



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

TIPO: Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA, DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2016.**

AUTORA:

ELIZABETH MARLENE QUINLLI SAEZ

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Elizabeth Marlene Quinli Saez quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lic. Mgs. Mónica Elina Brito Garzón
DIRECTORA

Ing. Juan Carlos Castillo
MIEMBRO

CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 25 de julio de 2018

Elizabeth Marlene Quinlli Saez
C.I.0603777749

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Titulación, a Dios a mis padres, hermanos y familia.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres Oswaldo Quinlli y Mariana Saez, a mis hermanos Mario y Álvaro, quienes a lo largo de mi carrera han velado por mi bienestar y educación siendo mi gran apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Es por ello que soy lo que soy ahora.

Los amo con mi vida.

Elizabeth Marlene Quinlli Saez

AGRADECIMIENTO

A la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO, a la Licda. Mónica Elina Brito, Directora de mi Trabajo de Titulación, al Ing. Juan Carlos Castillo Moya, Miembro de la misma, por haberme ayudado con sus conocimientos para poder culminar mi Trabajo de Titulación.

A mis Maestros quienes me enseñaron e inculcaron los valores para ser una mejor persona, quienes a lo largo de este tiempo me han orientado con sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de mi Trabajo de Titulación, la cual ha finalizado llenando todas nuestras expectativas.

Por último y no menos importante a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA” de la ciudad de Riobamba por el apoyo y respaldo recibido en todo este tiempo

Elizabeth Marlene Quinlli Saez

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Certificado de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de gráficos	xii
Resumen	xiv
Abstract.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes históricos.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	12
2.2.1 Auditoría	12
2.2.1.2 Objetivos de la Auditoría	13

2.2.1.3	Importancia de la Auditoría	14
2.2.1.4	Características de la Auditoría	14
2.2.1.5	Clasificación de la Auditoría	15
2.2.2	Gestión.....	15
2.2.3	Auditoría de Gestión.....	16
2.2.3.2	Propósitos y objetivos de la Auditoría de Gestión	17
2.2.3.3	Alcance de la Auditoría de Gestión.....	18
2.2.3.4	Importancia de la Auditoría de Gestión	19
2.2.3.5	Fases de la Auditoría de Gestión.....	20
2.2.4	Indicadores de Gestión	23
2.2.4.2	Clasificación de los Indicadores	24
2.2.4.3	Uso de indicadores en Auditoría de Gestión	26
2.2.5	Auditoría Financiera	27
2.2.6	Auditoría Operativa	27
2.2.7	Auditoría Ambiental	27
2.2.8	Auditoría Forense.....	27
2.2.9	Auditoría Gubernamental.....	27
2.2.10	Auditoría Tributaria	28
2.2.11	Evidencias	28
2.2.12	Papeles de Trabajo	28
2.2.13	Marcas de Auditoría	28
2.2.14	Hallazgos de Auditoría.....	28
2.2.15	Control Interno	29
2.2.16	Programa de Auditoría	29
2.2.17	Riesgo de Auditoría	30
2.2.18	Auditor.....	30
2.3	IDEA A DEFENDER.....	30
2.4	VARIABLES.....	30

2.4.1	Variable Dependiente	30
2.4.2	Variable Independiente	30
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		31
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1	Modalidad Cuantitativa.....	31
3.1.2	Modalidad Cualitativa	31
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.1	Investigación Bibliográfica – Documental	31
3.2.2	Investigación de Campo.....	32
3.2.3	Investigación Descriptiva.....	32
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.3.2	Muestra.....	33
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	33
3.4.1	Métodos.....	33
3.4.2	Técnicas de Investigación.....	34
3.5	RESULTADOS.....	35
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	49
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		50
4.1	AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2016.....	50
4.1.1	Índice de auditoría.....	50
4.1.2	Marcas de auditoría.....	51
4.2	CONOCIMIENTO PRELIMINAR.....	58
4.3	FASE II- EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO.....	66
4.4	FASE III- EJECUCIÓN.....	79
4.5	FASE IV- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	105
CONCLUSIONES		111
RECOMENDACIONES		112

BIBLIOGRAFÍA.....	113
ANEXOS.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda.	33
Tabla 2: Estructura organizacional.....	36
Tabla 3: Existencia de manuales y reglamentos.....	37
Tabla 4: Existencia de un sistema de Control Interno.....	38
Tabla 5: Control de procesos administrativos.....	39
Tabla 6: Conocimiento de las funciones y responsabilidades.....	40
Tabla 7: Capacitación permanente del personal.....	41
Tabla 8: Componentes del Control Interno.....	42
Tabla 9: Disponibilidad de un Reglamento Interno de Trabajo.....	43
Tabla 10: Ejecución de una Auditoria de Gestión.....	44
Tabla 11: Auditoria de Gestión.....	45
Tabla 12: Auditoria de Gestión en la optimización de recursos.....	46
Tabla 13: Auditoria de Gestión en la consecución de niveles de eficiencia y eficacia.....	47
Tabla 14: Auditoria de Gestión ayudaría en la toma de decisiones.....	48
Tabla 15: Operacionalización de la variable dependiente.....	49
Tabla 16: Operacionalización de la variable independiente.....	49
Tabla 17: Índice de auditoría.....	50
Tabla 18: Marcas de auditoría.....	51
Tabla 19: Confianza riesgo – ambiente de control.....	69
Tabla 20: Ponderación ambiente de control.....	69
Tabla 21: Confianza riesgo – evaluación del riesgo.....	71
Tabla 22: Ponderación evaluación del riesgo.....	71
Tabla 23: Confianza riesgo – actividades de control.....	73
Tabla 24: Ponderación – actividades de control.....	73
Tabla 25: Confianza riesgo – información y comunicación.....	75

Tabla 26: Ponderación – información y comunicación.....	75
Tabla 27: Confianza riesgo – monitoreo y supervisión.....	77
Tabla 28: Ponderación - monitoreo y supervisión	77
Tabla 29: Confianza riesgo – finanzas y contabilidad	81
Tabla 30: Ponderación – finanzas y contabilidad.....	81
Tabla 31: Confianza riesgo - tecnología	85
Tabla 32: Ponderación - tecnología.....	85
Tabla 33: Confianza riesgo - operaciones	89
Tabla 34: Ponderación - operaciones	89
Tabla 35: Confianza riesgo - negocios.....	95
Tabla 36: Ponderación – negocios	95
Tabla 37: Confianza riesgo – servicios administrativos.....	99
Tabla 38: Ponderación – servicios administrativos.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso de la Auditoría de Gestión.....	20
Gráfico 2: Indicadores de Gestión.....	23
Gráfico 3: Estructura organizacional	36
Gráfico 4: Existencia de manuales y reglamentos	37
Gráfico 5: Existencia de un sistema de Control Interno.....	38
Gráfico 6: Control de procesos administrativos	39
Gráfico 7: Conocimiento de las funciones y responsabilidades.....	40
Gráfico 8: Capacitación permanente del personal.....	41
Gráfico 9: Componentes del Control Interno.....	42
Gráfico 10: Disponibilidad de un Reglamento Interno de Trabajo	43
Gráfico 11: Ejecución de una Auditoria de Gestión	44
Gráfico 12: Auditoria de Gestión.....	45
Gráfico 13: Auditoria de Gestión en la optimización de recursos	46
Gráfico 14: Auditoria de Gestión en la optimización de recursos	47
Gráfico 15: Auditoria de Gestión ayudaría en la toma de decisiones	48
Gráfico 16: Estructura de la cooperativa.....	55
Gráfico 17: Confianza riesgo – ambiente de control.....	69
Gráfico 18: Confianza riesgo- evaluación del riesgo	71
Gráfico 19: Confianza riesgo - actividades de control.....	73
Gráfico 20: Confianza riesgo – información y comunicación	75
Gráfico 21: Confianza riesgo – monitoreo y supervisión	77
Gráfico 22: Confianza riesgo – finanzas y contabilidad	81
Gráfico 23: Confianza riesgo – departamento de tecnología	85
Gráfico 24: Confianza riesgo - operaciones.....	89

Gráfico 25: Flujograma proceso crédito	92
Gráfico 26: Confianza riesgo - negocios.....	95
Gráfico 27: Confianza riesgo - servicios administrativos	99

RESUMEN

La presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2016., se realizó con el objetivo de llegar a conocer las debilidades existentes en las actividades que desarrolla la mencionada entidad financiera. El desarrollo de la auditoría consideró la ejecución de cuatro fases en las que se organizó la información para la evaluación detallada de los procedimientos administrativos ejecutados durante el periodo 2016, las mismas que obedecen a las disposiciones emitidas por las políticas internas además de la normativa establecida por la Secretaria de Economía Popular y Solidaria como ente de control para este tipo de organizaciones. El examen de auditoría determinó que la cooperativa presenta dificultades en cuanto al desconocimiento del rendimiento financiero ya que no se han diseñado indicadores que muestren el comportamiento sobre las actividades de colocación y recuperación de los recursos económicos proporcionados a los asociados, por otra parte el personal no ha sido evaluado en su desempeño laboral situación que compromete los niveles de eficiencia del recurso humano, siendo estos inconvenientes que deben ser corregidos para alcanzar un mejor nivel de gestión de la cooperativa. Los resultados me han llevado a la conclusión de que los directivos deben adoptar medidas correctivas por lo se recomienda dar cumplimiento a las sugerencias emitidas en el informe final de auditoría de gestión a la COAC Fernando Daquilema.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA> <SECRETARIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA> < EFICIENCIA> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Lic. Mgs Mónica Elina Brito Garzón
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present Audit of Management of the “Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, from the city of Riobamba, Chimborazo province, period 2016, was carried out with the objective of getting to know the existing weaknesses in the activities carried out by the aforementioned financial institution. The development of the audit considered the execution of four phases in which the information of the administrative procedures executed during the 2016 period was organized, the same that obey to the dispositions issued by the internal policies besides to the regulations established by the Secretaría de Economía Popular y Solidaria which is control entity for this type of organizations. The audit examination determined that the institution presents difficulties in terms of lack of knowledge of financial performance since indicators have not been designed to show the behaviour of the placement and recovery activities of the economic resources provided to the associates, in addition the personnel has been evaluated in their work performance, situation that compromises the levels of human resource efficiencies. It is concluded that the managers must adopt corrective measures, in this regard it is recommended to comply with the suggestions issued in the final management audit report to the COAC Fernando Daquilema.

Keywords: Economic and Administrative Sciences, Management Audit, Internal Policies, Financial Performance, Efficiency, Riobamba (Canton)

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión nos ayuda a medir el grado de cumplimiento de los objetivos mediante las evidencias encontradas.

Esta investigación será un análisis de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., periodo 2016., el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: EL PROBLEMA. - Podemos encontrar las dificultades que la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., presenta, una de ellas es el no haber realizado auditorías internas razón por la cual se desconoce el grado alcanzado del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, parte de este capítulo es el contenido del aspecto justificativo y los objetivos que se pretende lograr con la ejecución de la auditoría de gestión.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL. - En este se sustenta teóricamente el uso de bibliografía especializada la cual se encuentra respaldada por autores reconocidos de auditoría de gestión, los cuales sirven como guía para la ejecución de las distintas etapas y la obtención de información que se realiza por medio de las técnicas de auditoría, el uso de marcas, y la aplicación de indicadores.

Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO. - Podemos encontrar el marco metodológico, en el cual se encuentran detallados los métodos, técnicas e instrumentos que serán utilizados en la obtención de información la cual nos servirá para el desarrollo de la auditoría de gestión.

Capítulo IV: MARCO PROPOSITIVO. - Se encuentra la parte final de la auditoría y aquí se muestra el desarrollo práctico, el contenido se enfoca al diagnóstico, análisis e interpretación de resultados del examen, al determinar las debilidades encontradas en los procesos examinados se conoce con certeza los niveles de gestión alcanzados por la institución en el tiempo sujeto a evaluación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Macro contexto

En nuestro país el sistema cooperativista de ahorro y crédito describe un rol fundamental dentro del sistema financiero, constituyéndose como sector cooperativo de economía popular y solidaria en un ejemplo de superación y crecimiento, pese a los problemas que se han presentado en el desarrollo de sus actividades operativas, administrativas y económicas; como es el caso de la crisis financiera que se vivió a finales de los años noventa, con el feriado bancario en donde muchas entidades bancarias e instituciones financieras cerraron sus puertas, perjudicando a cientos de miles de clientes.

A partir de esta situación que se dio en el mercado financiero ecuatoriano, el sistema cooperativista se ha fortalecido, por lo cual se aprovechó esta circunstancia ofreciendo servicios de calidad a sus socios, agilidad en sus procesos, demostrando solidez y solvencia; lo que le ha permitido mantener un crecimiento sostenible, cubriendo con sus diversos servicios a casi todos los sectores de la economía.

Meso contexto

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, que reemplazó a la Ley de Cooperativas, entró en vigencia el 10 de mayo del año 2011; en febrero del 2102 entra en vigencia el reglamento a esta nueva ley. Adicionalmente desde el mes de agosto del 2014 se encuentra en vigencia el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF).

Bajo este marco legal la entidad de control, esto es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) supervisa y controla a nivel nacional todo el sistema cooperativista y principalmente el de ahorro y crédito, mediante disposiciones y

regulaciones para la constitución, funcionamiento, operatividad, liquidación, entre otros aspectos; impulsando su crecimiento, desarrollo y estabilidad.

Por sus propias características de funcionamiento el sector cooperativista en el Ecuador y especialmente en la provincia de Chimborazo, en donde se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., debe implementar y gestionar sus propios sistemas de control y evaluación de sus actividades operativas, administrativas, económicas y financieras, con la finalidad de obtener resultados positivos; logrando indicadores de eficiencia, efectividad, eficacia y economía.

Micro contexto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, como agente intermediario en la captación y colocación de dinero, aporta al desarrollo de los diferentes sectores económicos, orientando y canalizando los recursos provenientes de la institución, hacia los sectores productivos y de consumo.

La institución trabaja con transparencia lo cual refleja la credibilidad hacia sus socios, por su forma de administración de los recursos, orientando los capitales en la colocación de créditos, trabaja para que los socios le den el uso adecuado y correcto a los recursos financieros que obtienen de los créditos y no realicen una mala inversión del dinero.

La Cooperativa desde su creación en el año 2005, ha tenido un crecimiento importante en cuanto a captaciones y colocación de crédito, sin embargo, en estos últimos años el nivel de administración se ha visto mermado por el conjunto de falencias existentes, entre las cuales se presentan las siguientes:

- Falta de una planificación estratégica y operativa
- Un sistema de manejo contable financiero inadecuado
- Falta de control interno en las operaciones crediticias y administrativas
- Excesivo índice de cartera vencida
- Falta de procedimientos en cada una de las actividades

- Falta de un sistema de control interno adecuado que permita evaluar a la cooperativa mediante el riesgo.
- Inadecuado funcionamiento en donde se tomará en cuenta algunos parámetros como definición de cartera vencida y gestión financiera, que abarquen el análisis de riesgo de préstamos, calificaciones de crédito, cartera irregular, análisis de segmentos de riesgo de crédito y estrategias de activos crediticios.
- Inadecuado manejo de la contratación de personal
- Organigrama estructural inadecuado

Principalmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, no se ha efectuado una Auditoría de Gestión oportuna, que permita conocer los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía, en el mejoramiento de los resultados de la entidad cooperativista.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la Auditoría de Gestión, incidirá en los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2016?

1.1.2 Delimitación del Problema

Delimitación Espacial:

La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Delimitación temporal:

Ejercicio económico comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2016.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

El presente trabajo investigativo se justifica su aporte teórico por cuanto su realización indica que para construir el marco teórico referencial se revisaron las diferentes corrientes teóricas relacionadas con la Auditoría de Gestión, el control de procesos, el control interno, las etapas en la ejecución de una auditoría, entre otros aspectos; con todo esto el objetivo es medir los niveles de eficiencia, efectividad y eficacia de la Institución Financiera.

Para el efecto se hizo uso de manuales internos de la institución, leyes, normas y reglamentos, entre otros; que al final permitirán la construcción del marco teórico del trabajo de titulación. Para el efecto se revisaron libros, trabajos de titulación, artículos científicos, páginas web, entre otros.

Justificación práctica

La presente investigación es de importancia para el desarrollo de las actividades administrativas, operativas y económicas de la entidad cooperativa, ya que permitió conocer la situación real de la institución financiera popular en cuanto a conocer los procesos administrativos y de gestión, fortaleciendo las políticas y procedimientos de las operaciones crediticias y de captaciones, que ayudo a fortalecer la gestión empresarial en general.

La Auditoría de Gestión realizada en la Cooperativa Fernando Daquilema, permitió a la misma conocer su realidad actual mediante un análisis institucional identificando sus ventajas, limitaciones, riesgos, y oportunidades, y una vez identificados establecer un conjunto de acciones que permitan corregir las diversas falencias y riesgos.

Bajo este contexto también resulta importante el análisis que se desarrolló sobre la idoneidad del personal que presta sus servicios en la Institución, pues indudablemente los beneficios señalados anteriormente resultan más eficientes dependiendo de la ética,

inteligencia, responsabilidad, honestidad y dedicación de todas las personas que laboran en las diferentes unidades administrativas y técnicas de la Cooperativa.

Finalmente se puede señalar que los aspectos más trascendentales para la Cooperativa, no están dados únicamente en el hecho de mejorar internamente las actividades que se desarrollan en la misma, sino que su importancia recae además en la optimización y mejoramiento de los servicios que se otorga a los socios, recobrando de esta manera la imagen de una institución financiera sólida y capaz de enfrentar los cambios a los cuales es vulnerable el sistema financiero en el Ecuador.

