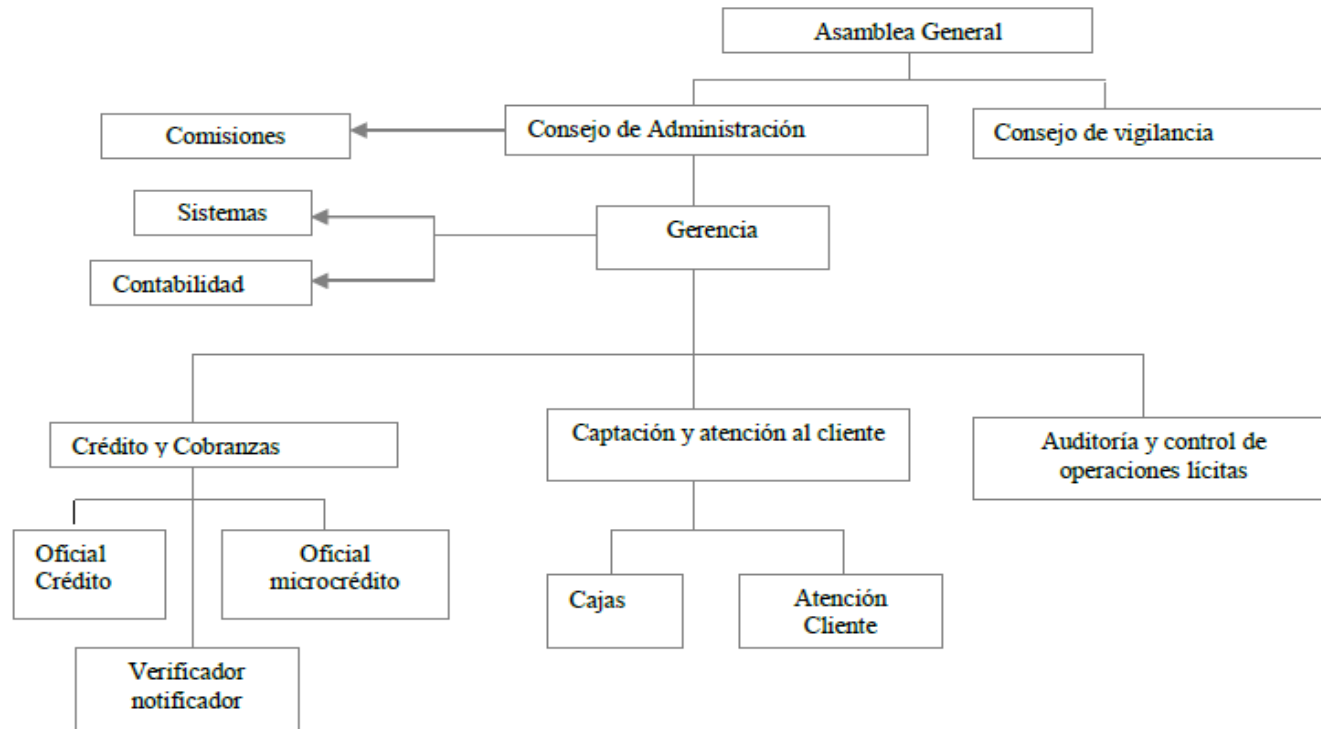
Está conformada por todas las unidades que realizan directamente el negocio de la institución y que se compone por:

- ✓ Captaciones
- ✓ Caja
- ✓ Crédito y Cobranzas
- ✓ Agencias

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ARCHIVO PERMANENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AP/G
6/9**



Fuente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ARCHIVO PERMANENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AP/G
7/9**

UBICACIÓN

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. se encuentra ubicada al centro de la ciudad de Riobamba en las calles Río Chanchán 18-33 entre Chile y Villarroel.



LOGOTIPO



BASE LEGAL

- ✓ Ley de Régimen Tributario
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

✓ **ANÁLISIS FODA**

Al analizar y evaluar el ambiente interno y externo de la COAC se ha identificado las fortalezas y las debilidades de cada uno de ellos, para fortalecer sus potencialidades y ofrecer un mejor servicio.

FORTALEZAS

F1	Imagen Corporativa
F2	Facilidades en la concesión de créditos
F3	Calidad de servicio.
F4	Personal motivado para el desarrollo de las actividades de la cooperativa.
F5	Cobertura en distintos puntos de la ciudad.
F6	Atención permanente y oportuna.
F7	Los índices de liquidez adecuados que permiten solucionar obligaciones de corto plazo.
F8	Poder de liderazgo a nivel de los directivos.
F9	Trato personalizado al cliente.
F10	Concesión de créditos a corto y largo plazo.

DEBILIDADES

D1	Recuperación de cartera ineficiente.
D2	Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios.
D3	No posee una planificación a corto, mediano, y largo plazo.
D4	Deficiente estructura de manejo de riesgo.
D5	No se mide el desempeño a través de indicadores.
D6	Duplicidad de funciones.
D7	Ausencia de una matriz de riesgo operativa.
D8	Sistema Informático desactualizado
D9	Falencias en el programa de capacitación del personal.
D10	Normativa y Reglamentos para el funcionamiento de la Cooperativa desactualizados.

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

OPORTUNIDADES

O1	Potencialidad del mercado actual.
O2	Tendencia creciente del mercado al sistema financiero cooperado.
O3	Grandes avances tecnológicos.
O4	Cobertura alta para la demanda de clientes en los cantones de la provincia de Chimborazo.
O5	Existencia de segmentos atractivos en los mercados.
O6	Ubicación geográfica estratégica.
O7	Apoyo de gobiernos locales/provinciales.
O8	Confianza de los socios al Sistema Cooperado.
O9	Control de tasas de interés y costo del crédito.
O10	Creciente mercado de PYMES.

AMENAZAS

A1	Presencia de prestamistas/captadores informales.
A2	Competencia en el mercado financiero.
A3	Desvío de fondos para actividades ilícitas.
A4	Socios inactivos prefieran a la competencia.
A5	Potencial ingreso de nuevos competidores.
A6	Desastres naturales.
A7	Nivel promedio de ingresos de la población.
A8	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.
A9	Cambios en el marco jurídico ecuatoriano regulatorio.
A10	Incremento del riesgo país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro.

Realizado por: F.I

Fecha: 01/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**ARCHIVO PERMANENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AP/M
1/1**

HOJA DE ÍNDICE


ÍNDICE ALFABÉTICO NUMÉRICO	NOMBRE DE CÉDULA
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
CC	Carta de Compromiso
CCI	Cuestionarios de Control Interno
CP	Carta de Presentación
CF	Carta de Presentación Informe
CT	Cronograma de Actividades
FI	Fabiola Intriago
HA	Hoja de hallazgos
IF	Informe de Auditoría
LE	Letty Elizalde
MP	Memorando de Planificación
PA	Programas de auditoría
RR	Raúl Ramírez

HOJA DE MARCAS

MARCAS	DESCRIPCIÓN
√	Verificado
*	Hallazgo de Auditoría
Σ	Sumatoria
√√	Revisado con la documentación
≠	No existe documentación

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

4.2.2. Archivo Corriente

ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016		AC
		
NOMBRE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.	
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
PERÍODO:	DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016	
DIRECCIÓN:	RÍO CHANCHÁN ENTRE CHILE Y VILLARROEL	
Realizado por: F.I		Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E		Fecha: 24/04/2017

**ARCHIVO CORRIENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**


**AC
1/1**

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	
Orden de Trabajo	OT
Carta de presentación	CP
Carta de compromiso	CC
Memorando de Planificación	MP
Análisis Situacional	AS
FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
Programa de Auditoría	PA
Evaluación del control interno	CCI
Hoja de hallazgos	HH
FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS	
Programa de Auditoría	PA
Indicadores de Gestión	IG
Hoja de hallazgos	HH
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Carta de presentación	CF
Informe de Auditoría	IF
FASE V: MONITOREO ESTRATÉGICO	
Matriz de monitoreo estratégico de recomendaciones	MM

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

4.2.2.1. Fase I: Planificación

<p>ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</p>	<p>AC</p>
 <p>FASE I</p> <p>PLANIFICACIÓN</p>	
<p>Realizado por: F.I</p>	<p>Fecha: 01/03/2017</p>
<p>Revisado por: L.E</p>	<p>Fecha: 24/04/2017</p>

**PROGRAMA DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**PA
1/1**

OBJETIVO: Obtener un conocimiento general acerca del entorno de la entidad, para establecer los componentes a ser auditados.

N o	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORA- DO POR	FECHA
1	Realice orden de trabajo	OT	F.I	03/03/2017
2	Elabore carta de presentación	CP	F.I	04/03/2017
3	Efectúe carta de compromiso	CC	F.I	04/03/2017
4	Efectúe la entrevista a la máxima autoridad de la entidad	ET	F.I	05/03/2017
5	Realice el Memorándum de planificación	MP	F.I	09/03/2017
6	Ejecute Análisis Situacional de la entidad	AS	F.I	10/03/2017

Realizado por: F.I	Fecha: 01/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ORDEN DE TRABAJO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**OT
1/1**

Oficio No: EE 001-0001

Sección : AUDITORÍA DE GESTIÓN

Asunto : ORDEN DE TRABAJO N° 001-AGCR

Riobamba, 3 de marzo de 2017

Lcda.
Fabiola Intriago
Auditor Junior
F.I “Auditores & Asesores”
Presente.-

De mi consideración:

De conformidad al acuerdo llegado entre su autoridad y la consultora “F.I Auditores & Asesores”, para realizar una Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, a fin de cumplir con el siguiente objetivo general:

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito MINGA LTDA, Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos y los procesos.

El tiempo estimado para la ejecución del trabajo es de 60 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe, la Ing. Letty Elizalde, actuará en calidad de Supervisora y el Ing. Raúl Ramírez en calidad de Jefe de Equipo.

Atentamente,

Letty Elizalde

Ing. Letty Elizalde

Supervisora

Realizado por: F.I	Fecha: 03/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CARTA DE PRESENTACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**CP
1/1**

Riobamba, 4 de marzo de 2017

Ing.
Daisy Pucha
Gerente General Cooperativa de Ahorro y Crédito MINGA Ltda.
Presente.-

De mi consideración:

Mediante la presente le expreso un cordial saludo, de la Firma de Auditoría “F.I Auditores & Asesores” la misma que tiene como propósito de confirmar el inicio de la Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

La Auditoría de Gestión se efectuará de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinadas no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Fabiola Intriago

Lcda. Fabiola Intriago

Auditor Junior

Realizado por: F.I	Fecha: 04/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CARTA DE COMPROMISO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**CP
1/1**

Riobamba, 4 de marzo de 2017

Ing.
Daisy Pucha
Gerente General Cooperativa de Ahorro y Crédito MINGA Ltda.

Presente.-

De mi consideración:

Expresándole un atento y cordial saludo en vista de la respuesta afirmativa a la propuesta de trabajo, le agradezco por la confianza que ha puesto en la firma de Auditoría.

El trabajo está enmarcado de acuerdo a las respectivas leyes, normas y reglamentos de auditoría, las cuales determinan que una auditoría de gestión de este tipo será diseñado para obtener una certeza razonable sobre:

- ✓ El nivel de riesgo o confianza del Área de Créditos y Talento Humano, así como su desempeño mediante indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Fabiola Intriago

Lcda. Fabiola Intriago

Auditor Junior

Realizado por: **F.I**

Fecha: 04/03/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**ENTREVISTA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ET
1/2**

Entrevistado: Ing. Daisy Pucha
Cargo: Gerente General
Día de la entrevista: 05/03/2017
Hora de la entrevista: 09h00
Lugar de la entrevista: Instalaciones de la entidad

1. ¿Qué tipo de empresa es y bajo qué organismo se encontraba regida en el año 2016?

Es una cooperativa de intermediación financiera y estaba regida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. ¿Qué áreas integran la Cooperativa actualmente?

Las áreas que integran la Cooperativa son: Crédito, Captaciones, Contabilidad, Tesorería, Sistemas, Auditoría Interna, Recursos humanos, Riesgos, Cumplimiento, Negocios, Subgerencia, Gerencia.

3. ¿Qué productos y servicios ofrecen a sus socios?

Dentro de los servicios que ofrece la cooperativa tenemos: Crédito, Ahorros, Inversiones, Pago del bono de desarrollo humano, SPI, RISE, Matriculación vehicular, Transferencias, Seguros.

4. ¿De los productos que ofrece cual considera usted que es el de mayor demanda?

Considero que los de mayor demanda son Microcrédito y Ahorros a la vista.

5. ¿Se emplea la auditoría como un mecanismo de evaluación y se ha realizado en los últimos años?

Si se realiza anualmente, además se cuenta con un departamento de Auditoría Interna para la realización de Auditorías periódicas.

6. ¿Se han realizado Auditorías de Gestión en períodos pasados?

Auditorías de Gestión no se han realizado.

Realizado por: F.I	Fecha: 05/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ENTREVISTA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ET
2/2**

Entrevistado: Ing. Edison Recalde
Cargo: Jefe de Agencia
Día de la entrevista: 05/03/2017
Hora de la entrevista: 14h00
Lugar de la entrevista: Instalaciones de la entidad

1. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Superior, licenciatura en administración de empresas.

2. ¿Cómo calificaría usted al ambiente de trabajo que se desarrolla dentro de la Cooperativa?

El compañerismo es el ambiente de trabajo en el que nos desenvolvemos todos. Por lo que diría que es excelente.

3. Se presentan informes de crédito si es así cuales y con qué frecuencia?

Se presentan informes mensuales de cartera y morosidad. Y para créditos aprobados de forma trimestral.

4. ¿Existe un manual dentro del departamento a su cargo? ¿Se ha difundido dentro del personal?

Tenemos el Manual de Administración Crediticia y todos quienes trabajamos en crédito tenemos el conocimiento del mismo.

5. ¿Cuál es su principal función?

Mi principal función es el de monitoreo y cumplimiento de los objetivos institucionales.

6. ¿Con cuántos socios cuentan actualmente?

Aproximadamente cuenta con unos 52.539 socios a nivel general, pero en la Agencia Riobamba tenemos 6.163 socios.

Realizado por: F.I	Fecha: 05/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MP
1/4**

Riobamba, 9 de marzo de 2017

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MINGA LTDA.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2016

RESPONSABLE: Lcda. Fabiola Intriago

1. Motivo de la auditoría

La Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001-AGCR de 3 de marzo de 2017.

