



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA., UBICADA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2015.

**AUTOR:**

FRANKLIN EDUARDO CHUQUIANA TUSA

AMBATO - ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Franklin Eduardo Chuquiana Tusa, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Eco. Verónica Adriana Carrasco Salazar

**DIRECTORA**

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Franklin Eduardo Chuquiana Tusa, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 31 de marzo de 2017

Franklin Eduardo Chuquiana Tusa  
C.C. 180496056-3

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación lo dedico a mi dios todo poderoso, quien me guía por el camino del bien, por darme fuerzas para seguir luchando día a día y por no dejar desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome el valor de la vida y encarar las adversidades sin perder nunca la fe, la dignidad ni desfallecer en el intento.

También agradezco a mis padres Pedro y María, por los grandes sacrificios que hicieron para brindarme la mejor herencia como es el estudio. A mi hija Damaris Chuquiana que hoy en día es el motor principal de mi vida, y a quienes estuvieron a mi lado apoyándome día a día para cumplir con mi objetivo.

*Franklin Chuquiana*

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo agradecer el presente trabajo de titulación a mi Dios, por haberme dado la fuerza necesaria para afrontar los obstáculos que se presentaron dentro de la formación profesional.

También a mis padres Pedro y María, por haberme impulsado a seguir formando mi vida profesionalmente. A mi hija mi esposa y mis tíos José y Carlos por el apoyo que siempre me brindaron con esas palabras de aliento en los momentos más difíciles que me presentaba.

Agradezco de manera especial al eco. Verónica Carrasco y al Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo, por su importante aporte y participación activa en el presente desarrollo de trabajo de titulación. Por brindarme la confianza en mí para poder realizar la presente investigación y su capacidad de guiarme en el presente trabajo, para poder formarme como un profesional.

Expreso mi gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas por darme la oportunidad de prepararme como profesional, de mismo modo a cada uno de nuestros docentes académicos a quien debe la gran parte de mis conocimientos.

También agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., al personal operativo por haberme brindado su tiempo y al personal administrativo por haber facilitado los documentos pertinentes para el desarrollo de mi trabajo de titulación.

***Franklin Chuquiana***

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del Tribunal .....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Gráficos .....	ix
Índice de Ilustraciones .....	ix
Índice de Anexos .....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema .....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
2.2.1 Auditoría .....	6
2.2.2 Importancia de la auditoria .....	7
2.2.3 Características de la Auditoria .....	7
2.2.4 Tipos de auditoría .....	8
2.2.5 Auditoría de Gestión.....	10
2.2.6 Importancia de auditoría de gestión.....	10

2.2.7	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	11
2.2.8	Alcance y enfoque del trabajo .....	11
2.2.9	Gestión y elementos de gestión .....	12
2.2.10	Marcas de Auditoría.....	13
2.2.11	Fases de la auditoría de gestión .....	14
2.2.12	Control Interno.....	16
2.2.13	Importancia del control interno.....	17
2.2.14	Objetivos de control interno .....	17
2.2.15	Informe de COSO .....	17
2.2.16	Elementos de control interno .....	18
2.2.17	Componentes del control interno COSO I.....	18
2.2.18	Métodos de evaluación del control interno.....	18
2.2.19	Riesgo .....	19
2.2.20	Tipos de riesgo .....	19
2.2.21	Técnicas de auditoría .....	20
2.2.22	Clasificaciones de las técnicas de auditoría.....	20
2.2.23	Hallazgo .....	22
2.2.24	Indicadores de gestión .....	23
2.2.25	Informe final de auditoría .....	23
2.3	IDEA A DEFENDER .....	24
2.3.1	Idea General .....	24
2.4	VARIABLES .....	24
2.4.1	Variable Independiente .....	24
2.4.2	Variable Dependiente .....	24
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		25
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	26
3.4.1	Métodos de investigación .....	26
3.4.2	Técnicas de investigación .....	27
3.5	RESULTADOS .....	28
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		38
4.1	TÍTULO .....	38

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	38
4.2.1 Archivo permanente.....	39
4.2.2 Archivo Corriente .....	56
4.2.2.1 Conocimiento Preliminar .....	58
4.2.2.2 Planificación Específica.....	76
4.2.2.3 Ejecución .....	86
4.2.2.4 Comunicación de Resultados.....	105
CONCLUSIONES .....	114
RECOMENDACIONES.....	115
BIBLIOGRAFÍA .....	116
ANEXOS .....	117

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Funcionarios de la cooperativa .....	26
Tabla 2: Se ha realizado auditoría de gestión .....	29
Tabla 3: La auditoría de gestión ayuda a optimizar .....	30
Tabla 4: Cuenta con manuales de procesos de crédito .....	31
Tabla 5: Controles por parte de los organismos de control .....	32
Tabla 6: Procesos de gestión.....	33
Tabla 7: Ejecución de las funciones .....	34
Tabla 8: Aplicación de la base legal .....	35
Tabla 9: Ejecución de la auditoría .....	36
Tabla 10: Auditoría de gestión como herramienta.....	37

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Se ha realizado auditoría de gestión .....	29
Gráfico 2: Optimizar los recursos .....	30
Gráfico 3: Cuenta con manuales de procesos de crédito .....	31
Gráfico 4: Controles por parte de los organismos de control .....	32
Gráfico 5: Procesos de gestión.....	33
Gráfico 6: Ejecución de funciones.....	34
Gráfico 7: Aplicación de la base legal .....	35
Gráfico 8: Ejecución de la auditoría .....	36
Gráfico 9: Auditoría de gestión como herramienta .....	37

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Marcas de auditoría .....	13
--	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Logo de la Cooperativa .....	117
---------------------------------------	-----

## **RESUMEN**

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, correspondiente al periodo 2015. Tiene como finalidad medir los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas y objetivos. Para su desarrollo se utilizó cuestionarios de control interno a través del método COSO I e indicadores de gestión, se realizó el análisis y evaluación y se da a conocer en el informe los siguientes hallazgos encontrados: Incumplimiento de los requisitos para el ingreso del personal y de la jornada laboral, Ausencia del cuadro de vacaciones, no se cumple con los requisitos ni con el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera de crédito. Se recomienda cumplir con la presentación de los requisitos de ingreso y de la jornada laboral dentro de la entidad y aplicar sanciones cuando sea necesario, realizar el cuadro de vacaciones y monitorear que se cumpla en forma organizada, aplicar el manual de crédito para la recepción de documentos, procesos e evaluaciones y recuperación de cartera vencida como también capacitar al personal de cobranzas en áreas específicas de manejo de crédito, para poder minimizar el riesgo dentro de la cooperativa.

**Palabras claves:** AUDITORÍA DE GESTIÓN. COSO I. INDICADORES DE GESTIÓN.

Eco. Verónica Adriana Carrasco Salazar  
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## **ABSTRACT**

The Audit of Management to the Savings and Credit Cooperative Vencedores de Tungurahua Ltda, located in the province of Tungurahua, Canton Ambato, corresponding to the period 2015. Its purpose is to measure the levels of efficiency and effectiveness in the fulfillment of the goals and objectives. For its development, internal control questionnaires were used through the COSO I method and management indicators, the analysis and evaluation was carried out and the following findings were reported in the report: Failure to meet the requirements for the admission of personnel and the working day, absence of the holiday schedule, it does not meet the requirements or the process of granting and recovering the loan portfolio. It is recommended to comply with the presentation of the entry and working day requirements within the entity and to apply sanctions when necessary, to carry out the holiday schedule and to monitor that it is carried out in an organized manner, to apply the credit manual for the reception of documents, processes and evaluations and evaluations and recovery of past due loans, as well as training the collection staff, specifically in topics about credit management issues, in order to minimize risk within the cooperative.

**Keywords:** MANAGEMENT AUDIT. COSO I. MANAGEMENT INDICATORS.

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, ha venido presentado los problemas por el incumplimiento de los procesos y las metas por lo que hace indispensable la realización del tema del trabajo de titulación, como se reporta en el capítulo I.

**En el capítulo II.** Se identificaron los conceptos relacionados directamente con el tema propuesta, consultado varias fuentes bibliográficas de diversos autores y en páginas web especializadas.

**En el capítulo III.** Se estableció el tipo, métodos, técnicas e instrumentos de investigación para la obtención de la mayor cantidad de información posible y de esta manera realizar la propuesta.

**En el capítulo IV.** Se desarrollaron las diferentes fases de la auditoría de gestión presentando la aplicación de los procedimientos para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante en la elaboración de los hallazgos y posteriormente del informe de auditoría.

Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, se dedica a la actividad de intermediación financiera y responsabilidad social en el Sistema Financiero Nacional del Sector de la Economía Popular y Solidaria.

Es necesario la Auditoría de Gestión para establecer y conocer a ciencia cierta cómo está la cartera de crédito, en sus procedimientos y control, situación importante para lograr la Eficiencia y eficacia en la planificación y el uso adecuado de los recursos, situación de no corregir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Esta no podrá tener productos y servicios financieros de calidad, la desconfianza de sus socios y clientes se hará presente, y no se podrá alcanzar las metas y objetivos propuesta por la institución.

Sobre el contexto se manifiesta que la inobservancia y no aplicación de la normativa técnica y legal dentro de la cooperativa, no permite obtener la eficiencia y eficacia que requiere la organización, situación problemática que se observa a simple vista dentro de la institución.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Con la realización de una “Auditoría de Gestión a la cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, correspondiente al periodo 2015; se podrá determinar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas?.

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Campo de acción:** Auditoría de gestión

**Campo especial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.,

**Campo temporal:** periodo 2015.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación es importante porque nos permite analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a la cooperativa de ahorro y crédito vencedores de Tungurahua Ltda., que hay una deficiencia en el manejo administrativo y financiero la cual impide el crecimiento institucional, por tal motivo la auditoría de gestión será un instrumento técnico y sustentado para toma decisiones dentro de la Asamblea General de la institución. Permitiendo optimizar los recursos y alcanzar los niveles de eficiencia y eficacia, además incrementar los recursos de la cooperativa beneficiando a los socios y clientes por la calidad en los servicios.

La auditoría permitirá a la cooperativa el reconocimiento de sus debilidades, establecer los riesgos potenciales a los cuales se enfrenta la administración, hacer conocer, valorar, establecer y corregir las falencias de la misma, y al mismo tiempo utilizar técnicas de auditoría de gestión que contribuya a la toma de decisiones y adaptación de criterios adecuados que se transformaran en oportunidades, las mismas que bien encaminada conduzca al desarrollo, fortalecimiento y estabilidad institucional.

**Justificación Teórica.** - La presente investigación se justifica su realización desde la perspectiva teórica, ya que se aprovecharan los contenidos conceptuales de los sistemas de control interno, para ser adaptados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., con la finalidad de elaborar la propuesta para dar solución a los problemas identificados.

**Justificación Metodológica.** - La presente investigación se justifica desde la perspectiva metodológica, fijando el tipo, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan la obtención de la mayor cantidad de información posible a fin de presentar resultados claves de la auditoría.

**Justificación Académica.** – El trabajo de titulación se justifica desde la perspectiva académica, debido a que se pondrán en práctica los conocimientos recibidos durante mi formación académica de la Carrera de Licenciatura Contabilidad y Auditoría.

**Justificación Práctica.** - Se pondrán en práctica los conocimientos, se aplicarán los conceptos incluidos en el marco teórico a fin de realizar un marco propositivo que cumpla con las expectativas de la investigación, dando como resultado final un informe donde se incluyan los hallazgos de auditoría.

Finalmente, la investigación que se propone se justifica porque ayudara a identificar y resolver problemas en los procesos que se genera dentro de la cooperativa, a la vez que los directivos de la institución tendrán una herramienta de análisis que les facilite la toma de decisiones y de este modo corregir situaciones problemáticas que podría generar al futuro.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, correspondiente al periodo 2015, para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, y efectividad en el cumplimiento de las metas.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar el diagnostico de manera general a la cooperativa para el conocimiento de su funcionamiento y la determinación de los componentes a ser auditados.
- ✓ Ejecutar el proceso de auditoría, mediante la utilización de técnicas y herramientas de auditoría.
- ✓ Emitir un informe final de auditoria de gestión, en el que se dará a conocer los resultados con los respectivos niveles de eficiencia y eficacia.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

(Díaz, 2008) La auditoría en su concepción moderna nació en Inglaterra o al menos en ese país se encuentra el primer antecedente. La fecha exacta se desconoce, pero se han hallado datos y documentos que permiten asegurar que a fines del siglo XIII y principios del siglo XIV ya se auditaban las operaciones de algunas actividades privadas y las gestiones de algunos funcionarios públicos que tenían a su cargo los fondos del estado.

**Tema:** AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PERÍODO AGOSTO A DICIEMBRE 2010

**Autor:** Cedeño García, Alex Daniel

La Auditoría de Gestión propuesta permitirá verificar, evaluar y controlar todas las actividades desempeñadas en dicho departamento, logrando así una mayor eficiencia, eficacia y economía en la consecución de sus metas y objetivos propuestos, Mediante la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito se plantea una herramienta para mejorar los procesos de concesión de créditos, y generar mayor compromiso por parte de los funcionarios, de tal manera que se pueda mejorar la eficiencia en los procesos que se ejecuten con la finalidad de lograr mayor productividad de los colaboradores. Se recomienda al Gerente como a los funcionarios del departamento poner énfasis en las sugerencias propuestas en la auditoría efectuada, con el fin de cumplir cada uno de los objetivos propuestos por la entidad y lograr mayor satisfacción en los clientes.

**Tema:** AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER WIÑARI”, SUCURSAL RIOBAMBA, PERÍODO 2012.

**Autor:** Guaman Sagñay, Janneth Amparo

Auditoría de Gestión, permite medir el desempeño bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y la utilización de los recursos que posee la entidad.

**Tema:** AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA; PERÍODO 2008 – 2009

**Autores:** Cabrera Merino, Sandra Paulina

Villena Mera, Viviana Elizabeth

La Auditoría de Gestión de la entidad es importante ya que ayudó a evaluar su gestión y que los controles implementados sean los adecuados para el buen manejo y salvaguarda de los recursos. Todas las entidades debería efectuar Auditorías que evalúen su gestión y permitan identificar el grado de cumplimiento de los controles internos para determinar su eficiencia y confiabilidad, para esto, todo Auditor debe conocer actualizarse y aplicar en su ejercicio profesional las Normas de Auditoría y Contabilidad internacionales y nacionales.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Auditoría**

(Paraninfo, 2009) El vocablo auditoría es sinónimo, de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencia sobre informaciones, registro, proceso, circuitos, etc. hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculado a la empresa, pueden diferenciarse su función de su finalidad económica inmediata.

(Chriss, 2008) Es un proceso sistemático de control, verificación y evaluación de los libros contables, registros, documentos y procedimientos operativos con el fin de comprobar la corrección de los riesgos y las operaciones pertinentes, verificar la documentación y su correspondencia, con las operaciones y registros, y evaluar el

cumplimiento de los distintos procedimientos del ente, haciendo conocer finalmente un informe del citado proceso.

(Maldonado M. , 2011) “Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución con la finalidad de, verificar, evaluar y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y en el caso de estados financieros, el correspondiente dictamen profesional”.

### **2.2.2 Importancia de la auditoria**

(Ruíz, 2014); La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de una empresa. Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia.

La auditoría de gestión ayudará a la dirección de la empresa a lograr la administración más eficaz. Permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial. La auditoría de gestión nos permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la empresa; una herramienta, que a la postre ayudará a asesorar a la gerencia y nos guiará en la adaptación necesaria hacia las metas que surjan en un contexto cambiante.

### **2.2.3 Características de la Auditoria**

(Blanco, 2012) La auditoría posee las siguientes características

- **Objetiva.** Porque el auditor revisa hechos reales sustentados en evidencias susceptibles de comprobarse.
- **Sistemática.** Porque su ejecución es adecuadamente planeada.