Justificación académica - metodológica

El desarrollo de esta investigación se justifica académicamente porque permitió poner en práctica los conocimientos y experiencias adquiridas durante toda la formación universitaria en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, que la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ofrece a la comunidad estudiantil del Ecuador; principalmente temas relacionados con los trabajos de titulación que exige la institución educativa superior.

Adicionalmente el presente trabajo de investigación tiene como aporte metodológico el diseño de un sistema de trabajo que puede ser utilizado por futuros investigadores del tema de la auditoría de gestión, evaluación de los procesos de control administrativos, obteniéndose diferentes indicadores de gestión que permitan medir los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, para contar con una herramienta para generar grados de confiabilidad, reducción de costos, minimización de riesgos, simplificación de tareas, esto conlleva a tomar decisiones adecuadas por parte de los directivos de la organización cooperativista.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando

Daquilema, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2016, a través de la aplicación de procesos técnicos, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa, mediante el análisis FODA, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.
- Aplicar las técnicas, métodos y fases de la Auditoría de Gestión, a través de la utilización de mecanismos científicos, con la finalidad de descubrir hallazgo.
- Emitir el informe de la Auditoría de Gestión, con los hallazgos encontrados, presentando las recomendaciones correspondientes, para la toma de decisiones oportunas de los directivos y ejecutivos de la entidad cooperativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes históricos

La falta de opciones de trabajo y la financiación de actividades productivas en las diferentes comunidades de la provincia de Chimborazo, por parte del sistema financiero tradicional como son los bancos, cooperativas de ahorro y crédito, financieras, mutualistas, entre otras de la ciudad de Riobamba, la población indígena de la parroquia de Cacha y Chimborazo, formaron parte de la gran masa migratoria a las principales ciudades del Ecuador como Quito y Guayaquil y a otros países vecinos como Colombia y Venezuela.

El problema descrito en el párrafo anterior, representó una de las oportunidades y razón fundamental para que la población indígena de la parroquia de Cacha en el cantón Riobamba, se una y decida la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito que al inicio era una caja de ahorro llamado “Banco Puruwa Cacha”, con identidad indígena y cultural en servicio a los sectores más necesitados. El grupo de fundadores asesorados por el Fondo Ecuatoriano Populorum Progresio (FEPP), en el año 1990 se legaliza y se forma la Cooperativa de Desarrollo Comunal Fernando Daquilema, enmarcado en esa época en la Ley de Cooperativas, de aquí que nace la necesidad de una organización cooperativista con ideales para mejorar las condiciones de vida de la gente indígena.

Bajo este contexto en el año 2005, líderes pobladores de la parroquia Cacha, iniciaron con el proyecto de Banco Puruhà, como elemento inicial para la futura constitución de la Cooperativa, para lo cual organizaron una estructura Administrativa y Financiera, iniciando sus operaciones con una oficina matriz en la parroquia Cacha. Posteriormente en el año 2009 se abre una agencia en el mercado La Condamine de la ciudad de Riobamba, seguidamente se abren agencias en las ciudades de Quito, Guayaquil, Santo Domingo de los Tsáchilas, Santa Elena y Machala.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se constituyó de forma legal el 25 de julio del año 2005, mediante acuerdo ministerial 0041 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 4838. Corresponde a una institución financiera de economía popular y solidaria controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que trabaja bajo el marco de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

Actualmente la Cooperativa, desarrolla operaciones en seis provincias (Chimborazo, Guayas, Pichincha, Santo Domingo de los Tsáchilas, Santa Elena y El Oro), territorios en los cuales, principalmente atiende en sus cabeceras cantonales. Así, cuenta con dos agencias en Riobamba (La Matriz y La Condamine); tres en Quito (Quito Centro, Quito Sur y Quito Norte); dos agencias en Guayaquil (Guayaquil Centro y Guayaquil Norte); una agencia en La Libertad; una agencia en Santo Domingo de los Tsáchilas; una agencia en Guamote, una agencia en Alausí, una agencia en Machala y, una oficina en la cabecera parroquial de Cacha; las mismas que se encuentran interconectadas en tiempo real, permitiendo un servicio integrado y oportuno a nivel de cualquier sistema financiero – bancario

Durante estos doce años de actividad económica la Cooperativa, viene laborando en beneficio de mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la provincia de Chimborazo y del Ecuador, proporcionando servicios de calidad a más de 50.000 socios.

Para efecto de tratar los antecedentes investigativos del presente estudio, se ha consultado varios trabajos de titulación de las universidades y escuela politécnicas del Ecuador, en relación de la Auditoria de Gestión, en diferentes empresas y entidades públicas y privadas.

(Toaquiza, 2015), en su trabajo de titulación denominado “Auditoria de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo y su incidencia en la optimización de recursos para el periodo de julio a diciembre del 2013”, manifiesta que:

El estudio inicia haciendo una revisión de los datos generales de la entidad cooperativa, su reseña histórica, la revisión de la base legal, objetivos, políticas, valores, misión, visión, productos y servicios que oferta a sus clientes; posteriormente se realiza la estructura para esquematizar las fases y etapas principales de la Auditoría de Gestión, iniciando con la evaluación de la planificación preliminar, planificación específica, la ejecución y finalmente la comunicación de resultados a los directivos de la Cooperativa. A continuación, se describe la misión, visión, objetivos y las principales funciones que desempeña el departamento de Créditos y Cobranzas.

Como capítulo principal se desarrolla la Auditoría de Gestión, a través de la aplicación de técnicas y procedimientos que se determina en los componentes del área de crédito y cobranzas, en donde se ubican las deficiencias y problemas en las dependencias administrativas y operativas, para sacar las conclusiones y generar las recomendaciones, para formular las conclusiones y recomendaciones.

Las principales conclusiones del estudio indican que: Por parte del Gerente General no ha establecido procesos de control interno en el área de crédito y cobranzas lo que ha incidido en la gestión eficiente y económica de la cooperativa. Adicional el Jefe de Crédito no ha dispuesto la verificación por parte de los asesores de los documentos habilitantes y que respalden las operaciones de crédito; y que como consecuencias de lo anterior las operaciones de crédito se demoran en ser desembolsadas.

(Curillo, 2016), en su trabajo de titulación denominado “Auditoría de Gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Rural de Pilahuín del cantón Ambato de la provincia de Tungurahua, período 2015”, afirma que:

El estudio inicia con una revisión del marco teórico, en donde se dan a conocer los diferentes conceptos en relación con la Auditoría de Gestión y las diferentes fases de la auditoría para su ejecución. También se aborda la metodología de trabajo, siendo este un trabajo de carácter descriptivo y de campo, basados en los métodos de investigación como el método inductivo - deductivo.

Para el desarrollo de la propuesta de trabajo se utilizaron importantes elementos como el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA), el presupuesto de

ingresos y gastos, evaluados en base a las normas de control interno de la Contraloría General de Estado. Finalmente se definieron varios indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los instrumentos de trabajo esto es el PEI, el POA y los presupuestos, lo que permitió medir el desempeño integral de la entidad pública, midiendo la optimización de los recursos.

Sus principales conclusiones, indican que: Para la realización de una Auditoría de Gestión es importante utilizar pruebas de cumplimiento que se apliquen a las principales actividades que se dan en la institución pública, y que la auditoría siendo un examen no ha sido utilizado por las autoridades y directivos del GAD de Pilahuin. Además, se concluyó que no se pudieron conseguir las metas planteadas debido a la falta de procesos que guíen las diferentes actividades del personal. Finalmente se manifiesta que debido a la ineficiente gestión de los directivos del GAD no se ha conseguido recursos monetarios de diferentes fuentes, las mismas que permitan planificar y ejecutar las obras en beneficio de la comunidad.

(Ayol, 2017), en su trabajo de titulación denominado “La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del período enero a diciembre del 2015”, indica en su parte principal el desarrollo de su trabajo:

La Auditoría de Gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., se realizó con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el desempeño de las actividades del personal de la Cooperativa y para medir los objetivos y metas institucionales.

Mediante el uso del control interno y del COSO I se aplicaron cuestionarios previamente estructurados para conocer las fallas que le permitan a la entidad cooperativa determinar los hallazgos y evidencias. Al final el estudio recomienda que se realice al menos una vez al año una Auditoría de Gestión, que sirva para determinar las falencias y buscar las mejoras posibles, también para mejorar su desempeño aspirando mejorar la administración y los objetivos institucionales.

Sus principales conclusiones indican que la entidad Cooperativa no ha ejecutado una Auditoría de Gestión, para determinar los niveles de eficiencia y eficacia para conocer los objetivos, permitiendo a los directivos de la Coac tomar las mejores decisiones. Otra conclusión importante afirma que luego del estudio se pudo verificar que la Cooperativa no dispone de un sistema de control interno, impidiendo cumplir con eficiencia las diferentes actividades y eventualidades.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen.

De acuerdo a lo manifestado por (Arens, Randal, & Mark, 2007). Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.

Para (Madariaga, 2004) en relación a la temática indica que:

La auditoría en general es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar, si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas. (p. 56)

En base a los conceptos citados anteriormente sobre el tema, podemos indicar que la auditoría constituye un examen, una evaluación, de carácter integral, objetiva y sistemática, de las operaciones administrativas, operativas, financieras de una entidad sea esta pública o privada, con la finalidad de encontrar hallazgos o falencias, que

mediante el estudio sean corregidos, producto de lo cual se desarrolla un informe para que los directivos tomen las decisiones más adecuadas.

2.2.1.2 Objetivos de la Auditoría

De acuerdo a (Madariaga, 2004), los principales objetivos que pretende conseguir la disciplina de la auditoría son:

- Proporcionar a la dirección y a los propietarios de la empresa unos estados financieros certificados por una autoridad independiente e imparcial.
- Proporcionar asesoramiento a la gerencia y a los responsables de las distintas áreas de la empresa en materia de sistemas contables y financieros, procedimientos de organización y otras numerosas fases de la operación de una empresa.
- Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.
- Servir de punto de partida en las negociaciones para la compraventa de acciones de una empresa.
- Liberar implícitamente a la gerencia de sus responsabilidades de gestión.
- Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.
- Por último, en los países de transparencia fiscal, sirve de base objetiva para determinar el gravamen fiscal.
- Esa relación de objetivos no pretende ni ser exhaustiva ni establecer un orden de referencia. Este último dependerá de los objetivos concretos de cada auditoría. (p. 46)

De acuerdo a la anterior conceptualización, se puede establecer que el objetivo principal de una Auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

2.2.1.3 Importancia de la Auditoría

La auditoría como ciencia y arte tiene gran importancia en la Gestión de una entidad sea esta pública o privada, debido entre otros a los siguientes aspectos:

- La aplicación de sus diferentes técnicas, herramientas y procedimientos permite determinar la eficiencia, efectividad y economía en los procesos administrativos y operativos de la empresa.
- La aplicación de los procedimientos permite ahorrar tiempo, recursos y costos en la organización.
- Se puede conseguir mayor productividad en las actividades, así como calidad y competitividad en el desarrollo de procesos en la empresa.
- Ayuda a corregir las fallencias encontradas para mejorar los procedimientos de control.

2.2.1.4 Características de la Auditoría

A la Auditoría le caracteriza una serie de factores, los mismos que le hacen una aplicación particular a esta ciencia académica. A continuación, se presentan las principales características.

- Realizada en forma analítica y sistemática
- Debe tener sentido crítico e independencia por parte del profesional
- Es evaluativa en la cual efectúa la comparación sobre lo examinado
- Debe existir un sistema de información

- El auditor debe tener conocimiento sobre la estructura y funcionamiento
- Debe comunicarse lo hallado con el fin de dar soluciones a los errores de la organización.
- Dar soluciones pertinentes. (Rodríguez, 2010, p. 10)

2.2.1.5 Clasificación de la Auditoría

De acuerdo a (Coral, 2012), sobre la clasificación de la Auditoría manifiesta que se deben considerar las siguientes:

“Interna:

- ✓ Es el examen crítico, detallado y sistemático de la organización, realizado por un profesional de la empresa, la empresa para realizar la auditoría interna debe tener un auditor interno el mismo que evalúa constantemente el control de las operaciones, sugiere mejoramiento óptimo con métodos y técnicas de control interno que le permitan detectar los errores cometidos en el transcurso de sus operaciones.

Externa:

- ✓ Es el examen crítico, detallado y sistemático de la organización, realizado por un profesional que no tenga vínculos con la empresa, pues existen auditores externos pertenecientes a firmas de auditoría que realizan este tipo de examen para encontrar los hallazgos de auditoría emitiendo un informe o dictamen con independencia profesional a terceros, formulando sugerencias para su mejoramiento, la auditoría externa evalúa cualquier sistema de información de la organización y emite una opinión independiente sobre los mismos.

2.2.2 Gestión

La actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos. En el desarrollo de la

dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa, lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y del proceso de una buena dirección empresarial. (Blanco., 2012, p. 394).

La (Contraloría General del Estado, 2013), en su Manual de Auditoría de Gestión en relación al tema, afirma:

- Gestión es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad.
- Gestión comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia. (p. 3)

2.2.3 Auditoría de Gestión

Auditoría de Gestión según el criterio de (Maldonado, 2011) indica que se refiere a:

- La conclusión general del auditor sobre el accionar contrastando sus 5 Es contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para las operaciones específicas y para el campo técnico de actividad.
- Una revisión por un auditor asesorada por profesionales de otras disciplinas, cuando sea necesario, aplicando criterio técnico gerencial sin extenderse a las áreas muy especializadas.

- Un proceso de evaluaciones que concluyen con la formulación de una opinión sobre las 5 Es de las decisiones de los administradores y funcionarios de la entidad, durante un período.
- Un examen y evaluación global, en forma comprensiva de las 5 Es de la administración integral de la entidad.
- Un examen dirigido a asesorar a la entidad que no ha logrado el cumplimiento de las 5 Es.
- Un examen propositivo de recomendaciones para posible mejoras en las 5 Es eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología. (Maldonado 2011, p. 34)

La auditoría de gestión es una herramienta de ayuda para los gerentes, por cuanto va dirigida a evaluar las fortalezas y debilidades de una organización estableciendo las recomendaciones oportunas, con el fin de que la cooperativa alcance un grado satisfactorio de optimización. (Espinosa, 2012, p. 26)

La Auditoría de Gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (Contraloría General del Estado, 2013, p. 35).

Se puede concluir por tanto que la Auditoría de Gestión se constituye en una evaluación, en un examen, un estudio de carácter técnico, global, sistemático, que las empresas públicas y privadas realizan a todas sus actividades administrativas y operacionales, para conocer sus fallas y mediante las recomendaciones efectuar la corrección de sus actuaciones, con la finalidad de cumplir con los objetivos de la organización.

2.2.3.2 Propósitos y objetivos de la Auditoría de Gestión

De acuerdo al (Manual de Auditoría de Gestión, 2013), de la Contraloría General del Estado del Ecuador, los principales propósitos son los siguientes:

- Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos; y,
- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

Los principales objetivos son:

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- Satisfacer las necesidades de la población. (pp. 35-36)

2.2.3.3 Alcance de la Auditoría de Gestión

El alcance de la Auditoría de Gestión en una entidad pública o privada corresponde al ámbito de acción, a los contenidos de aplicación.

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- 1) Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- 2) Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- 3) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- 4) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- 5) Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.
- 6) Sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditados; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo. (Contraloría General del Estado del Ecuador, Manual de Auditoría de Gestión, 2013, pp. 36-37)

2.2.3.4 Importancia de la Auditoría de Gestión

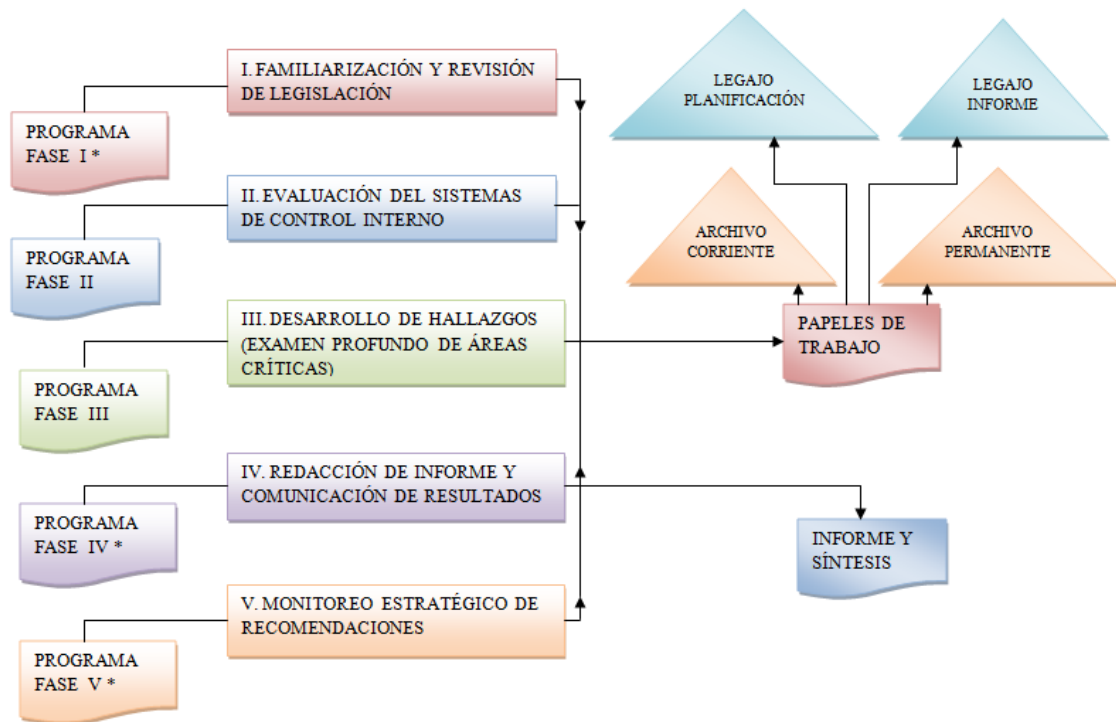
La importancia de la Auditoría de Gestión, se manifiesta en que “Refleja el nivel real de la administración y la situación de la empresa; este examen es una herramienta para asesorar a la alta gerencia y asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante. (Maldonado, 2006, p. 3)

La Auditoría de Gestión radica su importancia en la aplicación en cualquier tipo de empresa, en las diferentes áreas funcionales, en cualquier actividad económica, para conocer las fallas y realizar las correcciones correspondientes.