2. Objetivos de la auditoría

Objetivo General

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito MINGA LTDA, Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos y los procesos.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el grado de confiabilidad del sistema de control interno a través de los componentes del COSO II.
- ✓ Determinar el nivel de riesgo o de confianza de los componentes seleccionados para evaluación: área de créditos y talento humano.
- ✓ Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión.

Realizado por: F.I	Fecha: 09/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MP
2/4**

3. Alcance del examen especial

Auditoría de Gestión a la Empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

4. Metodología a utilizar

- ✓ Se efectuaron cuestionarios de control interno a los funcionarios que intervienen en los proceso de concesión de créditos.
- ✓ Aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento.
- ✓ Entrevista a la máxima autoridad.
- ✓ Identificación y documentación de procedimientos, funciones y actividades.
- ✓ Revisión utilizando indicadores de gestión.

5. Información general

Minga Ltda. es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80's, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que nuestro pueblo no tenía acceso en la Banca Tradicional.

Para financiarse los 16 socios toman la decisión de aportar USD 50,00 cada uno para certificado de aportación, posteriormente se toma la resolución de contribuir a mil dólares cada socio fundador para poder capitalizar a la cooperativa y servir a los socios ahorristas y fundadores, a través de otorgamiento de créditos y mejorar la calidad de vida de los asociados y la comunidad

La Cooperativa se caracteriza por brindar apoyo y sostenibilidad a la población en relación de dependencia, pequeños microempresarios informales, especialmente del sector rural y de las comunidades indígenas.

Realizado por: F.I	Fecha: 09/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MP
3/4**

6. Objetivos de la empresa

- ✓ Promover el desarrollo socioeconómico de sus cooperados y cooperadas; y, de las Comunidades del sector rural, urbano marginal, mediante la prestación de servicios financieros conexos y complementarios a Socios Socias en el marco de la Ley.
- ✓ Fortalecer el ahorro y crédito familiar.
- ✓ Fomentar, a través de sus servicios, los principios de esfuerzo propio, autogestión, autocontrol y equidad como base funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
- ✓ Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social económico.
- ✓ Promover la ampliación de la membrecía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementaría Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes.
- ✓ Promover la coordinación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, para mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la gestión cooperativa.
- ✓ Obtener fuentes de financiamiento interna y/o externa, que fueren necesarias y convenientes, para el desarrollo institucional y de las familias asociadas.
- ✓ Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico.
- ✓ Promover la ampliación de la membrecía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementará Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes.

7. Requerimiento de la Auditoría

- ✓ Normativa Interna (Estatutos y reglamentos, manual de funciones de la entidad)
- ✓ Normativa Externa (Ley de Compañías, Código de Trabajo y Normas de Control Interno).

Realizado por: F.I	Fecha: 09/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MP
4/4**

8. Fechas de intervención

- ✓ Inicio del trabajo de Campo 01/03/2017
- ✓ Finalización del trabajo de campo 16/04/2017
- ✓ Elaboración de borrador del informe 17/04/2017
- ✓ Emisión del Informe 29/04/2017

9. Días Presupuestados

60 días laborables

10. Recursos necesarios para el examen

Recursos humanos

Nº	Cargo	Nombre	Días
1	Junior	Fabiola Intriago	60
2	Supervisor	Letty Elizalde	10
3	Jefe de equipo	Raúl Ramírez	20

Recursos materiales

Cant	Descripción	C. Unit.	Total
.			
1	Resmas de Papel Boom	5.00	5.00
2	Lápiz Portaminas	2,25	4.50
2	Lápiz Bicolor	0.75	1.50
2	Borrador	0.60	1.20
2	Carpetas	1.00	4.00
1	Funda de Separador de hojas	1.25	1.25

Total de Recurso Material \$ 17,45

COSTO TOTAL DE LA AUDITORÍA \$ 17,45

Realizado por: F.I	Fecha: 09/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AS
1/10**

ANÁLISIS INTERNO

Alcance: Debilidades y Fortalezas.

- ✓ Debilidades: Son los factores negativos que posee la entidad y que son internos constituyéndose en barreras u obstáculos para la obtención de las metas u objetivos propuestos.
- ✓ Fortalezas: Son los elementos positivos que posee la organización, estos constituyen los recursos para la consecución de sus objetivos.

FORTALEZAS

F1	Imagen Corporativa
F2	Facilidades en la concesión de créditos
F3	Calidad de servicio.
F4	Personal motivado para el desarrollo de las actividades de la cooperativa.
F5	Cobertura en distintos puntos de la ciudad.
F6	Atención permanente y oportuna.
F7	Los índices de liquidez adecuados que permiten solucionar obligaciones de corto plazo.
F8	Poder de liderazgo a nivel de los directivos.
F9	Trato personalizado al cliente.
F10	Concesión de créditos a corto y largo plazo.

DEBILIDADES

D1	Recuperación de cartera ineficiente.
D2	Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios.
D3	No posee una planificación a corto, mediano, y largo plazo.
D4	Deficiente estructura de manejo de riesgo.
D5	No se mide el desempeño a través de indicadores.
D6	Duplicidad de funciones.
D7	Ausencia de una matriz de riesgo operativa.
D8	Sistema Informático desactualizado
D9	Falencias en el programa de capacitación del personal.
D10	Normativa y Reglamentos para el funcionamiento de la Cooperativa desactualizados.

Realizado por: F.I	Fecha: 10/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AS
3/10**

D1	Recuperación de cartera ineficiente.		★			
D2	Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios.		★			
D3	No posee una planificación a corto, mediano, y largo plazo.		★			
D4	Deficiente estructura de manejo de riesgo.	★				
D5	No se mide el desempeño a través de indicadores.	★				
D6	Duplicidad de funciones.	★				
D7	Ausencia de una matriz de riesgo operativa.	★				
D8	Sistema Informático desactualizado	★				
D9	Falencias en el programa de capacitación del personal.		★			
D10	Normativa y Reglamentos para el funcionamiento de la Cooperativa desactualizados.			★		
ΣTOTAL		5	4	2	5	4
PORCENTAJE		25%	20%	10%	25%	20%

Realizado por: F.I	Fecha: 10/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AS
4/10**

MATRIZ DE MEDIOS INTERNO

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Imagen Corporativa	0,07	5	0,35
2	Facilidades en la concesión de créditos	0,08	5	0,4
3	Calidad de servicio.	0,06	4	0,24
4	Personal motivado para el desarrollo de las actividades de la cooperativa.	0,05	5	0,25
5	Cobertura en distintos puntos de la ciudad.	0,04	4	0,16
6	Atención permanente y oportuna.	0,03	3	0,09
7	Los índices de liquidez adecuados que permiten solucionar obligaciones de corto plazo.	0,06	4	0,24
8	Poder de liderazgo a nivel de los directivos.	0,05	5	0,25
9	Trato personalizado al cliente.	0,03	4	0,12
10	Concesión de créditos a corto y largo plazo.	0,04	4	0,16
				2,26
DEBILIDADES				
11	Recuperación de cartera ineficiente.	0,07	2	0,14
12	Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios.	0,06	2	0,12
13	No posee una planificación a corto, mediano, y largo plazo.	0,04	2	0,08
14	Deficiente estructura de manejo de riesgo.	0,05	1	0,05
15	No se mide el desempeño a través de indicadores.	0,05	1	0,05
16	Duplicidad de funciones.	0,04	1	0,04

Realizado por: F.I	Fecha: 10/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AS
5/10**

17	Ausencia de una matriz de riesgo operativa.	0,03	1	0,03
18	Sistema Informático desactualizado	0,04	1	0,04
19	Falencias en el programa de capacitación del personal.	0,08	2	0,16
20	Normativa y Reglamentos para el funcionamiento de la Cooperativa desactualizados.	0,03	3	0,09
				0,80
ΣTOTAL		1	59	3,06

ANÁLISIS:

Después de haber realizado el análisis a los factores internos de la cooperativa, se obtiene un resultado ponderado equivalente a 3,06 que se encuentra por encima de la media (2,5), donde al comparar el peso ponderado de las fortalezas contra el peso ponderado de las debilidades se determina que las fuerzas internas son favorables a la entidad, con un peso ponderado total de 2,26 de las fortalezas, contra 0,80 de las debilidades; de tal manera es importante destacar que se deben aprovechar los factores que están bajo el control de la entidad, es decir las capacidades y recursos que permitan explotar oportunidades y construir ventajas competitivas con el propósito de mitigar las desventajas existentes en la actualidad y que a futuro serán riesgos potenciales.

Realizado por: F.I	Fecha: 10/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AS
6/10**

ANÁLISIS EXTERNO

Alcance: Oportunidades y Amenazas.

- ✓ Oportunidades: Hechos del entorno que resultan positivos para la entidad, si es capaz de detectarlos y explotarlos a su favor.
- ✓ Amenazas: Situaciones que provienen del exterior de la entidad y que pueden afectar negativamente en el desempeño de la actividad.

OPORTUNIDADES

O1	Potencialidad del mercado actual.
O2	Tendencia creciente del mercado al sistema financiero cooperado.
O3	Grandes avances tecnológicos.
O4	Cobertura alta para la demanda de clientes en los cantones de la provincia de Chimborazo.
O5	Existencia de segmentos atractivos en los mercados.
O6	Ubicación geográfica estratégica.
O7	Apoyo de gobiernos locales/provinciales.
O8	Confianza de los socios al Sistema Cooperado.
O9	Control de tasas de interés y costo del crédito.
O10	Creciente mercado de PYMES.

AMENAZAS

A1	Presencia de prestamistas/captadores informales.
A2	Competencia en el mercado financiero.
A3	Desvío de fondos para actividades ilícitas.
A4	Socios inactivos prefieran a la competencia.
A5	Potencial ingreso de nuevos competidores.
A6	Desastres naturales.
A7	Nivel promedio de ingresos de la población.
A8	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.
A9	Cambios en el marco jurídico ecuatoriano regulatorio.
A10	Incremento del riesgo país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro.

Realizado por: F.I

Fecha: 10/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AS
7/10**

MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA EXTERNO

		PROBABILIDAD DE IMPACTO		
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				
		ALTA	MEDIA	BAJA
	ALTA	O2, O8	O1, A1	A2, A8, A10
	MEDIA	O6, O10	O9, A7	O3, A5
BAJA	O4, A3	O7, A4	O5, A6, A9	

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
O1	Potencialidad del mercado actual.				★	
O2	Tendencia creciente del mercado al sistema financiero cooperado.					★
O3	Grandes avances tecnológicos.			★		
O4	Cobertura alta para la demanda de clientes en los cantones de la provincia de Chimborazo.					★
O5	Existencia de segmentos atractivos en los mercados.				★	
O6	Ubicación geográfica estratégica.				★	
O7	Apoyo de gobiernos locales/provinciales.				★	
O8	Confianza de los socios al Sistema Cooperado.					★
O9	Control de tasas de interés y costo del crédito.				★	
O10	Creciente mercado de PYMES.					★

Realizado por: **F.I**

Fecha: 10/03/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AS
8/10**

A1	Presencia de prestamistas/captadores informales.					
A2	Competencia en el mercado financiero.					
A3	Desvío de fondos para actividades ilícitas.					
A4	Socios inactivos prefieran a la competencia.					
A5	Potencial ingreso de nuevos competidores.					
A6	Desastres naturales.					
A7	Nivel promedio de ingresos de la población.					
A8	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.					
A9	Cambios en el marco jurídico ecuatoriano regulatorio.					
A10	Incremento del riesgo país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro.					
ΣTOTAL		4	5	2	5	4
PORCENTAJE		20%	25%	10%	25%	20%

Realizado por: F.I

Fecha: 10/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AS
9/10**

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNO

Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	Potencialidad del mercado actual.	0,05	4	0,2
2	Tendencia creciente del mercado al sistema financiero cooperado.	0,06	5	0,3
3	Grandes avances tecnológicos.	0,04	3	0,12
4	Cobertura alta para la demanda de clientes en los cantones de la provincia de Chimborazo.	0,05	5	0,25
5	Existencia de segmentos atractivos en los mercados.	0,04	4	0,16
6	Ubicación geográfica estratégica.	0,05	4	0,2
7	Apoyo de gobiernos locales/provinciales.	0,04	4	0,16
8	Confianza de los socios al Sistema Cooperado.	0,05	5	0,25
9	Control de tasas de interés y costo del crédito.	0,04	4	0,16
10	Creciente mercado de PYMES.	0,06	5	0,3
				2,1
AMENAZAS				
11	Presencia de prestamistas/captadores informales.	0,05	2	0,1
12	Competencia en el mercado financiero.	0,06	1	0,06
13	Desvío de fondos para actividades ilícitas.	0,05	2	0,1
14	Socios inactivos prefieran a la competencia.	0,05	2	0,1
15	Potencial ingreso de nuevos competidores.	0,08	1	0,08

Realizado por: **F.I**

Fecha: 10/03/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AS
10/10**


16	Desastres naturales.	0,05	2	0,1
17	Nivel promedio de ingresos de la población.	0,05	2	0,1
18	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.	0,04	1	0,04
19	Cambios en el marco jurídico ecuatoriano regulatorio.	0,04	3	0,12
20	Incremento del riesgo país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro.	0,05	1	0,05
				0,85
ΣTOTAL		1	60	2,95

ANÁLISIS:

Después de haber realizado el análisis a los factores externos se determina que el resultado ponderado equivalente a 2,95 se encuentra por encima de la media (2,5) en cuanto al esfuerzo por seguir estrategias que permitan aprovechar las oportunidades externas y enfrentar las amenazas, al comparar el peso ponderado de las oportunidades contra el peso ponderado de las amenazas se determina que las fuerzas externas son favorables para la entidad, con un peso ponderado total de 2,10 contra 0,85 de las amenazas, de tal manera es importante aprovechar al máximo dichas oportunidades y confrontar las amenazas para convertirlas en potencialidades futuras.

Realizado por: F.I	Fecha: 10/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

4.2.2.2. Fase II: Evaluación del Sistema de Control Interno

<p>ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</p>	<p>AC</p>
 <p>FASE II</p> <p>EVALUACIÓN DEL</p> <p>SISTEMA DE</p> <p>CONTROL</p>	
<p>Realizado por: F.I</p>	<p>Fecha: 11/03/2017</p>
<p>Revisado por: L.E</p>	<p>Fecha: 24/04/2017</p>

**PROGRAMA DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**PA
1/1**

OBJETIVO: Determinar el nivel de confianza o de riesgo mediante cuestionarios de control interno a los componentes del sistema COSO II de la entidad.