- **Profesional.** Porque es ejecutada por auditores o contadores públicos a nivel universitario o equivalentes, que poseen capacidad, experiencia y conocimiento en el área de auditoría financiera.
- **Específica.** Porque cubre la revisión de las operaciones financieras e incluye evaluaciones, estudios, verificaciones, diagnóstico e investigaciones.
- **Normativa.** Verifica que las operaciones reúnan los requisitos de legalidad, veracidad y propiedad, evalúa las operaciones examinadas, comparándolas con indicadores financieros e informa sobre los resultados de la evaluación del control interno.
- **Decisoria.** Concluye con la emisión de un informe escrito que contiene el dictamen profesional sobre la razonabilidad de la información presentada en los estados financieros, comentarios, conclusiones y recomendaciones, sobre los hallazgos detectados en el transcurso del examen.

#### 2.2.4 Tipos de auditoría

Según (Sotomayor, 2008)

- **Auditoría de gestión ambiental.**

Examen que se le hace a las entidades responsables de hacer cumplir las leyes, normas y regulaciones relacionadas con el medio ambiente. Se lleva a cabo cuando se cree que la entidad rectora o responsable de hacer cumplir las leyes ambientales, no lo están haciendo adecuadamente.

- **Auditoría de recursos humanos.**

Examen que se hace al área de personal, para evaluar su eficiencia en el manejo del personal y los controles que se ejercen con los expedientes, asistencia y puntualidad, nóminas de pago, políticas de atención social y promociones, etc.

- **Auditoría financiera.**

Es un examen a los estados financieros que tienen por objetivo determinar si los estados financieros auditados presentan razonablemente la situación financiera de la empresa, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA). El auditor financiero verifica si los estados financieros presentados por la gerencia se corresponden con los datos encontrados por él.

- **Auditoría informática.**

La auditoría informática tiene como objeto de estudio el área de sistemas computarizados. Y tienen como objetivo emitir una opinión independiente sobre la validez técnica del sistema de control interno informático y sobre el grado de confiabilidad de la información generada por el sistema auditado.

- **Auditoría operativa.**

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, proceso administrativo, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones.

- **Auditoría tributaria.**

Esta modalidad de auditoría tiene como objeto el estudio del área de impuestos de la entidad auditada y como objetivo emitir una opinión independiente en relación con la validez de la aplicación de las normas tributarias a las operaciones económicas de las organizaciones auditadas.

- **Auditoría de gestión.**

Es el examen a la estructura funcional, autónoma orientada a los sistemas, para conocer el cumplimiento de los objetivos de una organización, interna y externamente, con el objeto de proponer alternativas de solución para el mejor aprovechamiento de sus recursos y el agradecimiento de la entidad.

### **2.2.5 Auditoría de Gestión**

(Paraninfo, 2009) La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en la 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) Es la evaluación de todo o parte de los procesos de una organización en términos de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología con la finalidad de informar los resultados obtenidos y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional en el corto mediano y largo plazo.

“La Auditoría de gestión es un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de la empresa y de sus componentes, de sus planes y políticas y de sus controles financieros y operativos, de sus modos de operativos y del aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos”

### **2.2.6 Importancia de auditoría de gestión**

(Mantilla, 2011) La auditoría de gestión a las entidades y organismos del sector público, determina el grado de efectividad en el logro de las metas y objetivos programados, los recursos utilizados para alcanzar dichos resultados y el nivel de eficiencia; estos elementos constituyen la base para realizar una auditoría de gestión con un enfoque integral.

La auditoría de gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo, de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

### **2.2.7 Objetivos de la Auditoría de Gestión**

(Blanco, 2012) Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

### **2.2.8 Alcance y enfoque del trabajo**

(Blanco, 2012) La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares.

No existen principios de gestión generalmente aceptadas, que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de la gestión.

Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al área examinada analizando las causas de las ineficiencias y sus consecuencias.

En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad, sin embargo, se señalan a continuación los

enfoques que se le pueden dar el trabajo, dentro de un plan general, en las áreas principales que conforman una entidad.

### **2.2.9 Gestión y elementos de gestión**

(Maldonado M. , 2011) La Gestión es evaluada considerando los cinco elementos de la misma las cuales son:

#### **Eficiencia:**

- Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.
- Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo.

#### **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.
- Uso de recursos sin desperdicio innecesario y al mejor y menor costo posible.

#### **Ética:**

- Parte de filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.
- La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El código de Conducta de Ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en la entidad.

## Ecología:

- Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto del entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

### 2.2.10 Marcas de Auditoría

(CGE, 2012) Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuales fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no. Las marcas al igual que los índices y referencias deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

Ilustración 1: Marcas de auditoría

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	ϕ
Inspección física	I

**Fuente:** contraloría general del estado

### **2.2.11 Fases de la auditoría de gestión**

Según (CGE, 2012)

#### **Planificación**

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

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

#### **a. Conocimiento preliminar**

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

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

## **b. Planificación específica**

(CGE, 2012) Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen.

Dentro de este proceso se realiza la evaluación del sistema de control interno en auditoría de gestión, de conformidad a lo establecido por las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, está dirigida a los sistemas y procedimientos vigentes para que la entidad ejecute sus actividades en forma eficiente, efectiva y económica.

La evaluación de control interno, permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes e identificar los asuntos que requieran profundizarse en la fase de ejecución del examen.

## **c. Ejecución**

(CGE, 2012) En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe.

## **d. Comunicación de resultados**

(CGE, 2012) La redacción del informe de auditoría de gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

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

### **2.2.12 Control Interno**

(Estupiñan, 2006) Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control, interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad.

Control interno son políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas.

Se puede definir al control interno también como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objeto proteger los activos de la organización.

Por lo tanto podemos considerar que el control interno no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y

operación de una organización, debiendo reconocerse con una parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en la entidad, asistiendo a la dirección de manera constante en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas.

### **2.2.13 Importancia del control interno**

(Estupiñan, 2006) El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponible, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistema respectivos.

### **2.2.14 Objetivos de control interno**

Según (Madariaga, 2004)

Se puede señalar como objetivos del control interno los siguientes:

- a) Salvaguardar los bienes de la empresa evitando pérdidas por fraude o por negligencia
- b) Comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son usados por la dirección para tomar decisiones
- c) Promover la eficiencia de la explotación
- d) Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia. (pág. 67)

### **2.2.15 Informe de COSO**

El informe de coso es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de acuerdo a los siguientes puntos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones

- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables

“Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos. Orientando a objetivos en un medio, concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos”

### **2.2.16 Elementos de control interno**

(Estupiñan, 2006) Los elementos de control interno permiten obtener un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad de cada miembro de la organización, así como un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para ejercer controles sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.

El personal debe estar adecuadamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades, ya que el control interno tiene entre sus objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección de los bienes de la compañía.

### **2.2.17 Componentes del control interno COSO I**

- Ambiente de control
- Valoración del riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

### **2.2.18 Métodos de evaluación del control interno**

Según (Cardoso, 2006) los métodos de evaluación son los siguientes:

- **Metodo Descriptivo:** Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.
- **Método de cuestionarios:** Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.
- **Método gráfica:** Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos, en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

### 2.2.19 Riesgo

(Estupiñan, 2006) El riesgo es la posibilidad de que existan errores en los procesos de la compañía. El riesgo de la Auditoria es la probabilidad que el auditor emita un informe que no se acople a la realidad de la entidad auditada por la existencia de errores significativos que fueron encontrados por el auditor.

### 2.2.20 Tipos de riesgo

Según (Marin & Martinez, 2003, pág. 339) establece los siguientes tipos:

1. **Riesgo inherente:** Comporta la susceptibilidad que presenta una partida de los estados financieros o clase de transacciones a errores u omisiones que podrían ser materiales importantes, por sí mismos o al agregarse a otros posibles errores en otras partidas o transacciones, y todo ello al margen de los controles internos que pudieran afectarse.
2. **Riesgo de control:** La valoración del auditor del riesgo de que el sistema o estructura de control interno de la entidad fracase para prevenir o detectar oportunamente un

error material que haya ocurrido. Su nivel: alto, medio o bajo, estará directamente relacionado con la valoración débil, media o fuerte del sistema y estructura del control interno.

- 3. Riesgo de detección:** considerado como el riesgo de que errores importantes, individualmente o agregados a otros, en los estados financieros no sean detectados mediante la aplicación de los procedimientos o pruebas sustantivas de auditorías. Su nivel alto, medio o bajo estará en relación directa con la menor o mayor magnitud, alcance y naturaleza de las pruebas sustantivas.

### **2.2.21 Técnicas de auditoría**

(Gironzini, 2015) Las técnicas de auditoría, son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

Los procedimientos de auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros, u operaciones que realiza la empresa.

### **2.2.22 Clasificaciones de las técnicas de auditoría**

(Gironzini, 2015) Las técnicas de auditoría se pueden clasificar de la siguiente forma:

#### **Estudio general**

Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para elaborar las conclusiones se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse.

#### **Análisis**

Es el estudio de los componentes de un todo. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros.

## **Inspección**

Es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material, (efectivos, mercancías, bienes, etc.).

## **Confirmación**

Es la ratificación por parte del auditor como persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo hecho u operación, en la que participo y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.

## **Investigación**

Es la recopilación de información mediante entrevistas o conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa.

## **Declaraciones y certificaciones**

Es la formalización de la técnica anterior, cuando, por su importancia, resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por alguna autoridad (certificaciones).

## **Observación**

Es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.

## **Cálculo**

Es la verificación de las correcciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas.

### 2.2.23 Hallazgo

(Maldonado M. , 2011)Se define los siguientes atributos:

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

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

**Criterio:** Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

- Disposiciones por escrito
- Sentido común

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

También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que “se cumplan las normas”, hecho que la mayoría lo sabe sin que se lo diga.

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

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

#### **2.2.24 Indicadores de gestión**

(Paredes, 2009) Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comprobada con algún nivel de referencia, o preventivas según el caso. Son un subconjunto de los indicadores, porque sus mediciones están relacionadas con el modo en que los servicios y productos son generados por la institución. El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada.

En el desarrollo de los indicadores se deben identificar necesidades propias del área involucrada, clasificando según la naturaleza de los datos y la necesidad del indicador. Es por esto que los indicadores pueden ser individuales y globales.

#### **2.2.25 Informe final de auditoría**

Según (Sotomayor A. , 2012) el informe de auditoría es:

El proceso de la auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia. (pág. 138)

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Idea General**

Con la realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., se conocerán los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas y objetivos de trabajo dentro de la Cooperativa.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente**

Auditoría de gestión.

### **2.4.2 Variable Dependiente**

Niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se basa en métodos para la recolección de datos que sirva para documentar en la investigación, cuyos datos ayudan a determinar los resultados y conclusiones finales, los cuales servirán al personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

- **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa se utilizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua, con el fin de evaluar la causa y el efecto de los hechos.

Se comparara los hechos presentados anteriormente por la cooperativa y se analizara con la actual realidad de la entidad, se explicara las causas de las deficiencias permitiendo establecer los hallazgos de auditoría de gestión.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población**

Es un conjunto de todos los elementos a los cuales se refieren la investigación, para cual se ha considerado la población total de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.

Tabla 1: Funcionarios de la cooperativa

<b>NOMBRES</b>	<b>APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
ALMAGRO CHANGO	WALTER PATRICIO	CONTADOR
AYACHIPO MATZA	MARIA ESTHELA	INFORMACION
CAHUANA QUINDE	RITA FERNANDA	CAJERA
CASICANA CHADAN	ANGEL SAUL	ASESOR DE NEGOCIOS
CHUQUIANA CHUQUIANA	SEGUNDO PEDRO	INVERSIONES
CHUQUIANA TUSA	FRANKLIN EDUARDO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
RAMIREZ PULLUTASIG	VILMA	CAJERA
TAMAQUIZA TIPANTASIG	ELIZA MARIBEL	INFORMACION
TOROSHINA PULLUTASIG	SEGUNDO ANTONIO	ASESOR DE NEGOCIOS
TUSA CHISAG	SEGUNDO MANUEL	GERENTE
TUZA CUJI	VICTOR ADRIANO	ASESOR DE NEGOCIOS
TUZA CHISAG	SEGUNDO ABELARDO	JEFE DE CREDITOS
VACA	VINICIO	ASESOR FINANCIERO

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Vencedores de Tungurahua” Ltda.

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

## **Muestra**

Como muestra se trabajará con la totalidad de la población que son 14 personas que se encuentran relacionadas con los procesos llevados a cabo en la cooperativa de Ahorro y Crédito “Vencedores de Tungurahua” Ltda.

## **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.4.1 Métodos de investigación**

#### **Método deductivo**

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. Permite la elaboración del marco propositivo partiendo de la

consulta de conceptos relacionados directamente con el tema; es decir se sustenta en el marco teórico.

### **Método inductivo**

El presente método fue realizado dentro de análisis de cada departamento de la cooperativa, aplicando los cuestionarios de control interno de acuerdo a los componentes de COSO I, se detectó las deficiencias y debilidades existentes dentro del departamento de crédito y recursos humanos, con el fin de emitir recomendaciones que faciliten la correcta toma de decisiones de la Cooperativa.

### **3.4.2 Técnicas de investigación**

#### **Observación**

Esta técnica de investigación se aplicará en todos los procesos de la auditoría, comenzará desde la visita premilitar y se colocaran todos los hechos relevantes que afecten a la cooperativa que se incluyen dentro de los hallazgos.

#### **Entrevista**

Se realizó la entrevista al representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Para conocer las funciones que realiza dentro de la cooperativa.

#### **Cuestionario**

Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. Se aplicara a los funcionarios de la Cooperativa para determinar los componentes y los niveles de confianza y de riesgo.

## **Encuesta**

Es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. Se aplicará al personal de la cooperativa como parte de los procesos de auditoría.

### **3.5 RESULTADOS**

Se realizó la encuesta al personal de la cooperativa de ahorro y crédito “Vencedores de Tungurahua” Ltda.

## ENCUESTA

1. ¿Se ha realizado una Auditoria de Gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito “Vencedores de Tungurahua” Ltda. en el periodo del año 2015?

Tabla 2: Se ha realizado auditoría de gestión

N°	RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
1	SI	0	0%
2	NO	14	100%
	TOTAL	14	100%

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

Gráfico 1: Se ha realizado auditoría de gestión



**Fuente:** Tabla 2

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

### Análisis

Se encuestó al 100% del personal y nos indican que no se ha realizado ninguna Auditoria de Gestión en la Cooperativa de ahorro y crédito “Vencedores de Tungurahua” Ltda. Por el periodo del año 2015.

2. ¿Considera usted, con la realización de la auditoría de gestión ayudara optimizar los recursos de la cooperativa?

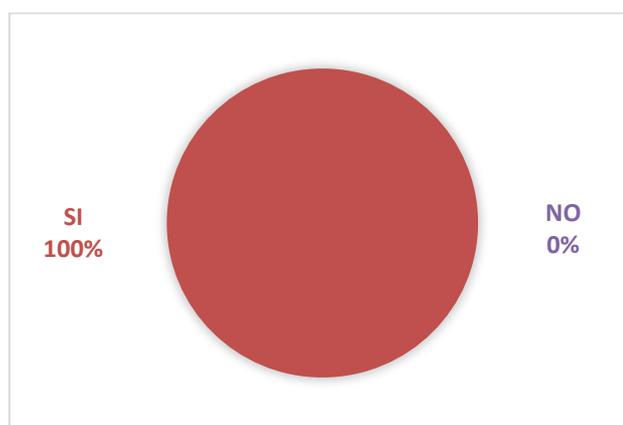
Tabla 3: La auditoría de gestión ayuda a optimizar

N°	RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
1	SI	14	100%
2	NO	0	0%
	TOTAL	14	100%

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

Gráfico 2: Optimizar los recursos



**Fuente:** Tabla 3

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

### Análisis

Al observar el gráfico tenemos que el 100% del personal administrativo que considera que la ejecución de la auditoría de gestión ayudara optimizar los recursos, como también tomar. Mejores decisiones y de esta forma beneficiar a sus asociados.