2.2.3.5 Fases de la Auditoría de Gestión

(Maldonado, 2006), en su texto de trabajo establece la siguiente clasificación de las fases de la Auditoría de Gestión.

Gráfico 1: Proceso de la Auditoría de Gestión



Fuente: (Maldonado, 2006, p. 45)

Elaborado por: Elizabeth Quinlli

FASE I: Familiarización y revisión de legislación y normatividad

El concepto de familiarización sería necesario para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad, el recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales de la entidad es de suma importancia, la actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la Unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos en versión digital.

La revisión de la legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe de tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe de actuar solo en esta fase. La visita a instalaciones requiere programar entrevistas con los principales ejecutivos.

En esta etapa se obtendrá un conocimiento integral sobre la entidad que va hacer auditada, es decir se realizará una visita para determinar las condiciones en las que se encuentra la institución.

FASE II: Evaluación del sistema del Control Interno

En esta fase se realiza la evaluación del Control Interno de la entidad a través de los diferentes métodos existentes, en la presente investigación se aplicará el método COSO I, donde se realiza cuestionarios dirigidos al personal de la entidad y cédulas narrativas, diagrama de flujos de los procesos más sobresalientes de la institución.

FASE III: Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas

Esta fase es la más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que pudiera estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas, así como deben colaborar en la redacción del informe. Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas. Según (Maldonado, 2006, p. 69)

FASE IV: Comunicación de resultados e informes de auditoría

La exposición del Informe de Auditoría debe expresar de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vista a que se asuma por parte de los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección.

No obstante, lo expresado, deberá considerarse, lo siguiente:

Introducción o detalle general: Los objetivos que se exponen en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la segunda etapa.

Conclusiones: Se deberá exponer, de forma resumida, el efecto económico de las ineficiencias, prácticas antieconómicas, incumplimientos y deficiencias en general.

Recomendaciones: Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futuras que se puedan producir en la entidad. (Maldonado, 2011, p. 96)

En esta etapa se emitirá el informe final expresado de una forma clara, concreta y sencilla dentro del mismo contendrá las falencias y los hallazgos positivos que se han evidenciado en el desarrollo del trabajo con la finalidad de comunicar dichos resultados a los ejecutivos y personal interesado de la entidad cooperativa.

FASE V: Monitoreo estratégico de recomendaciones

Resulta aconsejable, realizar una comprobación que permita conocer hasta qué punto la administración fue receptivo sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas en cualquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal, como si hubiera sido sustituido por sus desaciertos.

El auditor debe vigilar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por las autoridades superiores de cada entidad, dirigidas a solucionar las falencias expuestas como observaciones en los informes de auditoría. Si bien el auditor no es el responsable de tomar las acciones para mejorar los controles y superar los incumplimientos normativos, su actuación debe propender a la modificación de conductas y al apoyo de la mejora de la gestión. Esto debe verificarse a través del seguimiento efectivo que se lleva a cabo, de las falencias expuestas en los informes anteriormente emitidos. (Maldonado, 2006, p. 96)

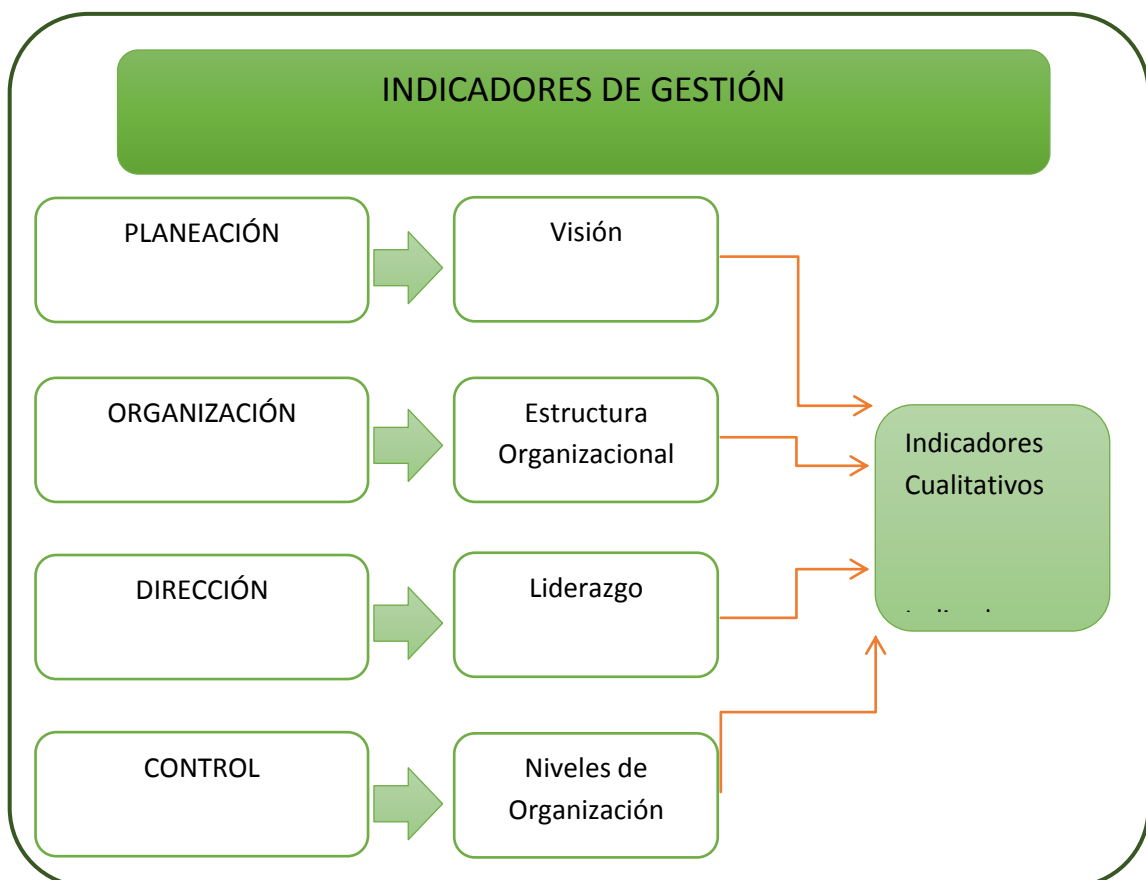
2.2.4 Indicadores de Gestión

El control de la gestión de la empresa requiere de indicadores que se expresan mediante un modelo numérico, los cuales son fáciles de resumir, interpretar, analizar y presentar en forma de informe.

El indicador de gestión establece que:

Es una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto en proceso de una organización. Se clasifican en indicadores de gestión financieros, los calculados con base en el balance general y de resultados, y los indicadores de procesos, que determinan la eficiencia, la eficacia y la efectividad. (Estupiñán, 2006, p. 279)

Gráfico 2: Indicadores de Gestión



Fuente: (Aguirre, 2006)

Elaborado por: Elizabeth Quinlli

2.2.4.2 Clasificación de los Indicadores

Según (Estupiñán, 2006), establece como clasificación de los indicadores de gestión los siguientes:

a) Indicadores de gestión de proceso

Son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y cualitativas de los atributos de los resultados del mismo y que permitan analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización.

b) Indicadores de resultados por áreas

Se basan en los resultados operativos y financieros de la gestión y muestran la capacidad administrativa del ente económico, para observar, evaluar y medir aspectos como:

De la organización en los sistemas de información, calidad, oportunidad, y disponibilidad de la información.

La información que sirva de base para la preparación de los indicadores.

c) Indicadores estructurales

Estos indicadores sirven para establecer y medir aspectos como:

- Unidades administrativas, económicas, productivas y demás que permiten el comportamiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización.

d) Indicadores de recursos

Estos indicadores tienen relación con la planificación de metas y objetivos, los cuales sirven para medir y evaluar:

- Planificación de metas y cumplimiento de los planes establecidos.
- Formulación de presupuestos, metas y resultados de logros
- Recaudo y administración de la cartera
- Administración de los resultados logísticos

e) **Indicadores de proceso**

Se aplican a las funciones operativas de la organización, se relacionan con el cumplimiento de su misión y objetivos sociales. Estos indicadores sirven para establecer el cumplimiento de las etapas o fases de los procesos.

f) **Indicadores de personal**

Presenta las actividades del comportamiento de la administración de los recursos humanos, sirven para medir y establecer el grado de eficiencia y eficacia de la administración de los recursos humanos.

g) **Indicadores de gestión. Financieros**

Son los que se basan en los datos del Balance General y el estado de Resultados. (pp. 280-287)

Indicadores cuantitativos y cualitativos

Los indicadores desde el punto de vista de instrumento de gestión, son de dos tipos:

- **Indicadores cuantitativos**

Son valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.

- **Indicadores cualitativos**

Que permite tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar con un enfoque de planeación

estratégica, la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización.

Indicadores de eficacia

Indicadores de eficacia son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados, en relación al presupuesto asignado.

Indicadores de eficiencia

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

La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de un acertado presupuesto. Presupone también la realización de una adecuada evaluación previa, que certifique la congruencia en la definición de metas y la correcta presupuestación de recursos. (Contraloría General del Estado, 2013, pp. 84-85).

2.2.4.3 Uso de indicadores en Auditoría de Gestión

Para la (Contraloría General del Estado, 2013)

El uso de INDICADORES en la Auditoría, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia)
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad)
- Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteados por la organización.

Al Indicador se le define como, la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones. (p. 90)

Siendo los indicadores de gestión un índice de carácter numérico es aplicables en todos los campos de las empresas, lo que permite tener un panorama más claro sobre la gestión de las entidades públicas y privadas, para buscar las mejores respectivas.

2.2.5 Auditoría Financiera

“Examen y revisión de estados financieros, con base en los lineamientos de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados”. (Sotomayor, 2008, p. 37)

2.2.6 Auditoría Operativa

“No es una auditoría distinta caracterizada por programas y técnicas especiales, sino más bien una actitud mental del auditor”. (Madariaga, 2004, p. 45)

2.2.7 Auditoría Ambiental

“Proceso de evaluación de la responsabilidad social de una institución, para precisar la calidad y grado su interrelación con el medio ambiente”. (Franklin, 2013, p. 45).

2.2.8 Auditoría Forense

“Auditoría especializada en descubrir, divulgar y atestar sobre fraudes y delitos en el desarrollo de las funciones públicas y privadas...” (Cano & Lugo, 2008, p. 61)

2.2.9 Auditoria Gubernamental

“Examina operaciones de diferente naturaleza en entidades y dependencias del sector público, con base en preceptos de índole constitucional”. (Sotomayor A., 2008, pág. 67)

2.2.10 Auditoria Tributaria

“Examen objetivo e independiente de la situación del pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales que tiene una entidad”. (Franklin, 2013, p. 89)

2.2.11 Evidencias

Es la convicción razonable, por parte del auditor, de que las cifras contables incluidas en las cuentas anuales son el resultado de los acontecimientos económicos que realmente han ocurrido durante el período de tiempo al que se refieren aquellas, y que se encuentran debidamente soportados por el sistema de información contable. (De la Peña, 2009, p. 52)

2.2.12 Papeles de Trabajo

Como parte del proceso de documentación de su trabajo, el auditor dejará evidencia en sus papeles de la planeación efectuada, los programas de trabajo, las conclusiones a las que llego, las pruebas llevadas a cabo, etc., así como de las afirmaciones de la administración, las cuales normalmente deberán documentarse en una carta de manifestaciones de la administración. (Romero, 2012, p. 2)

2.2.13 Marcas de Auditoría

“Una marca de auditoría es un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicados sobre el contenido de los papeles de trabajo, constituye una declaración personal, individual e intransferible sobre el autor de la cédula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado”. (Sánchez, 2006, p. 17).

2.2.14 Hallazgos de Auditoría

“Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto, conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría e identificar una oportunidad para la mejora. El equipo auditor

debe reunirse cuantas veces sea necesario para revisar los hallazgos de auditoría en momentos adecuados durante la misma”. (Romero, 2012, p. 3)

2.2.15 Control Interno

Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad.
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (Blanco, 2012, p. 194)

2.2.16 Programa de Auditoría

El programa de auditoría constituye el plan de acción para guiar y controlar la ejecución del examen. Describe en términos detallados el alcance del trabajo que se considera necesario para permitir al auditor expresar una opinión sobre los estados financieros y facilita un método ordenado para indicar, administrar y anotar la ejecución de los procedimientos de auditoría mediante los cuales se va a efectuar el trabajo. Según. (Freire, 2010, p. 42)

2.2.17 Riesgo de Auditoría

Los auditores aceptan cierto nivel de riesgo o de incertidumbre en la realización de la auditoría. El auditor reconoce, por ejemplo, que existe incertidumbre sobre la competencia de las evidencias, incertidumbre sobre la eficacia de la estructura del control interno de un cliente e incertidumbre sobre la presentación de estados financieros con imparcialidad cuando se concluye la auditoría. Un buen auditor reconoce que los riesgos existen y los enfrenta de manera adecuada. (Arens, et al., 2007, p. 239)

2.2.18 Auditor

Denominación que recibe, en la actualidad, el Contador Público autorizado e independiente, con experiencia y practica en labores de auditoría, que efectúa exámenes posteriores sobre operaciones financieras o administrativas de una empresa u organismo público o privado, con el propósito de emitir su opinión o presentar un informe con sujeción a las NAGAS por la profesión contable asumiendo responsabilidad en ellas. (Dávalos, 2008, p. 76)

2.3 IDEA A DEFENDER

La realización de la Auditoría de Gestión a efectuarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Daquilema, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el año 2016, incide en los niveles de eficiencia y eficacia.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Dependiente

Auditoría de Gestión

2.4.2 Variable Independiente

Eficiencia y eficacia

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para efectos de la presente investigación se utilizó las dos modalidades más conocidas como son: cuantitativa y cualitativa. A continuación, se describen las características de cada una:

3.1.1 Modalidad Cuantitativa

La aplicación de la encuesta a los empleados y funcionarios de la COAC Fernando Daquilema, sobre la Auditoría de Gestión, así como el conocimiento de los diferentes indicadores de gestión se analizó mediante la aplicación de la modalidad cuantitativa a través del análisis de los datos numéricos.

3.1.2 Modalidad Cualitativa

Al realizar un estudio de los diferentes registros de la Cooperativa, y de la observación del comportamiento de los procesos administrativos y operativos, se aplicó la modalidad cualitativa, permitiendo al investigador hacer un estudio integral de la Cooperativa.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación Bibliográfica – Documental

“La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencia, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”. (Bernal, 2006, p. 110)

Este tipo de investigación con información secundaria permitió la construcción del marco y fundamentación teórica, mediante la utilización de varias publicaciones

existentes en libros, repositorios de bibliotecas, internet, manuales, leyes y reglamentos, etc.

3.2.2 Investigación de Campo

La investigación de campo se realiza cuando el investigador, estudia a los individuos, en los mismos lugares donde viven, trabajan, o se divierten, o sea en su hábitat natural; no tiene una presencia permanente y se limita a recoger datos en forma más o menos periódica en los sitios de residencia de los sujetos. (Cortés 2012, p. 54).

La investigación de campo también conocida como investigación de datos primarios se realizó en las instalaciones de la Entidad Financiera, mediante la aplicación de encuestas a los empleados y el cuestionario a los directivos.

3.2.3 Investigación Descriptiva

Indica que la una de las funciones de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. (Bernal 2006, p. 112).

La investigación descriptiva ayudó a describir los diferentes procesos administrativos y operativos que se presentan en la COAC Fernando Daquilema, de la ciudad de Riobamba.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

“Una población es el conjunto de unidades de observación que poseen características específicas determinadas por el investigador según los objetivos que persigue”. (Flores, 2011, p. 203).

La población investigada se presenta en el cuadro 1.

Tabla 1: Personal de la COAC Fernando Daquilema.

PERSONAL DE LA COAC	CANTIDAD	%
Directivos	16	46%
Funcionarios y trabajadores	19	54%
Total	35	100%

Fuente: Coac Fernando Daquilema, 2017

Elaborado por: Elizabeth Quinlli

3.3.2 Muestra

Indica que la muestra es una “Porción representativa que se escoge de una población o de una magnitud para facilitar su estudio”. (Niño 2011, p. 153)

Se encuestó y entrevistó al 100% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Daquilema, por ser un número pequeño de población.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

a) Método Deductivo

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

Los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, se pudieron determinar mediante el uso del método deductivo, determinándose la generalidad del comportamiento administrativo y operativo de la gestión en la COAC Fernando Daquilema.

b) Método Inductivo

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se

formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2006, p. 56)

Este método se aplicó para conocer los efectos que generó la Auditoría de Gestión en la administración general de la Cooperativa, llegando a conclusiones generales que le permiten tomar las mejores decisiones.

3.4.2 Técnicas de Investigación

a) Encuesta

La encuesta “consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, como datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretende explorar a través de este medio”. (Cortes 2012, p. 78)

Mediante la encuesta se obtuvo los datos primarios de los funcionarios y empleados para conocer los diferentes procesos operativos y administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

b) Entrevista

“La Entrevista es una conversación formal e intencional con fines de indagación, en la cual los interlocutores participan voluntariamente en un proceso de registro de información sobre hechos, opiniones e interpretaciones”. (Flores, 2011, p. 57)

La información se obtuvo a través del uso de un cuestionario previamente estructurado para los directivos y autoridades de la Cooperativa.