N o	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORAD O POR	FECHA
1	Evalúe el Control Interno del componente Ambiente de Control	AMC	F.I	13/03/2017
2	Evalúe el Control Interno del componente Establecimiento de Objetivos	EO	F.I	14/03/2017
3	Evalúe el Control Interno del componente Identificación de Eventos	IE	F.I	15/03/2017
4	Evalúe el Control Interno del componente Evaluación de Riesgos	ER	F.I	17/03/2017
5	Evalúe el Control Interno del componente Respuesta al Riesgo	RR	F.I	19/03/2017
6	Evalúe el Control Interno del componente Actividades de Control	ACC	F.I	21/03/2017
7	Evalúe el Control Interno del componente Información y Comunicación	IC	F.I	22/03/2017
8	Evalúe el Control Interno del componente Supervisión y Monitoreo	S	F.I	23/03/2017
9	Elabore una matriz de ponderación del sistema de control interno	MP	F.I	25/03/2017
10	Elabore la Hoja de Hallazgo	HH	F.I	25/03/2017

Realizado por: F.I	Fecha: 11/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AMC
1/5**

ENTIDAD: Cooperativa de ahorro y crédito MINGA Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Año 2016

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

OBJETIVO: Evaluar si la entidad mantiene una cultura organizacional basada en estándares de conducta, y si los mismos son comunicados y puestos en práctica.

N. °	CUESTIONARIO	DIRECTIVO		OPERATIVO		OBSER- VACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS						
1	¿La máxima autoridad y los directivos establecen principios y valores éticos como parte de la cultura institucional?	X		X		
2	¿La máxima autoridad ha establecido por escrito el código de ética aplicable a todo el personal y sirve como referencia para evaluación?	X		X		
3	¿Los valores éticos rigen la conducta del personal de la institución, orientando su integridad y compromiso hacia la consecución de los objetivos institucionales?	X		X		
4	¿Hay un ambiente laboral basado en valores éticos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	X		X		
5	¿Se ha obligado, de acuerdo con la ley, a la presentación de la declaración patrimonial juramentada?	X		X		
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA						
6	¿La estructura organizativa es la adecuada?	X		X		
7	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		X		
8	¿Los directivos poseen la experiencia y los conocimientos requeridos en función de sus cargos?	X			X	No cumplen con los requerimientos *HHI

Realizado por: F.I

Fecha: 13/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AMC
2/5**

9	¿Existe un manual y reglamento operativo de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?	X		X		
10	¿Existe un manual de políticas y procedimientos que regule las cobranzas?	X		X		

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DEL TALENTO HUMANO

11	¿Se aplica los principios de justicia y equidad en todos los procesos de clasificación, reclutamiento y selección del personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción?	X		X		
12	¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes y se realizan con sujeción a la ley y a la normativa pertinente?	X		X		
13	¿La cooperativa cuenta con el manual de funciones?		X		X	No se ha elaborado un manual de funciones *HH2
14	¿Se realiza capacitaciones frecuentes del personal que elabora en la cooperativa de forma constante?		X		X	Las capacitaciones son esporádicas y selectivas *HH3
15	¿Se realiza la evaluación al rendimiento o desempeño de las responsabilidades de los servidores de la entidad por lo menos dos veces al año?		X		X	Las evaluaciones de desempeño se realizan de vez en cuando *HH4

FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN

16	¿En la cooperativa existe la delegación de funciones y responsabilidades?	X		X		
17	¿Se aplican en todas las áreas los manuales establecidos para realizar cada uno de los procesos?	X		X		
18	¿Existe reuniones periódicas con el fin de evaluar los resultados obtenidos?	X		X		

Realizado por: F.I

Fecha: 13/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AMC
3/5**

19	¿El personal que labora en la cooperativa es hábil y capaz para desempeñar las funciones adecuadamente?	X		X		
20	¿Se toma en cuenta la experiencia de trabajo de los empleados para delegar responsabilidades?	X		X		
ΣTOTAL		16	3	17	4	

MATRIZ DE PONDERACIÓN-AMBIENTE DE CONTROL

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿La máxima autoridad y los directivos establecen principios y valores éticos como parte de la cultura institucional?	10	10
2	¿La máxima autoridad ha establecido por escrito el código de ética aplicable a todo el personal y sirve como referencia para evaluación?	10	10
3	¿Los valores éticos rigen la conducta del personal de la institución, orientando su integridad y compromiso hacia la consecución de los objetivos institucionales?	10	10
4	¿Hay un ambiente laboral basado en valores éticos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	10	10
5	¿Se ha obligado, de acuerdo con la ley, a la presentación de la declaración patrimonial juramentada?	10	10
6	¿La estructura organizativa es la adecuada?	10	10

Realizado por: F.I

Fecha: 13/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AMC
4/5**

7	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	10	10
8	¿Los directivos poseen la experiencia y los conocimientos requeridos en función de sus cargos?	10	0
9	¿Existe un manual y reglamento operativo de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?	10	10
10	¿Existe un manual de políticas y procedimientos que regule las cobranzas?	10	10
11	¿Se aplica los principios de justicia y equidad en todos los procesos de clasificación, reclutamiento y selección del personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción?	10	10
12	¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes y se realizan con sujeción a la ley y a la normativa pertinente?	10	10
13	¿La cooperativa cuenta con el manual de funciones?	10	0
14	¿Se realiza capacitaciones frecuentes del personal que elabora en la cooperativa de forma constante?	10	0
15	¿Se realiza la evaluación al rendimiento o desempeño de las responsabilidades de los servidores de la entidad por lo menos dos veces al año?	10	0
16	¿En la cooperativa existe la delegación de funciones y responsabilidades?	10	10
17	¿Se aplican en todas las áreas los manuales establecidos para realizar cada uno de los procesos?	10	10
18	¿Existe reuniones periódicas con el fin de evaluar los resultados obtenidos?	10	10
19	¿El personal que labora en la cooperativa es hábil y capaz para desempeñar las funciones adecuadamente?	10	10
20	¿Se toma en cuenta la experiencia de trabajo de los empleados para delegar responsabilidades?	10	10
Σ TOTAL		200	160

Realizado por: F.I

Fecha: 13/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**AMC
5/5**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{160}{200} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 80%
RIESGO PONDERADO= 20%

NIVEL DE CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

Al analizar el componente **AMBIENTE DE CONTROL** que se refiere al conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad, se obtuvo un nivel de confianza del 80% considerada como alta puesto que se ha establecido un entorno organizacional favorable para el ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para generar una cultura de control interno, en cuanto al riesgo se obtuvo un resultado del 20% considerado como bajo, sin embargo se deben tomar en cuenta las recomendaciones con el propósito de disminuir la probabilidad de ocurrencia de riesgos.

Realizado por: F.I	Fecha: 13/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**EO
1/3**

ENTIDAD: Cooperativa de ahorro y crédito MINGA Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Año 2016

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

OBJETIVO: Determinar si los objetivos se encuentren bien definidos y que permiten realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.

N°	CUESTIONARIO	DIRECTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS						
1	¿Se ha definido la misión y visión de la cooperativa?	X		X		
2	¿La misión de la cooperativa expresa clara y completamente el objetivo institucional?	X		X		
3	¿Todo el personal de la entidad conoce la misión, visión, principios y valores?		X		X	No se ha difundido con todo el personal *HH5
4	¿El plan estratégico es conocido por los empleados que labora en la cooperativa?		X		X	No se ha difundido con todo el personal *HH5
5	¿Se han establecido reportes o informes de incumplimiento de los objetivos planteados por la entidad?	X		X		
6	¿Existe trabajo en grupo para el logro de los objetivos propuestos?	X		X		
7	¿Se utiliza una metodología sólida para conceder créditos?	X		X		
ΣTOTAL		5	2	5	2	

Realizado por: F.I

Fecha: 14/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**EO
2/3**

MATRIZ DE PONDERACIÓN- ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Se ha definido la misión y visión de la cooperativa?	10	10
2	¿La misión de la cooperativa expresa clara y completamente el objetivo institucional?	10	10
3	¿Todo el personal de la entidad conoce la misión, visión, principios y valores?	10	0
4	¿El plan estratégico es conocido por los empleados que labora en la cooperativa?	10	0
5	¿Se han establecido reportes o informes de incumplimiento de los objetivos planteados por la entidad?	10	10
6	¿Existe trabajo en grupo para el logro de los objetivos propuestos?	10	10
7	¿Se utiliza una metodología sólida para conceder créditos?	10	10
ΣTOTAL		70	50

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{50}{70} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 71,43%

RIESGO PONDERADO= 28,57%

Realizado por: F.I	Fecha: 14/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

NIVEL DE CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

Al analizar el componente **ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS** que se refiere al planteamiento de metas claras que se alineen y sustenten con su visión y misión, se obtuvo un nivel de confianza del 71,43% considerada como alta, puesto que existe una planificación estratégica que consta de objetivos, metas y estrategias a seguir, en cuanto al riesgo se obtuvo un resultado del 28,57% considerado como bajo, sin embargo se deben tomar en cuenta las recomendaciones con el propósito de disminuir la probabilidad de ocurrencia de riesgos.

Realizado por: F.I	Fecha: 14/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IE
1/3**

ENTIDAD: Cooperativa de ahorro y crédito MINGA Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Año 2016

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

OBJETIVO: Verificar el nivel de conocimiento de los acontecimientos y tendencias que suceden en su entorno, que se encuentran más allá de su control que la podrían beneficiar o perjudicar significativamente.

N o	CUESTIONARIO	DIRECTI- VO		OPERATI- VO		OBSERVA- CIÓN
		SI	NO	SI	NO	
FACTORES INTERNOS						
1	¿Cuenta la cooperativa con una infraestructura adecuada?	X		X		
2	¿Se verifican los límites de crédito en cada Operación?	X		X		
3	¿Cuenta el personal de la cooperativa con vestuario que le identifiquen de otras instituciones?	X		X		
4	¿Se encuentran en condiciones adecuadas los activos fijos, para su utilización?	X		X		
5	¿Ha existido la participación de parte de los colaboradores para identificación de eventos?	X		X		
FACTORES EXTERNOS						
6	¿Se identifican con claridad a los competidores que tiene la cooperativa?	X		X		
7	¿Cuándo la cooperativa lanza un nuevo producto, existe la: difusión, capacitación, implementación y seguimiento?	X		X		
8	¿Se analiza la liquidez económica del socio para la concesión de préstamos y créditos?	X		X		
9	¿La cooperativa realiza un estudio de mercado financiero para analizar sus necesidades?	X		X		
10	¿Se tiene identificado de forma clara a los socios y clientes que tiene la cooperativa?	X		X		
ΣTOTAL		10	0	10	0	

Realizado por: F.I

Fecha: 15/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IE
2/3**

MATRIZ DE PONDERACIÓN- IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Cuenta la cooperativa con una infraestructura adecuada?	10	10
2	¿Se verifican los límites de crédito en cada Operación?	10	10
3	¿Cuenta el personal de la cooperativa con vestuario que le identifiquen de otras instituciones?	10	10
4	¿Se encuentran en condiciones adecuadas los activos fijos, para su utilización?	10	10
5	¿Ha existido la participación de parte de los colaboradores para identificación de eventos?	10	10
6	¿Se identifican con claridad a los competidores que tiene la cooperativa?	10	10
7	¿Cuándo la cooperativa lanza un nuevo producto, existe la: difusión, capacitación, implementación y seguimiento?	10	10
8	¿Se analiza la liquidez económica del socio para la concesión de préstamos y créditos?	10	10
9	¿La cooperativa realiza un estudio de mercado financiero para analizar sus necesidades?	10	10
10	¿Se tiene identificado de forma clara a los socios y clientes que tiene la cooperativa?	10	10
ΣTOTAL		100	100

Realizado por: F.I

Fecha: 15/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IE
3/3**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{100}{100} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 100%
RIESGO PONDERADO= 0%

NIVEL DE CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

Al analizar el componente **IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS** que se refiere reconocer los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, se obtuvo un nivel de confianza del 100% considerada como alta, en cuanto al riesgo se obtuvo un resultado del 0% considerado como bajo, sin embargo se deben tomar en cuenta las recomendaciones para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.

Realizado por: F.I	Fecha: 15/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ER
1/3**

ENTIDAD: Cooperativa de ahorro y crédito MINGA Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Año 2016

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO: Identificar y analizar los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos.

N°	CUESTIONARIO	DIRECTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
RIESGOS						
1	¿La organización tiene asignado un responsable para resguardar los documentos válidos para la misma?	X		X		
2	¿Cada funcionario tiene la clave para ingresar al sistema?	X		X		
3	¿La organización tiene control en cuanto a la falta, calamidad doméstica y atrasos de los funcionarios?		X		X	Se lleva un registro en hojas sueltas *HH6
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
4	¿Los riesgos internos y externos se encuentran identificados, que pueden obstaculizar en los logros de objetivo?	X		X		
5	¿Se comunica oportunamente la información importante aquellos que debe tomar acción?	X		X		
6	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente con el jefe de agencia?	X		X		
ΣTOTAL		5	1	5	1	

Realizado por: F.I

Fecha: 17/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ER
2/3**

MATRIZ DE PONDERACIÓN- EVALUACIÓN DE RIESGOS

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿La organización tiene asignado un responsable para resguardar los documentos válidos para la misma?	10	10
2	¿Cada funcionario tiene la clave para ingresar al sistema?	10	10
3	¿La organización tiene control en cuanto a la falta, calamidad doméstica y atrasos de los funcionarios?	10	0
4	¿Los riesgos internos y externos se encuentran identificados, que pueden obstaculizar en los logros de objetivo?	10	10
5	¿Se comunica oportunamente la información importante aquellos que debe tomar acción?	10	10
6	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente con el jefe de agencia?	10	10
ΣTOTAL		60	50

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{50}{60} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 83,33%

RIESGO PONDERADO= 16,67%

Realizado por: F.I	Fecha: 17/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ER
3/3**

NIVEL DE CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

Al analizar el componente **EVALUACIÓN DE RIESGOS** definido como la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno, se obtuvo un nivel de confianza del 83,33% considerada como alta, en cuanto al riesgo se obtuvo un resultado del 16,67% considerado como bajo, ya que no se elaboran planes para mitigar los mismos, debido a eso se deberán tomar en cuenta ciertas falencias con las que cuentan para así aumentar su nivel de confianza en cuanto a la evaluación del riesgo.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**RR
1/3**

ENTIDAD: Cooperativa de ahorro y crédito MINGA Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Año 2016

COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO

OBJETIVO: Determinar si se disponen de alternativas que puedan responder a los riesgos que se presenten en el transcurso del tiempo, que puedan afectar al desarrollo de las actividades de la cooperativa.