3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., en el periodo 2015 contaba con manuales de procesos de crédito?

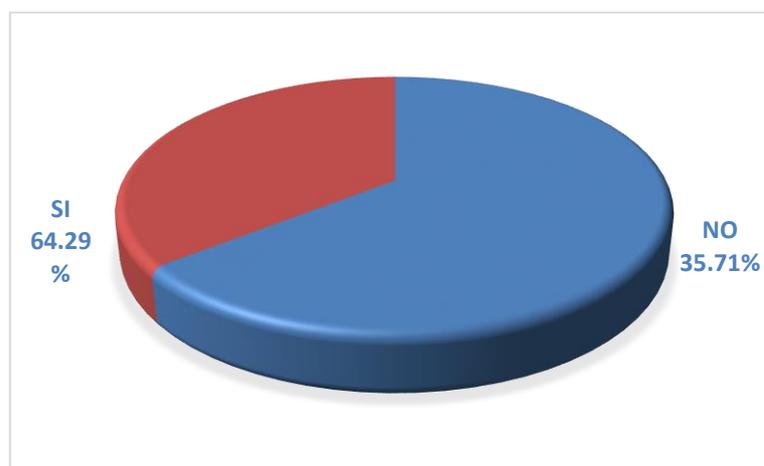
Tabla 4: Cuenta con manuales de procesos de crédito

N°	RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
1	SI	9	64.29%
2	NO	5	35.71%
	TOTAL	14	100%

**Fuente:** Tabla 4

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

Gráfico 3: Cuenta con manuales de procesos de crédito



**Fuente:** Tabla 4

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

### **Análisis**

El 64.29% del personal administrativo conoce que la institución cuenta con manuales, los mismos que sirve para desempeñar de la mejor manera en su cargo y tomar decisiones sobre los servicios que brinda la cooperativa.

4. ¿Con que frecuencia realizan controles a la Cooperativa de Ahorro y crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., por parte de los órganos de control?

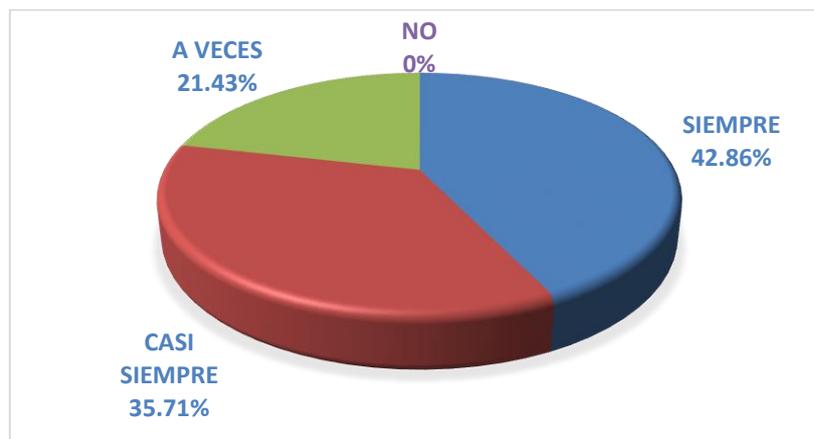
Tabla 5: Controles por parte de los organismos de control

N°	RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	6	42.86%
2	CASI SIEMPRE	5	35.71%
3	A VECES	3	21.43%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	14	100%

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

Gráfico 4: Controles por parte de los organismos de control



**Fuente:** Tabla 5

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

### Análisis

El 42.86% del personal administrativo esta consiente que deben desempeñar con mucha responsabilidad las funciones que realiza cada personal, para que la institución no reciba ninguna observación por parte de los órganos de control.

5. ¿Es eficiente y efectivo el procedimiento en la ejecución de procesos de gestión en la cooperativa?

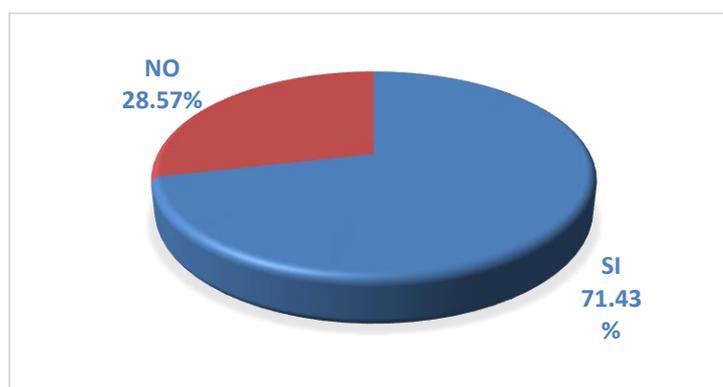
Tabla 6: Procesos de gestión

N°	RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
1	SI	10	71.43%
2	NO	4	28.57%
	TOTAL	14	100%

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

Gráfico 5: Procesos de gestión



**Fuente:** Tabla 6.

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

### Análisis

El personal administrativo se encuentra motivado en el puesto de trabajo por lo que considera que son buenos los procesos y gestiones en la cooperativa, cuyos procesos y gestiones ayudan a que la cooperativa y sus asociados crezcan económicamente.

6. ¿De qué manera considera usted que son ejecutados sus funciones dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.?

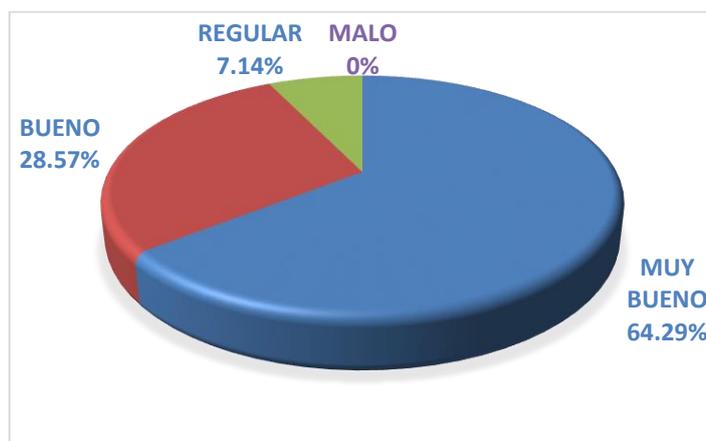
Tabla 7: Ejecución de las funciones

N°	RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
1	Muy buena	9	64.29%
2	Buena	4	28.57%
3	Regular	1	7.14%
4	Mala	0	0%
	TOTAL	14	100%

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

Gráfico 6: Ejecución de funciones



**Fuente:** Tabla 7

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

### Análisis

El personal administrativo es sensato y se puede visualizar que el 64.29% del personal está capacitado y velan por el bienestar de la cooperativa y de sus socio.

7. ¿El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Aplica la base legal que le rige a la Cooperativa?

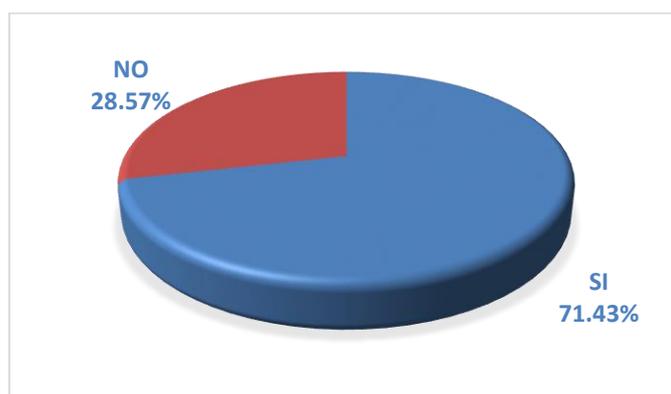
Tabla 8: Aplicación de la base legal

N°	RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
1	SI	10	71.43%
2	NO	4	28.57%
	TOTAL	14	100%

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

Gráfico 7: Aplicación de la base legal



**Fuente:** Tabla 8

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

### **Análisis**

El 71.43% personal administrativo se rige bajo la base legal de la cooperativa, estatutos y reglamentos que son de gran utilidad para la cooperativa y sus socios.

8. ¿Considera usted que con la ejecución de la auditoría de gestión ayudara a mejorar los procesos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.?

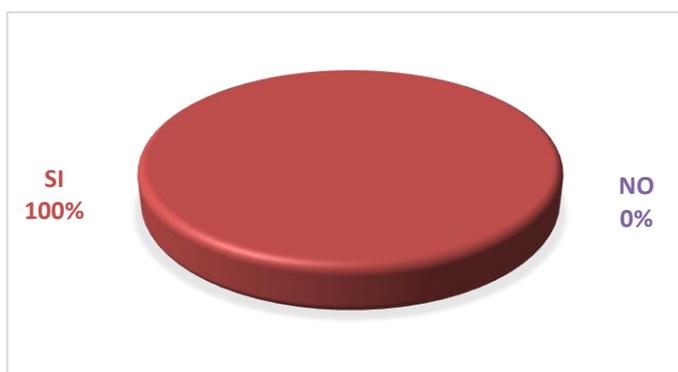
Tabla 9: Ejecución de la auditoría

N°	RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
1	SI	14	100%
2	NO	0	0%
	TOTAL	14	100%

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

Gráfico 8: Ejecución de la auditoría



**Fuente:** Tabla 9

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

### Análisis

El 100% del personal que labora dentro de la cooperativa tiene conocimiento que la auditoría de gestión ayudara a mejorar los distintos servicios que presta la cooperativa a sus socios.

9. ¿Considera usted que el informe de auditoría de gestión es una herramienta que permitirá a los directivos de la Cooperativa a tomar decisiones adecuados?

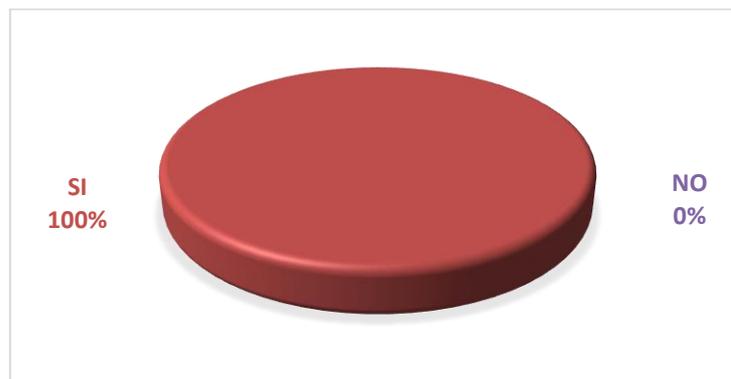
Tabla 10: Auditoría de gestión como herramienta

N°	RESPUESTA	PERSONAL ENCUESTADO	PORCENTAJE
1	SI	14	100%
2	NO	0	0%
	TOTAL	14	100%

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

Gráfico 9: Auditoría de gestión como herramienta



**Fuente:** Tabla 10

**Elaborado por:** Franklin Chuquiana

### Análisis

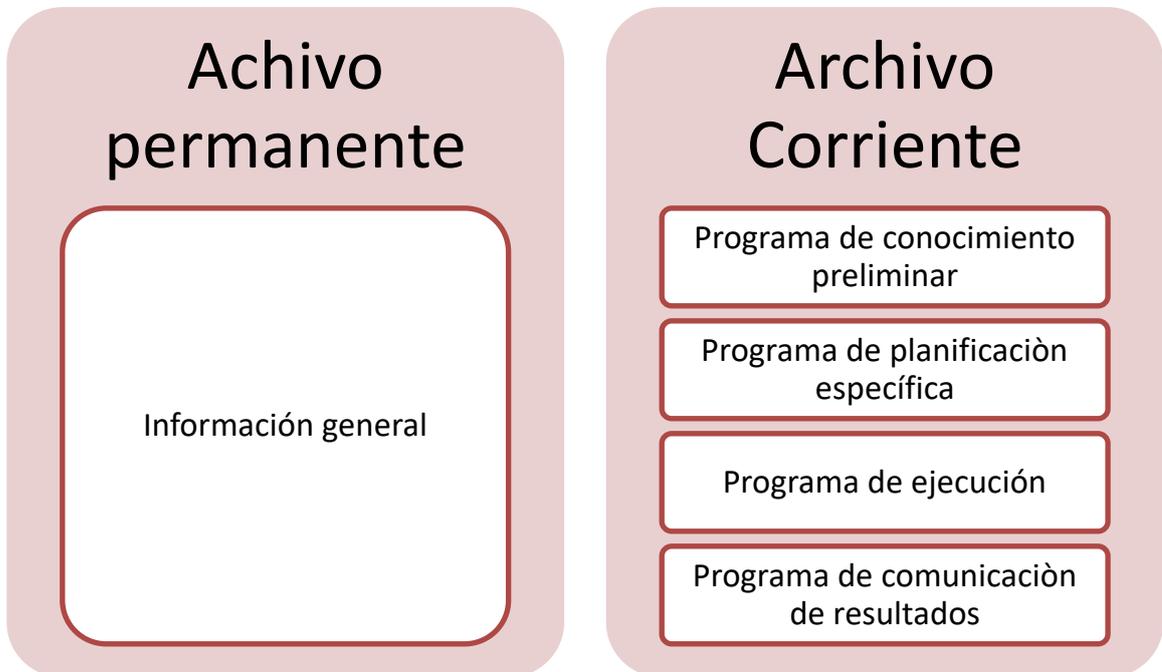
El 100% del personal administrativo conoce sobre la importancia de las auditorías, que son herramientas que ayudaran a tomar mejores decisiones para el bienestar de la cooperativa.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TÍTULO

Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito vencedores de tungurahua ltda., período 2015.

### 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA



#### 4.2.1 Archivo permanente

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP</b>
--	-----------

# ARCHIVO PERMANENTE

<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.
<b>Tipo de Examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Período</b>	2015
<b>Realizado por:</b>	Franklin Chuquiana
<b>Supervisado por:</b>	Eco. Verónica Carrasco Ing. Luis Orna

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP</b>
--	-----------

# ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

Detalle	Referencia
Registro en el organismo de control	<b>AP.01</b>
Información general	<b>AP.02</b>
Ruc	<b>AP.03</b>
Plan operativo anual	<b>AP.04</b>
Organigrama estructural	<b>AP.05</b>
Manual de otorgamiento de créditos	<b>AP.06</b>
Reglamento interno de trabajo	<b>AP.07</b>
Estatuto de la cooperativa	<b>AP.08</b>

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP 01 1/1</b>
--	----------------------



Fecha de Generación de Documento: 15/febrero/2017

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

**COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA  
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

**DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

**SECTOR:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**RUC:** 1891710581001  
**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA  
**PROVINCIA:** TUNGURAHUA  
**CANTÓN:** AMBATO  
**TELÉFONO:** 032426821  
**SEGMENTO / NIVEL:** SEGMENTO 4  
**ESTADO:** ORGANIZACION ACTIVA

**DIRECTIVOS**

**REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):** SEGUNDO MANUEL TUSA  
CHISAG  
**PRESIDENTE:** CHUQUIANA QUINDE  
SEGUNDO MANUEL  
**SECRETARIO:** LÁGUA POMBOZA MIGUEL  
ANGEL  
**PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:** TOASA ASHQVI VICTOR  
MANUEL

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

**SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**



Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP.02</b> <b>1/3</b>
--	----------------------------

La creación de la cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., Nace de la idea de un grupo de personas emprendedoras dedicadas a la artesanía y agricultura, quienes luego de haber realizado varias observaciones a las necesidades del sector rural, las instituciones financieras no apoyan con microcréditos ni un servicio correspondiente por el simple hecho de ser indígena. En tales circunstancias la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., inicio sus operaciones como Cooperativa de Ahorro y Crédito “ Servidores Indígenas de Puganza” con fecha 28 de junio del 2002, en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia Quisapincha comunidad Puganza, mediante resolución N° 0020 de Ministerio de Inclusión Económica y social (mies) en ese entonces la Cooperativa brindo un servicio solamente para el sector denominado Puganza, los días sábados y domingos y las transacciones lo llevaban manualmente en cuadernos.