Instrumentos de Investigación

a) Cuestionario

El cuestionario “Es un instrumento de recolección de información, tal vez el más utilizado; consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir, y es rápido y poco costoso”. (Cortés 2012, p. 87)

Mediante este documento se recopiló los datos de las autoridades y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

b) Encuesta

Este tipo de fichas se utilizó durante el proceso investigativo para registrar y anotar los datos recopilados, mediante la observación y la investigación de campo.

c) Observación

“La observación es la percepción selectiva e interpretativa de los hechos, procesos, organismos, etc. Arroja datos descriptivos que constituyen la materia prima sobre la que sustenta la determinación de las relaciones entre los fenómenos”. (Flores, 2011, p. 55)

3.5 RESULTADOS

Dirigida a:

Al personal administrativo y financiero para efectuar una valoración de la gestión de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, sucursal Riobamba, de la provincia de Chimborazo; con la finalidad de medir el grado de eficiencia y eficacia.

Objetivo:

La encuesta tiene por objeto recopilar la información para efectuar una valoración de la gestión de la Cooperativa, sucursal Riobamba, de la provincia de Chimborazo; con la finalidad de medir el grado de eficiencia y eficacia.

1. ¿La COAC Fernando Daquilema, tiene definido su estructura organizacional y funcional?

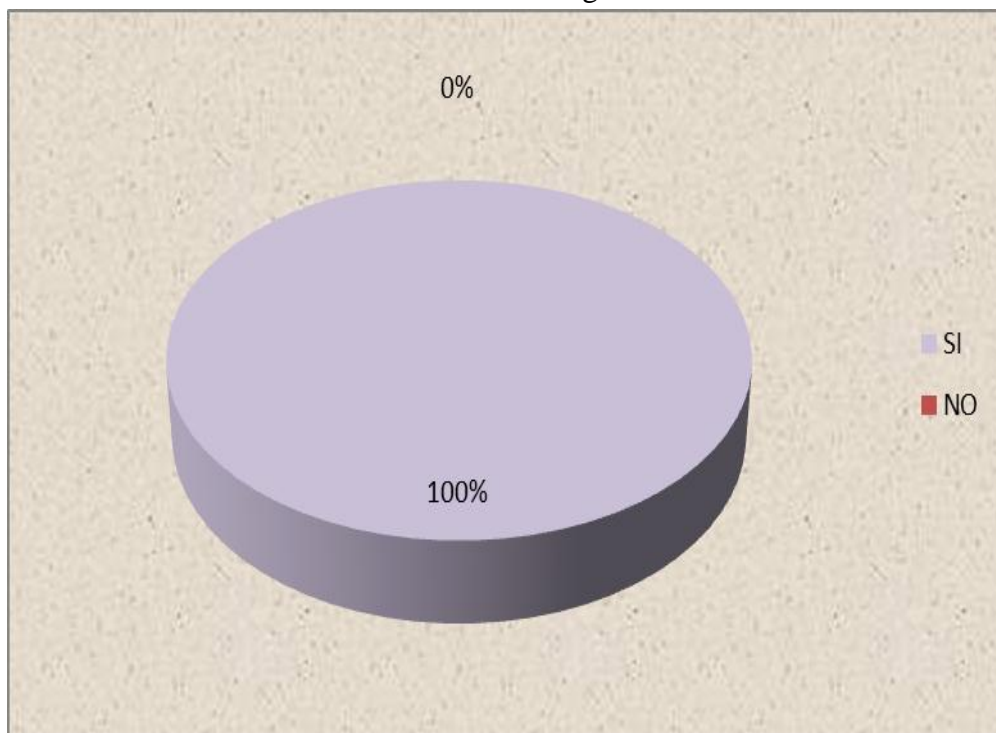
Tabla 2: Estructura organizacional

SI	NO	Total
19	0	19
100%	0%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 3: Estructura organizacional



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que el 100% de las personas que laboran en esta institución tienen conocimiento de la estructura organizacional y funcional de cada uno de sus departamentos

2. La COAC Fernando Daquilema, ¿cuenta con manuales y reglamentos para el cumplimiento de sus diferentes actividades?

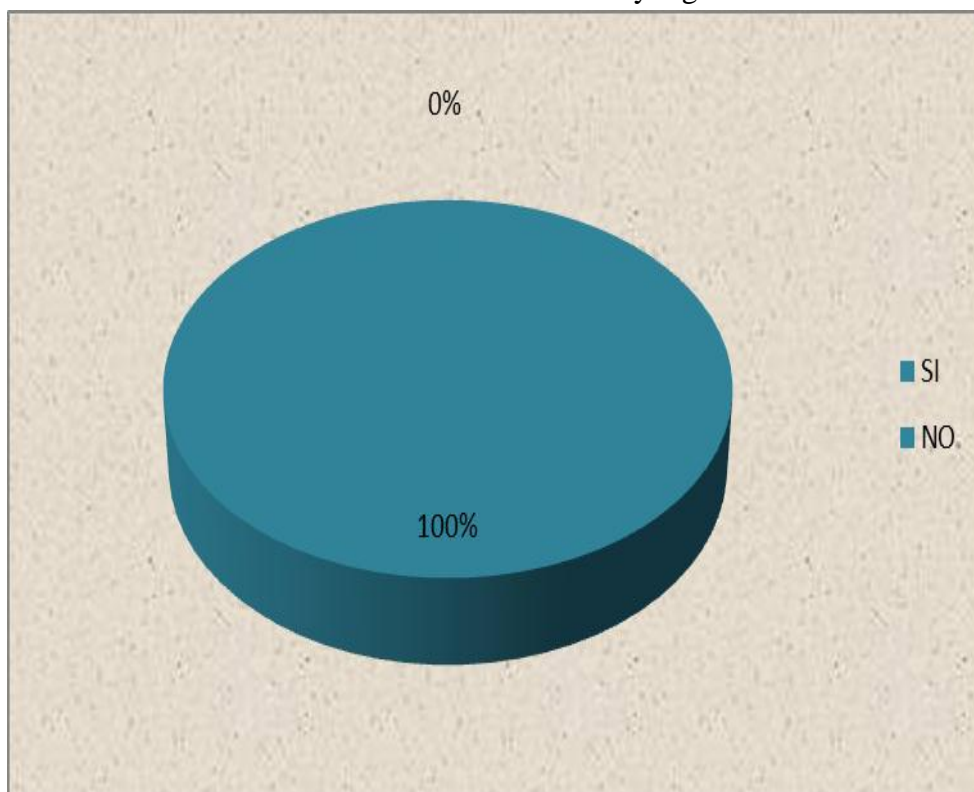
Tabla 3: Existencia de manuales y reglamentos

SI	NO	Total
19	0	19
100%	0%	100%

Fuente: Encuesta personal COAC Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 4: Existencia de manuales y reglamentos



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede visualizar que el 100% de los encuestados nos dan a conocer que existen manuales y reglamentos ya establecidos para cada una de las actividades a realizar dentro de la entidad cooperativa.

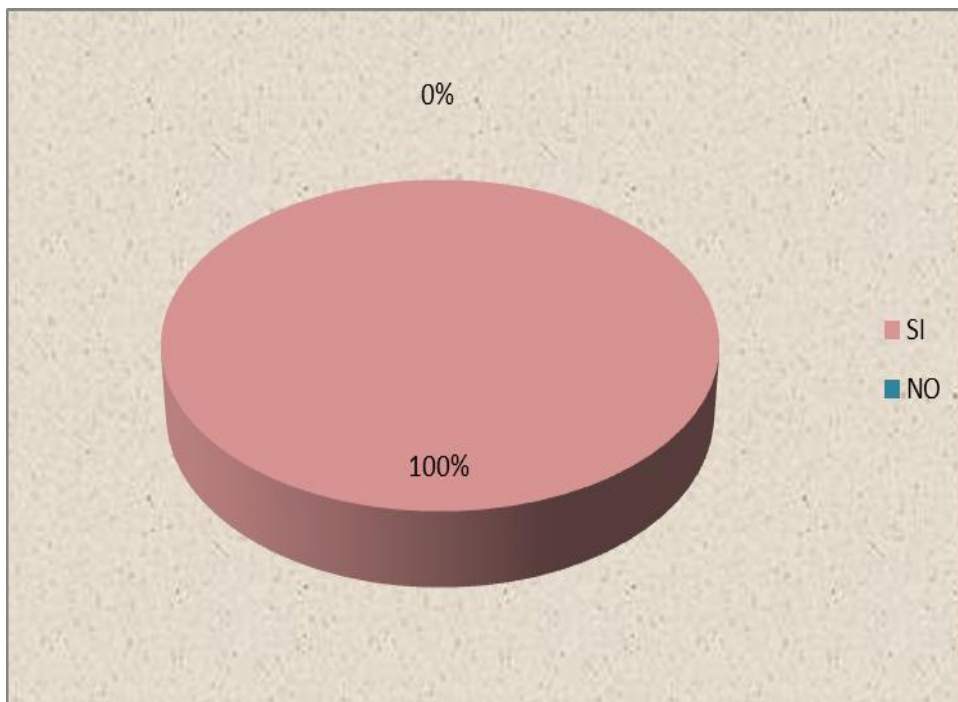
3. ¿La COAC Fernando Daquilema, dispone de un sistema de control interno?

Tabla 4: Existencia de un sistema de Control Interno

SI	NO	Total
19	0	10
100%	0%	100%

Fuente: Encuesta personal COAC Fernando Daquilema.
Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 5: Existencia de un sistema de Control Interno



Fuente: Encuesta personal COAC Fernando Daquilema.
Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los empleados encuestados dieron a conocer que la entidad financiera Fernando Daquilema Ltda., si ha adquirido un sistema de Control Interno en dicha empresa, que permitirá conocer los procesos internos en todas sus actividades.

4. ¿La COAC Fernando Daquilema, realiza control de sus procesos administrativos?

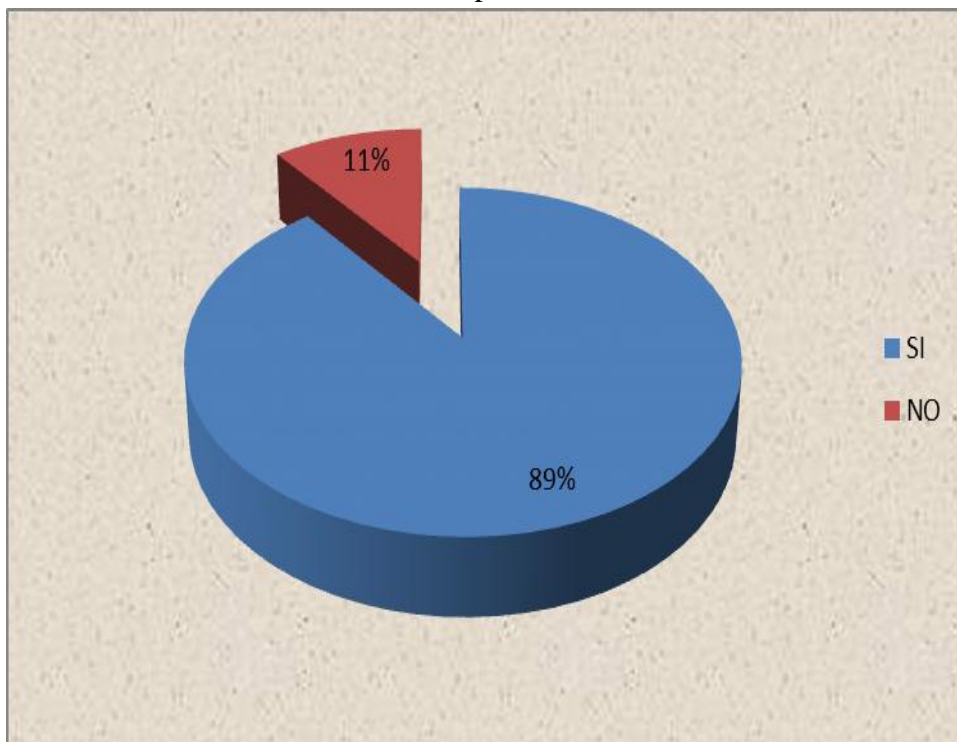
Tabla 5: Control de procesos administrativos

SI	NO	Total
17	2	19
89%	11%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 6: Control de procesos administrativos



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 89% de los encuestados respondieron que, si conocen que existen controles para los procesos administrativos en la entidad financiera, mientras que el 11% desconocen sobre el tema

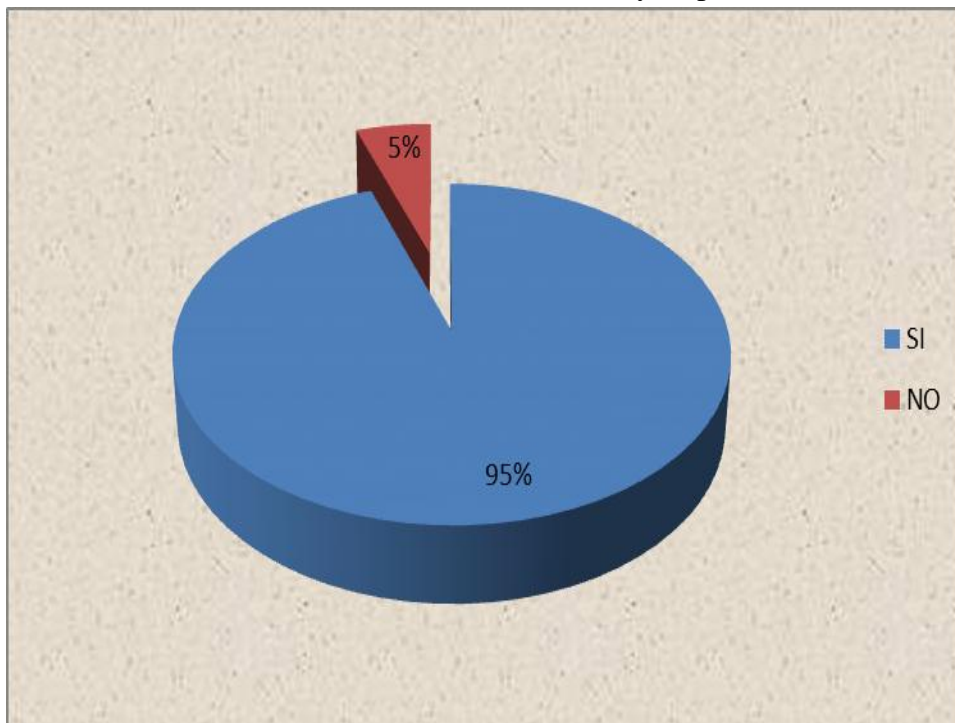
5. ¿El personal de la COAC Fernando Daquilema, conoce las funciones y responsabilidades de su área de trabajo?

Tabla 6: Conocimiento de las funciones y responsabilidades

SI	NO	Total
18	1	19
95%	5%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.
Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 7: Conocimiento de las funciones y responsabilidades



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.
Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados el 95% afirma que conoce sobre sus funciones y las responsabilidades con su ambiente laboral, mientras que solo el 5% desconoce estas normativas.

6. ¿El personal de la COAC Fernando Daquilema, recibe capacitación de forma permanente?

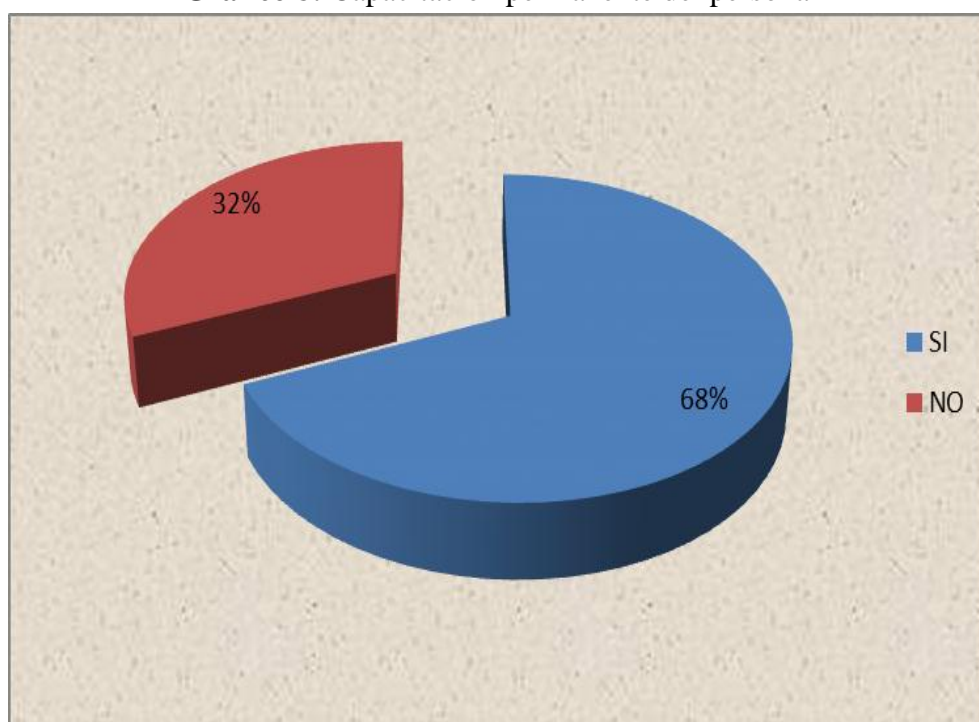
Tabla 7: Capacitación permanente del personal

SI	NO	TOTAL
13	6	19
68%	32%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 8: Capacitación permanente del personal



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 68% de los encuestados responden que, si reciben capacitaciones de forma permanente en la cooperativa, mientras que el 32% de los encuestados dan a conocer que no reciben capacitaciones. Es importante la formación y capacitación en la entidad cooperativa.