N. o	CUESTIONARIO	DIRECTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
REDACCIÓN DE RIESGOS						
1	¿La entidad ha implementado técnicas para la identificación de riesgos potenciales?	X		X		
2	¿La organización tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de alternativas para responder a los riesgos?	X		X		
3	¿Las carpetas de créditos son emitidas al jefe de agencia para que sean revisadas y controladas para su respectivo desembolso?	X		X		
4	¿Se encuentra elaborado un plan de contingencia para afrontar los riesgos en cualquier departamento?		X		X	No cuenta con un calificador y administrador de riesgos *HH7
5	¿Al identificar un riesgo en cualquier área, el jefe de agencia evalúa posibles respuestas, como evitarlo, reducirlo compartirlo y aceptarlo?	X		X		
ΣTOTAL		5	0	5	0	

Realizado por: F.I

Fecha: 19/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**RR
2/3**

MATRIZ DE PONDERACIÓN- RESPUESTA A RIESGOS

N°	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿La entidad ha implementado técnicas para la identificación de riesgos potenciales?	10	10
2	¿La organización tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de alternativas para responder a los riesgos?	10	10
3	¿Las carpetas de créditos son emitidas al jefe de agencia para que sean revisadas y controladas para su respectivo desembolso?	10	10
4	¿Se encuentra elaborado un plan de contingencia para afrontar los riesgos en cualquier departamento?	10	0
5	¿Al identificar un riesgo en cualquier área, el jefe de agencia evalúa posibles respuestas, como evitarlo, reducirlo compartirlo y aceptarlo?	10	10
ΣTOTAL		50	40

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{40}{50} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 80%

RIESGO PONDERADO= 20%

Realizado por: F.I	Fecha: 17/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**RR
3/3**

NIVEL DE CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

Al analizar el componente **RESPUESTA A RIESGOS** donde una vez evaluado el riesgo se identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 80% considerada como alta ya que existe una preocupación por parte de los funcionarios de tomar las medidas necesarias cuando es detectado un riesgo, en cuanto al riesgo se obtuvo un resultado del 20% considerado como bajo, ya que no se elaboran planes para mitigar los mismos, debido a eso se deberán tomar en cuenta ciertas falencias con las que cuentan para así aumentar su nivel de confianza en cuanto a la evaluación del riesgo.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ACC
1/5**

ENTIDAD: Cooperativa de ahorro y crédito MINGA Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Año 2016

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVO: Determinar si existen políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales.

N°	CUESTIONARIO	DIRECTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES						
1	¿Para las diversas actividades del departamento si tiene primero la autorización del jefe de agencia?	X		X		
2	¿Se han definido las funciones de cada servidor por escrito?		X		X	No se ha elaborado un manual de funciones *HH2
3	¿Se han rotado las tareas y funciones de los servidores?		X		X	Cambio imprevisto de personal operativo *HH8
4	¿Se han definido funciones incompatibles?	X		X		
5	¿Se han separado funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?	X		X		
AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE TRANSACCIONES Y OPERACIONES						
6	¿Las transacciones de ingreso y egreso que se efectúan en la agencia se registran en forma y tiempo adecuado?	X		X		
7	¿A través de los procedimientos de control se aseguran que solo el personal autorizado tiene acceso a registro de datos?	X		X		

Realizado por: F.I	Fecha: 21/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ACC
2/5**

8	¿El personal que labora en la cooperativa es hábil y capaz para desempeñar las funciones adecuadamente?	X		X		
9	¿En forma frecuente se realizan los controles de arqueos y conciliaciones de recursos?	X		X		
10	¿Los documentos de respaldos tales como papeletas de retiro, pagares, pólizas se encuentra enumerados y custodiados adecuadamente?	X		X		
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS						
11	¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?	X		X		
12	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?		X		X	No todas las carpetas de los socios contienen los requisitos para acceder a un crédito. *HH11
13	¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?	X		X		
14	¿Se solicitan las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder un crédito?	X		X		
15	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	X		X		
ΣTOTAL		12	3	12	3	

Realizado por: F.I	Fecha: 21/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ACC
3/5**

MATRIZ DE PONDERACIÓN- ACTIVIDADES DE CONTROL

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Para las diversas actividades del departamento si tiene primero la autorización del jefe de agencia?	10	10
2	¿Se han definido las funciones de cada servidor por escrito?	10	0
3	¿Se han rotado las tareas y funciones de los servidores?	10	0
4	¿Se han definido funciones incompatibles?	10	10
5	¿Se han separado funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?	10	10
6	¿Las transacciones de ingreso y egreso que se efectúan en la agencia se registran en forma y tiempo adecuado?	10	10
7	¿A través de los procedimientos de control se aseguran que solo el personal autorizado tiene acceso a registro de datos?	10	10
8	¿El personal que labora en la cooperativa es hábil y capaz para desempeñar las funciones adecuadamente?	10	10
9	¿En forma frecuente se realizan los controles de arqueos y conciliaciones de recursos?	10	10
10	¿Los documentos de respaldos tales como papeletas de retiro, pagares, pólizas se encuentra enumerados y custodiados adecuadamente?	10	10

Realizado por: F.I	Fecha: 21/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ACC
4/5**

11	¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?	10	10
12	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?	10	0
13	¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?	10	10
14	¿Se solicitan las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder un crédito?	10	10
15	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	10	10
Σ TOTAL		150	120

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{120}{150} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 80%
RIESGO PONDERADO= 20%

NIVEL DE CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Realizado por: F.I	Fecha: 21/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**ACC
5/5**

Análisis:

Al analizar el componente **ACTIVIDADES DE CONTROL** considerado como las acciones de detección y prevención expresadas en políticas, sistemas y procedimientos, se obtuvo un nivel de confianza del 80% considerada como alta, gracias a que la entidad cumple con varios factores que contribuyen a un mejor control relacionado con el alcance de los objetivos de la entidad, como procedimientos de aprobación y autorización, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, entre otros, en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un resultado de 20% que si bien es cierto se considera como bajo pero se deben tomar ciertas acciones correctivas en el caso de detectar desviaciones e incumplimientos.

Realizado por: F.I	Fecha: 21/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IC
1/4**

ENTIDAD: Cooperativa de ahorro y crédito MINGA Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Año 2016

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Determinar si la entidad proporciona la información pertinente y apropiada, que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

N°	CUESTIONARIO	DIRECTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN						
1	¿Se ha establecido controles adecuados en los sistemas de información para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información?	X		X		
2	¿La cooperativa posee un software adecuado para manejar todas las áreas?	X		X		
3	¿Son comunicadas de manera oportuna las falencias existentes en manejo de los recursos informáticos?	X		X		
4	¿Los sistemas de información y comunicación permite a la máxima autoridad y a los directivos: identificar, capturar y comunicar información oportuna, para facilitar a los servidores cumplir con sus responsabilidades?	X		X		
5	¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados?	X		X		
CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTOS						
6	¿La institución emite información en los comunicados con claridad, efectividad, y responsabilidad?	X		X		
7	¿La organización, ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura, correcta y oportuna a los destinatarios?	X		X		

Realizado por: F.I

Fecha: 22/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IC
2/4**

8	¿La política de comunicación interna permite las diferentes interacciones entre los servidores y entre las distintas unidades administrativas?	X		X		
9	¿Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?	X		X		
10	¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?	X		X		
11	¿Los aspectos relevantes son comunicados al control interno de forma inmediata?	X		X		
ΣTOTAL		11	0	11	0	

MATRIZ DE PONDERACIÓN- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Se ha establecido controles adecuados en los sistemas de información para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información?	10	10
2	¿La cooperativa posee un software adecuado para manejar todas las áreas?	10	10
3	¿Son comunicadas de manera oportuna las falencias existentes en manejo de los recursos informáticos?	10	10
4	¿Los sistemas de información y comunicación permite a la máxima autoridad y a los directivos: identificar, capturar y comunicar información oportuna, para facilitar a los servidores cumplir con sus responsabilidades?	10	10
5	¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados?	10	10
6	¿La institución emite información en los comunicados con claridad, efectividad, y responsabilidad?	10	10

Realizado por: F.I	Fecha: 22/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IC
3/4**

7	¿La organización, ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura, correcta y oportuna a los destinatarios?	10	10
8	¿La política de comunicación interna permite las diferentes interacciones entre los servidores y entre las distintas unidades administrativas?	10	10
9	¿Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?	10	10
10	¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?	10	10
11	¿Los aspectos relevantes son comunicados al control interno de forma inmediata?	10	10
Σ TOTAL		110	110

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{110}{110} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 0\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Realizado por: F.I	Fecha: 22/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IC
4/4**

Análisis:

Al analizar el componente **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** el mismo que está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad, se obtuvo un nivel de confianza del 100% considerada como alta ya que existe un suministro de información a los usuarios, con detalle suficiente y en el momento preciso, permitiendo cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz.

Realizado por: F.I	Fecha: 22/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**S
1/3**

ENTIDAD: Cooperativa de ahorro y crédito MINGA Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Año 2016

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

OBJETIVO: Establecer si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias de la institución.

N°	CUESTIONARIO	DIRECTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
1	¿Se supervisa al personal al momento de realizar las actividades encomendadas?	X		X		
2	¿Se realiza un seguimiento permanente para establecer si el control interno sigue funcionando adecuadamente?		X		X	No se ha realizado un seguimiento de control interno *H9
3	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?	X		X		
4	¿Las irregularidades en un proceso son comunicadas al nivel superior?	X		X		
REPORTE DE DEFICIENCIAS						
5	¿Se considera los informes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno?	X		X		
6	¿Los hallazgos de deficiencias son comunicados a los superiores de forma inmediata?	X		X		
7	¿Se realiza un seguimiento las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	X		X		
ΣTOTAL		6	1	6	1	

Realizado por: F.I

Fecha: 22/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**S
2/3**

MATRIZ DE PONDERACIÓN- SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Nº	PREGUNTA	PONDERA- CIÓN	CALIFICA- CIÓN
1	¿Se supervisa al personal al momento de realizar las actividades encomendadas?	10	10
2	¿Se realiza un seguimiento permanente para establecer si el control interno sigue funcionando adecuadamente?	10	0
3	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?	10	10
4	¿Las irregularidades en un proceso son comunicadas al nivel superior?	10	10
5	¿Se considera los informes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno?	10	10
6	¿Los hallazgos de deficiencias son comunicados a los superiores de forma inmediata?	10	10
7	¿Se realiza un seguimiento las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	10	10
ΣTOTAL		70	60

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{60}{70} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 85,71%

RIESGO PONDERADO= 14,29%

Realizado por: F.I	Fecha: 23/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**S
3/3**

NIVEL DE CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

Al analizar el componente **SUPERVISIÓN Y MONITOREO** definido como el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran, se obtuvo un nivel de confianza del 85,71% considerada como alta gracias al seguimiento que se efectúa de manera continua durante la realización de actividades en los distintos niveles de la entidad, en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un resultado de 14,29% considerado como bajo, sin embargo se deben tomar medidas necesarias para el manejo de riesgos que resulten desfavorables para la entidad.

Realizado por: F.I	Fecha: 23/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**MATRIZ DE PONDERACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MP
1/1**

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

N°	COMPONENTE	CONFIANZA PONDERADA	RIESGO PONDERADA
1	Ambiente de Control	80%	20%
2	Establecimiento de Objetivos	71,43%	28,57%
3	Identificación de Eventos	100%	0%
4	Evaluación de Riesgos	83,33%	16,67%
5	Respuesta al Riesgo	80%	20%
6	Actividades de Control	80%	20%
7	Información y Comunicación	100%	0%
8	Supervisión y Monitoreo	85,71%	14,29%
ΣTOTAL		680,47%	119,53%
PROMEDIO		85,06%	14,94%

ANÁLISIS:

Una vez realizada la evaluación del sistema de control interno a la entidad podemos evidenciar que se obtuvo un nivel de confianza del 85,06% gracias a que los funcionarios de la Cooperativa de ahorro y crédito MINGA Ltda., se han preocupado por el seguimiento y control continuo de las actividades a fin de lograr sus objetivos institucionales, sin embargo existe un riesgo del 14,94% que si bien es cierto se considera como bajo, deben tomar en cuenta algunas recomendaciones para mitigar falencias existentes, fortalecer sus componentes de control interno de manera oportuna y evitar posibles riesgo futuros, con el apoyo de la presente auditoría.

Realizado por: F.I	Fecha: 25/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**HOJA DE HALLAZGOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**HH
1/12**

HALLAZGO 1: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA AMC 1/5

CONDICIÓN

Los directivos no poseen la experiencia y los conocimientos requeridos en función de sus cargos.

CRITERIO

El código de las normas de control interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-04 correspondiente a Estructura organizativa señala “Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos”.

CAUSA

- ✓ Falta de aplicación de las normas de control interno.
- ✓ Ausencia de control y supervisión.

EFECTO

- ✓ La objetividad e integridad de la entidad puede verse afectada.
- ✓ Incumplimiento de la normativa de control.
- ✓ Sanciones por organismos de control

Realizado por: F.I

Fecha: 25/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

HALLAZGO 2: MANUAL DE FUNCIONES AMC 2/5

CONDICIÓN

La cooperativa, no cuenta con un Manual de Funciones, que permita definir claramente cuáles son las competencias con las que debe desempeñar cada uno de los funcionarios responsables de cada área.

CRITERIO

El reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su **CAPÍTULO II, DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**, Artículo 37 sobre **OBLIGACIONES DEL PRESIDENTE Y LOS VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**, menciona: “Son obligaciones del Presidente y Vocales del Consejo además de las que constan en los Arts. 37 del Reglamento General y Art. 33 del Estatuto Social, las siguientes: Reportes: Los vocales deben presentar al Consejo mociones, pedimentos, proyectos, reglamentos o instrucciones normativas, que estimen conveniente para la mejor marcha de la Cooperativa. (...)”

CAUSA

Descuido en la elaboración del Manual.