En el año 2008 debido a la demanda y al apoyo de los socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Servidores Indígenas de Puganza”, toma la decisión de trasladarse a la Parroquia de Quisapincha para brindar un servicios a toda la parroquia y a sus alrededores, en ese mismo año debido a la demanda de socios se realizó la compra de un software para que la Cooperativa.

En año 2010 mediante asamblea general de socios se resuelve a cambiar de la razón social de cooperativa, aprobando en ese entonces como Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., en la misma asamblea se resuelve a apertura una nueva oficina en la ciudad de Ambato, para brindar y hacer conocer los productos y servicios a la colectividad tungurahuese. En el año 2013 mediante resolución N° SEPS-ROEPS-2013-000925 fue aprobado el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., acorde a la ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (SEPS).

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP.02 2/3</b>
--	----------------------

## **Misión**

Somos una institución financiera que brinda productos y servicios financieros de calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros socios y clientes, buscando el buen vivir de los mismos con honestidad, transferencia y eficiencia.

## **Visión**

Ser una Cooperativa líder en la zona centro del país entregando créditos a los diferentes sectores de la economía y participando activamente en el desarrollo de la comunidad. Crea una imagen ideal para la nueva posición, captando nuevos socios en el mercado.

## **Objetivos**

### **Objetivo principal**

Realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, con eficiencia, con la finalidad de hacer de la cooperativa una institución competitiva en el sector financiero a nivel nacional.

### **Objetivos específicos**

- Contribuir al desarrollo y mejoramiento social, económico y cultural de la población ecuatoriana.
- Otorgar créditos en el menor tiempo posible, demostrando eficiencia y eficacia y economía en las operaciones.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP.02 3/3</b>
--	----------------------

- Fortalecer las alianzas estratégicas y convenios con entidades públicas y privadas.
- Buscar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- Ampliar la cobertura de la cooperativa a nivel nacional, previo a los estudios de factibilidad respectiva.

### **Valores corporativos**

- Respeto
- Honradez
- Confianza
- Transparencia
- Compromiso
- Lealtad
- Humildad
- Solidaridad
- Calidad de servicio

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP.03</b> <b>1/2</b>
--	----------------------------

## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**SRI**  
...le hace bien al país!

**NUMERO RUC:** 1891710581001

**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:**

**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS

**REPRESENTANTE LEGAL:** TUZA CHISAG SEGUNDO MANUEL

**CONTADOR:** ALMAGRO CHANGO WALTER PATRICIO

---

<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b> 28/06/2002	<b>FEC. CONSTITUCION:</b> 28/06/2002
<b>FEC. INSCRIPCION:</b> 28/05/2003	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> 01/05/2011

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: TOMAS SEVILLA Número: 09-27 Interscción: BOLIVAR Referencia Ubicación: A DIEZ METROS DE LA AGENCIA ARBOLEDA TRAVEL Telefono Trabajo: 032423821

---

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA\_SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

---

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b> del 001 al 002	<b>ABIERTOS:</b> 2
<b>JURISDICCION:</b> \ REGIONAL CENTRO R TUNGURAHUA	<b>CERRADOS:</b> 0

---



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



\_\_\_\_\_  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

---

Usuario: PACEDENO Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1660 Fecha y hora: 01/05/2011 15:41:17

Página 1 de 2

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP.03</b> <b>2/2</b>
--	----------------------------

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**

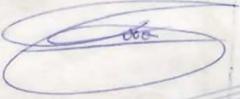
  
*...le hace bien al país!*

**NUMERO RUC:** 1891710581001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>ESTADO</b> ABIERTO	<b>MATRIZ</b>	<b>FEC. INICIO ACT.</b> 28/05/2002
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>			<b>FEC. CIERRE:</b>
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>			<b>FEC. REINICIO:</b>
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA			
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>			
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: TOMAS SEVILLA Número: 06-27 Intersección: BOLIVAR Referencia: A DIEZ METROS DE LA AGENCIA ARBOLEDA TRAVEL Telefono Trabajo: 032428821			

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 002	<b>ESTADO</b> ABIERTO	<b>FEC. INICIO ACT.</b> 01/01/2010
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>		<b>FEC. CIERRE:</b>
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>		<b>FEC. REINICIO:</b>
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA		
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>		
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA) Calle: SUCRE Número: S/N Intersección: CELIANO ZURITA Referencia: JUNTO A LAS OFICINAS DEL TENIENTE POLITICO, FRENTE A LA PLAZA CENTRAL Telefono Trabajo: 032772586		

  
**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE**

  
**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**Usuario:** PACEDENO **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 01/06/2011 15:41:17

Página 2 de 2

  
**SRI.gob.ec**

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.**

**AP.04**  
**1/2**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA."  
PLAN OPERATIVO ANUAL**

ORD.	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	RESULTADO	INDICADOR	ACTIVIDAD	PRODUCTO	MEDIO DE VERIFICACION	RESPONSABLE	MESES																											
									DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV																
1	Fortalecer el área de negocios para mejorar los indicadores financieros y de gestión	Mejorar los índices de morosidad	Calidad de cartera dentro de los rangos permitidos	% de morosidad no mayor del 8%	Conformación del Comité de Crédito permanentemente	Comité de crédito capacitado y funcionando permanentemente	Actas de comités de crédito	Presidente Consejo de Administración																												
2	Fortalecer el Gobierno Corporativo para garantizar las capacidades de los directivos	Fortalecer las capacidades de los directivos	Directivos capacitados para sus funciones	100% de directivos capacitados	Conformación de Comité de Educación	Comité de Educación conformado	Incremento de inversiones	Reporte mensual de inversiones	Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, y Gerente																											
3	Vincular a la institución con la comunidad	Promocionar los servicios de la Cooperativa	La ciudadanía conoce los servicios que ofrece la Cooperativa	Incremento del 20% en número de socios	Organizar rifas de promoción	4 Rifas en el año	Eventos de aniversario	Materiales de difusión	Comité de Educación																											

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.**

**AP.04**

**2/2**

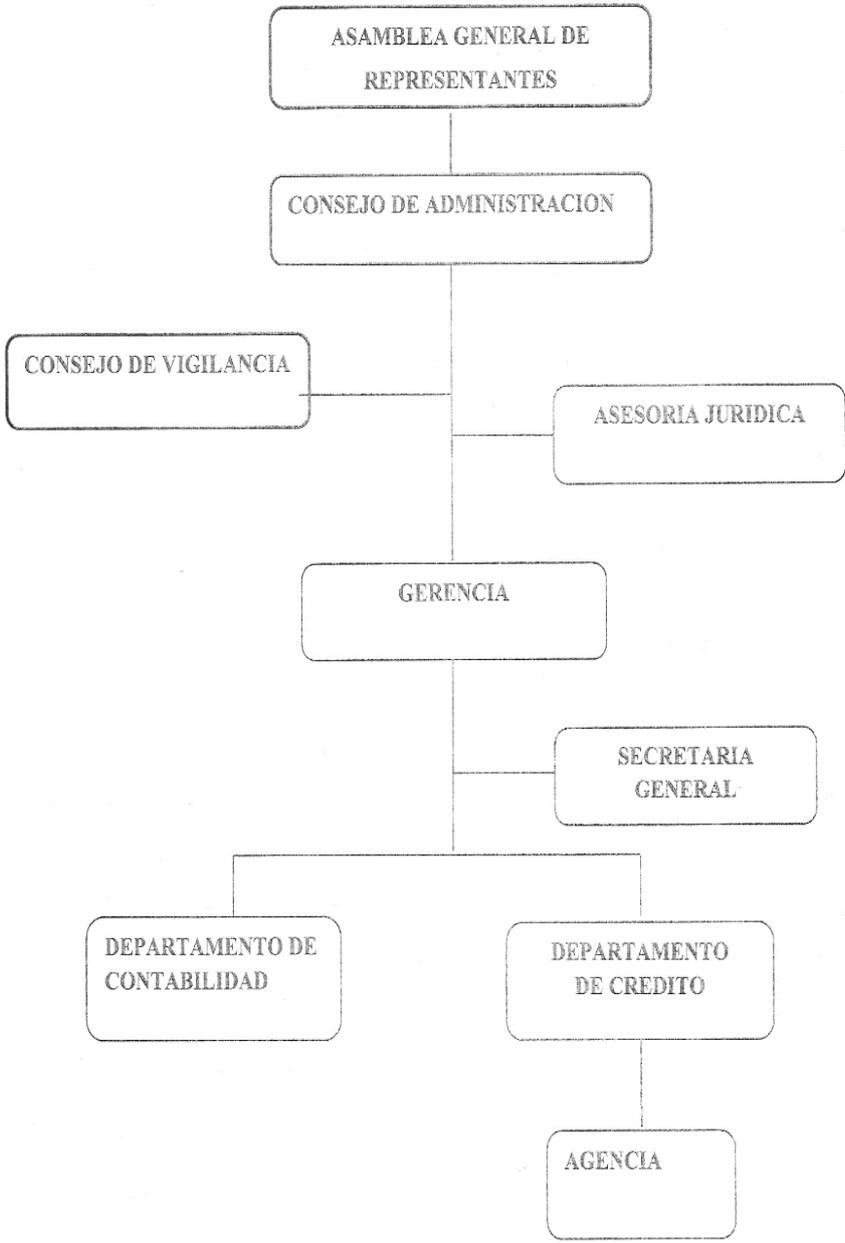
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA."  
PLAN OPERATIVO ANUAL**

ORD.	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	RESULTADO	INDICADOR	ACTIVIDAD	PRODUCTO	MEDIO DE VERIFICACION	RESPONSABLE	MESES													
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	ENE		
4	Fortalecimiento institucional	Apoiar emprendimientos comunitarios	Los socios identificados con las actividades de la institución	100% de emprendimientos identificados, financiados por la Cooperativa	Capacitación a emprendedores Promoción de la institución con migrantes Financiamiento a emprendimientos viables	Emprendedores capacitados Visita a migrantes en el exterior Emprendimientos financiados	Control de asistencia de participantes Informe de actividades Convenios firmados	Comité de Educación Gerente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		Incrementar los activos fijos de la institución	Fortalecer indicadores de sostenibilidad	% de incremento de activos	Adquisición de un lote de terreno	Terreno de propiedad de la Cooperativa	Reporte de Cartera de emprendimientos	Jefe de Crédito	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Aperturar una nueva agencia en Quito	Agencia operando	Estudio de factibilidad positivo Al menos una nueva fuente de financiamiento	Estudio de factibilidad Generar nuevos fuentes de financiamiento	Nueva Agencia inaugurada Líneas de financiamiento disponibles	Escrituras Autorización de funcionamiento Convenios de crédito firmados	Consejo de Administración Presidentes y Gerente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Fortalecer las capacidades del personal de la Cooperativa	Personal capacitado	% de personal participa en pasantías	Compartir experiencias a través de pasantías Organizar el paso de empleados, colaboradores y directivos	Personal conoce las experiencias de otras instituciones Personal integrado	Carta de invitación Informes de pasantías Control de asistencia de participantes	Presidentes y Gerente Presidentes y Gerente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Generar espacios de fraternidad	Personal participando del evento de integración	Personal participando del evento de integración	100% de directivos y empleados participan del evento	Organizar el paso de empleados, colaboradores y directivos	Participantes reciben incentivo navideño	Contratos firmados Actas de entrega recepción	Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, y Gerente Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, y Gerente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP.05</b> <b>1/1</b>
--	----------------------------

4.- ORGANIGRAMA



Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP.06 1/1</b>
--	----------------------

## 7.- CRÉDITOS

### De Consumo

Son aquellos que se otorgan a corto, mediano y largo plazo para satisfacer diversas necesidades de los socios.

#### Microcrédito

Crédito que se entrega para la producción hasta 15.000, plazo 30 meses

#### Vivienda

Se entrega hasta 36 meses, monto hasta 15.000,00

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP.07</b> <b>1/2</b>
--	----------------------------



Ambato - Ecuador  
• 5 de Junio y Cevallos  
032-421812

**N° 241- 2012-DRTA**

Que el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**VENCEDORES DE TUNGURAHUA**”, ubicado en la calle Tomás Sevilla, Número 06-27, Intersección Bolívar, Parroquia La Matriz, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, fue presentada para su aprobación, por su Representante Legal el señor **TUZA CHISAG SEGUNDO MANUEL**, Reglamento que cumple con todos los requisitos de Ley, y;

En **USO** de la facultad establecida en el artículo 64. del Código de Trabajo:

**RESUELVE:**

**Art. 1.-** Aprobar el Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**VENCEDORES DE TUNGURAHUA**”, con domicilio en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, con las siguientes modificaciones:

**En el Art. 4.- ELIMÍNESE.-** la tercera viñeta relacionada al Record Policial actualizado, por ser inconstitucional.

**En el Art. 5.- AGRÉGUENSE.-** En la parte final del segundo inciso “previa autorización y aprobación de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ambato”.

**En el Art. 15.- AGRÉGUENSE.-** luego de la palabra remuneración en la cuarta viñeta agréguese la palabra “mensual”.

**Art. 2.-** Quedan incorporadas al Reglamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**VENCEDORES DE TUNGURAHUA**”, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, las que prevalecerán en todo caso, así como las disposiciones del Contrato Colectivo, si lo hubiere.

**Art. 3.-** El presente Acuerdo de aprobación será parte integrante del Reglamento Interno de Trabajo, por lo que deberá publicarse junto a él.

**Art. 4.- REGÍSTRESE.**

**COMUNÍQUESE**

Ambato, 28 de marzo del 2012

  
 Abg. Juan Antonio Flores  
**DIRECTOR REGIONAL DEL TRABAJO  
Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO**


Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

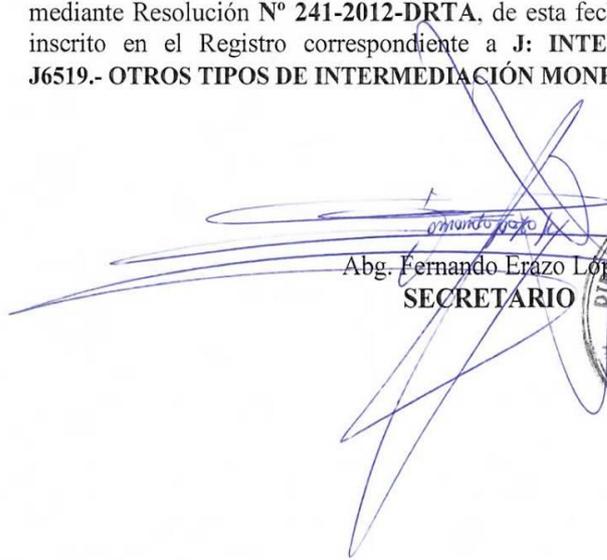
<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP.07</b> <b>1/2</b>
--	----------------------------



Ambato - Ecuador  
• 5 de Junio y Cevallos  
032-421812

**DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE AMBATO.-** Ambato, a los veintiocho días del mes de marzo del dos mil doce, **CERTIFICO:** Que el Reglamento Interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**VENCEDORES DE TUNGURAHUA**”, ubicado en la calle Tomás Sevilla, Número 06-27, Intersección Bolívar, Parroquia La Matriz, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, aprobado mediante Resolución N° **241-2012-DRTA**, de esta fecha, sin modificación alguna, fue inscrito en el Registro correspondiente a **J: INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: J6519.- OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA: No. 241-2012.**

Abg. Fernando Erazo López  
**SECRETARIO**




Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP. 8</b> <b>1/3</b>
--	----------------------------

**ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA**

**TÍTULO PRIMERO  
GENERALIDADES Y PRINCIPIOS**

**Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito **VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA**, actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

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

✓ **Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN:** El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón **Ambato**, Provincia **Tungurahua** y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada hasta el monto de su patrimonio; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la organización.

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

✓ **Artículo 3.- OBJETO SOCIAL:** La cooperativa tendrá como objeto social principal **Intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios.** ✓

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



Página 1 de 18

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP. 8 2/3</b>
--	----------------------

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

**Artículo 4.- ACTIVIDADES:** La Cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 5.- VALORES Y PRINCIPIOS:** La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

**8.- Igualdad de Derecho de los socios:**

9.- Valores Cívicos - Ayuda mutua, Responsabilidad, Solidaridad, Equidad  
10.- Valores Éticos - Honestidad, Transparencia, Responsabilidad social.  
La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.



Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AP. 8 3/3</b>
--	----------------------

**PRIMERA.-** Dentro de los **90** días siguientes a la aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa procederá a renovar los Consejos de Administración y Vigilancia, observando lo dispuesto en la Ley de la materia y el presente Estatuto.

**SEGUNDA.-** Por tratarse de un proceso de adecuación de Estatutos general, dispuesto por la Ley, por esta sola ocasión, las renovaciones de los Consejos de Administración y Vigilancia se efectuarán sin la necesidad de renuncia de los actuales miembros que deseen proponer su candidatura y al amparo de las reglamentaciones internas vigentes.

**TERCERA.-** La cooperativa aprobará sus nuevos Reglamentos Interno y de Elecciones en un plazo no mayor a un año, transcurrido a partir de la fecha de aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**CERTIFICACIÓN.-** En mi calidad de Secretario de la Cooperativa **de Ahorro y Crédito VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA**, CERTIFICO que el presente Estatuto, adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, fue aprobado en Asamblea General, efectuada el día **Sabado 26 de Febrero del año 2013**, conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario. Lo certifico, en la **ciudad de Ambato**, a los **20 días del mes de Marzo**, del año **2013**.

f.   
  
**SEGUNDO TOMÁS CHAGMANA CHACHA**  
**1801697911**  
**SECRETARIO**



Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

#### 4.2.2 Archivo Corriente

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AC</b>
--	-----------

# ARCHIVO CORRIENTE

<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.
<b>Tipo de Examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Período</b>	2015
<b>Realizado por:</b>	Franklin Chuquiana
<b>Supervisado por:</b>	Eco. Verónica Carrasco Ing. Luis Orna

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.	<b>AC</b>
--	-----------

# ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

Detalle	Referencia
Programa de Conocimiento Preliminar	<b>AC.01</b>
Programa de Planificación Específica	<b>AC.02</b>
Programa de Ejecución	<b>AC.03</b>
Programa de Comunicación de resultados	<b>AC.04</b>

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

#### 4.2.2.1 Conocimiento Preliminar

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AC.01</b>
--	--------------

## **Programa de Conocimiento Preliminar**

### **Objetivo:**

Conocer a la Cooperativa de manera general para la determinación de los componentes que serán objeto de la auditoría de gestión planteada en este trabajo de titulación.

<b>No.</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Ref.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Observación</b>
1	Realice la notificación de inicio de auditoría a la Cooperativa.	<b>CP.01</b>	<b>FCH</b>	
2	Elabore la solicitud de información general de la Cooperativa.	<b>CP.02</b>	<b>FCH</b>	
3	Efectué la visita preliminar a las instalaciones de la Cooperativa.	<b>CP.03</b>	<b>FCH</b>	
4	Realice la entrevista preliminar al representante legal de la entidad.	<b>CP.04</b>	<b>FCH</b>	
5	Aplique los cuestionarios de control interno según el informe COSO I.	<b>CP.05</b>	<b>FCH</b>	
6	Determine los componentes que serán evaluados dentro de la auditoría.	<b>CP.06</b>	<b>FCH</b>	

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.01 1/1</b>
--	----------------------

Ambato, 07 de octubre del 2016

Sr. Segundo Tuza Chisag

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA”.**

Presente:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es *notificarle el inicio de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., del año 2015*; se define como responsabilidad de la administración la entrega de la información sobre la gestión del período de estudios, mientras que mi responsabilidad es expresar una opinión sobre la misma, considerando la normativa que la regula.

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

Atentamente

Franklin Chuquiana

**AUDITOR**

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.02 1/1</b>
--	----------------------

Ambato, 07 de octubre de 2016

Sr. Segundo Tuza Chisag

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA”.**

Presente:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es, *solicitarle muy comedidamente entregar la información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., del año 2015*; a quien corresponda entregar la información, a fin de tener conocimiento para la determinación de los componentes a ser auditados. Entre la documentación solicitada esta:

- Registro único de contribuyentes
- Registro en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Planificación estratégica.
- Plan Operativo Anual
- Manual de créditos
- Reglamento interno de trabajo
- Expedientes del personal
- Expedientes de créditos.

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

Atentamente

Franklin Chuquiana  
**AUDITOR**

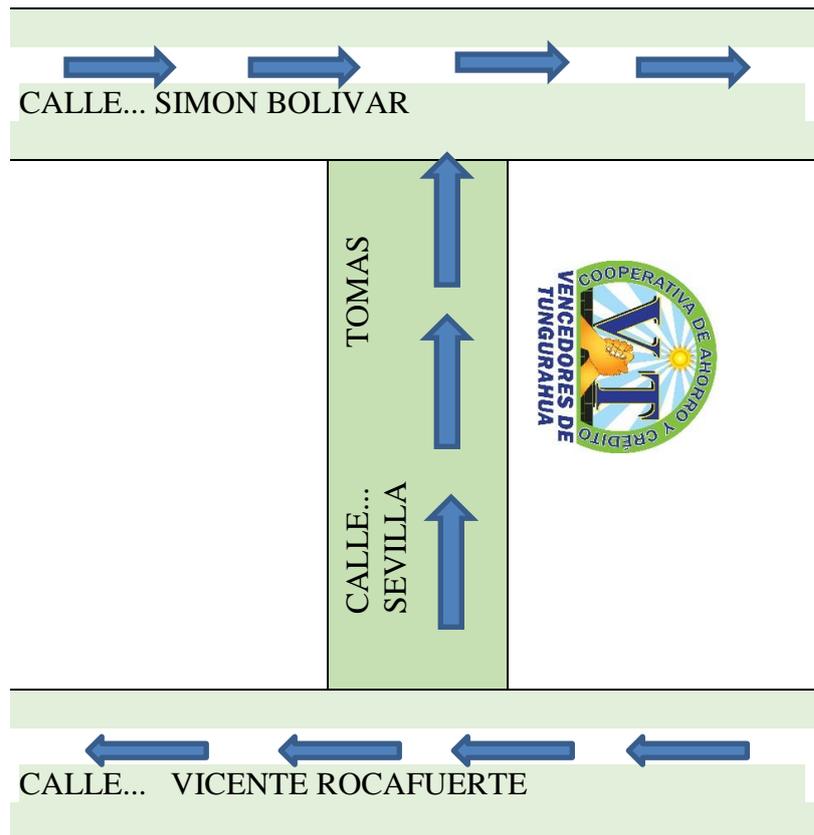
Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.03</b> <b>1/1</b>
--	----------------------------

### VISITA PRELIMINAR

Se realizó la visita preliminar en las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la merced, en las calles Tomas Sevilla 06-32 y Simón Bolívar, la institución cuenta con una infraestructura adecuada de dos plantas, donde brinda su atención a sus asociados.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., está dividida por departamentos en la primera planta se pudo visualizar que se encuentra, atención al cliente, cajas, créditos archivo. En la segunda planta se pudo visualizar, gerencia, inversiones, contabilidad y sala de reuniones.



Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.04</b> <b>1/2</b>
--	----------------------------

## **ENTREVISTA PRELIMINAR**

### **1. ¿La Cooperativa está legalmente constituida y vigilada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?**

Si, contamos con los papeles en regla estamos debidamente constituidos y es regulado por la Superintendencia de economía popular y solidaria, por tal razón no ha sido intervenida hasta la fecha.

### **2. ¿La organización cuenta con una planificación estratégica?**

Si, contamos con esta valiosa herramienta de gestión, elaborada para alcanzar un crecimiento esperado y direccionar las actividades hacia el punto que se desea maximizar.

### **3. ¿Se cuenta con un organigrama estructural donde se establezcan funciones del personal?**

Si, tenemos un organigrama estructural donde se incluyen los diferentes cargos y posición jerárquica de la entidad.

### **4. ¿Poseen un manual de funciones?**

Si, tenemos un manual de funciones donde se incluyen las actividades esenciales por cada uno de los cargos de la Cooperativa.

### **5. ¿La entidad posee un Plan Operativo Anual?**

Si, se ha elaborado un plan operativo anual en el que incluyan los objetivos, estrategias y metas anuales.

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.04 2/2</b>
--	----------------------

**7. ¿Ha sido evaluado el cumplimiento del Plan Operativo Anual?**

No, se ha evaluado el cumplimiento del plan operativo anual, por lo que no se conoce los niveles de eficiencia y eficacia en los resultados de la gestión anual-

**8. ¿Se ha definido los productos financieros que serán entregados dentro de la Cooperativa?**

Si, esta establecidos y regulados por la superintendencia de economía popular y solidaria y son los que se ofertan en el mercado.

**9. ¿Considera usted que auditoría de gestión permitiría realizar las actividades de la entidad?**

Si, serian valioso la aplicación de los resultados de la misma para identificar los puntos débiles y las causas que provocaron los efectos negativos que reportan en la entidad.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.05 1/11</b>
--	-----------------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
AMBIENTE DE CONTROL**

<b>N</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>PT</b>	<b>SI / NO</b>	<b>CT</b>
	<b>INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>			
1.1	¿Existen un código de conducta establecido?	1	SI	1
1.2	¿Los códigos son periódicamente reconocidos por todos empleados?	1	NO	0
1.3	¿Los empleados responden adecuadamente al código de conducta establecido por la entidad?	1	SI	1
1.4	¿La violación al código de conducta es tratada de una forma adecuada?	1	SI	1
	<b>COMPROMISO POR LA COMPETENCIA</b>			
2.1	¿La empresa tiene descripciones descritas formales del trabajo de todo el personal?	1	SI	1
2.2	¿El departamento de recursos humanos usa estas descripciones en la contratación, inducción y capacitación?	1	SI	1
2.3	¿El personal tiene la capacidad y conocimiento necesario para el nivel de responsabilidad asignado?	1	SI	1
2.4	¿Existe evidencia del análisis realizado acerca del conocimiento y capacidad de los empleados?	1	SI	1
2.5	¿Existen evaluaciones periódicas del desempeño del personal?	1	NO	0
		Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>	
		Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>	

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>			<b>CP.05 2/11</b>	
<b>JUNTA DIRECTIVA O COMITÉ DE AUDITORÍA</b>				
3.1	¿La institución cuenta con auditoría interna?	1	SI	1
3.2	¿El auditor interno realiza su trabajo con imparcialidad?	1	SI	1
3.3	¿El auditor interno presenta informes periódicamente?	1	SI	1
<b>FILOSOFIA DE LA ADMINISTRACIÓN</b>				
4.1	¿Los niveles de rotación de los directivos o personal de supervisión son bajos y estables?	1	SI	1
4.2	¿El personal clave de la cooperativa mantiene una relación laboral estable?	1	SI	1
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>				
5.1	¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño y actividades de la institución?	1	SI	1
5.2	¿Los funcionarios tienen conocimiento de los manuales y procedimientos establecidos?	1	SI	1
5.3	¿Los funcionarios más antiguos tienen conocimiento profundo sobre las fortalezas y debilidades de la institución?	1	SI	1
5.4	¿Existe un número adecuado de empleados particularmente en los campos de dirección y supervisión?	1	SI	1
<b>ASIGNACION DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>				
6.1	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a todos los empleados?	1	SI	1
Elaborado por: <b>FCH</b>			Fecha: <b>07/10/2016</b>	
Supervisado por: <b>VC / LO</b>			Fecha: <b>21/02/2017</b>	

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>			<b>CP.05 3/11</b>	
6.2	¿La responsabilidad en las decisiones está relacionada con la asignación de autoridad?	1	SI	1
6.3	¿La empresa cuenta con el personal adecuado en número y experiencia para el cumplimiento de sus objetivos?	1	SI	1
<b>POLÍTICAS Y PRACTICAS DE RECURSOS HUMANOS</b>				
7.1	¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la selección, inducción y capacitación de empleados?	1	SI	1
7.2	¿Existe una persona que este encargado específicamente de cada uno de estos procesos?	1	SI	1
7.3	¿Se suministra un reporte escrito al nuevo personal con las descripciones que explican sus responsabilidades?	1	NO	0
7.4	¿Se formulan planes de capacitaciones para el personal?	1	SI	1
<b>CALIFICACIÓN TOTAL = CT</b>		22		
<b>PONDERACIÓN TOTAL = PT</b>		25		
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT*100</b>		22/25*100		88%
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE RI = 100%-NC%</b>		100%	88%	12%

D1: El código de conducta ha sido actualizado y el personal de la cooperativa no tiene conocimiento alguno de esta actualización ya que únicamente quedo sentado en documentos y no fue socializado.

D2: No se están realizando todas las evaluaciones periódicas al personal, aunque conste en documentos que deben existir evaluaciones trimestrales.

D3: Se constata que al personal nuevo no se le entrega ninguna documentación donde consten las responsabilidades que están a su cargo.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.05 4/11</b>
--	-----------------------

### VALORACION DE RIESGOS

<b>N</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>PT</b>	<b>SI / NO</b>	<b>CT</b>
	<b>OBJETIVOS GLOBALES DE LA INSTITUCIÓN</b>			
1.1	¿La institución ha establecido objetivos globales para la empresa?	1	SI	
1.2	¿La información de los objetivos globales de la institución es difundida a los empleados?	1	SI	
1.3	¿La dirección obtiene una retroalimentación del personal indicando que dicha comunicación es efectiva?	1	SI	
	<b>OBJETIVOS A NIVEL DE ACTIVIDAD</b>			
2.1	¿Los objetivos del departamento de recursos humanos están basados en el cumplimiento de los objetivos globales?	1	SI	1
	<b>RIESGOS</b>			
3.1	¿Promueve la dirección una cultura de riesgos?	1	SI	1
3.2	¿Se ha establecido quienes serán los funcionarios que participarán en la identificación de riesgos?	1	SI	1
3.3	¿Existe riesgo en la retención de personal clave en la institución o cambio de sus funciones?	1	SI	1
	<b>MANEJO DEL CAMBIO</b>			
4.1	¿Se presta atención a los puntos de resistencia de los empleados frente a los cambios?	1	NO	0
4.2	¿Las responsabilidades de control de los empleados son reasignadas, transferidas o fiscalizadas?	1	SI	1
		Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>	
		Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>	

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.05 5/11</b>
--	-----------------------

4.3	¿La reducción de empleados o reasignación es analizada por su efecto potencial en las operaciones?	1	SI	1
4.4	¿El impacto en la moral de los empleados después de reducciones es tomado en cuenta?	1	NO	0
<b>CALIFICACION TOTAL = CT</b>		9		
<b>PONDERACIÓN TOTAL = PT</b>		11		
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT*100</b>		9/11*100		81.82%
<b>NIVEL DE REISGO INHERENTE RI = 100%-NC%</b>		100%	81.82%	18.18%

D4: La cooperativa no ha prestado atención a los efectos y actitudes los empleados pueden presentar frente a los cambios.

D5: No se ha tomado en consideración el impacto que puede generarse en el personal de la cooperativa en el caso de realizar ajustes de personal, se han enfocado más en el impacto generado en la cooperativa.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.05 6/11</b>
--	-----------------------

### ACTIVIDADES DE CONTROL

N	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	SI / NO	CT
1.1	¿Se realizan arqueos del efectivo y cheques diarios?	1	SI	1
1.2	¿Los cheques anulados son destruidos?	1	NO	0
1.3	¿Existe una comisión técnica que evalúe las diferentes opciones de inversión?	1	SI	1
1.4	¿Se encuentran definidas las características para ser cuentas por cobrar?	1	SI	1
1.5	¿Existe un control detallado de las Cuentas por Cobrar?	1	NO	0
1.6	¿Se ha designado una persona para el control de los activos fijos?	1	NO	0
1.7	¿Existe un reglamento para el manejo de Ahorros a la vista?	1	SI	1
1.8	¿Existe una normativa que regule la captación de Depósitos a plazo fijo?	1	NO	0
1.9	¿Existe un proceso definido para el otorgamiento de créditos?	1	SI	1
1.10	¿Cuentan con un proceso de recuperación de cartera vencida?	1	SI	1
1.11	¿Se evalúan los procesos para la administración del talento humano?	1	NO	0
<b><i>CALIFICACIÓN TOTAL = CT</i></b>		6		
<b><i>PONDERACIÓN TOTAL = PT</i></b>		11		
<b><i>NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT*100</i></b>		6/11*100		54.55%
<b><i>NIVEL DE RIESGO INHERENTE RI = 100%-NC%</i></b>		100%	54.55%	45.45%
Elaborado por: <b>FCH</b>		Fecha: <b>07/10/2016</b>		
Supervisado por: <b>VC / LO</b>		Fecha: <b>21/02/2017</b>		

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.05 7/11</b>
--	-----------------------

D6: Los cheques anulados no son destruidos, se los mantiene en el archivo interno a pesar que puede desaparecer de la Cooperativa.