7. ¿La Auditoria de Gestión permite conocer los componentes de control interno en la COAC Fernando Daquilema.?

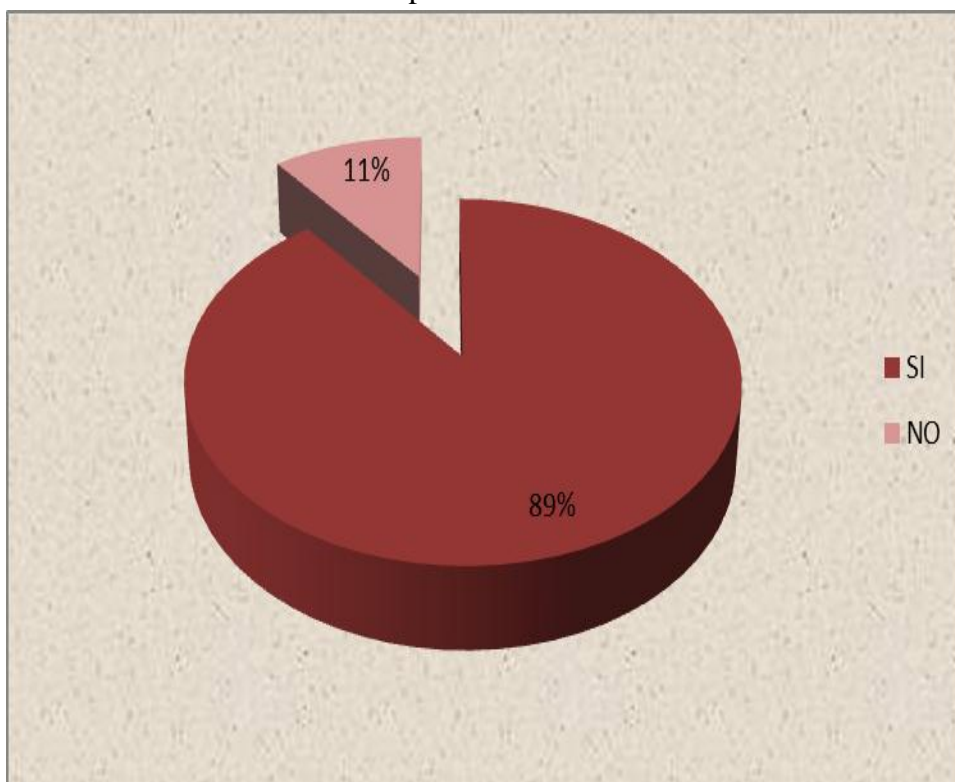
Tabla 8: Componentes del Control Interno

SI	NO	Total
17	2	19
89%	11%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 9: Componentes del Control Interno



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que el 89% de los encuestados están de acuerdo que con una Auditoria de Gestión se puede conocer mejor los componentes de la gestión, mientras que el 11% no tiene muy claro para que servirá dicha auditoria.

8. ¿La COAC Fernando Daquilema, dispone de un Reglamento Interno de Trabajo?

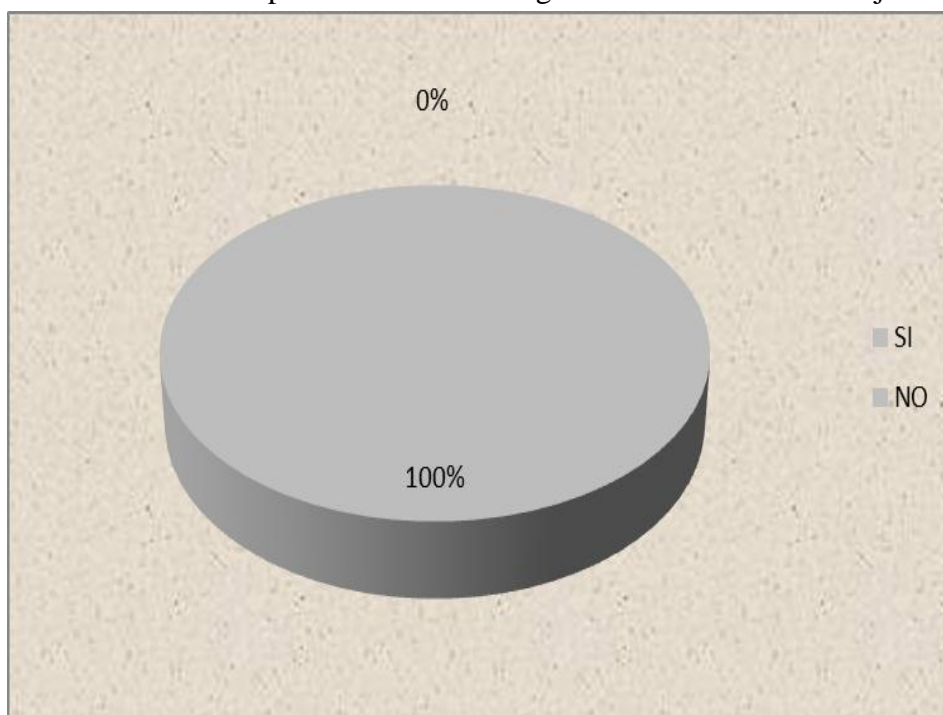
Tabla 9: Disponibilidad de un Reglamento Interno de Trabajo

SI	NO	Total
19	0	19
100%	0%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 10: Disponibilidad de un Reglamento Interno de Trabajo



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En las encuestas realizadas se indica que el 100% de los resultados obtenidos reflejan que la Coac Fernando Daquilema, si dispone de un Reglamento Interno de Trabajo en todas sus áreas.

9. ¿La Coac Fernando Daquilema, ha ejecutado una Auditoria de Gestión en el ejercicio económico 2016?

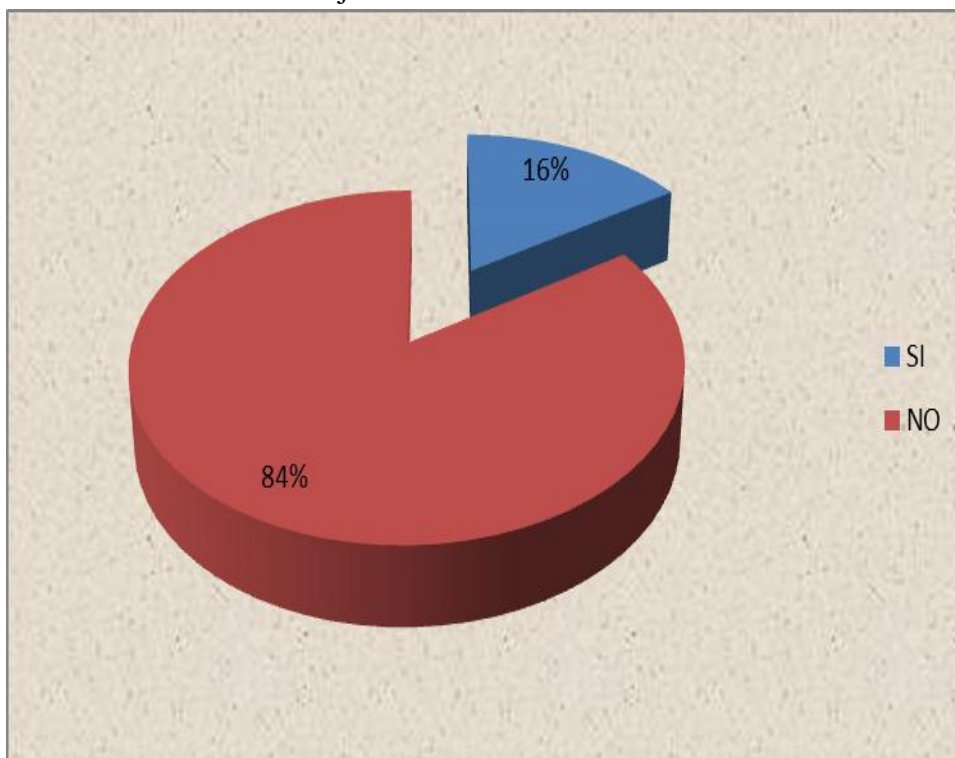
Tabla 10: Ejecución de una Auditoria de Gestión

SI	NO	Total
3	16	19
16%	84%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 11: Ejecución de una Auditoria de Gestión



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 84% de los encuestados dio a conocer que, no tienen conocimiento que la entidad financiera realizo una auditoria en el año 2016, mientras que el 16% manifiesta que si conoce sobre alguna auditoría realizada en el tiempo de labores de este grupo.

10.¿Se debería efectuar una Auditoria de gestión en la Coac Fernando Daquilema.?

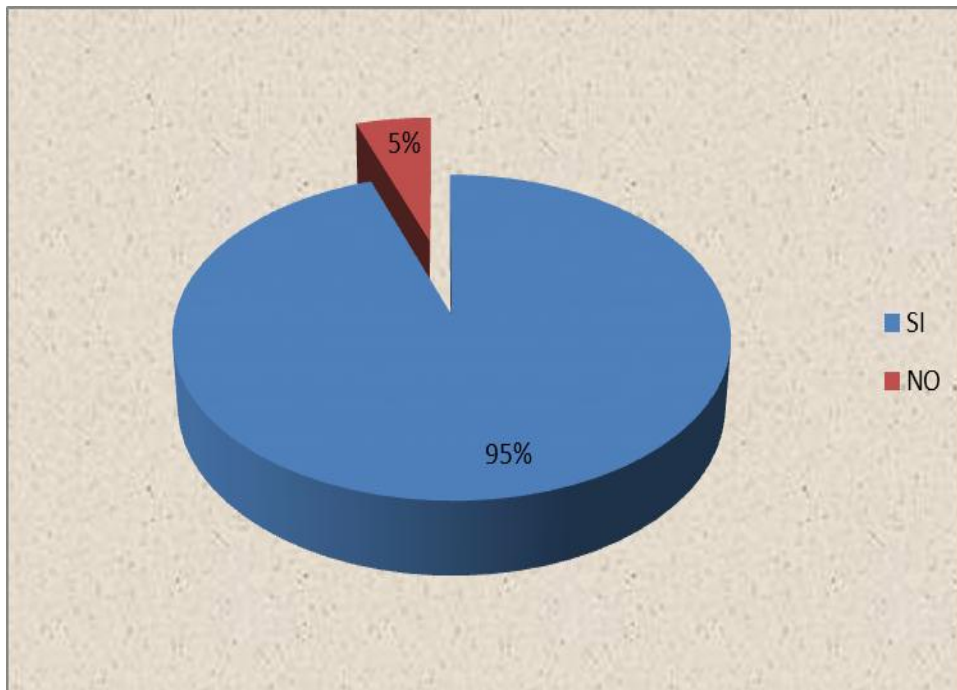
Tabla 11: Auditoria de Gestión

SI	NO	Total
18	1	19%
95%	5%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 12: Auditoria de Gestión



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Podemos observar que el 95% de los trabajadores están consiente que se debería realizar una Auditoría de Gestión en la entidad financiera, y un 5% nos describe que la empresa no necesita dicha auditoria, por lo cual es importante realizar para conocer las deficiencias.

11.¿La auditoría de gestión a realizarse en la COAC Fernando Daquilema, permitiría optimizar los recursos de la institución financiera?

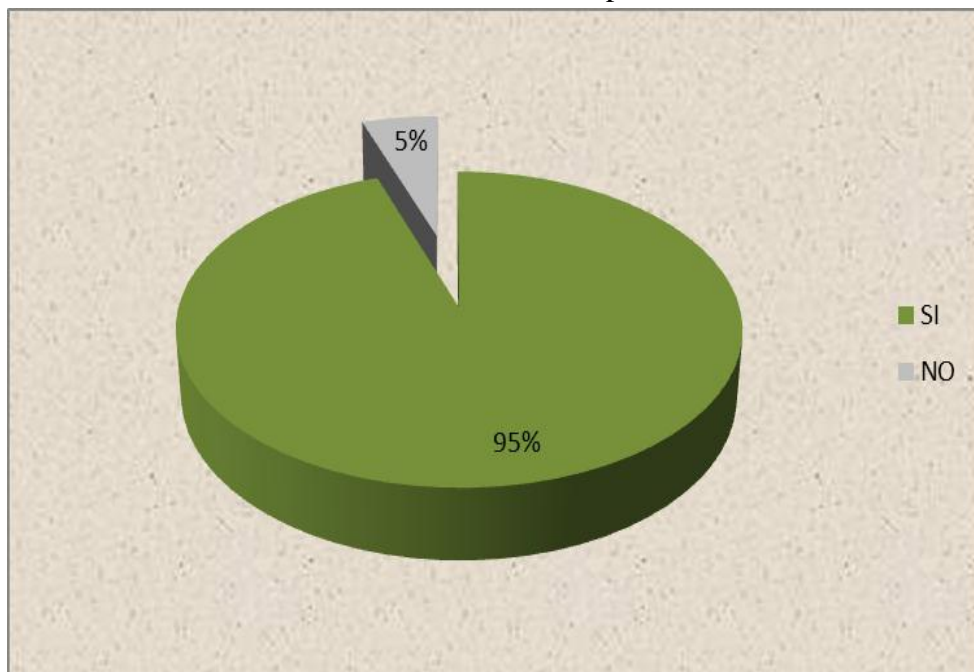
Tabla 12: Auditoria de Gestión en la optimización de recursos

SI	NO	Total
18	1	19
95%	5%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 13: Auditoria de Gestión en la optimización de recursos



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN

La mayoría de los encuestados (95%) dieron a conocer sobre que sería bueno implementa una auditoria y el 5% restante dice que la empresa no necesita una auditoria de Gestión.

12.¿La ejecución de la auditoria de gestión en la COAC Fernando Daquilema, ayudaría a conseguir niveles de eficiencia y eficacia?

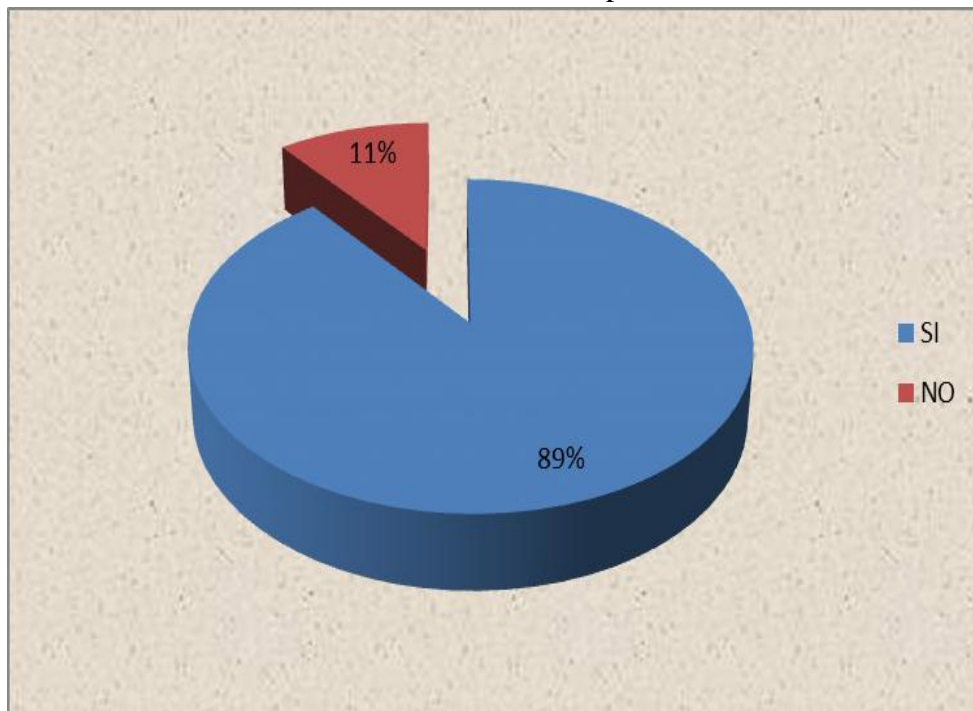
Tabla 13: Auditoria de Gestión en la consecución de niveles de eficiencia y eficacia

SI	NO	Total
17	2	19
89%	11%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 14: Auditoria de Gestión en la optimización de recursos



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se muestra que el 89% de los encuestados están claramente convencidos que una Auditoria de Gestión aumentarían los niveles de eficiencia y eficacia, mientras que el 11% no está convencido que la auditoria ayude a subir dichos niveles.

13.¿La realización de la auditoria de gestión, permitiría a los directivos de la COAC Fernado Daquilema, tomar las mejores decisiones?