EFECTO

Debido a la falta del manual de funciones y responsabilidades se ejercen actividades compartidas, que no solo ocasionan pérdidas de tiempo sino también la disolución de responsabilidades.

Realizado por: F.I	Fecha: 25/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**HOJA DE HALLAZGOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**HH
3/12**

**HALLAZGO 3: LIMITADA CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO AMC 2/5
CONDICIÓN**

No se realizan capacitaciones frecuentes del personal que elabora en la cooperativa de forma constante

CRITERIO

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su CAPÍTULO I, DEL FOMENTO, Artículo 132 sobre Medidas de Fomento, menciona: “El Estado establecerá las siguientes medidas de fomento a favor de las personas y organizaciones amparadas por esta Ley: Educación y Capacitación.- En todos los niveles del sistema educativo del país, se establecerán programas de formación, asignaturas, carreras y programas de capacitación en temas relacionados con los objetivos de la presente Ley, particularmente en áreas de la producción y/o comercialización de bienes o servicios.”, de la misma forma El reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su CAPÍTULO II, Artículo 71 sobre la finalidad de la comisión permanente de educación y formación, menciona: “Esta Comisión debe concretar sus esfuerzos en tres propósitos: 1. Capacitar a los socios, dirigentes y empleados para que sean exitosos en el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Cooperativa; 2. Formar al socio como ciudadano para que tenga un desenvolvimiento activo en la comunidad que lo haga acreedor al respeto y afecto en la sociedad; y, 3. Brindar la capacitación complementaria al socio sobre aspectos que guarden relación con su profesión o trabajo, para que sea productivo, creativo y próspero”.

CAUSA

Falta de presupuesto establecido para capacitación del personal

EFECTO

Al no tener una persona completamente preparada para cada cargo no se desempeñara con agilidad sus funciones lo cual producirá pérdida de tiempo para la cooperativa.

Realizado por: F.I

Fecha: 25/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**HOJA DE HALLAZGOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**HH
4/12**

HALLAZGO 4: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AMC 2/5

CONDICIÓN

No se realiza la evaluación al rendimiento o desempeño de las responsabilidades de los servidores de la entidad por lo menos dos veces al año.

CRITERIO

Según la NORMA DE CONTROL INTERNO 200-03 POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO, menciona: “El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio”.

CAUSA

Inapropiada planificación en el desarrollo de actividades para la evaluación del personal de manera constante.

EFECTO

No se conoce el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.

Realizado por: F.I	Fecha: 25/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

HALLAZGO 5: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA EO 1/3

CONDICIÓN

El personal desconoce la misión, visión y objetivos de la COAC, por lo que no aportan eficientemente al crecimiento y desarrollo de la Cooperativa ofreciendo un servicio de calidad a los socios y/o clientes.

CRITERIO

El reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su CAPÍTULO I, Art. 1 sobre Principios y valores menciona “Por disposición del Art. 21 de la LOEPS y Art. 5 del Estatuto Social, es obligación de los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa actuar con sujeción a los principios, valores y prácticas del buen gobierno cooperativo (...)”

CAUSA

- ✓ Falta de aplicación del reglamento y las normas de control interno.
- ✓ Ausencia de control y supervisión.

EFECTO

- ✓ La objetividad e integridad de la entidad puede verse afectada.
- ✓ Trabajo ineficiente y no se cumplen con los objetivos institucionales basados en la misión y visión de la Cooperativa, afectando a los socios y clientes en la prestación de los servicios financieros.

Realizado por: F.I

Fecha: 25/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**HOJA DE HALLAZGOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**HH
6/12**

HALLAZGO 6: CONTROL DE ASISTENCIA ER 1/3

CONDICIÓN

La organización no lleva un control en cuanto a la falta, calamidad doméstica y atrasos de los funcionarios, la asistencia del personal se registra en hojas impresas la hora de entrada y la hora de salida, que son de fácil manipulación y alteración de los datos.

CRITERIO

El reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Parágrafo VI, DE LA GERENCIA, Artículo 44 sobre Atribuciones y responsabilidades, menciona: “Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa. (...)”

CAUSA

No se ha dado la suficiente importancia al control de asistencia del personal por parte de la gerencia y por el jefe de personal.

EFFECTO

No existe información confiable sobre el cumplimiento de la jornada de trabajo del personal, lo que provoca incumplimiento de actividades de quienes ingresan con atraso, por lo que se da la manipulación de datos.

Realizado por: F.I

Fecha: 25/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

**HOJA DE HALLAZGOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**HH
7/12**

HALLAZGO 7: CALIFICADOR Y ADMINISTRADOR DE RIESGOS RR 1/3

CONDICIÓN

La cooperativa no cuenta con un encargado de calificar los riesgos.

CRITERIO

El reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su CAPÍTULO II, DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, Artículo 36 sobre OTRAS ATRIBUCIONES DEL CONSEJO, menciona: “Comité de Calificación de Riesgos: La Cooperativa deberá realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezca y de conformidad con lo dispuesto por el Código Monetario y Financiero en el art. 237 y más disposiciones que expida la Junta, sin perjuicio de lo antes señalado, la Cooperativa podrá implementar políticas que serán aprobadas por el Consejo de Administración.

CAUSA

Descuido por parte de los directivos de la institución.

EFECTO

No se conoce los riesgos a los que la institución se enfrenta dentro del mercado.

Realizado por: F.I

Fecha: 25/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

HALLAZGO 8: SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES

ACC 1/5

CONDICIÓN

No hay rotación de las tareas y funciones de los servidores, al contrario el cambio de personal operativo es imprevisto y permanente.

CRITERIO

El código de las normas de control interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL, 400-01 correspondiente a Separación de funciones y rotación de labores señala “La rotación en el desempeño de tareas claves para la seguridad y el control, es un mecanismo eficaz para evitar actos reñidos con el código de ética de la entidad u organismo”.

CAUSA

- ✓ Falta de aplicación de las normas de control interno.
- ✓ Ausencia de control y supervisión.

EFFECTO

- ✓ Despidos imprevistos
- ✓ Pérdida de tiempo y recursos
- ✓ La objetividad e integridad de la entidad puede verse afectada.
- ✓ Incumplimiento de la normativa de control.

Realizado por: F.I

Fecha: 25/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

HALLAZGO 9: SEGUIMIENTO CONTÍNUO O EN OPERACIÓN S 1/3

CONDICIÓN

No se realiza un seguimiento permanente para establecer si el control interno sigue funcionando adecuadamente

CRITERIO

El código de las normas de control interno en su sección 600 SEGUIMIENTO, 600-02 correspondiente a Evaluaciones periódicas señala “La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales”.

CAUSA

- ✓ Falta de aplicación de las normas de control interno.
- ✓ Ausencia de control y supervisión.

EFECTO

- ✓ Control interno deficiente
- ✓ La objetividad e integridad de la entidad puede verse afectada.
- ✓ Incumplimiento de la normativa de control.


Realizado por: F.I

Fecha: 25/03/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

4.2.2.3. Fase III: Análisis de las Áreas Críticas

<p>ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</p>	<p>AC</p>
 <p>FASE III</p> <p>ANÁLISIS DE LAS</p> <p>ÁREAS CRÍTICAS</p>	
<p>Realizado por: F.I</p>	<p>Fecha: 26/03/2017</p>
<p>Revisado por: L.E</p>	<p>Fecha: 24/04/2017</p>

**PROGRAMA DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**PA
1/1**

OBJETIVO: Analizar las áreas correspondientes a: Créditos y Talento Humano para determinar su nivel de confianza y de riesgo mediante el apoyo de indicadores de

N o	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Evalúe los procedimientos correspondientes al Departamento de crédito mediante el muestreo aleatorio	DC	F.I	27/03/2017
2	Seleccione una muestra de los créditos otorgados en el mes de octubre del 2016, y verifique la disponibilidad de pago de los clientes para determinar su morosidad.	DP	F.I	03/04/2017
3	Verifique la documentación de las carpetas de crédito mediante muestreo aleatoria	VD	F.I	05/04/2017
4	Revise el proceso de selección y verificación de perfil.	VP	F.I	07/04/2017
5	Compruebe la existencia de los requisitos para el ingreso del Talento Humano.	RI	F.I	07/04/2017
6	Aplique indicadores de gestión: Eficiencia, Eficacia y Economía	IG	F.I	10/04/2017
7	Elabore hoja de hallazgos	HH	F.I	14/04/2017

eficiencia, eficacia y economía.

Realizado por: F.I	Fecha: 26/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**DC
1/2**

PROCEDIMIENTO EXPUESTO POR LA COOPERATIVA. (MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESO DE CRÉDITO)	PROCEDIMIENTO INDICADO POR EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA	OBSERVACIONES
<p>Procedimientos.</p> <p>1. Solicitud ✓ 2. Evaluación de buro de crédito ✓ 3. Inspección ✓ 4. Aprobación ✓ 5. Instrumentación ✓ 6. Desembolso ✓ 7. Finalización de la operación ✓</p>	<p>El proceso de la entrega de un crédito es de la siguiente forma:</p> <p>1. El oficial de crédito se encarga de la recepción de documentación y de la solicitud de crédito, suscrita por el socio que requiere dicho crédito ✓ 2. El Asesor de Crédito realizará la inspección de la casa o negocio y analizara la solicitud y verificara que el socio tenga capacidad de pago para cubrir las cuotas del crédito. ✓ 3. El asesor solicita la aprobación de crédito al jefe de crédito. ✓ 4. El asistente es responsable de la instrumentación de la operación de la información proporcionada por el Asesor de crédito. ✓ 5. El crédito finaliza con la cancelación total. ✓</p>	<p>El personal entrevistado no indica el procedimiento de Evaluación de buro de crédito, y el desembolso del crédito *HH10</p>

✓ = Verificado
* = Hallazgo

Realizado por: F.I	Fecha: 27/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**DC
2/2**

PROCEDIMIENTO EXPUESTO POR LA COOPERATIVA. (MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESO DE CRÉDITO)	PROCEDIMIENTO INDICADO POR EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA	OBSERVACIONES
<p>De los documentos de soporte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia a color de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación actualizados, del socio, garante y cónyuges es caso de ser casados. Y una foto tamaño carnet del socio ✓ 2. Fotocopia predio o de la escritura de bienes inmuebles con los respectivos certificados de gravamen del socio y garante. Máximo 30 días a la fecha de solicitud del socio, ✓ 3. Copia de matrícula de vehículo del socio y garantes (si tuviere). ✓ 4. Relación de dependencia: Rol de pago o certificado de trabajo actualizado. Socio y garante ✓ 5. Panilla de pago de servicios básicos (luz, agua o teléfono) socio y garante. ✓ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Una foto tamaño carnet del socio. ✓ 2. Copia de la cedula y papeleta de votación del socio y garante. ✓ 3. Copia de la planilla de pago de luz, agua, teléfono del socio y garante. ✓ 4. Copia de predio o de escrituras con certificado de gravamen. ✓ 5. Rol de pagos o certificado de Ingresos del socio y garante ✓ 6. Copia de documentación de garantía reales ✓ 	

✓ = Verificado

Realizado por: F.I	Fecha: 27/03/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**VERIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD Y MOROSIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**DP
1/2**

SOC IO	NOMBRES Y APELLIDOS	# DE PRÉSTAMO	DEUDA INICIAL	DÍAS DE ATRASO	TASA DE INTERÉS	CALIFICACIÓN	TIPO DE PRÉSTAMO	DISPONIBILIDAD DE MOROSIDAD	
								BUENA	MALA
733	Duchi Toapanta Rosa Ximena	102367801	5.600,00	0	26,92	A1	Microcrédito	√	
841	Pilco Aulla Marcia Fabiola	102368402	3.200,00	15	26,92	A3	Microcrédito		√
856	Pérez Cava José Alberto	102371354	3.000,00	0	26,92	A1	Microcrédito	√	
976	Lema Juela Rosa Elvira	102370344	2.000,00	0	26,92	A1	Microcrédito	√	
983	Toaza Cayambe Eduardo Ramiro	102373994	1.500,00	0	26,92	A1	Microcrédito	√	
1405	Chafla Padilla Pedro Nicolás	102384052	1.000,00	21	26,92	B1	Microcrédito		√
1670	Daquilema Pilco León Marco	102384706	3.000,00	0	26,92	A1	Microcrédito	√	
1694	Janeta Lema Luis Fernando	102385223	5.230,00	0	26,92	A1	Microcrédito	√	
1855	Toapanta Cayambre Hector David	102387771	1.100,00	0	26,92	A1	Microcrédito	√	
1934	Bastidas Janeta Juan Manuel	102390003	2.250,00	30	26,92	B2	Microcrédito		√
1956	Huilca Morales Inés Natalia	102394550	4.550,00	0	26,92	A1	Microcrédito	√	
2005	Morocho Padilla Pedro Fernando	102400234	1.000,00	133	26,92	C2	Microcrédito		√
2167	Paucar Cuenca Ana Lucia	102420341	2.000,00	0	26,92	A1	Microcrédito	√	
TOTAL							Σ	9	4

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

Realizado por: **F.I**

Fecha: 03/04//2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**VERIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD Y MOROSIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**DP
1/2**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{9}{13} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 69,23%
RIESGO PONDERADO= 30,77%

NIVEL DE CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

ANÁLISIS:

Después de haber analizado la muestra seleccionada de créditos otorgados en el mes de octubre del 2016 de la cooperativa, se determinó que en este mes existió una confianza del 69,23% considerada como moderada, lo cual demuestra que existe una disponibilidad de pago prudente por parte de los socios ya que se encuentran en calificación A; de igual forma se obtuvo un riesgo de 30,77%, que quiere decir que existe un bajo porcentaje de clientes que no se encuentran al día con sus pagos, ya que llegan a tener una calificación de B y C.