D7: No se realizan controles detallados de las Cuentas por Cobrar, con la finalidad de que se tomen decisiones oportunas sobre este importante rubro.

D8: No se han definido los responsables de los activos de la entidad, a fin de salvaguardar los recursos de la entidad.

D9: Incumplimiento de la normativa que regule al talento humano a fin de mejorar el desempeño institucional.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.05 8/11</b>
--	-----------------------

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	SI / NO	CT
	<b>INFORMACIÓN</b>			
1.1	¿Los funcionarios que utilizan los sistemas de información están conformes respecto de la confiabilidad y oportunidad de la misma?	1	SI	1
1.2	¿El departamento de recursos humanos cuenta con resguardos apropiados contra alteraciones, pérdidas o falta de confidencialidad?	1	SI	1
	<b>COMUNICACIÓN</b>			
2.1	¿Los nuevos funcionarios conocen la naturaleza y alcance de sus deberes y responsabilidades?	1	SI	1
2.2	¿Los empleados actualmente utilizan los canales de comunicación?	1	SI	1
2.3	¿Existen canales adecuados para reportar, quejas sugerencias o cualquier otra información?	1	SI	1
2.4	¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que los empleados hayan encontrado?	1	SI	1
2.5	¿La mala conducta de los empleados es reportada de inmediato al jefe encargado?	1	SI	1
2.6	¿Existe la suficiente comunicación que facilite al personal cumplir con sus funciones?	1	NO	0
<b>CALIFICACIÓN TOTAL = CT</b>		<b>7</b>		
<b>PONDERACIÓN TOTAL = PT</b>		<b>8</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT*100</b>		<b>7/8*100</b>	<b>87.50%</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE RI = 100%-NC%</b>		<b>100%</b>	<b>87.50%</b>	<b>12.50%</b>
Elaborado por: <b>FCH</b>		Fecha: <b>07/10/2016</b>		
Supervisado por: <b>VC / LO</b>		Fecha: <b>21/02/2017</b>		

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.05 8/11</b>
--	-----------------------

D10: Existen diferentes comunicados enviados vía correo electrónico que son emitidos únicamente a las jefaturas para que sean comunicados al resto de personal, pero en algunos casos esta comunicación no existe lo que ha ocasionado incumplimiento en ciertas tareas solicitadas.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.05 10/11</b>
--	------------------------

### MONITOREO

<b>N</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>PT</b>	<b>SI / NO</b>	<b>CT</b>
1.1	¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal?	1	SI	1
1.2	¿Se investiga, evalúa y corrige las deficiencias encontradas en el departamento de recursos humanos?	1	SI	1
1.3	¿Se toma en cuenta las recomendaciones emitidas por auditorias anteriores?	1	NO	0
1.4	¿Se efectúa por lo menos una vez al año la evaluación de desempeño?	1	SI	1
1.5	¿Las quejas presentadas son monitoreadas y se les da el seguimiento necesario?	1	NO	0
1.6	¿El personal es requerido periódicamente para admitir la obediencia hacia el código de conducta?	1	SI	1
<b>CALIFICACIÓN TOTAL = CT</b>		4		
<b>PONDERACIÓN TOTAL = PT</b>		6		
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT*100</b>		4/6*100		66.67%
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE RI = 100%-NC%</b>		100%	66.67%	33.33%

D11: En auditorias anteriores se han hecho ciertas recomendaciones que no han sido tomadas en cuenta mismas que podrían contribuir a mejorar la gestión del departamento.

D12: A las quejas y sugerencias emitidas por los clientes no se les está dando el seguimiento adecuado, para mejorar así la atención al cliente, únicamente están siendo archivadas mas no monitoreadas.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.05 11/11</b>
--	------------------------

#### Determinación del nivel de confianza y riesgo de la estructura

No	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Ambiente de control	88%	12%
2	Evaluación del riesgo	81.82%	18.18%
3	Actividades de control	54.55%	45.45%
4	Información y comunicación	87.50 %	12.50%
5	Monitoreo	66.67%	33.33%
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	358.54%	121.46%
	Promedio	76%	24%

**Conclusión:** Se pudo establecer un nivel de confianza del 76% alto, y un riesgo bajo del 24% se da principalmente por la ausencia de políticas relacionadas con la ética y conducta adecuada, el no establecer los posibles riesgos a los que se somete la entidad, no se han aplicado actividades de control a las actividades claves de la entidad y mal proceso de comunicación que afecta al correcto desempeño de la entidad.

**Recomendación:** al gerente general. Establecer un sistema de comunicación apropiado y controles que aporten a salvaguardar los recursos de la entidad, apoyado por lineamientos de integridad y ética.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CP.06 1/1</b>
--	----------------------



Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

#### 4.2.2.2 Planificación Específica

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>AC.02</b>
--	--------------

## Programa de Planificación Específica

### Objetivo:

Determinar los niveles de confianza y de riesgo de los componentes que son auditados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.

No.	Procedimientos	Ref.	Responsable	Observación
1	Aplique los cuestionarios de control interno a los componentes que serán objeto de la auditoría.	<b>PE.01</b>	<b>FCH</b>	
2	Determine los niveles de confianza y de riesgo global de la auditoría.	<b>PE.02</b>	<b>FCH</b>	
3	Diseñe los procedimientos a ser ejecutados en la fase de ejecución.	<b>PE.03</b>	<b>FCH</b>	

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>PE.01</b> <b>1/7</b>
--	----------------------------

### COMPONENTE TALENTO HUMANO

N	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	SI / NO	CT
1.1	¿Los contratos de trabajo se ajustan a las disposiciones legales?	1	SI	1
1.2	¿las carpetas de los empleados se encuentran con toda la documentación requerida en el reglamento interno para su contratación	1	NO	0
1.3	¿Los empleados perciben las remuneraciones en las fechas establecidas?	1	SI	1
1.4	¿Los trabajadores gozan de sus vacaciones de acuerdo a lo que establece el código de trabajo?	1	SI	1
1.5	¿Se cumple con el horario de trabajo establecido en el reglamento interno?	1	NO	0
1.6	¿La institución cancela horas extras a sus empleados?	1	NO	0
1.7	¿Los empleados gozan de los días de descanso obligatorio?	1	SI	1
1.8	¿El acceso a la información de la nómina es restringida?	1	NO	0
1.9	¿La solicitud de licencias es canalizada a través de la máxima autoridad?	1	SI	1
1.10	¿La cooperativa cumple con las obligaciones de ley y las estipuladas en los contratos de trabajo?	1	SI	1
1.11	¿La cooperativa aplica las sanciones correspondientes en caso de faltas leves y graves?	1	NO	0
		Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>	
		Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>	

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>PE.01</b> <b>2/7</b>
--	----------------------------

<b>CALIFICACIÓN TOTAL = CT</b>	6		
<b>PONDERACIÓN TOTAL = PT</b>	11		
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT*100</b>	6/11*100	54.55%	
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE RI = 100%-NC%</b>	100%	54.55%	45.45%

**Criterio:**

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
Nivel riesgo		

**Interpretación:** mediante los análisis se logró obtener el 54.55% de nivel de confianza y 45.45% de nivel de riesgo, nivel de confianza moderado y nivel de riesgo bajo, los riesgos que se presenta en la cooperativa es por incumplimiento de reglamento interno de trabajo.

D1: Existen carpetas de los empleados que a pesar de que trabajan en la institución por varios años no se encuentran completas, falta documentación básica además de ellos la información se encuentra desactualizada.

D2: Los empleados se encuentran trabajando fuera del horario de trabajo establecido, y se verifica en los roles de pago que no están percibiendo ningún pago por horas extras.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>PE.01</b> <b>3/7</b>
--	----------------------------

D3: No existen las debidas restricciones a la información de los empleados de la cooperativa, la misma se la puede encontrar en el sistema que maneja la cooperativa y tiene acceso todo el personal.

D4: Existen varios expedientes de los trabajadores que constan con varios llamados de atención por faltas leves, mismas que por la incidencia ya debería ser consideradas faltas graves y ser tratadas según lo establece el reglamento interno.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>PE.01</b>  <b>4/7</b>
--	--------------------------------

### COBRANZA

N	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	SI / NO	CT
1.1	¿Se ha definido un proceso de cobranza?	1	SI	1
1.2	¿Se ha establecido el responsable del proceso de cobranza?	1	SI	1
1.3	¿Se establecen incentivos que fomenten el pago oportuno?	1	NO	0
1.4	¿Se establecen los plazos para la determinar la morosidad?	1	SI	1
1.5	¿Se solicita el pago a los garantes dentro del proceso extrajudicial?	1	NO	0
1.6	¿Se emiten informes de seguimiento de recuperación de cartera vencida?	1	NO	0
1.7	¿Al no resultar el cobro extrajudicial se aplica el proceso judicial?	1	SI	1
1.8	¿Se aplican sanciones al personal que no aplica el proceso de recuperación de cartera vencida?	1	NO	0

<b>CALIFICACIÓN TOTAL = CT</b>	4		
<b>PONDERACIÓN TOTAL = PT</b>	8		
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT*100</b>	4/8*100		50.00%
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE RI = 100%-NC%</b>	100%	50.00%	50.00%

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>PE.01 5/7</b>
--	----------------------

### Criterio

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
Nivel riesgo		

**Interpretación:** mediante la evaluación del manual de crédito de la cooperativa, se obtuvo el 50% de nivel de confianza en el rango bajo, el 50% de nivel de riesgo bajo, se presenta dentro de la cooperativa es por incumplimiento de los manuales y escaso seguimiento por parte del jefe y asesores de crédito.

D5: En el manual de créditos se estableció la realización de incentivos que fomenten el pago oportuno, hecho que no se ha realizado como se tenía previsto en la normativa.

D6: Se han reportado que no se ha solicitado el pago a los garantes dentro del proceso de cobro extrajudicial como lo marca en el Manual de Créditos.

D7: Se pudo establecer que no se han realizado los informes de seguimiento de recuperación de cartera vencida, requisito indispensable en la realización del proceso de cobranza.

D8: No se aplican sanciones al personal que no realiza el proceso de cobranza de forma oportuna y por tal razón afecta al cumplimiento de las metas.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>PE.01 6/7</b>
--	----------------------

### OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

<b>N</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>PT</b>	<b>SI / NO</b>	<b>CT</b>
1.1	¿Cuenta con una normativa que regule el otorgamiento de créditos?	1	SI	1
1.2	¿Se ha fijado un procedimiento de acercamiento a los socios que deseen adquirir créditos?	1	SI	1
1.3	¿Se han definido los tipos de créditos que se otorgan a los socios?	1	SI	1
1.4	¿Se han aplicado métodos de evaluación de los créditos?	1	SI	1
1.5	¿Se han fijado los requisitos para el otorgamiento de créditos?	1	SI	1
1.6	¿Se mide la capacidad de pago de los socios solicitantes?	1	NO	0
1.7	¿Los empleados reciben y revisan la documentación antes del ingreso al proceso formal?	1	NO	0
1.8	¿Se cumple con el proceso de otorgamiento de créditos?	1	NO	0
1.9	¿Se han establecido los responsables de cada etapa de otorgamiento de crédito?	1	SI	1

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>PE.01</b> <b>6/7</b>
--	----------------------------

<b>CALIFICACIÓN TOTAL = CT</b>	6		
<b>PONDERACIÓN TOTAL = PT</b>	9		
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT*100</b>	6/9*100	66.67%	
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE RI = 100%-NC%</b>	100%	66,67%	33.33%

**Criterio:**

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
Nivel riesgo		

**Interpretación:** Mediante la evaluación de manual de crédito de la cooperativa vencedores de Tungurahua. Se obtuvo el 66.67% de nivel de confianza en rango moderado, el 33.33% de nivel de riesgo bajo, el riesgo que se presenta dentro de la cooperativa es por no aplicar el manual de crédito al momento de otorgar el crédito.

D9: Dentro del procesos de otorgamiento de crédito no se mide adecuadamente la capacidad de pago de los socios solicitantes, a fin de que el riesgo de no recuperación disminuya a niveles aceptables.

D10: Los empleados no realizan los procedimientos de recibir y revisar la documentación antes de que ingrese al proceso formal de otorgamiento de crédito y de esta manera evitar que sea negado o que se otorgue un crédito con un alto porcentaje de ser irrecuperable al proceso formal.

D11: No se cumple debidamente el proceso de otorgamiento de créditos como lo pudo reportar lo siguiente.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>PE.02</b>
--	--------------

### DETERMINAR LOS NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO

No.	Componente	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Talento humano	54.55%	45.45%
2	Cobranza	50.00%	50.00%
3	Otorgamiento de crédito	66.67%	33.33%
	<b>Total</b>	171.22%	128.78%
	<b>Promedio</b>	57.07%	42.93%

**Criterio:**

Nivel de confianza		
15% - 50%	<u>51% - 75%</u>	76% - 95%
Bajo	<u>Moderado</u>	Alto
	57.07% - 42.93%	
85% - 50%	49% - 25%	<u>24% - 50%</u>
Alto	Moderado	<u>Bajo</u>
Nivel de riesgo		

**Interpretación.**

Se pudo establecer que tiene un nivel de confianza moderado del 57.07%, el riesgo es de 42.97% debido principalmente al incumplimiento de la normativa y al manual de créditos.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>P.E 03</b>
--	---------------

### COMPONENTES AUDITADOS

N°	COMPONENTES	N/R	PROCESOS
1	Talento Humano	45.45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar la presentación de los requisitos de ingreso a la cooperativa Vencedores de Tungurahua.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de la jornada laboral.</li> </ul>
2	Cobranzas	50.00%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el proceso de recuperación de cartera vencida que afecta la rentabilidad de la cooperativa.</li> </ul>
3	Otorgamiento de crédito	33.33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el proceso de otorgamiento de crédito.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de los requisitos para acceder a un crédito.</li> </ul>

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

### 4.2.2.3 Ejecución

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>P.E</b>
--	------------

## Programa de Ejecución

### Objetivo:

Aplicar los procedimientos de auditoría con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante para la elaborar los hallazgos.