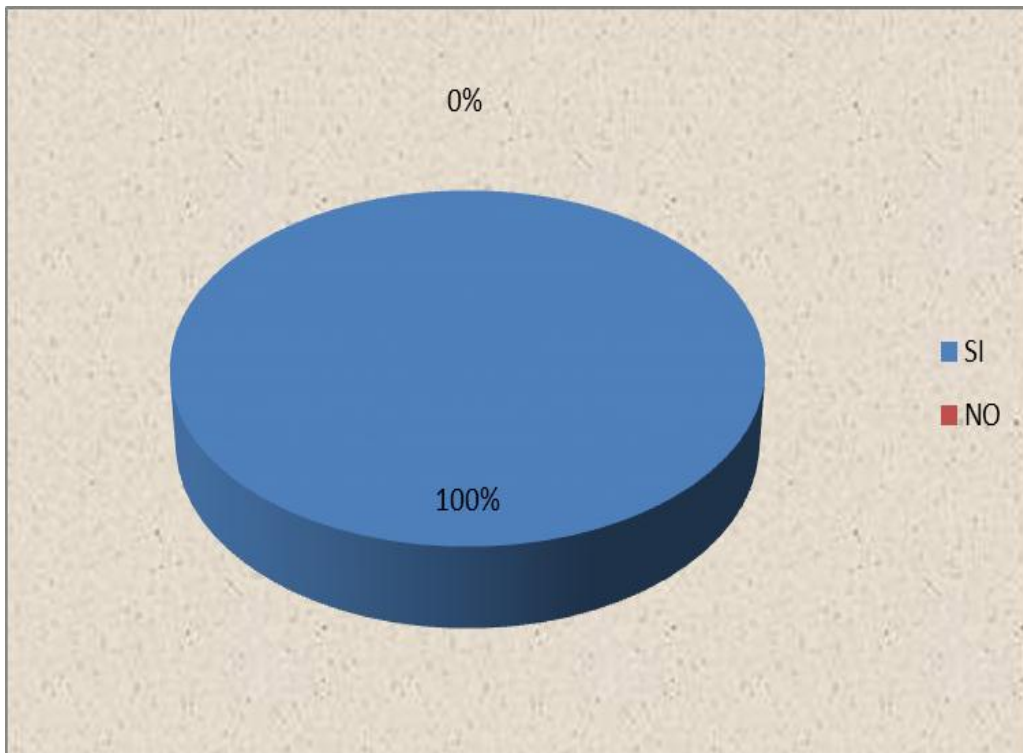
Tabla 14: Auditoria de Gestión ayudaría en la toma de decisiones

SI	NO	Total
19	0	19
100%	0%	100%

Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Gráfico 15: Auditoria de Gestión ayudaría en la toma de decisiones



Fuente: Encuesta personal Coac Fernando Daquilema.

Realizado por: Elizabeth Quinlli

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada nos explican que si aumentarían las posibilidades de una mejor toma de decisiones ya que al realizar una auditoria encontraríamos aspectos no tomados en cuenta en la administración de la Cooperativa.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 15: Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Concepto	Dimensiones	Indicador	Técnica e instrumento
Auditoría de gestión	Examen consecuente de los procesos efectuados durante un determinado periodo, se realiza con la finalidad de conocer los niveles de eficiencia, eficacia y cumplimiento alcanzados.	Estructura orgánica	Eficiencia	Observación directa
		Fases y procedimientos	Eficacia	Entrevistas
		Hallazgos	Cumplimiento	Encuestas
		Informe	Economía	

Realizado por: Elizabeth Quinlli

Tabla 16: Operacionalización de la variable independiente

Variable Dependiente	Concepto	Dimensiones	Indicador	Técnica e instrumento
Eficiencia	Cumplimiento con optimización de recursos Alcanzar los objetivos con el mínimo de recursos empleados	Aprovechamiento de recursos de los que dispone la cooperativa	Rentabilidad	Indagación, Comprobación
Eficacia			Toma de decisiones	Papeles de trabajo

Realizado por: Elizabeth Quinlli

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2016.

La auditoría de gestión se desarrollará con el propósito de conocer los niveles de eficiencia, eficacia y cumplimiento a la normativa, políticas, disposiciones y reglamentos que rigen las actividades y operaciones de la institución crediticia, el sustento del examen será el uso de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internas y el uso de técnicas y procedimientos para la recolección de información.

4.1.1 Índice de auditoría

Tabla 17: Índice de auditoría

Visita a las instalaciones de la Cooperativa	VCOAC
Entrevista al representante de la cooperativa	EntGt
Memorando de Planificación	MmdPln
Carta Compromiso	CtCp.
Carta de Inicio de la Auditoría	CrIAd.
Solicitud de requerimiento de información	SIfm
Cuestionario de Control Interno componente Ambiente de Control	CI-AmbCtr
Matriz de confianza riesgo del ambiente de control	MCR-AmbCtr
Cuestionario de Control Interno componente Evaluación del Riesgo	CI-EvlRgs
Matriz de confianza riesgo de evaluación del riesgo.	MCR-EvlRgs
Cuestionario de Control Interno componente Actividades de Control	CI-ActCtr
Matriz de confianza riesgo de actividades de control	MCR-ActCtr
Cuestionario de Control Interno componente Información y Comunicación	CI-InfCmn
Matriz de confianza riesgo de información y comunicación	MCR-InfCmn
Cuestionario de Control Interno componente Monitoreo y Supervisión.	CI-MtrSpv
Matriz de confianza riesgo de monitoreo y supervisión	MCR-MtrSpv
Informe preliminar del control interno.	InfPlnCI
Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Finanzas y Contabilidad	FnCb
Matriz de Confianza Riesgos de Finanzas y Contabilidad	MCR- FnCb

Cédulas Sustantiva de Finanzas y Contabilidad	CS- FnCb
Indicadores de Gestión de Finanzas y Contabilidad	IG- FnCb
Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Tecnología	Tcg
Matriz de Confianza Riesgos al departamento de Tecnología	MCR- Tcg
Cédulas Sustantiva de Tecnología	CS- Tcg
Indicadores de Gestión al departamento de Tecnología	IG- Tcg
Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Operaciones	Opr
Matriz de Confianza Riesgos de Operaciones	MCR- Opr
Cédulas Sustantiva de Operaciones	CS- Opr
Indicadores de Gestión de Operaciones	IG- Opr
Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Negocios	Ngs
Matriz de Confianza Riesgos de Departamento Negocios	MCR- Ngs
Cédulas Sustantiva de Departamento Negocios	CS- Ngs
Indicadores de Gestión del Departamento de Negocios	IG- Ngs
Hallazgos	Hlgs
Invitación a lectura del informe	ILIf
Informe final de auditoría	IFA

Realizado por: Elizabeth Quinlli

4.1.2 Marcas de auditoría

Tabla 18: Marcas de auditoría

MARCAS	DESCRIPCIÓN
£	Documentos de proceso contable
¥	Estados financieros
§	Manuales
ℋ	Información consolidada
U	Registro de informes
□	Formularios tributarios
⌘	Informe inventarios
g	Claves personales
□	Claves socios
X	Tiempos de procesamiento
H	Reporte sistema
Ç	Certificado de aportación, Asistente de servicios
Λ	Nuevos clientes, Oficial de crédito
Ɖ	Solicitud crédito, Oficial crédito
Ю	Solicitud de regularización, Oficial de crédito
Φ	Registro sistema, Oficial de crédito

□	Carpetas aprobadas, Oficial de crédito
P	Presupuesto
₪	Registro concesión créditos
Σ	Archivo carpetas crédito
Ω	Número de socios que usan los nuevos servicios y productos
Ÿ	Carpetas de socios con solicitud de créditos
Ⓞ	Número de informes emitidos
@	Número de registros comprobados
H	Archivo normativa
R	Hoja de vida aspirantes
Æ	Hoja de vida empleados
Ÿ	No se evidenció el programa

Realizado por: Elizabeth Quinlli

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 20 de febrero de 2018

Señor Ingeniero
Pedro Khipo
GERENTE COAC FERNANDO DAQUILEMA
Presente.

De mi consideración:

A través de la presente hacemos extensivo nuestro saludo, pasamos a informar que se ejecutará una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, periodo 2016, para su desarrollo se emite la siguiente orden de trabajo, en la cual informamos que el equipo de trabajo estará conformado por la Ing. Mónica Brito quien será la encargada de supervisar el trabajo y de la Srta. Elizabeth Quinlli en calidad de auditora.

El proceso de examen de auditoría tendrá como sustento la aplicación de Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, normas y políticas internas, el tiempo estimada es de 40 días laborables en el cual se incluye la presentación del informe final.

Con lo expuesto me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. Mgs. Mónica Brito
Supervisora

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
INFORMACIÓN GENERAL

Antecedentes de la cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ecuador (Daquilema) es una cooperativa de ahorro y crédito fundada en 1985 en un pueblo rural de la provincia de Chimborazo con el fin de brindar servicios financieros y no financieros a los habitantes del lugar. (euskadi.oikocredit.es., 2017)

La cooperativa ofrece varios productos financieros para las personas de bajos y medianos ingresos que viven tanto en áreas urbanas como rurales. Sus productos son usados con diversos propósitos para mejorar el estándar de vida de los prestatarios. (euskadi.oikocredit.es., 2017)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”. Es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/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, a su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador. (Cooperativa De Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., 2018)

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con principios y valores cristianos que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios. (euskadi.oikocredit.es., 2017)

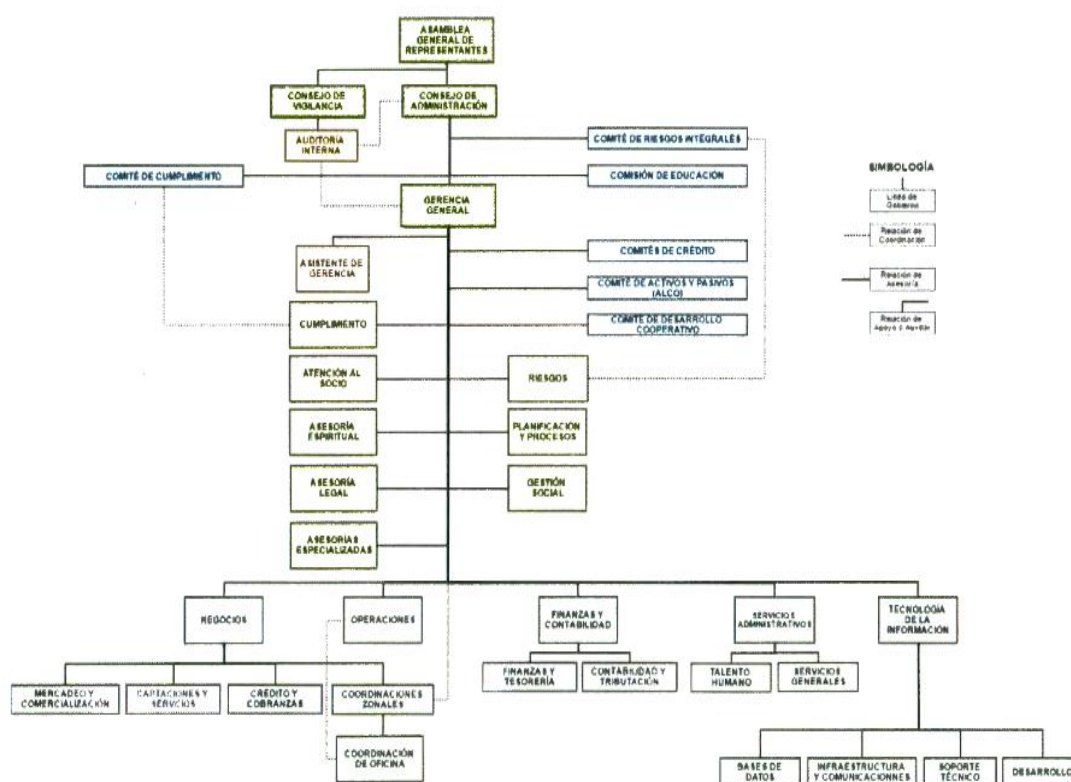
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
INFORMACIÓN GENERAL

Visión

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basada en principios y valores cristianos. (euskadi.oikocredit.es., 2017)

Estructura organizacional

Gráfico 16: Estructura de la cooperativa



Fuente: (Cooperativa De Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., 2018)

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
INFORMACIÓN GENERAL

Productos

- **Ahorros**

- A la vista
- Programados

Inversiones

- A plazo fijo
- Créditos
- Gestión de pago

Beneficios que otorga

- Mejores intereses del mercado.
- Seguridad de tu dinero
- Disponibilidad de tus ahorros.
- Puedes ahorrar en nuestras agencias, o a través de DaquiMóvil en tu lugar de trabajo o vivienda.
- Servicio de DaquiOnLine para: consultas, pagos de servicios y transferencias internas e interbancarias.
- Puedes contar con una tarjeta de débito para retiros en cajeros automáticos a nivel nacional.

Condiciones

- Ser socio de la cooperativa.

Requisitos

- Copia de la cédula de identidad.
- Copia del certificado de votación actualizado.

Copia de la última planilla de pago de cualquier servicio básico. (euskadi.oikocredit.es., 2017)

ARCHIVO PERMANENTE

4.2 CONOCIMIENTO PRELIMINAR

CnPlr-FI- 3/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
CONOCIMIENTO PRELIMINAR – FASE I

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	Elaboración	Fecha
1	Visite las instalaciones de la Cooperativa	VCOAC	E.Q	01/03/2018
2	Entreviste al representante de la cooperativa	EntGt	E.Q	02/03/2018
3	Elabore del Memorando de Planificación	MmdPln	E.Q	07/03/2018
4	Elabore la Carta Compromiso	CtCp.	E.Q	08/03/2018
5	Elabore la Carta de Inicio de la Auditoría	CrIAd.	E.Q	09/03/2018
6	Diseñe la Solicitud de requerimiento de información	SIfm	E.Q	12/03/2018

Elaborado por: E.Q
Supervisado por: M.B

Fecha elaboración: 28/02/2018
Fecha supervisión: 28/02/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
VISITA A LA COAC

El día jueves 01 de marzo de 2018, se procedió a visitar las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema., la cual se encuentra ubicada en las calles Veloz N° 23-24 entre Larrea y Colón en la ciudad de Riobamba.

El señor gerente Ing. Pedro Khipo, fue quien nos guió por las instalaciones en las que se pudo identificar cada uno de los departamentos y al personal que colabora en la entidad, la cooperativa desarrolla operaciones básicas como son depósitos, retiros, inversiones, concesión de créditos en sus diferentes tipos, según supo manifestar el señor Gerente el órgano supervisor para este tipo de instituciones es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria por lo que sus actividades se desarrollan en base a normas, disposiciones y reglamentos de este organismo. Al momento cuenta con una captación de clientes de 12586 socios activos, quienes confiados de la seguridad que ofrece la cooperativa han decidido ser parte de ella.

El personal que colabora en la actualidad en la cooperativa llega a un número de 16 empleado los mismos que se encuentran distribuidos de acuerdo a los requerimientos de cada puesto de trabajo, en su mayoría se cuenta con profesionales en las distintas áreas, por lo que las actividades son ejecutadas con niveles de eficiencia, cumplimiento y oportunidad.

En la actualidad cuentan con un edificio propio con infraestructura moderna de tres plantas, su distribución obedece a las necesidades actuales de los socios, es así que en la planta baja se encuentran las cajas y la oficina de servicio al cliente, en el segundo piso se encuentra la Gerencia, la oficina de Inversiones y la de Crédito y Cobranzas, en el último piso se localiza el archivo, Contabilidad y Recursos humanos.

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
ENTREVISTA AL GERENTE

Nombre: Pedro Khipo

Cargo: Gerente

Fecha: 02 de marzo de 2018

¿Se encuentra al tanto de la finalidad de la institución?

Conozco la proyección que tiene la cooperativa, ya que mis inicios de carrera se dieron desde la apertura de las oficinas, cuando funcionaba frente a la plaza de la Concepción, de hecho, soy el primer Gerente que permanece desde la creación de la entidad financieras.

¿Conoce usted cuales son los objetivos a largo plazo que tiene la cooperativa?

Llegar a ser una institución líder en servicios y productos financieros con proyección social.

¿Conoce usted si en la cooperativa se han realizado examen de este tipo para determinar la eficiencia, eficacia y cumplimiento los procesos?

Si se han realizado evaluaciones al control interno ejecutadas por el personal interno lo que ha proporcionado un direccionamiento sobre las actividades que se deben corregir para mejorar los procesos.

¿Considera conveniente realizar una auditoría de este tipo?

Si, ya que siempre es conveniente estar alertas sobre los puntos críticos que a futuro pueden generar riesgos inminentes en los procesos internos, y que mejor que prevenir este tipo de situaciones.

¿Considera usted que el personal que colabora en la institución se el apropiado para ejercer las funciones que exige cada puesto de trabajo?

Sí, de hecho, los colaboradores tienen una preparación académica de tercer nivel y se encuentran capacitados para desempeñar las funciones asignadas.

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

Riobamba, 7 de marzo de 2018

1. Información General

a. Antecedentes de la institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/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, a su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

b. Período evaluado

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016

2. Objetivo del examen

Evaluar los procesos ejecutados por la cooperativa durante el período 2016 para conocer los niveles de eficiencia, eficacia y cumplimiento alcanzados en las actividades y operaciones internas.

3. Alcance de la auditoría de gestión

La auditoría tendrá un alcance sobre los procesos, actividades y operaciones desarrolladas en los departamentos de la COAC Fernando Daquilema, lo que aportará a en la mejora de la gestión de la entidad financiera.

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

4. Enfoque de la auditoría

Para el desarrollo de la auditoría de gestión será necesaria la revisión de documentos, políticas y reglamentos, disposiciones, procesos, normativa interna, que pueden aportar en la obtención de información, además del uso de cuestionarios de control interno, y otros procedimientos que puedan contribuir en la determinación de hallazgos.

5. Tiempo estimado de ejecución de la auditoría

Se estima un tiempo aproximado de 40 días laborables

6. Equipo de trabajo

Elizabeth Quinlli
Mónica Brito

Auditora
Supervisora

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
CARTA COMPROMISO

Riobamba, 8 de marzo de 2018

Señor Ingeniero
Pedro Khipo
GERENTE COAC FERNANDO DAQUILEMA
Presente.

De mi consideración:

Por medio de la presente, informo respecto a este compromiso.

La presente auditoría se efectuará en sustento a lo dispuesto por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Reglamentos y demás normativas y disposiciones internas.

Para formar nuestra opinión sobre los procesos efectuados en el periodo sujeto a examen, efectuaremos pruebas selectivas para obtener información confiable y suficiente.

En virtud de la naturaleza de las pruebas y de otras limitaciones inherentes a una auditoría, junto con las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno, existe un riesgo ineludible de que pueda permanecer sin ser descubierta alguna debilidad importante.

Nos permitimos recordarles que la responsabilidad por la ejecución de los procesos y la gestión alcanzada recae sobre los responsables de las diferentes, áreas, unidades y departamentos de la Cooperativa Fernando Daquilema. Esto incluye controles internos y la selección y aplicación de pruebas de auditoría apropiadas.