Realizado por: F.I	Fecha: 03/04//2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**VD
1/3**

N°	SOCIO	SOLICITUD DE CRÉDITO	CÉDULA DE CIUDADANÍA		CERTIFICADO DE VOTACIÓN		SERVICIO BÁSICO		DOCUMENTOS DE GARANTÍA		JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	FOTO	COPIA DE LA LIBRETA
			SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE			
1	733	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
2	841	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	≠
3	856	√√	√√	√√	√√	√√	√√	≠	√√	√√	≠	√√	√√
4	976	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	≠	√√
5	983	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
6	1405	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	≠
7	1670	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	≠	√√	√√
8	1694	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
9	1855	√√	√√	√√	√√	√√	√√	≠	√√	√√	√√	√√	√√
10	1934	√√	√√	√√	√√	√√	√√	≠	√√	√√	√√	√√	≠
11	1956	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	≠
12	2005	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
13	2167	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√

√√ = Revisado con la documentación

≠ = No existe documentación

*HH11 =Faltante de documentación

Realizado por: **F.I**

Fecha: 05/04/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**VD
2/3**

N°	SOCIO	DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA EL DESEMBOLSO DE CRÉDITO								
		ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO MONTOS MAYORES A 5000	APROBACIÓN DE CRÉDITOS MONTOS MENORES A 5000	ORDEN DE PAGO	TABLA DE AMORTIZACIÓN	COPIAS DE PAGARÉ	AUTORIZACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO	CONTRATO DE CRÉDITO
1	733	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
2	841	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
3	856	√√	√√	√√	√√	√√	≠	√√	√√	√√
4	976	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
5	983	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
6	1405	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
7	1670	√√	√√	≠	√√	√√	√√	√√	√√	√√
8	1694	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
9	1855	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
10	1934	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	≠	√√
11	1956	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
12	2005	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
13	2167	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√

√√ = Revisado con la documentación

≠ = No existe documentación

Realizado por: **F.I**

Fecha: 05/04/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**VD
3/3**

SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN EL ANÁLISIS FINANCIERO		
		INFORME DE INSPECCIÓN	BURÓ DE CRÉDITO	
			SOCIO	GARANTE
1	Duchi Toapanta Rosa Ximena	√√	√√	√√
2	Pilco Aulla Marcia Fabiola	√√	√√	√√
3	Pérez Cava José Alberto	√√	√√	√√
4	Lema Juella Rosa Elvira	√√	√√	√√
5	Toaza Cayambe Eduardo Ramiro	√√	√√	√√
6	Chafla Padilla Pedro Nicolás	√√	√√	√√
7	Daquilema Pilco León Marco	√√	√√	√√
8	Janeta Lema Luis Fernando	√√	√√	√√
9	Toapanta Cayambre Hector David	√√	√√	√√
10	Bastidas Janeta Juan Manuel	√√	√√	√√
11	Huilca Morales Inés Natalia	√√	√√	√√
12	Morocho Padilla Pedro Fernando	√√	√√	√√
13	Paucar Cuenca Ana Lucia	√√	√√	√√

√√ = Revisado con la documentación

Realizado por: **F.I**

Fecha: 05/04/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**SELECCIÓN Y VERIFICACIÓN DE PERFILES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**VP
1/1**

N°	CARGO	NÓMINA	CUMPL E PERFIL	DOCUMENTO S COMPLETOS EN CARPETA	OBSERVAC IONES
1	Gerente	Pucha Daisy	Si	Si	
2	Jefe de Crédito	Miño Ernesto	Si	Si	
3	Oficial de Crédito	García Carlos	Si	Si	
4	Oficial de Crédito	Mejía Lorena	No	Si	Bachiller *
5	Oficial de Crédito	Ortega Alexis	Si	Si	
6	Auxiliar Contable	Rojas Tatiana	Si	Si	
7	Auxiliar Servicio	Flores Ximena	Si	Si	
8	Chofer	Criollo Víctor	Si	Si	
9	Contador	Oleas Fabián	Si	Si	
10	Cajero	Armijos Luis	Si	Si	
11	Cajero	Cantos Marcelo	No	Si	Bachiller *
12	Cajera	Torres Viviana	Si	Si	

Total no cumple = 2

Porcentaje que no cumple = 16,67%

*HH12 CUMPLIMIENTO DE PERFIL

Realizado por: F.I	Fecha: 07/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**REQUISITOS DE INGRESO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**RI
1/2**

No	Requisitos	Si	No	Observación
1	Ser mayor de 18 años en pleno ejercicio de los derechos previstos en la Constitución.	X		
2	No encontrarse en interdicción civil.	X		
3	No estar comprometido en alguna de las causales de prohibición para ejercer contratos.	X		
4	Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en su Reglamento.		X	No todos los funcionarios cumplen con los requerimientos de formación académica *HH12
5	Haber sufragado en las últimas elecciones.	X		
6	No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos público.	X		
7	Presentar declaración patrimonial.	X		
8	Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en casos de libre elección, nombramiento y remoción.	X		
ΣTOTAL		70	10	

***HH12 CUMPLIMIENTO DE PERFIL**

Realizado por: F.I	Fecha: 07/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**REQUISITOS DE INGRESO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**RI
2/2**

Cumplimiento de requisitos de ingreso

$$= \frac{\text{Documentación comprobada}}{\text{Total de documentación requerida}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento de requisitos de ingreso} = \frac{70}{80} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento de requisitos de ingreso} = 87,50\%$$

Análisis:

El reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., se define cuáles son los requisitos que debe cumplir cada funcionario y debe reposar en su expediente personal, una vez verificado dichos archivos se determinó un cumplimiento del 87,50%, los incumplimientos se dan principalmente por la falta de preparación académica para cumplir con el perfil del cargo.

Realizado por: **F.I**

Fecha: 07/04/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**INDICADORES DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IG
1/6**

Nombre del indicador	Objetivo	Tipo	Relación
RECURSO HUMANO			
Capacitación del personal en atención al cliente	Determinar el porcentaje de empleados capacitados anualmente	EFICIENCIA	$\frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total del personal}}$
Trabajadores con experiencia	Verificar si los empleados ingresaron con un nivel de experiencia	EFICACIA	$\frac{\text{Trabajadores con experiencia}}{\text{Total Trabajadores}}$
Formación profesional	Demostrar si el personal cuenta con título de tercer nivel	EFICACIA	$\frac{\text{Personal con título de tercer nivel}}{\text{Total del personal}}$
RECURSO MATERIAL			
Optimización de recursos	Determinar el uso de equipos informáticos	ECONOMÍA	$\frac{\text{Unidades Utilizadas}}{\text{Unidades Asignadas}}$

Realizado por: F.I	Fecha: 10/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INDICADORES DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IG
2/6**

PRODUCTIVIDAD

Cumplimiento de procedimientos	Verificar si el personal cumple con los procedimientos para otorgación del créditos	EFICIENCIA	$\frac{\text{Personas que cumplen}}{\text{Total personas}}$
Proyección al DPF (Depósito a Plazo Fijo)	Determinar la captación de depósitos a plazo fijo	EFICACIA	$\frac{\text{Captación Real}}{\text{Captación Proyectada}}$
Proyección en la CC (Colocación de Cartera)	Determinar si se cumple con la colocación de cartera proyectada	EFICACIA	$\frac{\text{Colocación de cartera real}}{\text{Colocación de cartera Proyectada}}$

Realizado por: F.I	Fecha: 10/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INDICADORES DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IG
3/6**

Nombre del indicador: Capacitación del personal en atención al cliente

Tipo : Eficiencia

Objetivo: Determinar el porcentaje de empleados capacitados anualmente

PC: Personal Capacitado

$$PC = \frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total del personal}}$$

$$PC = \frac{3}{12} * 100$$

$$PC = 25\%$$

Análisis

Mediante este indicador podemos ver que solo el 25% del personal es capacitado, ya que la institución no brinda las facilidades a sus funcionarios para que puedan adquirir nuevos conocimientos a través de seminarios, taller, capacitaciones lo que les limita el desenvolvimientos en el trabajo de cada uno

Nombre del indicador: Trabajadores con experiencia

Tipo : Eficacia

Objetivo: Verificar si los empleados ingresaron con un nivel de experiencia

$$ET = \frac{\text{Trabajadores con experiencia}}{\text{Total Trabajadores}}$$

$$ET = \frac{4}{12} * 100$$

$$ET = 33,33\%$$

Análisis

El resultado indica que el 33,33% de los trabajadores tienen experiencia laboral mientras que el 66,67% de los trabajadores ingresaron sin experiencia es decir que se requiere una capacitación acelerada para tener una nómina competitiva

Realizado por: F.I	Fecha: 10/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INDICADORES DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IG
4/6**

Nombre del indicador: Formación profesional

Tipo : Eficacia

Objetivo: Demostrar si el personal cuenta con título de tercer nivel

$$FP = \frac{\text{Trabajadores con experiencia}}{\text{Total Trabajadores}}$$

$$FP = \frac{2}{12} * 100$$

$$FP = 16,67\%$$

Análisis

Del total de empleados que trabaja en la cooperativa el 16,67% son bachilleres, es decir que no cumplen con el perfil profesional adecuado, el 83,33% del personal si cuentan con un título de tercer nivel.

Nombre del indicador: Optimización de recursos

Tipo : Economía

Objetivo: Determinar el uso de equipos informáticos

$$UR = \frac{\text{Unidades Utilizadas}}{\text{Unidades Asignadas}}$$

$$UR = \frac{9}{13} * 100$$

$$UR = 69,23\%$$

Análisis

Del 100% de los equipos informáticos se evidencia que sólo el 69,23% son utilizados por lo cual se debería utilizar el 30,77% adicional para tener un aprovechamiento máximo.

Realizado por: F.I	Fecha: 10/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INDICADORES DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IG
5/6**

Nombre del indicador: Cumplimiento de procedimientos

Tipo : Eficiencia

Objetivo: Verificar si el personal cumple con los procedimientos para otorgación del créditos

$$CP = \frac{\text{Personas que cumplen}}{\text{Total personas}}$$

$$CP = \frac{3}{5} * 100$$

$$CP = 60\%$$

Análisis

Un 40% de los funcionarios no cumplen con los procedimientos establecidos en el reglamento de crédito para su concesión a los socios de la cooperativa.

Nombre del indicador: Proyección al DPF (Depósito a Plazo Fijo)

Tipo : Eficacia

Objetivo: Determinar la captación de depósitos a plazo fijo

$$PDPF = \frac{\text{Captación Real}}{\text{Captación Proyectada}}$$

$$PDPF = \frac{67088,54}{105000,00} * 100$$

$$PDPF = 63,89\%$$

Análisis

El resultado nos indica que existe solo un 63,89% de cumplimiento del presupuesto por lo cual se debe realizar una reprogramación para un plan de captaciones de Depósito a Plazo Fijo.

Realizado por: F.I	Fecha: 10/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INDICADORES DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IG
6/6**

Nombre del indicador: Proyección en la CC (Colocación de Cartera)

Tipo : Eficacia

Objetivo: Determinar si se cumple con la colocación de cartera proyectada

$$CC = \frac{\text{Colocación de cartera real}}{\text{Colocación de cartera Proyectada}}$$

$$CC = \frac{155405,56}{220000} * 100$$

$$CC = 70,64\%$$

Análisis

Al aplicar el indicador se demuestra que el 70,64% de la proyección en colocación de cartera fueron cumplidos y esto evidencia que el departamento necesita ser más eficiente en sus actividades.

Realizado por: F.I	Fecha: 10/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

HALLAZGO 10: INCUMPLIMIENTO AL PROCESO DE CRÉDITO DC

1/2

CONDICIÓN

Mediante una guía de entrevista que se realizó a uno de los trabajadores de la institución sobre el proceso de crédito se comprobó que desconoce de uno de los procesos.

CRITERIO

En el Manual de Políticas, Procedimientos y Proceso de Crédito, TÍTULO II, Capítulo II, en la normativa indica su respectivo proceso de crédito que es: Información, Evaluación del Buro, Inspección, Aprobación, Instrumentación, Desembolso, Finalización de la operación.

CAUSA

Falta de interés y conocimiento de todos los procedimientos de crédito por parte del personal.

EFECTO

El incumplimiento de los procedimientos provoca conflictos por las partes involucradas en el proceso.

Realizado por: F.I

Fecha: 14/04/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

HALLAZGO 11: FALTA DE DOCUMENTACIÓN VD 1/3

CONDICIÓN

En el proceso de verificación de la documentación de las carpetas de crédito se determinó que, la carpeta de los socios 856, 1855 y 1934 no tiene la copia de un servicio básico por parte del garante, los socios 856, 1405, 1934 y 1956 no tienen justificación de ingresos; de igual manera el socio 976 no tiene la foto; los socios 841, 1405, 1934 y 1956 no tiene copia de la libreta de ahorros.

CRITERIO

En el Manual de Políticas, Procedimientos y Proceso de Crédito, TÍTULO I, CAPÍTULO VI NUMERAL II y V: indica de manera clara los documentos que deben ser procesados y archivados en los procedimientos que realiza el área de créditos los cuales deben ser archivados ordenadamente.

CAUSA

Incumplimiento a la normativa por parte de los trabajadores y falta de control por parte del administrativo.

EFECTO

No les permite disponer de una información importante sobre los socios y documentos de respaldo de un desembolso de crédito.

Realizado por: F.I

Fecha: 14/04/2017

Revisado por: L.E

Fecha: 24/04/2017

HALLAZGO 12: CUMPLIMIENTO DE PERFIL VP 1/1

CONDICIÓN

No todos los funcionarios cumplen con los requerimientos de formación académica requerida para su ingreso.

CRITERIO

El reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su CAPÍTULO 1 DEL INGRESO, Artículo 5 acerca de Requisitos para el ingreso señala “(...) d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento”.

CAUSA

✓ Ausencia de control y supervisión.

EFECTO

- ✓ Sanciones administrativas por parte de órganos de control.
- ✓ La objetividad e integridad de la entidad puede verse afectada.

Realizado por: F.I	Fecha: 14/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

4.2.2.4. Fase IV: Comunicación de Resultados

<p style="text-align: center;">ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</p>	<p style="text-align: center;">AC</p>				
<p>FASE IV</p> <p>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p>					
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td data-bbox="890 1966 1161 2004">Realizado por: F.I</td><td data-bbox="1161 1966 1412 2004">Fecha: 17/04/2017</td></tr><tr><td data-bbox="890 2004 1161 2042">Revisado por: L.E</td><td data-bbox="1161 2004 1412 2042">Fecha: 24/04/2017</td></tr></table>		Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017	Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017
Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017				
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017				

**CARTA DE PRESENTACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**CF
1/1**

Riobamba, 17 de abril de 2017

Ing.
Daisy Pucha
Gerente General cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.
Presente.-

De mi consideración:

Se ha concluido la evaluación a las actividades del Departamento Área de Créditos y Talento Humano, que me fue encomendado, formalizo la terminación de la auditoría anexando el Informe final de Auditoría de Gestión de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

El Examen se efectuó de acuerdo a la Normas de Control Interno y demás leyes vigentes, dentro del presente trabajo incluye las pruebas pertinentes y los demás procedimientos aplicados a la investigación.