No.	Procedimientos	Ref.	Responsable	Observación
1	Verificación de los requisitos de ingreso del personal.	<b>E.01</b>	<b>FCH</b>	
2	Comprobación del cumplimiento de la jornada laboral.	<b>E.02</b>	<b>FCH</b>	
3	Verificación del cumplimiento del cuadro de vacaciones	<b>E.03</b>	<b>FCH</b>	
4	Comprobación de la presentación de los requisitos de créditos.	<b>E.04</b>	<b>FCH</b>	
5	Verificación del proceso de otorgamiento de créditos.	<b>E.05</b>	<b>FCH</b>	
6	Verificación del proceso de recuperación de cartera vencida.	<b>E.06</b>	<b>FCH</b>	
7	Aplicación de indicadores de gestión.	<b>E.07</b>	<b>FCH</b>	
8	Elaboración de hallazgos de la fase de ejecución.	<b>E.08</b>	<b>FCH</b>	

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.01</b>  1/2
---	------------------------

**VERIFICAR LOS REQUISITOS DE INGRESO DEL PERSONAL**

<b>Nombres</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>	<b>f</b>	<b>g</b>	<b>h</b>	<b>Observación</b>
Almagro Chango Walter Patricio	x	x	x			x	x	x	
Ayachipo Matza María Estela	x	x			x		x	x	
Cahuana Quinde Rita Fernanda	x	x			x		x	x	
Casicana Chadán Ángel Saúl	x		x	x			x	x	
Chuquiana Chuquiana Segundo	x	x	x	x	x	x	x	x	
Chuquiana Tusa Franklin Eduardo	x	x	x			x	x	x	
Ramirez Vilma	x	x			x	x	x	x	
Tamaquiza Tipantasig Eliza Maribel	x	x		x	x	x	x	x	
Toroshina Pullutasig Segundo Antonio	x	x					x	x	
Tusa Chisag Segundo Manuel	x		x	x	x	x	x	x	
Tuza Cuji Victor	x	x		x			x	x	
Tuza Chisag Segundo Abelardo	x	x	x		x	x	x	x	
Vaca Vinicio	x	x		x		x	x	x	
<b>TOTAL Σ</b>	13	11	6	6	7	8	13	13	TOTAL= 77

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.01</b> <b>2/2</b>
--	---------------------------

**N. Requisitos = 8**

**N. Empleados = 13**

$8 * 13 = 104$

$77 / 104 * 100 = 74.04\%$

Se verificó que en el proceso de reclutamiento de personal se ha cumplió el 74.04% con la presentación de los requisitos que se manifiesta dentro del reglamento interno de trabajo de la cooperativa.

**Interpretación:** la población de estudio constituye los 13 trabajadores de la cooperativa, se estableció 8 requisitos de revisión que se detalla de la siguiente manera.

- a. Copia de la cedula de ciudadanía 100%
- b. Copia de certificado de votación actualizada 84.62%
- c. Record policial actualizado 46.15%
- d. Partida de matrimonio 46.15%
- e. Partida de nacimiento de los hijos 53.86%
- f. Copia de cédula de identidad del cónyuge 61.54%
- g. Curriculum vitae y documentos legalmente certificados 100%
- h. Otros fijados para cada el cargo. 100%

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.02 1/1</b>
--	---------------------

### COMPROBACIÓN DE LA JORNADA LABORAL DE TRABAJO

<b>Nombres</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Variación</b>	<b>Observación</b>
Almagro Chango Walter Patricio	X			
Ayachipo Matza María Estela	X			
Cahuana Quinde Rita Fernanda	X			
Casicana Chadan Ángel Saúl		X	30:00	Suma de atrasos
Chuquiana Chuquiana Segundo Pedro		X	8:00	Un día de permiso
Chuquiana Tusa Franklin Eduardo	X			
Ramirez Pullutasig Vilma		X	0:15	Suma de atrasos
Tamaquiza Tipantasig Eliza Maribel	X			
Toroshina Pullutasig Segundo Antonio	X			
Tusa Chisag Segundo Manuel	X			
Tuza Cuji Victor Adriano	X			
Tuza Chisag Segundo Abelardo	X			
Vaca Vinicio	X			
<b>TOTAL Σ</b>	10	3		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           13 – 100%            10 - ?%            10*100/13= 76.92% cumplió         </div>	Elaborado por: <b>FCH</b>		Fecha: <b>07/10/2016</b>	
	Supervisado por: <b>VC / LO</b>		Fecha: <b>21/02/2017</b>	

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.03 1/1</b>
--	---------------------

### VERIFICACIÓN DEL PLAN DE VACACIONES

Nombres	Si	No	Observación
Almagro Chango Walter Patricio		X	
Ayachipo Matza María Estela		X	
Cahuana Quinde Rita Fernanda	X		
Casicana Chadán Ángel Saúl		X	
Chuquiana Chuquiana Segundo Pedro		X	
Chuquiana Tusa Franklin Eduardo	X		
Ramirez Pullutasig Vilma		X	
Tamaquiza Tipantasig Eliza Maribel		X	
Toroshina Pullutasig Segundo Antonio		X	
Tusa Chisag Segundo Manuel	X		
Tuza Cuji Victor Adriano	X		
Tuza Chisag Segundo Abelardo	X		
Vaca Vinicio		X	

13 – 100%

5 – ? %

$5 * 100/13 = 38.46\%$  fueron incluidos y el 61.54% no se incluyó en el cuadro de vacaciones

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.04 1/1</b>
--	---------------------

**VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS**

No.	Requisitos para el otorgamiento de crédito.	Si	No	Observación
1	Ser socio activo	10	0	
2	Haber depositado el encaje correspondiente.	10	0	
3	Servicio básico.	3	7	
4	Documentos que regularicen los ingresos.	8	2	
5	Copia de cedula de identidad y papeleta de votación.	10	0	
6	Copia del RUC	10	0	
7	Documentos de conyugue	6	4	
	Total $\Sigma$	57	13	

Nº requisitos de crédito = 7

Nº de carpetas = 10

7\*10 = 70

57/70\*100 = 81.43%

Se ha podido establecer que se cumple con la presentación del 81.43% de los requisitos para el otorgamiento de créditos, mientras que el 18.57% no presenta principalmente la copia del servicio básico y documentos de sus conyugues para ser acreedores de créditos.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.05 1/1</b>
--	---------------------

### COMPROBACIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Recepción de documentos	8	2	
2	Visita In - situ	9	1	
3	Determinación de ingresos	8	2	
4	Revisión del buró de crédito	8	2	
5	Decisión de aprobación o rechaza	10	0	
		43	7	

N° procesos = 5

N° carpetas revisadas = 10

5\*10 = 50

43/50\*100 = 86%

El proceso secuencial de otorgación de crédito el 86% cuenta con el nivel de cumplimiento, el 14% no cumple con la presentación de requisitos, informe de la visita in – situ, y en uno de los casos no se incluyó el análisis de los ingresos previo al desembolso del crédito.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.06 1/1</b>
--	---------------------

### VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Mora temprana uso de llamadas telefónicas.	2	8	
2	Mora intermedia se realiza visitas y primera notificación	6	4	
3	Mora avanzada se realiza visitas y segunda notificación	10	0	
4	Cobranza extrajudicial con la tercera notificación incluye al garante.	10	0	
5	Cobranza Judicial o realiza el abogado	2	8	
	Total	30	20	

N° procesos de recuperación = 5

N° carpetas auditadas = 10

5\*10 = 50

30/50\*100 = 60%

Se estableció según el manual de créditos un proceso para la recuperación de cartera de cinco puntos, se solicitó a la cooperativa 10 procesos y se pudo establecer que no se han cumplido principalmente la cobranza temprana, posteriormente se realiza la segunda etapa de manera leve permitiendo al socio demorarse en las cuotas más del 40%.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.07</b> <b>1/5</b>
--	---------------------------

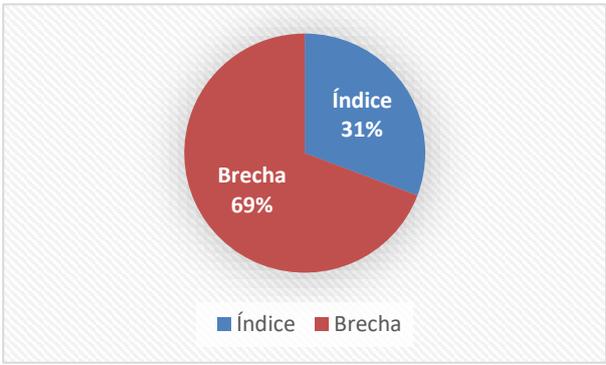
### INDICADOR DE EFICIENCIA

<b>Nombre de indicadores de gestión</b>	Porcentaje de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., periodo 2015.
<b>Meta</b>	8%
<b>Periodicidad</b>	Anual
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Índice</b>	<p><u>Porcentaje de cartera vencida ejecutada</u>  Porcentaje de cartera vencida planificada x 100  <u>9.35%</u>  8.00% x 100 = 116.88%  Índice = 116.88%</p>
<b>Brecha</b>	<p>100% - Brecha  100% - 116.88% = -16.88% Brecha desfavorable</p>  <p>De la totalidad de la cartera de crédito colocado en el periodo 2015. 116.88% es favorable, con la brecha desfavorable de 16.88%.</p>

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.07</b> <b>2/5</b>
--	---------------------------

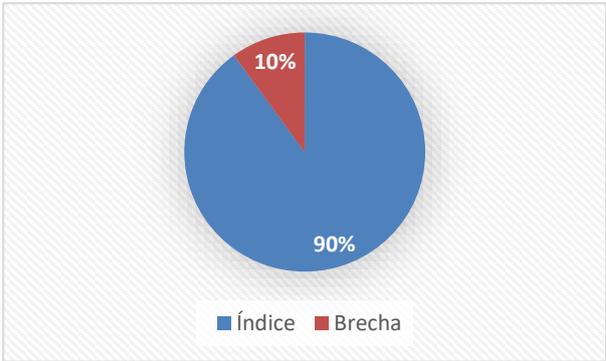
### INDICADOR DE EFICACIA

<b>Nombre de indicadores de gestión</b>	Total del personal capacitado de la Cooperativa de Ahorro y crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., periodo 2015.
<b>Meta</b>	100%
<b>Periodicidad</b>	Anual
<b>Unidad de medida</b>	Personal
<b>Índice</b>	<p><u>Personal capacitado</u></p> $\frac{\text{Total Personal}}{4} \times 100$ $13 \times 100 = 30.77\%$
<b>Brecha</b>	<p>100% - Índice</p> $100\% - 30.77\% = 69.23\%$ <div style="text-align: center;">  <p>■ Índice 31% ■ Brecha 69%</p> </div> <p>Del total del personal capacitado cumple con el 30.77%, existiendo una brecha desfavorable del 69.23% que afecta el buen desempeño de la cooperativa.</p>

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.07</b> <b>3/5</b>
--	---------------------------

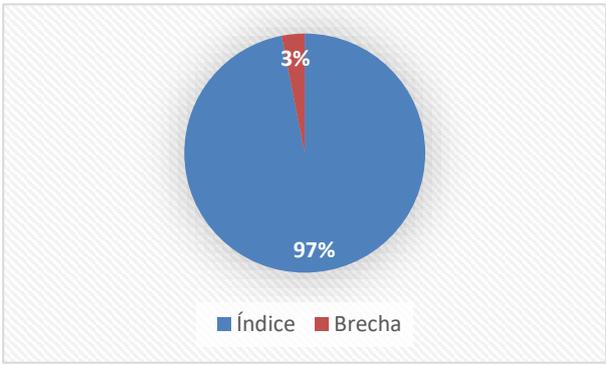
**INDICADOR DE EFICACIA**

<b>Nombre de indicadores de gestión</b>	Porcentaje de captaciones de inversión que se dio en la Cooperativa de Ahorro y crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., periodo 2015.
<b>Meta</b>	20%
<b>Periodicidad</b>	Anual
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Porcentaje de captación alcanzado}}{\text{Porcentaje de captación planificado}} \times 100$ $\frac{18.00\%}{20.00\%} \times 100 = 90.00\%$
<b>Brecha</b>	<p>100% - Índice 100% - 90% = 10%</p> <div style="text-align: center;">  <p>■ Índice ■ Brecha</p> </div> <p>De las inversiones captadas en el periodo 2015, el 90% nos indica un índice favorable para la cooperativa, existiendo una brecha desfavorable del 10%</p>

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.07</b> <b>4/5</b>
--	---------------------------

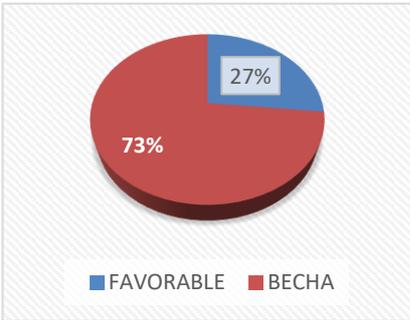
**INDICADOR DE EFICIENCIA**

<b>Nombre de indicadores de gestión</b>	Porcentaje de colocaciones de créditos realizados por la Cooperativa de Ahorro y crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., periodo 2015.
<b>Meta</b>	20%
<b>Periodicidad</b>	Anual
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Índice</b>	<p><u>Porcentaje de colocación alcanzado</u>  Porcentaje de colocación planificado x 100</p> <p><u>19.38%</u>  20.00% x 100 = 96.90%</p>
<b>Brecha</b>	<p>100% - Índice  100% - 96.90% = 3.10%</p> <div style="text-align: center;">  <p>■ Índice ■ Brecha</p> </div> <p>De la meta propuesta para el otorgamiento de crédito, se ha realizado el 96.90% un índice favorable para la cooperativa, existiendo 3.10% una brecha desfavorable.</p>

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Periodo 2015.</b>	<b>E.07 5/5</b>
---	---------------------

### INDICADOR DE ECONOMÍA

<b>Nombre de indicadores de gestión</b>	Presupuesto ejecutado para capacitaciones periodo 2015
<b>Meta</b>	1500,00
<b>Periodicidad</b>	Anual
<b>Unidad de medida</b>	Dólares
<b>Calculo</b>	400,00
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Dólares empleados}}{\text{Dólares planificados}} \times 100$ $\frac{400,00}{1500,00} \times 100 = 26.67\%$
<b>Brecha</b>	<p>100% - Índice 100% - 26.67% = 73,33%</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Del presupuesto total se ha ejecutado el 26.67% existiendo una brecha de 73.33% del presupuesto.</p>

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>17/01/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>		<b>E.08</b> <b>1/6</b>
<b>HALLAZGO N°1</b>		
<b>Título</b>	Incumplimiento de los requisitos para el ingreso del personal	
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes del personal según lo que marca el reglamento interno de trabajo, se estableció que cumple con los requisitos un promedio de 74.04%	
<b>Criterio</b>	<p>En el reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.,</p> <p>Art. 4. – Para el ingreso a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua con la finalidad de establecer el respectivo registro y control, todos los empleados deberán entregar a la Gerencia la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Copia de la cedula de ciudadanía</li> <li>b. Copia de certificado de votación actualizada</li> <li>c. Record policial actualizado</li> <li>d. Partida de matrimonio</li> <li>e. Partida de nacimiento de los hijos</li> <li>f. Copia de cédula de identidad del cónyuge</li> <li>g. Curriculum vitae y documentos legalmente certificados</li> <li>h. Otros fijados para cada cargo.</li> </ul>	
<b>Causa</b>	El encargado del Talento Humano no ha solicitado los requisitos para el ingreso del personal.	
<b>Efecto</b>	Incumplimiento de los requisitos del 25.96%	
<b>Conclusión</b>	La Cooperativa cuenta con una normativa que regula al personal y se han fijado los ocho requisitos exigidos en el reglamento interno, solo se cumplió con la presentación del 74.04%.	
<b>Recomendación</b>	Al Jefe de Talento Humano: hacer cumplir con la presentación de los requisitos de ingreso y mantener legalizado el ingreso del personal a la Cooperativa.	