Para alcanzar un eficiente desarrollo de la auditoría de gestión se espera la cooperación total de su personal para proporcionar la documentación y otra información que se requiera en relación con la auditoría.

Para constancia del compromiso expuesto por parte del equipo auditor se solicita firmar y devolver la copia adjunta.

Atentamente,

Srta. Elizabeth Quinlli
Auditora

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Riobamba, 12 de marzo de 2018

Sección: Auditoría

Asunto: Requerimiento de Información

Para: Departamentos de Negocios, Operaciones, Finanzas y Contabilidad, Servicios y Tecnología de la información.

Presente. -

De nuestra consideración:

A través de la presenta expreso un cordial saludo, como es de su conocimiento nos encontramos realizando un examen de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, por el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016, por tal motivo es necesaria la revisión de documentos que sustenten los procesos, actividades y operaciones efectuadas durante el período indicado, para lo cual solicito se facilite la siguiente información:

- Manuales de funciones de cada área
- Políticas, procesos, procedimientos que se sustenten las actividades y operaciones en la institución.
- Archivo del personal que colabora en la entidad
- Resoluciones para manejo de créditos
- Otros documentos de soporte de procesos del periodo sujeto a evaluación

Seguros de que la documentación solicitada será proporcionada sin inconvenientes nos despedimos expresando nuestro agradecimiento por la colaboración brindada.

Atentamente,

Srta. Elizabeth Quinlli
Auditora

ARCHIVO CORRIENTE

4.3 FASE II- EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

SIfm 1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN				
COAC FERNANDO DAQUILEMA				
Periodo 2016				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	Elaboración	Fechas
FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
1	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Ambiente de Control	CI-AmbCtr	E.Q.	19/03/2018
2	Realice la matriz de confianza riesgo del ambiente de control	MCR-AmbCtr	E.Q.	20/03/2018
3	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Evaluación del Riesgo	CI-EvlRgs	E.Q.	21/03/2018
4	Realice la matriz de confianza riesgo de evaluación del riesgo.	MCR-EvlRgs	E.Q.	22/03/2018
5	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Actividades de Control	CI-ActCtr	E.Q.	23/03/2018
6	Realice la matriz de confianza riesgo de actividades de control	MCR-ActCtr	E.Q.	26/03/2018
7	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Información y Comunicación	CI-InfCmn	E.Q.	27/03/2018
8	Realice la matriz de confianza riesgo de información y comunicación	MCR-InfCmn	E.Q.	28/03/2018
9	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Monitoreo y Supervisión.	CI-MtrSpv	E.Q.	29/03/2018
10	Realice la matriz de confianza riesgo de monitoreo y supervisión	MCR-MtrSpv	E.Q.	30/03/2018
11	Elabore el informe preliminar del Control Interno.	InfPlnCI	E.Q.	02/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL						
Integridad y valores éticos						
1	¿La institución posee un código de ética?	4	1	2	3	
2	¿Se ha difundido el código de ética a los empleados de la institución?	4	1	2	3	
3	¿Se ha conocido incidentes debido a la violación del código de ética en la institución?	0	3	3	3	
Administración estratégica						
4	¿Las estrategias son consistentes con los objetivos estratégicos de la entidad financiera?	5		3	3	
5	¿El POA considera aspectos relevantes y reales para su planificación?	5		3	3	
6	¿Lo presupuestado es coherente con las operaciones que cada área requiere para ejecutar sus actividades?	5		2	3	
7	¿Se han fijado responsables para dar seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos institucionales?	1	4	2	2	
Sistema organizativo						
8	¿La estructura organizacional se encuentra acorde a las áreas que actualmente posee la cooperativa?	5		3	3	
9	¿Existe procedimientos operativos estándares para la prestación de servicios?	5		3	3	
10	¿Los procedimientos incorporan actividades de control?	4	1	3	3	
Asignación de responsabilidades y niveles de autoridad						
11	¿Existe un reglamento interno el cual especifique las funciones y responsabilidades de los empleados de la entidad?	5		3	3	
12	¿El número de empleados es el correcto para desempeñar todas las funciones que exigen los servicios que brinda la cooperativa?	5		2	3	
Elaborado por: E.Q.					Fecha: 19/03/2018	
Supervisado por: M.B					Fecha: 19/03/2018	

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL						
Filosofía de la dirección						
13	¿Las actividades se ejecutan con niveles de eficiencia, eficacia y cumplimiento?	5		3	3	
14	¿Parte de la filosofía de la cooperativa es la aplicación de controles preventivos a las actividades de mayor ocurrencia de riesgo?	5		2	3	
15	¿Se exige la presentación de informes de acuerdo a los plazos establecidos en la planificación?	5		2	3	
Competencia del personal						
16	¿El personal cuenta con la experiencia necesaria para desempeñar sus funciones?	3	2	2	2	
17	¿La alta dirección es quien diseña los requerimientos de los cargos?	4	1	2	3	
18	¿Los empleados son evaluados cada periodo en su desempeño?	3	2	3	3	
19	¿La entidad implementa programas de capacitación para los empleados con bajo rendimiento?	1	4	2	3	
Políticas de administración de personal						
20	¿En la cooperativa existen políticas específicas aplicables al control del personal?	4	1	3	3	
21	¿El personal que colabora en la cooperativa proviene de un proceso de selección de candidatos?	2	3	2	3	
Auditoría interna						
22	¿Existe una Unidad de Auditoría Interna en la cooperativa?	5		3	3	
23	¿La UAI tiene acceso a las unidades o áreas de la cooperativa?	5		3	3	
24	¿La UAI aporta en la prevención de riesgos?	2	3	3	3	
TOTAL				61	70	

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 19/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 19/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
CONFIANZA RIESGO – AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 19: Confianza riesgo – ambiente de control

Calificación Total (respuestas positivas)	70
Ponderación Total (total de respuestas)	131
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	53%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	47%

Fuente: CI-ambiente de control

Elaborado por: Quinlli, E.

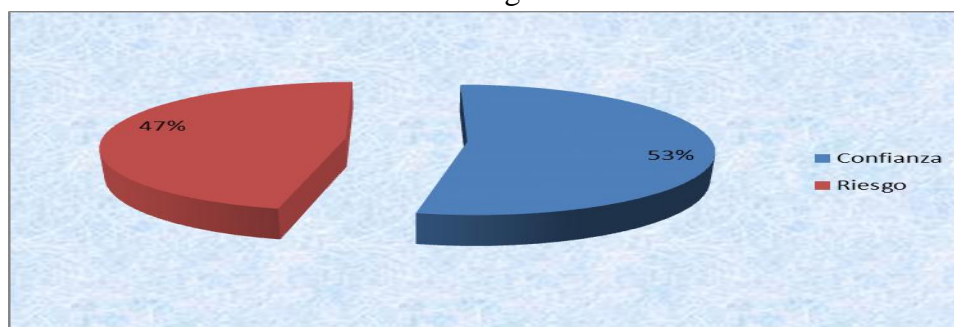
Tabla 20: Ponderación ambiente de control

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E.

Gráfico 17: Confianza riesgo – ambiente de control



Fuente: Ambiente de control

Elaborado por: Quinlli, E.

Interpretación y análisis

El nivel de confianza alcanzado en el componente de ambiente de control llegó a un 53%, con un rango de ponderación moderado, mientras el riesgo llegó al 47% con una ponderación igual.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 20/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 20/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
EVALUACIÓN DEL RIESGO						
Identificación de eventos						
1	¿Existe un Comité de gestión de riesgos?	3	2	2	2	
2	¿Las actividades son coordinadas conforme la identificación de riesgos?	4	1	2	3	
3	¿Se utiliza la información de medios internos como externos para diseñar estrategias que ayuden a combatir la ocurrencia del riesgo?	3	2	3	3	
Identificación de eventos						
5	¿Se han identificados los riesgos relacionadas con las operaciones crediticias?	4	1	3	3	
6	¿Se ha clasificado los eventos para determinar los riesgos que puede suscitarse?	3	2	2	3	
Análisis de riesgo						
8	¿Se ajusta las actividades para minimizar los riesgos existentes en los procesos?	4	1	2	3	
9	¿Se define los eventos que generan una alta incidencia de riesgos y se propone medidas para combatirlos?	2	3	3	3	
TOTAL				17	20	

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 21/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 21/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
CONFIANZA RIESGO – EVALUCIÓN DEL RIESGO

Tabla 21: Confianza riesgo – evaluación del riesgo

Calificación Total (respuestas positivas)	20
Ponderación Total (total de respuestas)	37
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	%

Fuente: CI- evaluación del riesgo

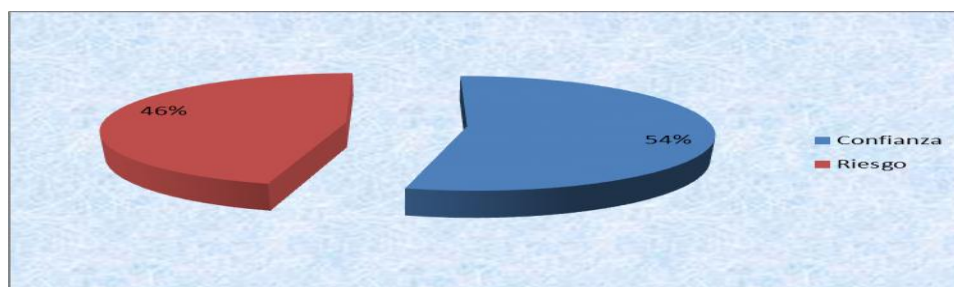
Elaborado por: Quinlli, E

Tabla 22: Ponderación evaluación del riesgo

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E.

Gráfico 18: Confianza riesgo- evaluación del riesgo

Fuente: Evaluación del riesgo

Elaborado por: Quinlli, E.

Interpretación y análisis

La confianza alcanzó un 54% sobre las actividades realizadas, mientras el riesgo llegó al 46% en ambos casos el rango de ponderación es moderado, aun así los directivos deben tomar las medidas necesaria para mejor el control

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 22/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 22/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
ACTIVIDADES DE CONTROL						
Eficiencia y eficacia de las operaciones						
1	¿Se analiza la ejecución de actividades improductivas?	2	3	3	3	
2	¿Existe acceso restringido en ciertas áreas de la cooperativa para personal no autorizado?	4	1	2	3	
3	¿Las instalaciones cuentan con la debida seguridad?	5		3	3	
4	¿Existe respaldo de la documentación que se procesa en la entidad?	5		3	3	
5	¿Se cumple con los cronogramas establecidos en tiempos y actividades?	3	2	2	3	
6	¿Se ha nombrado un supervisor de entre los empleados de la cooperativa?	4	1	3	3	
7	¿Se ha implementado indicadores para medir la eficiencia de las operaciones?	1	4	3	3	No se utiliza indicadores Dbd
Confiabilidad de la información						
8	¿Se realizan arquezos de caja sorpresivos?	5		2	3	
9	¿Se realizan conciliaciones de saldos en tiempos establecidos?	2	2	3	3	
10	¿Se implementan acciones correctivas en caso de ser necesarias?	4	1	3	3	
11	¿Se realiza pruebas de consistencia entre la información generada y los registros contables?		5	3	3	No se aplica este proceso
TOTAL				30	33	

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 23/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 23/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
CONFIANZA RIESGO – ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 23: Confianza riesgo – actividades de control

Calificación Total (respuestas positivas)	33
Ponderación Total (total de respuestas)	63
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	52%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	48%

Fuente: CI- actividades de control

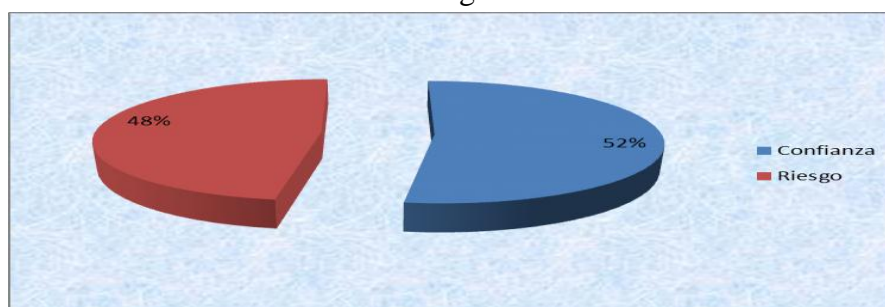
Elaborado por: Quinlli, E

Tabla 24: Ponderación – actividades de control

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E.

Gráfico 19: Confianza riesgo - actividades de control

Fuente: Actividades de control

Elaborado por: Quinlli, E.

Interpretación y análisis

Los resultados de la evaluación al control interno en el componente de actividades de control muestran que la confianza alcanzó un porcentaje del 52% con un riesgo del 48% debido a que los controles no han sido aplicados de manera eficiente.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 26/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 26/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Información						
1	¿Se ha informado oportunamente sobre las últimas disposiciones para el personal?	3	2	3	3	
2	¿Se han informado de manera formal las funciones de los empleados y lo que se espera de cada uno de ellos?	4	1	3	3	
3	¿Se generan informes operativos confiables?	5		3	3	
4	¿Se proporciona los recursos económicos suficientes para mantener un sistema de información eficiente?	1	4	2	3	
Comunicación						
5	¿Existen canales de comunicación apropiados para que los empleados conozcan la información relacionada con sus tareas?	5		2	3	
6	¿La comunicación de tipo externo se transmite a través de medios seguros?	5		2	3	
7	¿Se ha determinado responsables de la transmisión de la comunicación interna?	1	4	3	3	
TOTAL				18	21	

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 27/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 27/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
CONFIANZA RIESGO – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tabla 25: Confianza riesgo – información y comunicación

Calificación Total (respuestas positivas)	21
Ponderación Total (total de respuestas)	39
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	%

Fuente: CI- información y comunicación

Elaborado por: Quinlli, E

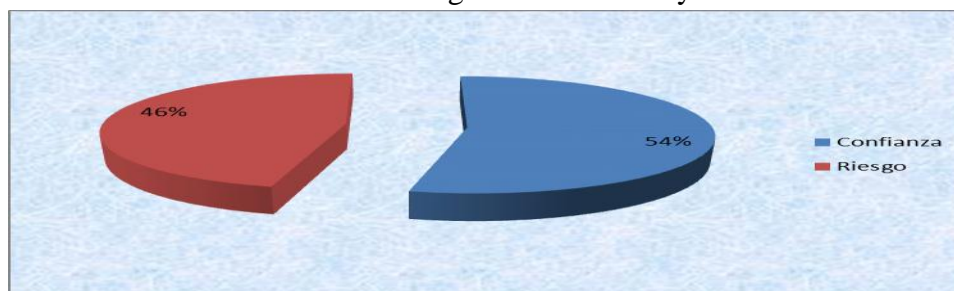
Tabla 26: Ponderación – información y comunicación

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E.

Gráfico 20: Confianza riesgo – información y comunicación



Fuente: Actividades de control

Elaborado por: Quinlli, E.

Interpretación y análisis

El nivel de confianza en el componente de información y comunicación es del 54% con un nivel de riesgo del 46%, con un rango de ponderación moderado, situación que debe ser analizada para tomar las medidas correctivas necesarias y mejorar los niveles de control.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 27/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 27/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
MONITOREO Y COMUNICACIÓN						
Supervisión						
1	¿Se verifica el cumplimiento de las actividades mediante un proceso de supervisión?	4	1	3	3	
2	¿Se supervisa las actividades que han sido diagnosticadas por la UAI como hallazgos?	3	2	2	3	
3	¿Las actividades de supervisión se desarrollan para mejorar la condición actual de las áreas afectadas?	5		2	3	
Monitoreo						
4	¿Se monitorean constantemente las operaciones en las áreas críticas de la entidad?	4	1	3	3	
5	¿El monitoreo asegura el cumplimiento de las funciones de los empleados?	5		3	3	
TOTAL				13	15	

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 29/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 29/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
CONFIANZA RIESGO – MONITOREO Y SUPERVISIÓN

Tabla 27: Confianza riesgo – monitoreo y supervisión

Calificación Total (respuestas positivas)	15
Ponderación Total (total de respuestas)	28
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	64%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	36%

Fuente: CI- monitoreo y supervisión

Elaborado por: Quinlli, E

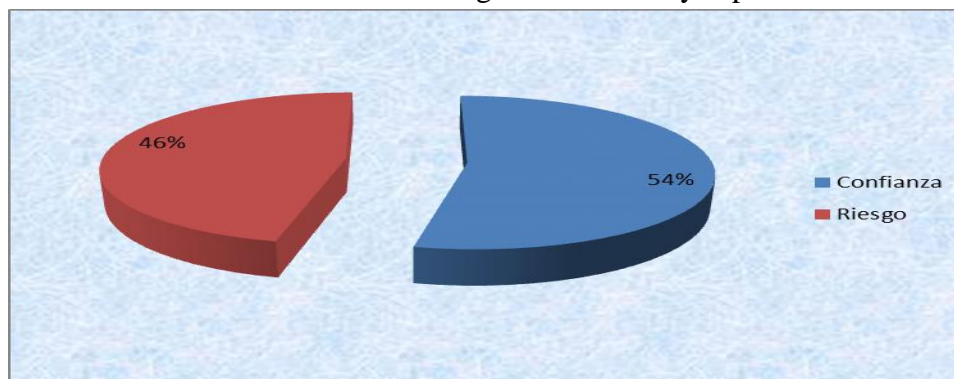
Tabla 28: Ponderación - monitoreo y supervisión

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E.

Gráfico 21: Confianza riesgo – monitoreo y supervisión



Fuente: Actividades de control

Elaborado por: Quinlli, E.