Los resultados del trabajo de la Auditoría de Gestión señalan las deficiencias más significativas, en el siguiente Informe de Auditoría se presenta las conclusiones y recomendaciones para tomar las acciones correctivas.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Fabiola Intriago

Lcda. Fabiola Intriago

Auditor Junior

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

INFORME DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IF 1/14				
CAPÍTULO I ENFOQUE DE LA AUDITORÍA					
<p>Motivo de la auditoría</p> <p>La Auditoría de Gestión a la Empresa COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001-AGCR de 3 de marzo de 2017.</p>					
<p>Objetivos de la auditoría</p>					
<p>Objetivo General</p>					
<p>✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito MINGA LTDA, Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos y los procesos.</p>					
<p>Objetivos Específicos</p>					
<p>✓ Determinar el grado de confiabilidad del sistema de control interno a través de los componentes del COSO II.</p> <p>✓ Determinar el nivel de riesgo o de confianza de los componentes seleccionados para evaluación: área de créditos y talento humano.</p> <p>✓ Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión.</p>					
<p>Alcance del examen especial</p>					
<p>Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.</p>					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Realizado por: F.I</td> <td style="width: 50%;">Fecha: 17/04/2017</td> </tr> <tr> <td>Revisado por: L.E</td> <td>Fecha: 24/04/2017</td> </tr> </table>		Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017	Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017
Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017				
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017				

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
2/14**

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

RESEÑA HISTÓRICA

Minga Ltda. es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80's, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que nuestro pueblo no tenía acceso en la Banca Tradicional.

Para financiarse los 16 socios toman la decisión de aportar USD 50,00 cada uno para certificado de aportación, posteriormente se toma la resolución de contribuir a mil dólares cada socio fundador para poder capitalizar a la cooperativa y servir a los socios ahorristas y fundadores, a través de otorgamiento de créditos y mejorar la calidad de vida de los asociados y la comunidad

La Cooperativa se caracteriza por brindar apoyo y sostenibilidad a la población en relación de dependencia, pequeños microempresarios informales, especialmente del sector rural y de las comunidades indígenas.

MISIÓN

Somos una institución financiera intercultural, de la economía popular y solidaria, que brinda productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos, con claros enfoques de innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua; apoyando el desarrollo socioeconómico de los asociados, con un equipo humano íntegro y comprometido.

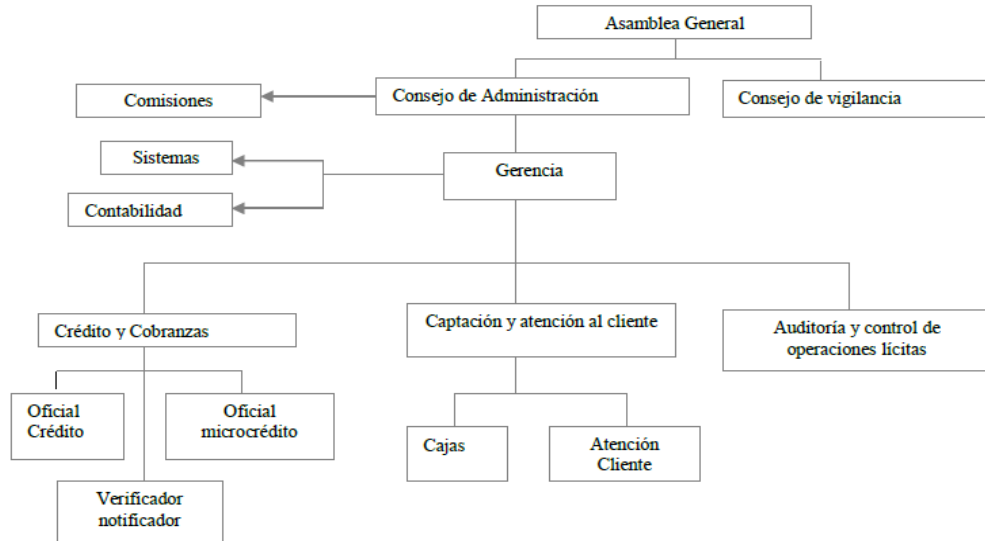
VISIÓN

A diciembre de 2018 Minga Ltda. “La Cooperativa que quiere a la Gente”, es una institución financiera intercultural; sólida, eficiente y confiable, en constante crecimiento y expansión, comprometidos con contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y socias.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

<p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</p>	<p style="text-align: center;">IF 3/14</p>				
<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover el desarrollo socioeconómico de sus cooperados y cooperadas; y, de las Comunidades del sector rural, urbano marginal, mediante la prestación de servicios financieros conexos y complementarios a Socios Socias en el marco de la Ley. ✓ Fortalecer el ahorro y crédito familiar. ✓ Fomentar, a través de sus servicios, los principios de esfuerzo propio, autogestión, autocontrol y equidad como base funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa. ✓ Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social económico. ✓ Promover la ampliación de la membresía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementaría Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes. ✓ Promover la coordinación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, para mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la gestión cooperativa. ✓ Obtener fuentes de financiamiento interna y/o externa, que fueren necesarias y convenientes, para el desarrollo institucional y de las familias asociadas. ✓ Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico. ✓ Promover la ampliación de la membresía de Socios y Socias y de terceros en la Cooperativa, tendiente a su consolidación y crecimiento, para lo que implementará Oficinas y/o Agencias a nivel nacional según las leyes vigentes. 					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Realizado por: F.I</td> <td style="width: 50%;">Fecha: 17/04/2017</td> </tr> <tr> <td>Revisado por: L.E</td> <td>Fecha: 24/04/2017</td> </tr> </table>		Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017	Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017
Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017				
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017				

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



BASE LEGAL

- ✓ Ley de Régimen Tributario
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

LOGOTIPO



Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN

Los directivos no poseen la experiencia y los conocimientos requeridos en función de sus cargos, la mayoría del personal fue contratado por saldar deudas políticas, incumpliendo con el código de las normas de control interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-04 correspondiente a Estructura organizativa señala “Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda cerciorarse de seleccionar profesionales que cumplan con los parámetros de reclusión como experiencia y conocimientos con el propósito de predecir candidatos adecuados para desempeñar con éxito las tareas, más aun de puestos directivos ya que de su capacidad para liderar dependerá el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
6/14**

CONCLUSIÓN

La cooperativa, no cuenta con un Manual de Funciones, que permita definir claramente cuáles son las competencias con las que debe desempeñar cada uno de los funcionarios responsables de cada área, incumpliendo con el reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su CAPÍTULO II, DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, Art.37 sobre OBLIGACIONES DEL PRESIDENTE Y LOS VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: Son obligaciones del Presidente y Vocales del Consejo además de las que constan en los Arts. 37 del Reglamento General y Art. 33 del Estatuto Social, las siguientes: Reportes: Los vocales deben presentar al Consejo mociones, pedimentos, proyectos, reglamentos o instrucciones normativas, que estimen conveniente para la mejor marcha de la Cooperativa. (...)"

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a los vocales del consejo de administración elaborar un manual de funciones para establecer claramente las responsabilidades que le corresponden al personal, con el objetivo de mejorar su desenvolvimiento en las actividades que desempeñan y así evitar la duplicidad de funciones.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
7/14**

CONCLUSIÓN

No se realizan capacitaciones frecuentes del personal que elabora en la cooperativa de forma constante, incumpliendo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su CAPÍTULO I, DEL FOMENTO, Artículo 132 sobre Medidas de Fomento, menciona: “El Estado establecerá las siguientes medidas de fomento a favor de las personas y organizaciones amparadas por esta Ley: Educación y Capacitación.- En todos los niveles del sistema educativo del país, se establecerán programas de formación, asignaturas, carreras y programas de capacitación en temas relacionados con los objetivos de la presente Ley, particularmente en áreas de la producción y/o comercialización de bienes o servicios.”, de la misma forma El reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su CAPÍTULO II, Artículo 71 sobre la finalidad de la comisión permanente de educación y formación, menciona: “Esta Comisión debe concretar sus esfuerzos en tres propósitos: 1. Capacitar a los socios, dirigentes y empleados para que sean exitosos en el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Cooperativa; 2. Formar al socio como ciudadano para que tenga un desenvolvimiento activo en la comunidad que lo haga acreedor al respeto y afecto en la sociedad; y, 3. Brindar la capacitación complementaria al socio sobre aspectos que guarden relación con su profesión o trabajo, para que sea productivo, creativo y próspero”.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Presidente planificar un presupuesto para el siguiente período y deberá tomar en cuenta los costos para la capacitación del personal de acuerdo a las necesidades de la institución y así cumplir con sus objetivos y metas de la cooperativa.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
8/14**

CONCLUSIÓN

No se realiza la evaluación al rendimiento o desempeño de las responsabilidades de los servidores de la entidad por lo menos dos veces al año, incumpliendo con la NORMA DE CONTROL INTERNO 200-03 POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO, menciona: “El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio”.

RECOMENDACIÓN

Al presidente se le recomienda evaluar el desempeño de los funcionarios de la cooperativa de manera constante para determinar la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
9/14**

CONCLUSIÓN

No se ha difundido la misión, visión, principios y objetivos institucionales a todo el personal de la cooperativa, incumpliendo con el reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su CAPÍTULO I, Artículo 1 sobre Principios y valores menciona “Por disposición del Art. 21 de la LOEPS y Art. 5 del Estatuto Social, es obligación de los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa actuar con sujeción a los principios, valores y prácticas del buen gobierno cooperativo. (...)”

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Consejo de administración difundir con todo el personal la misión, visión, principios y objetivos institucionales para contar con un direccionamiento estratégico adecuado y así ayudar al cumplimiento de los objetivos y los niveles de eficacia esperados.

CONCLUSIÓN

La organización no lleva un control en cuanto a la falta, calamidad doméstica y atrasos de los funcionarios, la asistencia del personal se registra en hojas impresas la hora de entrada y la hora de salida, que son de fácil manipulación y alteración de los datos, incumpliendo con el reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Parágrafo VI, DE LA GERENCIA, Artículo 44 sobre Atribuciones y responsabilidades, menciona: “Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa. (...)”

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Gerente implementar de forma inmediata un sistema informático de control de asistencia al personal que labora en la cooperativa, con el fin de mantener información confiable y sobre todo verificar si los trabajadores cumplen con el horario establecido.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
10/14**

CONCLUSIÓN

La cooperativa no cuenta con un encargado de calificar los riesgos, incumpliendo con el reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su CAPÍTULO II, DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, Artículo 36 sobre OTRAS ATRIBUCIONES DEL CONSEJO, menciona: “Comité de Calificación de Riesgos: La Cooperativa deberá realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezca y de conformidad con lo dispuesto por el Código Monetario y Financiero en el art. 237 y más disposiciones que expida la Junta, sin perjuicio de lo antes señalado, la Cooperativa podrá implementar políticas que serán aprobadas por el Consejo de Administración.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Consejo de Administración disponer la contratación inmediata de una entidad comprobada en calificación de riesgos que realice el análisis y administración de los mismos.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
11/14**

CONCLUSIÓN

No hay rotación de las tareas y funciones de los servidores, al contrario el cambio de personal y administrativo es imprevisto y permanente, incumpliendo con el código de las normas de control interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL, 400-01 correspondiente a Separación de funciones y rotación de labores señala “La rotación en el desempeño de tareas claves para la seguridad y el control, es un mecanismo eficaz para evitar actos reñidos con el código de ética de la entidad u organismo”.

RECOMENDACIÓN

A la máxima autoridad supervisar la rotación de tareas con el objetivo de dar motivación al personal y aumentar la seguridad, así como controlar la rotación imprevista del personal operativo ya que ocasiona pérdida de tiempo y recursos en capacitaciones.

CONCLUSIÓN

No se realiza un seguimiento permanente para establecer si el control interno sigue funcionando adecuadamente, incumpliendo con el código de las normas de control interno en su sección 600 SEGUIMIENTO, 600-02 correspondiente a Evaluaciones periódicas señala “La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes”.

RECOMENDACIÓN

Al presidente se le recomienda realizar un seguimiento continuo del control interno de la entidad con el objetivo de prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
12/14**

CONCLUSIÓN

Mediante una guía de entrevista que se realizó a uno de los trabajadores de la institución sobre el proceso de crédito se comprobó que desconoce de uno de los procesos, incumpliendo con el Manual de Políticas, Procedimientos y Proceso de Crédito, TÍTULO II, Capítulo II, el cual indica su respectivo proceso de crédito que es: Información, Evaluación del Buro, Inspección, Aprobación, Instrumentación, Desembolso, Finalización de la operación.

RECOMENDACIÓN

A la administración de la Cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., Sucursal Riobamba, se recomienda que realice evaluación de conocimientos sobre actividades encomendadas a cada uno de los colaboradores que estén bajo su responsabilidad para determinar el nivel de conocimiento.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
13/14**

CONCLUSIÓN

En el proceso de verificación de la documentación de las carpetas de crédito se determinó que, la carpeta de los socios 856, 1855 y 1934 no tiene la copia de un servicio básico por parte del garante, los socios 856, 1405, 1934 y 1956 no tienen justificación de ingresos; de igual manera el socio 976 no tiene la foto; los socios 841, 1405, 1934 y 1956 no tiene copia de la libreta de ahorros, incumpliendo con el Manual de Políticas, Procedimientos y Proceso de Crédito, TÍTULO I, CAPÍTULO VI NUMERAL II y V: indica de manera clara los documentos que deben ser procesados y archivados en los procedimientos que realiza el área de créditos los cuales deben ser archivados ordenadamente.

RECOMENDACIÓN

A la administración de la Cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., Sucursal Riobamba se recomienda que se realice verificación de documentos que contiene una carpeta de crédito, de manera sorpresiva y constante ya que esto les permitirá un mejor cumplimiento a los procesos.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**IF
14/14**

CONCLUSIÓN

No todos los funcionarios cumplen con los requerimientos de formación académica requerida para su ingreso, incumpliendo con el reglamento Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., en su CAPÍTULO 1 DEL INGRESO, Artículo 5 acerca de Requisitos para el ingreso señala “(...) d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento”.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Presidente, supervisar la contratación de los funcionarios que cumplan con los requisitos previstos en el reglamento, para que el procedimiento de contratación sea justo.