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>		<b>E.08</b> <b>2/6</b>
<b>HALLAZGO N°2</b>		
<b>Título</b>	Incumplimiento de la jornada laboral	
<b>Condición</b>	Se verificó que tres empleados no han cumplido con la jornada laboral como marca el reglamento interno de trabajo.	
<b>Criterio</b>	<p>En el reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.,</p> <p>Art. 5. – Los empleados iniciarán sus labores puntualmente a partir de las 8h00 con la jornada equivalente a la máxima legalmente establecida con un exceso de 40 minutos para almuerzo señalado en el art. 47 del Código de trabajo...</p> <p>Las faltas de puntualidad consistentes en más de seis atrasos de más de quince minutos, así como las faltas de asistencia por más de tres veces discontinuas y las faltas continuadas por más de tres días en un período mensual de labor, darán derecho a la Cooperativa para solicitar a la inspección de trabajo visto bueno para terminar la relación laboral en los términos del art. 169 numeral 1 del código de trabajo.</p>	
<b>Causa</b>	El encargado del Talento Humano no realiza controles a funcionarios de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de trabajo.	
<b>Efecto</b>	Incumplimiento del 23.07%	
<b>Conclusión</b>	Se ha fijado la jornada laboral y el cumplimiento del tiempo de trabajo que por tres empleados no se ha cumplido debidamente lo que afecta el desempeño de las actividades.	
<b>Recomendación</b>	Al Jefe de Talento Humano: monitorear el cumplimiento de la jornada laboral y aplicar sanciones cuando se establezca el incumplimiento de la jornada laboral.	
Elaborado por: <b>FCH</b>		Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>		Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.08</b> <b>3/6</b>
--	---------------------------

**HALLAZGO N°3**

<b>Título</b>	Ausencia del cuadro de vacaciones
<b>Condición</b>	Se verificó que ocho de trece empleados no ha sido incluido en el cuadro de vacaciones.
<b>Criterio</b>	En el reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., Art. 7. – Los empleados de la Cooperativa tomarán sus vacaciones de acuerdo a lo establecido en el art. 69 del código de trabajo dentro del cuadro de vacaciones elaborado por la Gerencia, el cual debería ser elaborado y aprobado el 15 de enero para el primer semestre del año en curso y hasta el 15 de julio para el segundo semestre...
<b>Causa</b>	El encargado del Talento Humano incluye a la totalidad de personal en el cuadro de vacaciones fijado en la normativa.
<b>Efecto</b>	Incumplimiento del 61.54%
<b>Conclusión</b>	Se ha fijado que debe cada período mantener un cuadro de vacaciones donde se incluya a la totalidad del personal, a fin de que tengan sus vacaciones de manera organizada, pero no se ha incluido a la totalidad de los empleados como fija la normativa.
<b>Recomendación</b>	Al Gerente: incluir a la totalidad de los empleados en el cuadro de vacaciones para su salida en forma organizada.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.08 4/6</b>
--	---------------------

**HALLAZGO N°4**

<b>Título</b>	Incumplimiento de los requisitos
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes de 10 microcréditos que deben cumplir con 7 requisitos, se pudo establecer que solo se cumplió en un 81.43%.
<b>Criterio</b>	En el manual de créditos se define los siguientes requisitos: Ser socio activo Haber depositado el encaje correspondiente. Servicio básico. Documentos que regularicen los ingresos. Copia de cedula de identidad y papeleta de votación. Copia del RUC Documentos de conyugue
<b>Causa</b>	Los encargados de Crédito no realizan la verificación de los requisitos antes de iniciar el proceso de otorgamiento.
<b>Efecto</b>	Incumplimiento del 18.57%
<b>Conclusión</b>	Se ha fijado en el manual de créditos requisitos para que lo socios tengan acceso a los créditos, que no se han cumplido debido a que faltan requisitos como pago del servicio básico y documentos que legalicen los ingresos que son aval de los créditos.
<b>Recomendación</b>	Al Jefe de crédito: hacer cumplir con la presentación de los requisitos de crédito previo al ingreso del proceso de otorgamiento, sino se cumple no se podrá considerar a la carpeta lista para el proceso.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.08 5/6</b>
--	---------------------

**HALLAZGO N°5**

<b>Título</b>	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito
<b>Condición</b>	Se verificó los expedientes para el otorgamiento de créditos donde se establece un cumplimiento del 86%.
<b>Criterio</b>	En el manual de créditos se define el siguiente proceso de otorgamiento de créditos: Recepción de documentos Visita In - situ Determinación de ingresos Revisión del buró de crédito Decisión de aprobación o rechaza
<b>Causa</b>	Los encargados de Crédito no aplican los procesos definidos en el manual de créditos debido a que se descuidan las visitas in – situ y determinación de los ingresos.
<b>Efecto</b>	Incumplimiento del 14%
<b>Conclusión</b>	Del proceso de otorgamiento de crédito se fijó cinco pasos de los cuales dos no se han cumplido como se marca en la normativa, afectando de esta manera la devolución de los recursos a la Cooperativa.
<b>Recomendación</b>	Al Jefe de crédito: verificar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito realizando supervisiones permanentes al departamento de crédito.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>E.08 6/6</b>
--	---------------------

**HALLAZGO N°6**

<b>Título</b>	Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida
<b>Condición</b>	Se solicitó información sobre la aplicación del proceso de recuperación de cartera vencida fijándose un cumplimiento del 60%.
<b>Criterio</b>	En el manual de créditos se define el proceso de recuperación de créditos: Mora temprana uso de llamadas telefónicas. Mora intermedia se realiza visitas y primera notificación Mora avanzada se realiza visitas y segunda notificación Cobranza extrajudicial con la tercera notificación incluye al garante. Cobranza Judicial o realiza el abogado
<b>Causa</b>	El encargado de Crédito no supervisa el proceso de recuperación de cartera dejando llevar a los socios a una mora intermedia o avanzada por la no aplicación de los pasos.
<b>Efecto</b>	Incumplimiento del 40%
<b>Conclusión</b>	A pesar de que mantener un proceso definido del proceso de recuperación de cartera vencida, no se aplicaron los procesos dejando de lado la mora temprana y sola fijándose en ella cuando llega a mora intermedia o avanzada.
<b>Recomendación</b>	Al Jefe de crédito: exigir a los asesores de crédito el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida desde la primera etapa para evitar llegar al punto definido.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

#### 4.2.2.4 Comunicación de Resultados

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CR</b>
--	-----------

## **Programa de Comunicación de Resultados**

### **Objetivo:**

Emitir el informe final de auditoría de gestión con la presentación de conclusiones y recomendaciones.

<b>No.</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Ref.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Observación</b>
1	Elabore la notificación final del proceso de auditoría.	<b>CR.01</b>	<b>FCH</b>	
2	Realice el informe final de la auditoría de gestión.	<b>CR.02</b>	<b>FCH</b>	

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CR.01 1/1</b>
--	----------------------

Ambato, 17 de enero de 2017

Sr. Segundo Tuza Chisag

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA”.**

Presente:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es *notificarle el final de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., del año 2015*; se define como responsabilidad de la administración la entrega de la información sobre la gestión del período de estudios, mientras que mi responsabilidad es expresar una opinión sobre la misma, considerando la normativa que la regula.

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

Atentamente

Franklin Chuquiana

**AUDITOR**

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CR.02</b> <b>1/7</b>
--	----------------------------

## INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

### Motivo

Se realizó una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., con la finalidad de establecer el cumplimiento de los procesos y la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.

### Alcance

Se auditará los componentes; Talento humano, otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida.

### Objetivo

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, correspondiente al periodo 2015, para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, y efectividad en el cumplimiento de las metas.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CR.02 2/7</b>
--	----------------------

**Título:** Incumplimiento de los requisitos para el ingreso del personal

**Condición** Se verificó los expedientes del personal según lo que marca el reglamento interno de trabajo, se estableció que no se cumple con los requisitos con un promedio de 74.04%

**Criterio** En el reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.,

Art. 4. – Para el ingreso a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua con la finalidad de establecer el respectivo registro y control, todos los empleados deberán entregar a la Gerencia la siguiente documentación:

- a. Copia de la cedula de ciudadanía
- b. Copia de certificado de votación actualizada
- c. Record policial actualizado
- d. Partida de matrimonio
- e. Partida de nacimiento de los hijos
- f. Copia de cédula de identidad del cónyuge
- g. Curriculum vitae y documentos legalmente certificados
- h. Otros fijados para cada cargo.

**Conclusión** La Cooperativa cuenta con una normativa que regula al personal y se han fijado los ocho requisitos exigidos en el reglamento interno, solo se cumplió con la presentación del 74.04%.

**Recomendación** Al Jefe de Talento Humano: hacer cumplir con la presentación de los requisitos de ingreso y mantener legalizado el ingreso del personal a la Cooperativa.

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CR.02</b> <b>3/7</b>
--	----------------------------

**Título:** Incumplimiento de la jornada laboral

**Condición** Se verificó que tres empleados no han cumplido con la jornada laboral como marca el reglamento interno de trabajo.

**Criterio** En el reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.,

Art. 5. – Los empleados iniciarán sus labores puntualmente a partir de las 8h00 con la jornada equivalente a la máxima legalmente establecida con un exceso de 40 minutos para almuerzo señalado en el art. 47 del Código de trabajo...

Las faltas de puntualidad consistentes en más de seis atrasos de más de quince minutos, así como las faltas de asistencia por más de tres veces discontinuas y las faltas continuadas por más de tres días en un período mensual de labor, darán derecho a la Cooperativa para solicitar a la inspección de trabajo visto bueno para terminar la relación laboral en los términos del art. 169 numeral 1 del código de trabajo.

**Conclusión** Se ha fijado la jornada laboral y el cumplimiento del tiempo de trabajo que por tres empleados no se ha cumplido debidamente lo que afecta el desempeño de las actividades.

**Recomendación** Al Jefe de Talento Humano: monitorear el cumplimiento de la jornada laboral y aplicar sanciones cuando se establezca el incumplimiento de la misma

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CR.02</b> <b>4/7</b>
--	----------------------------

**Título:** Ausencia del cuadro de vacaciones

**Condición** Se verificó que ocho de trece empleados no ha sido incluido en el cuadro de vacaciones.

**Criterio** En el reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.,

Art. 7. – Los empleados de la Cooperativa tomarán sus vacaciones de acuerdo a lo establecido en el art. 69 del código de trabajo dentro del cuadro de vacaciones elaborado por la Gerencia, el cual debería ser elaborado y aprobado el 15 de enero para el primer semestre del año en curso y hasta el 15 de julio para el segundo semestre...

**Conclusión** Se ha fijado que debe cada período mantener un cuadro de vacaciones donde se incluya a la totalidad del personal, a fin de que tengan sus vacaciones de manera organizada, pero no se ha incluido a la totalidad de los empleados como fija la normativa.

**Recomendación** Al Gerente: incluir a la totalidad de los empleados en el cuadro de vacaciones para su salida en forma organizada.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CR.02</b> <b>5/7</b>
--	----------------------------

**Título:** Incumplimiento de los requisitos

**Condición** Se verificó los expedientes de 10 microcréditos que deben cumplir con 7 requisitos, se pudo establecer que solo se cumplió en un 81.43%.

**Criterio** En el manual de créditos se define los siguientes requisitos:

Ser socio activo

Haber depositado el encaje correspondiente.

Servicio básico.

Documentos que regularicen los ingresos.

Copia de cedula de identidad y papeleta de votación.

Copia del RUC

Documentos de conyugue

**Conclusión** Se ha fijado en el manual de créditos requisitos para que lo socios tengan acceso a los créditos, que no se han cumplido debido a que faltan requisitos como pago del servicio básico y documentos que legalicen los ingresos que son aval de los créditos.

**Recomendación** Al Jefe de crédito: hacer cumplir con la presentación de los requisitos de crédito previo al ingreso del proceso de otorgamiento, sino se cumple no se podrá considerar a la carpeta lista para el proceso.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC/LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CR.02</b> <b>6/7</b>
--	----------------------------

**Título:** Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito

**Condición** Se verificó los expedientes para el otorgamiento de créditos donde se establece un cumplimiento del 86%.

**Criterio** En el manual de créditos se define el siguiente proceso de otorgamiento de créditos:

Recepción de documentos

Visita In - situ

Determinación de ingresos

Revisión del buró de crédito

Decisión de aprobación o rechaza

**Conclusión** Del proceso de otorgamiento de crédito se fijó cinco pasos de los cuales dos no se han cumplido como se marca en la normativa, afectando de esta manera la devolución de los recursos a la Cooperativa.

**Recomendación** Al Jefe de crédito: verificar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito realizando supervisiones permanentes al departamento de crédito.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2015.</b>	<b>CR.02 7/7</b>
--	----------------------

**Título:** Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida

**Condición** Se solicitó información sobre la aplicación del proceso de recuperación de cartera vencida fijándose un cumplimiento del 60%.

**Criterio** En el manual de créditos se define el proceso de recuperación de créditos:

- Mora temprana uso de llamadas telefónicas.
- Mora intermedia se realiza visitas y primera notificación
- Mora avanzada se realiza visitas y segunda notificación
- Cobranza extrajudicial con la tercera notificación incluye al garante.
- Cobranza Judicial o realiza el abogado

**Conclusión** A pesar de que mantener un proceso definido del proceso de recuperación de cartera vencida, no se aplicaron los procesos dejando de lado la mora temprana y sola fijándose en ella cuando llega a mora intermedia o avanzada.

**Recomendación** Al Jefe de crédito: exigir a los asesores de crédito el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida desde la primera etapa para evitar llegar al punto definido.

Elaborado por: <b>FCH</b>	Fecha: <b>07/10/2016</b>
Supervisado por: <b>VC / LO</b>	Fecha: <b>21/02/2017</b>

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, pertenece al sistema financiero solidario del país, se ha presentado problemas relacionados con el incumplimiento del proceso de otorgamiento y recuperación de cartera lo que afectado el correcto desempeño por no alcanzar las metas previstas de la organización.
- A pesar de contar con una normativa que la regule no se cumple con los pasos registrados en dicho documento y dejando varios requisitos sin ser presentados sobre todo para la colocación de lo que ha perjudicado la recuperación por el desconocimiento de donde ubicar a los socios y como poder acceder a su información.
- En lo referente al talento humano se estableció que desde su ingreso no se cumplido con el proceso por lo que el personal que laboran en la organización no cuenta con el respaldo para la realización de sus funciones, teniendo en cuenta que las personas contratadas no legalizan su permanencia ni se ha establecido su capacidad para ejercer el cargo previo a su contratación.

## RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda., al contar con una normativa deben realizarse procesos de capacitación en los cuales den a conocer cuáles son los responsables de cada acción y que deben hacer para alcanzar un correcto desempeño de sus funciones, para posteriormente aplicar sanciones si se reportan nuevamente dichos incumplimientos.
- En el proceso de otorgamiento de créditos se establece pasos y requisitos a cumplir por lo que se debe cumplir, si no se llegara a cumplir un paso se quedara sin efecto el proceso, adicionalmente se establece que los expedientes de créditos deben contener la evidencia documental de su cumplimiento.
- Al encargado del talento humano se le recomienda exigir, al personal la presentación de los requisitos para ingresar como funcionario, y realizar evaluaciones periódicas a fin de conocer su desempeño y si es el caso proceder a capacitar y motivar al personal para que cumplan con las metas establecidas por la alta Gerencia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, Y. L. (2012). *Auditoría Integral*. 2da. Bogota: Ecou Ediciones.
- Cardoso, H. (2006). *Auditoría del sector solidario. Aplicación de normas internacionales*. Bogotá: 2da edición.
- CGE. (2012). *Guía metodologica de Auditoría de gestión*. Quito.
- Chriss, N. j. (2008). *Auditoria Administrativa* .
- Estupiñan, G. R. (2006). *sistema de control interno*. Bogota: Econ. Edicion.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Pràctico de Auditoria*. Barcelona: 3ra edición.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión*. Quito: 4ta ed. Abya Yela.
- Mantilla, S. (2011). *Control Interno Informe COSO*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Marin, S., & Martinez, F. (2003). *Contabilidad Bancaria. Financiera, de Gestión y Auditoría*. Madrid: Pirámide .
- Paraninfo, A. d. (2009). *Auditoría un enfoque Practico*. Madrid.
- Torres, B. (2006). *Metodología de la Investigación*. MÉXICO: 2da edición. Leticia.
- Sotomayor, A. (2012). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson .
- Díaz, S. G. (2008). *Auditoria*. [http://auditsonmer.blogspot.com/2008/10/antecedentes-historicos-de-la-auditora\\_16.html](http://auditsonmer.blogspot.com/2008/10/antecedentes-historicos-de-la-auditora_16.html)
- Gironzini, A. C. (2015). *tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer*. <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158->
- Paredes, A.M. (2009). *Fases de Auditoría*. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/3/CAPITULO%202>.
- Ruíz, J. (2014). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de <http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/>

## ANEXOS

Anexo 1: Logo de la Cooperativa