Realizado por: F.I	Fecha: 17/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

4.2.2.5. Fase V: Matriz de Monitoreo

<p>ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</p>	<p>AC</p>
 <p>FASE V</p> <p>MATRIZ DE</p> <p>MONITOREO</p>	
<p>Realizado por: F.I</p>	<p>Fecha: 21/04/2017</p>
<p>Revisado por: L.E</p>	<p>Fecha: 24/04/2017</p>

**MATRIZ DE MONITOREO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

AC

OBJETIVO: Facilitar el seguimiento de recomendaciones a nivel de avance del cumplimiento de los planes de mejoramiento.

N o	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore una matriz de monitoreo estratégico de Recomendaciones	MM	F.I	21/04/2017

Realizado por: F.I	Fecha: 21/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MM
1/7**

MATRIZ PROPUESTO DE MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES

No.	Recomendación	Tiempo								Responsable	Observación	
		Trim. 1		Trim. 2		Trim. 3		Trim. 4				
1	A la Gerente se le recomienda cerciorarse de seleccionar profesionales que cumplan con los parámetros de reclusión como experiencia y conocimientos con el propósito de predecir candidatos adecuados para desempeñar con éxito las tareas, más aun de puestos directivos ya que de su capacidad para liderar dependerá el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.										GERENTE	

Realizado por: **F.I**

Fecha: 21/04/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MM
2/7**

No.	Recomendación	Tiempo								Responsable	Observación	
		Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4			
2	Se recomienda a los vocales del consejo de administración elaborar un manual de funciones para establecer claramente las responsabilidades que le corresponden al personal, con el objetivo de mejorar su desenvolvimiento en las actividades que desempeñan y así evitar la duplicidad de funciones.										VOCALES DEL CONSEJO	
3	Se recomienda al Presidente planificar un presupuesto para el siguiente período y deberá tomar en cuenta los costos para la capacitación del personal de acuerdo a las necesidades de la institución y así cumplir con sus objetivos y metas de la cooperativa.										PRESIDENTE	

Realizado por: **F.I**

Fecha: 21/04/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MM
3/7**

No.	Recomendación	Tiempo								Responsable	Observación	
		Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4			
4	Al presidente se le recomienda evaluar el desempeño de los funcionarios de la cooperativa de manera constante para determinar la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.										PRESIDENTE	
5	Se recomienda al Consejo de administración difundir con todo el personal la misión, visión, principios y objetivos institucionales para contar con un direccionamiento estratégico adecuado y así ayudar al cumplimiento de los objetivos y los niveles de eficacia esperados.										CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	

Realizado por: **F.I**

Fecha: 21/04/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MM
4/7**

No.	Recomendación	Tiempo								Responsable	Observación	
		Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4			
6	Se recomienda a la Gerente implementar de forma inmediata un sistema informático de control de asistencia al personal que labora en la cooperativa, con el fin de mantener información confiable y sobre todo verificar si los trabajadores cumplen con el horario establecido.										GERENTE	
7	Se recomienda al Consejo de Administración disponer la contratación inmediata de una entidad comprobada en calificación de riesgos que realice el análisis y administración de los mismos.										CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	

Realizado por: F.I	Fecha: 21/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MM
5/7**

No.	Recomendación	Tiempo				Responsable	Observación
		Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4		
8	A la máxima autoridad supervisar la rotación de tareas con el objetivo de dar motivación al personal y aumentar la seguridad, así como controlar la rotación imprevista del personal operativo ya que ocasiona pérdida de tiempo y recursos en capacitaciones.					GERENTE	
9	Al presidente se le recomienda realizar un seguimiento continuo del control interno de la entidad con el objetivo de prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales.					PRESIDENTE	

Realizado por: **F.I**

Fecha: 21/04/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MM
6/7**

No.	Recomendación	Tiempo				Responsable	Observación
		Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4		
10	A la administración de la Cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., Sucursal Riobamba, se recomienda que realice evaluación de conocimientos sobre actividades encomendadas a cada uno de los colaboradores que estén bajo su responsabilidad para determinar el nivel de conocimiento.					ADMINISTRACIÓN	
11	A la administración de la Cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., Sucursal Riobamba se recomienda que se realice verificación de documentos que contiene una carpeta de crédito, de manera sorpresiva y constante ya que esto les permitirá un mejor cumplimiento a los procesos.					ADMINISTRACIÓN	

Realizado por: **F.I**

Fecha: 21/04/2017

Revisado por: **L.E**

Fecha: 24/04/2017

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**MM
7/7**

No.	Recomendación	Tiempo				Responsable	Observación
		Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4		
12	Se recomienda al Presidente, supervisar la contratación de los funcionarios que cumplan con los requisitos previstos en el reglamento, para que el procedimiento de contratación sea justo y legal.					PRESIDENTE	

Realizado por: F.I	Fecha: 21/04/2017
Revisado por: L.E	Fecha: 24/04/2017

CONCLUSIONES

- En el desarrollo del presente proyecto de titulación se pusieron en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera, siendo necesario complementarlos mediante procesos de investigación bibliográfica y tutorías, a fin de seleccionar una metodología para el desarrollo de la auditoría de gestión. En base a estos procesos se decidió aplicar las fases de Auditoría de Gestión planteadas por Milton Maldonado (2011). Mediante el análisis del contenido teórico se pudo evidenciar la necesidad de recapitular y ampliar conocimientos en temas como: evaluación del control interno, hallazgos, riesgos, marcas e índices de auditoría.
- Al realizar la evaluación al sistema de control interno mediante el método COSO II, se midió el grado de seguridad razonable, dando como resultado la identificación y priorización de varios hallazgos que dieron una pauta para el establecimiento de varias recomendaciones ubicadas en el informe final. Entre los hallazgos identificados más importantes, se encuentran:
 - a. El personal que labora en la cooperativa no es contratado en función a su experiencia, así como su formación académica y perfil profesional de acuerdo al cargo en que va a desempeñarse.
 - b. Mediante entrevistas se reveló que en el área de créditos se desconocen los procesos enmarcados dentro del Manual de Políticas, Procedimientos y Proceso de Créditos. De igual manera al realizar una verificación de la documentación de los socios se detectó que dicha información archivada es incompleta.
- El informe de auditoría fue entregado a la Gerente General de la COAC Minga Ltda., Ing. Daisy Pucha, la cual manifestó que pondrá dicho documento en manos de sus colaboradores para el análisis de las recomendaciones planteadas por la auditora.

RECOMENDACIONES

- En el desarrollo de cualquier proceso técnico es importante recurrir a fuentes de consulta bibliográfica que le permitan al lector recapitular y ampliar conocimientos.
- Es necesario evaluar constantemente el Sistema de Control Interno de la Cooperativa con el propósito de medir y vigilar el buen funcionamiento de las actividades. También se recomienda dar cumplimiento a las sugerencias dirigidas a las personas involucradas por parte de la auditora.
- Se deben seleccionar profesionales que cumplan con los parámetros de admisión como experiencia y conocimientos con el objetivo de garantizar un buen desempeño del mismo, más aun de puestos directivos ya que de su capacidad para liderar dependerá el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la cooperativa.
- Es responsabilidad de todo el personal del departamento de créditos conocer completamente los procesos que se encuentren bajo su competencia, de igual manera se recomienda que se realice verificación de documentos que contiene una carpeta de crédito, de manera sorpresiva y constante ya que esto les permitirá un mejor cumplimiento a los procesos.
- A fin de mejorar el desempeño de la entidad financiera es importante que se cumplan las recomendaciones plasmadas en el informe de auditoría. Su aplicación permitirá corregir deficiencias de control y promover la eficiencia y eficacia de las actividades y operaciones, disminuyendo además los riesgos identificados.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2005). *Auditoría informática*. México: Grupo Editorial Patria.
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría. Un Enfoque Integral* (11a. ed.). México: Person, Prentice Hall.
- Bailey, L. (1998). *Guía de Auditoría. Una expresión comprehensiva de las Normas de Auditoría (SAS), de Testimonio (SSAE), de Servicios de Contabilidad y Revisión (SQCS) y de Control de Calidad (SQCS)*. España: Harcourt Brace de España S.A.
- Bertani, E., Polesello, M., Sánchez, M., & Troila, J. (2014). *COSO I y COSO II una propuesta integrada*. Obtenido de:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Blanco, Y. (2012). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* (2a. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bonilla, C. (2015). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba del período 2013*. Tesis Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Obtenido de
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5645>
- Bosch, M. (2013). *Planificación de la auditoría: gestión contable y gestión administrativa para auditorías*. Madrid, España: IC Editorial.
- Buzo, J. (2014). *2014, año de transición al nuevo COSO 2013*. Obtenido de:
<http://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf>
- Camejo, J. (28 de Noviembre de 2012). *Indicadores de gestión, ¿qué son y para qué usarlos?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Camino, J. (2014). *Manual Conceptual de Control Interno*. Obtenido de:
http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- Cartaya, M. (2014). *Evidencia y Documentación de la Auditoría*. Obtenido de
http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_evi_doc_2014.pdf

- Contraloría General del Estado. (2 de Septiembre de 2003). *Auditoría Gubernamental*.
Obtenido de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-I.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2013). *Manual de Auditoría de Gestión*. Obtenido de:
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORÍA%20DE%20GESTION.pdf>
- Copa, M. (2015). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sagrada Familia Ltda.”, agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2013*. Tesis Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5450>
- Cuellar, G. (2009). *Teoría General de la Auditoría y Revisión Fiscal 2009*. Obtenido de: <https://preparatorioauditoría.wikispaces.com/file/view/Unidad+Dos.pdf>
- De Armas, R. (2012). *Auditoría de gestión conceptos métodos*. España: Felix Varela.
- Espino, M. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: Grupo Editorial Patria.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- FCCEA. (2003). *Los papeles de Trabajo*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse120.html>
- Fernández, J. (2006). *La Auditoría Administrativa*. México: Diana.
- Galaz, Y., & Ruiz, S. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- García, A., & De Cáceres, R. (2008). *Auditoría de gestión conceptos y métodos*. La Habana: Felix Varela.
- Gómez, R. (2012). *Generalidades en la Auditoría*. Málaga: UNED.
- Granda, R. (2011). *Manual de Control Interno, sectores público, privado y solidario* (Tercera ed.). Bogotá: Nueva Legislación Ltda.
- Herrera, C. & Hidalgo, M. (2013). *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*. Tesis Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/5865>

- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2011). *Tutoría de la investigación científica*. Quito: Diemerino.
- Huesca, G. (2012). *Introducción a la Auditoría*. California: Thomson Editores.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión* (4a. ed.). Quito: Abya-Yala.
- Mantilla , B., & Samuel, A. (2008). *Auditoría Financiera de PYMES*. Colombia: Ecoediciones .
- Medina, I. (27 de Septiembre de 2014). *Papeles de Trabajo - Auditoría Gubernamental*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/yubicsa/papeles-de-trabajo-auditoría-gubernamental>
- Montaño, F. (2015). *Auditoría de las áreas de la empresa: gestión contable y gestión administrativa para auditorías*. Madrid: IC Editorial.
- Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. España: Ecobook.
- Oray, W. (14 de Agosto de 2012). *Auditoría Operacional VS Auditoría de Cumplimiento*. Obtenido de: <http://www.tuguiacountable.com/2012/08/auditoría-operacional-vs-auditoría.html>
- Ortún, V. (2005). *Gestión Pública: Conceptos y Métodos*. Obtenido de <http://84.89.132.1/~ortun/publicacions/RAE95.pdf>
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno* (9a. ed.). México: International.
- Puerres, I. (2013). *Naturaleza de la Auditoría*. Cali: JAVERIANA.
- Ramírez, L. (2011). *Investigación científica*. Machala: Impssur.
- Rodríguez, H. (2014). *Auditoría Integral: Más allá de la evaluación económica*. Bogotá: Bitstream.
- Sánchez, J. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I: concepto y metodología* (5a. ed.). Madrid: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Santillana, J. (2004). *Fundamentos de la Auditoría*. California: International Thomson Editores.
- SFP México. (2014). *Marco Integrado de Control Interno*. Obtenido de: <http://www.upt.edu.mx/Contenido/MarcoNormativo/InfMarcoJN/MARCO%20INTEGRADO%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa* (1a ed.). México: McGraw-Hill.
- Universidad de Granada. (15 de Noviembre de 2007). *Guía para la definición e implantación de un sistema de indicadores*. Obtenido de <http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/Indicadores.pdf>

Vargas , J. (2009). *Conceptos básicos de Auditoría Informática*.

Wainstein, M. (2009). *LA AUDITORÍA INTEGRAL O TOTAL*. Buenos Aires: Larouse.

Williams, L. (1989). *Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia administrativa*. México: Ediciones Diana.

ANEXOS

Anexo I: Encuesta a Directivos y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

OBJETIVO: Determinar si la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Crédito “Minga Ltda.”, Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2016, mejorará los niveles de eficiencia y eficacia de los recursos de la institución.

INSTRUCCIONES: Lea las preguntas detenidamente y seleccione la opción que identifique su respuesta u opinión.

CUESTIONARIO:

1. ¿El cargo que ud. desempeña está acorde a su perfil profesional?

Si No

2. ¿Ha participado en programas de capacitación dentro de la entidad?

Si No

3. ¿Conoce ud. las funciones y procedimientos relacionados a su cargo?

Si No

4. ¿Existen procesos de control, seguimiento y evaluación de las actividades que ud. desarrolla?

Si No

5. ¿Conoce las metas, objetivos, misión y visión de la entidad, así como los reglamentos y normativa legal que la rigen?

Si No

6. La dotación de materiales y equipos necesarios para el cumplimiento de sus actividades es:

- Insuficiente Adecuada Excesiva

7. ¿Culmina ud. sus actividades en el tiempo requerido por la institución o su jefe inmediato?

- Siempre A veces Nunca

8. ¿Considera ud. que la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro Crédito “Minga Ltda.”, Sucursal Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2016, mejorará los niveles de eficiencia, eficacia, y economía de los recursos de la institución?

- Si No

Preguntas exclusivas para directivos

9. ¿Se efectúan controles periódicos sobre la existencia e integridad de los recursos y bienes institucionales?

- Si No

10. En cuanto al personal que labora en la institución, considera ud. que existe:

- Excesivo personal, en ciertos cargos o funciones
 Necesidad de incrementar personal
 Ninguna de las anteriores, la cantidad de personal es la adecuada

Gracias por su colaboración