Interpretación y análisis

Finalmente, en el componente de monitoreo y supervisión el nivel de confianza alcanzado fue del 54% con un nivel de riesgo del 46%, esto es un referente sobre el deficiente control que se efectúa sobre los actividades y operaciones.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 30/03/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 30/03/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
INFORME PRELIMINAR CONTROL INTERNO

Riobamba, 02 de abril de 2018

Señor Ingeniero
Pedro Khipo
Gerente COAC Fernando Daquilema Ltda.
Presente. -

De nuestra consideración:

Informamos que se ha realizado el proceso de evaluación al control interno de la institución aplicando los cinco componentes del COSO III, de los cuales se ha podido observar que de manera general las actividades, operaciones y procesos se desarrollan bajo niveles moderados, siendo necesaria la implementación de medidas correctivas que aporten al mejoramiento y cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Sin embargo, se determinó que la cooperativa no utiliza indicadores de gestión que aporten al conocimiento sobre los niveles alcanzados en la eficiencia operativa, por lo que es necesaria la intervención oportuna de los directivos para implementar esta herramienta administrativa, que contribuirá al mejoramiento de la gestión de la cooperativa.

Sin otro particular que informar, nos despedimos recalcando que las opiniones obedecen al criterio técnico y profesional del equipo auditor.

Atentamente,

Elizabeth Quinlli
Auditora

4.4 FASE III- EJECUCIÓN

1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN				
COAC FERNANDO DAQUILEMA				
Periodo 2016				
PROGRAMA FASE III - EJECUCIÓN				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	Elaboración	Fechas
1	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Finanzas y Contabilidad	FnCb	E.Q.	05/04/2018
2	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Finanzas y Contabilidad	MCR- FnCb	E.Q.	06/04/2018
3	Elabore las Cédulas Sustantiva de Finanzas y Contabilidad	CS- FnCb	E.Q.	09/04/2018
4	Determine los Indicadores de Gestión de Finanzas y Contabilidad	IG- FnCb	E.Q.	10/04/2018
5	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Tecnología	Tcg	E.Q.	11/04/2018
6	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos al departamento de Tecnología	MCR- Tcg	E.Q.	12/04/2018
7	Elabore las Cédulas Sustantiva de Tecnología	CS- Tcg	E.Q.	13/04/2018
8	Determine los Indicadores de Gestión al departamento de Tecnología	IG- Tcg	E.Q.	16/04/2018
9	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Operaciones	Opr	E.Q.	17/04/2018
10	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Operaciones	MCR- Opr	E.Q.	18/04/2018
11	Elabore las Cédulas Sustantiva de Operaciones	CS- Opr	E.Q.	19/04/2018
12	Determine los Indicadores de Gestión de Operaciones	IG- Opr	E.Q.	20/04/2018
13	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Negocios	Ngs	E.Q.	23/04/2018
14	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Departamento Negocios	MCR- Ngs	E.Q.	24/04/2018
15	Elabore las Cédulas Sustantiva de Departamento Negocios	CS- Ngs	E.Q.	25/04/2018
16	Determine los Indicadores de Gestión del Departamento de Negocios	IG- Ngs	E.Q.	26/04/2018
17	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Servicios administrativos	SvAdms	E.Q.	27/04/2018
18	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Departamento Servicios administrativos	MCR- SvAdms	E.Q.	30/04/2018
19	Elabore las Cédulas Sustantiva de Departamento Servicios administrativos	CS- SvAdms	E.Q.	03/05/2018
20	Determine los Indicadores de Gestión del Departamento de Servicios administrativos	IG- SvAdms	E.Q.	04/05/2018
21	Determine los hallazgos	Hlgs	E.Q.	07/05/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN					
COAC FERNANDO DAQUILEMA					
Periodo 2016					
CONTROL INTERNO – FINANZAS Y CONTABILIDAD					
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Le han proporcionado un catálogo de cuentas?	X			
2	¿El catálogo ayuda a la obtención de la información contable?	X			
3	¿La información que se genera en el departamento de contabilidad es segura y oportuna?	X			
4	¿Se pone a disposición, información suficiente y oportuna para la toma de decisiones?	X			
5	¿El personal de contabilidad, desempeña con eficiencia sus tareas individuales?	X			
6	¿Se realiza una comparación periódica de la suma de los auxiliares frente a los saldos de la cuenta de mayor?	X			
7	¿El personal recibe capacitación continua en su área de desempeño?		X		No se ha capacitado al personal en temas operativos Hlgs
8	¿El acceso a la información financiera contable es permitido solo con la autorización de la gerencia?	X			
9	¿El personal es evaluado en su desempeño laboral?		X		No se ha evaluado al personal Hlgs
10	¿Los resultados de las evaluaciones son tomados como referentes para capacitar al personal en los temas que generan dificultad para su eficiente desempeño?		X		No se ha realizado este procedimiento en la entidad
11	El departamento de contabilidad cuenta con sistemas de seguridad?		X		La institución tiene un sistema de seguridad general
TOTAL		7	4		

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 05/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 05/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
MATRIZ CONFIANZA RIESGO – FINANZAS Y CONTABILIDAD

Tabla 29: Confianza riesgo – finanzas y contabilidad

Calificación Total (respuestas positivas)	7
Ponderación Total (total de respuestas)	11
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	64%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	36%

Fuente: CI- finanzas y contabilidad

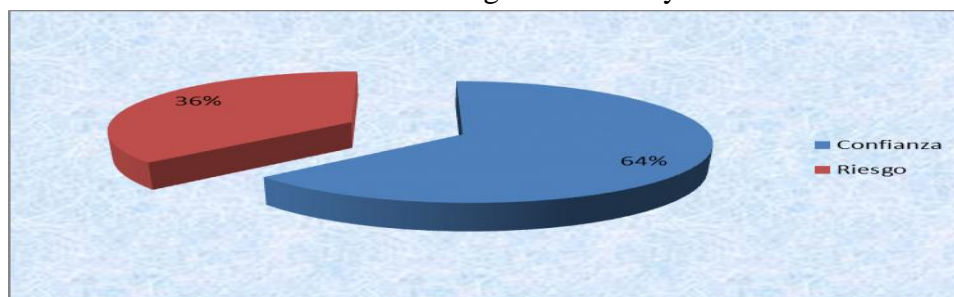
Elaborado por: Quinlli, E

Tabla 30: Ponderación – finanzas y contabilidad

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E.

Gráfico 22: Confianza riesgo – finanzas y contabilidad

Fuente: Departamento de Finanzas y Contabilidad

Elaboración: Quinlli, E.

Interpretación y Análisis

En el departamento de finanzas y contabilidad se alcanzó un nivel de confianza del 64% y un riesgo del 36% con un rango de ponderación moderado, lo que indica que los procesos dentro de este departamento se encuentran medianamente controlados, situación que debe ser considerada para mejorar esta condición.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 06/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 06/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN		
COAC FERNANDO DAQUILEMA		
Periodo 2016		
CÉDULA SUSTANTIVA – FINANZAS Y CONTABILIDAD		
Procesos	% Cumplimiento	Confrontado con
Sustento de registros contables	99%	£ Documentos de proceso contable
Informes financieros	100%	¥ Estados financieros
Aplicación de principios contables	100%	§ Manuales
Control presupuestario	100%	Ⓜ Información consolidada
Entrega de información en tiempos oportunos	100%	Ⓡ Registro de informes
Información tributaria correcta	100%	□ Formularios tributarios
Registros de activos fijos actualizados	98%	Ⓢ Informe inventarios

Se evidenció que los procesos se encuentran en su mayoría con la documentación reglamentaria, en tiempo oportunos y se cumplen las disposiciones, normas y procedimientos que rigen las operaciones y actividades de la institución.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 09/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 09/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
INDICADORES DE GESTIÓN – FINANZAS Y CONTABILIDAD						
Eficiencia	Registros contables sin problemas	=	2086	=	99%	Durante el periodo se registraron 2108 proceso contables de los cuales el 99% se ejecutaron sin errores, siendo este un alto nivel de eficiencia alcanzado por el departamento.
	Total registros contables		2108			
Eficacia	Documentación completa	=	154	=	98%	Durante el período examinado se ejecutaron pagos a proveedores en un número de 157 de los cuales 154 procesos presentan información de sustento y el resto no evidencia la documentación por lo que el nivel de eficacia es del 98%
	Total documentación de respaldo		157			
Cumplimiento	Informes presentados a tiempo	=	24	=	100%	En el periodo analizado la gerencia solicitó un total de 24 informes financieros de los cuales fueron presentados en tiempos prudenciales los 24, con lo que se demuestra que el nivel de cumplimiento es del 100%
	Total informes solicitados		24			

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 10/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 10/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN					
COAC FERNANDO DAQUILEMA					
Periodo 2016					
CONTROL INTERNO – TECNOLOGÍA					
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿En el departamento existe un manual general de sistemas y procedimientos?		X		No se ha elaborado un manual para los procedimientos informáticos
2	¿Las formas de registro y de control computarizado son diseñadas en base a las necesidades de la Cooperativa?	X			
3	¿El departamento de tecnología tiene acceso a toda la información de la Cooperativa?	X			
4	¿Personal ajeno a las operaciones tiene acceso directo a la información y equipos?		X		El acceso es restringido, por otra parte se han instalado cámaras de seguridad.
5	¿Considera que programas instalados en la cooperativa contribuyen al mejoramiento de la eficiencia operativa?	X			
6	¿Trabaja con base de datos de tecnología avanzada?	X			
7	¿Se realiza un mantenimiento periódico del sistema de la Cooperativa?	X			
8	¿La adquisición de equipos y programas se realizan considerando las necesidades de los departamentos?	X			
9	¿Está usted lo suficientemente capacitado para procesar esta información?	X			
TOTAL		7	2		

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 11/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 11/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
MATRIZ CONFIANZA RIESGO – TECNOLOGÍA

Tabla 31: Confianza riesgo - tecnología

Calificación Total (respuestas positivas)	7
Ponderación Total (total de respuestas)	9
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	78%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	22%

Fuente: CI- tecnología

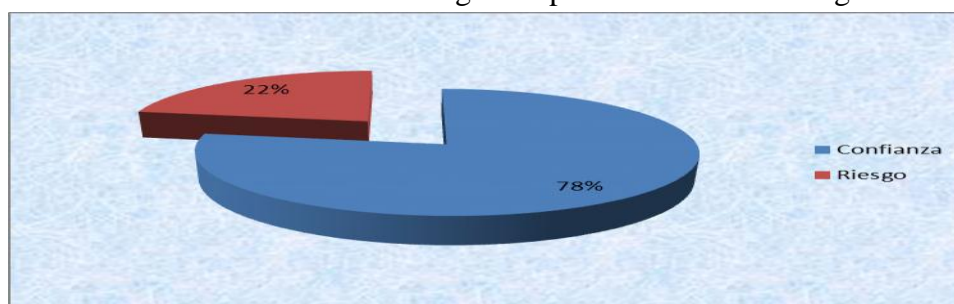
Elaborado por: Quinlli, E

Tabla 32: Ponderación - tecnología

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E.

Gráfico 23: Confianza riesgo – departamento de tecnología

Fuente: Departamento de tecnología

Elaboración: Quinlli, E.

Interpretación y Análisis

El departamento de tecnología desarrollo las actividades bajo un nivel de confianza del 78% por cuanto se cumple con los procesos adecuados que exigen las operaciones y actividades, mientras que el riesgo llegó al 22% lo que lo ubica en un rango ponderado bajo.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 12/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 12/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN		
COAC FERNANDO DAQUILEMA		
Periodo 2016		
CÉDULA SUSTANTIVA – TECNOLOGÍA		
Procesos	% Cumplimiento	Confrontado con
Seguridad de acceso a la información	100%	g Claves personales
Seguridad de información personal de socios en la plataforma	100%	□ Claves socios
Agilidad de procesamiento de operaciones	100%	x Tiempos de procesamiento
Control sobre operaciones	100%	h Reporte sistema

El control utilizado en el acceso que la entidad financiera tiene sobre los procedimientos informáticos es adecuado, las medidas de seguridad sobre la información procesada son monitoreada desde una base central para evitar el jaqueo de la misma.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 13/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 13/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
INDICADORES DE GESTIÓN – FINANZAS Y CONTABILIDAD						
Eficiencia	Numero de claves implementadas		21	=	100%	En la cooperativa existen al momento 21 equipos informáticos de los cuales en su totalidad han sido asignados claves de seguridad al sistema, demostrando con ello que el acceso a la información es restringido al 100% para el personal no autorizado.
	Total equipo informáticos		21			
Eficacia	Número de operaciones de manera inmediata	=	150	=	100%	Las operaciones procesadas se ejecutan de manera inmediata, sin que colapse el sistema debido a la amplitud de la red que posee la cooperativa, llegando al 100% de su capacidad.
	Total de operaciones al día		150			
Cumplimiento	Número de procesos sin errores	=	164	=	100%	El sistema garantiza el procesamiento de información sin errores, ya que si la información es mal ingresada se genera un señal de alerta, la cual es reportada inmediatamente al cliente, por lo que se cumple al 100% con el control de operaciones.
	Control sobre operaciones		164			

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 16/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 16/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN					
COAC FERNANDO DAQUILEMA					
Periodo 2016					
CONTROL INTERNO – OPERACIONES					
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿El departamento dispone de un manual de políticas internas sobre los niveles crediticios?	X			
2	¿Los créditos obedecen a un proceso de calificación aplicando los criterios establecidos en las políticas?	X			
3	¿Se cuenta con información del nivel de deuda por parte de los socios y este es confiable y actualizado?	X			
4	¿Se mantienen datos actualizados de los socios en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonial y legal?	X			
5	¿Se verifican los títulos de propiedad de los garantes?	X			
6	¿Las carpetas están correctamente analizadas con la documentación que sustenta cada proceso?	X			
7	¿Existen políticas para determinar el monto a prestar?	X			
8	¿Se mantiene un chequeo de las firmas de los socios con el objetivo de evitar fraudes?	X			
9	¿El Responsable y demás personal del área cuenta con capacidad para realizar tareas?	X			
10	¿Se realizan capacitaciones para actualizar los conocimientos de manera periódica?		X		No se proporciona capacitación de manera constante, en este periodo no se ha asignado presupuesto para ello
11	Los empleados de la Cooperativa tienen acceso a Créditos?		X		La política no permite efectuar este proceso
12	Se efectúan estudios y análisis de la cartera existente?	X			
TOTAL		10	2		

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 17/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 17/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
MATRIZ CONFIANZA RIESGO – OPERACIONES

Tabla 33: Confianza riesgo - operaciones

Calificación Total (respuestas positivas)	10
Ponderación Total (total de respuestas)	12
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	83%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	17%

Fuente: CI- operaciones

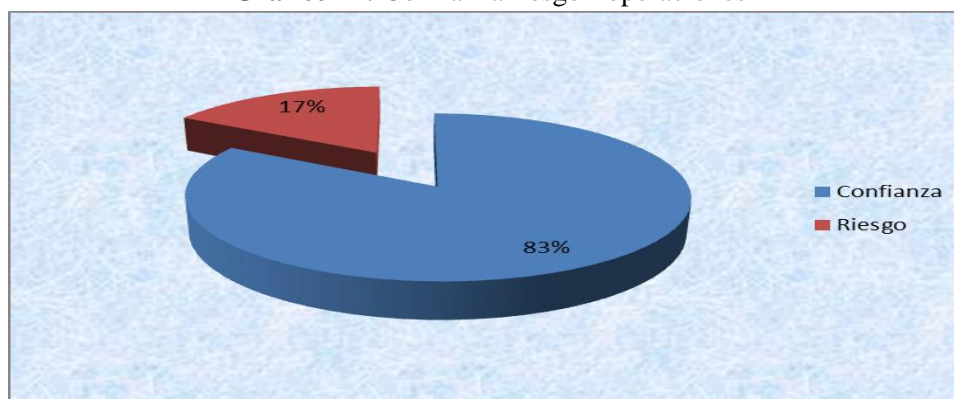
Elaborado por: Quinlli, E

Tabla 34: Ponderación - operaciones

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E.

Gráfico 24: Confianza riesgo - operaciones

Fuente: Departamento de operación

Elaboración: Quinlli, E.

Interpretación y Análisis

La confianza en el departamento de operaciones es del 83% lo que demuestra que los controles internos están siendo efectivos ya que el nivel del riesgo se colocó en un 17% con un Bajo rango de ponderación.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 18/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 18/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN		
COAC FERNANDO DAQUILEMA		
Periodo 2016		
CÉDULA SUSTANTIVA – OPERACIONES		
Procesos	Actividades	Medio de verificación
Apertura de cuentas de ahorros	Realizar la apertura de cuentas considerando los requisitos establecidos en el manual.	☞ Certificado de aportación, Asistente de servicios
Información sobre los productos y servicios financieros	Informar al socio sobre los productos y servicios financieros, además indicar los tipos de créditos, inversiones y demás beneficios a los que puede acceder el socio.	▲ Nuevos clientes, Oficial de crédito
Concesión de créditos	Comunicar los requisitos aplicando el simulador de crédito, para que el socio conozca cuál será su capacidad de endeudamiento.	☞ Solicitud crédito, Oficial crédito
Solicitudes de regularización de información	Si el historial crediticio de encuentra limpio se procede, caso contrario debe solucionar los inconvenientes identificados	IO Solicitud de regularización, Oficial de crédito
Informar sobre el proceso y su avance	Si cumple con los requerimientos se procede a reunir la documentación solicitada	Ⓢ Registro sistema, Oficial de crédito
Verificación de la información	A través de llamadas e inspección se verifica la información proporcionada.	☐ Carpetas aprobadas, Oficial de crédito

Desde la apertura de la libreta hasta los procesos de verificación de la información para concesión de créditos se cumplen conforme lo establece el manual entregado en el departamento de Operaciones, por lo que existe un adecuado control a los procesos internos.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 19/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 19/04/2018

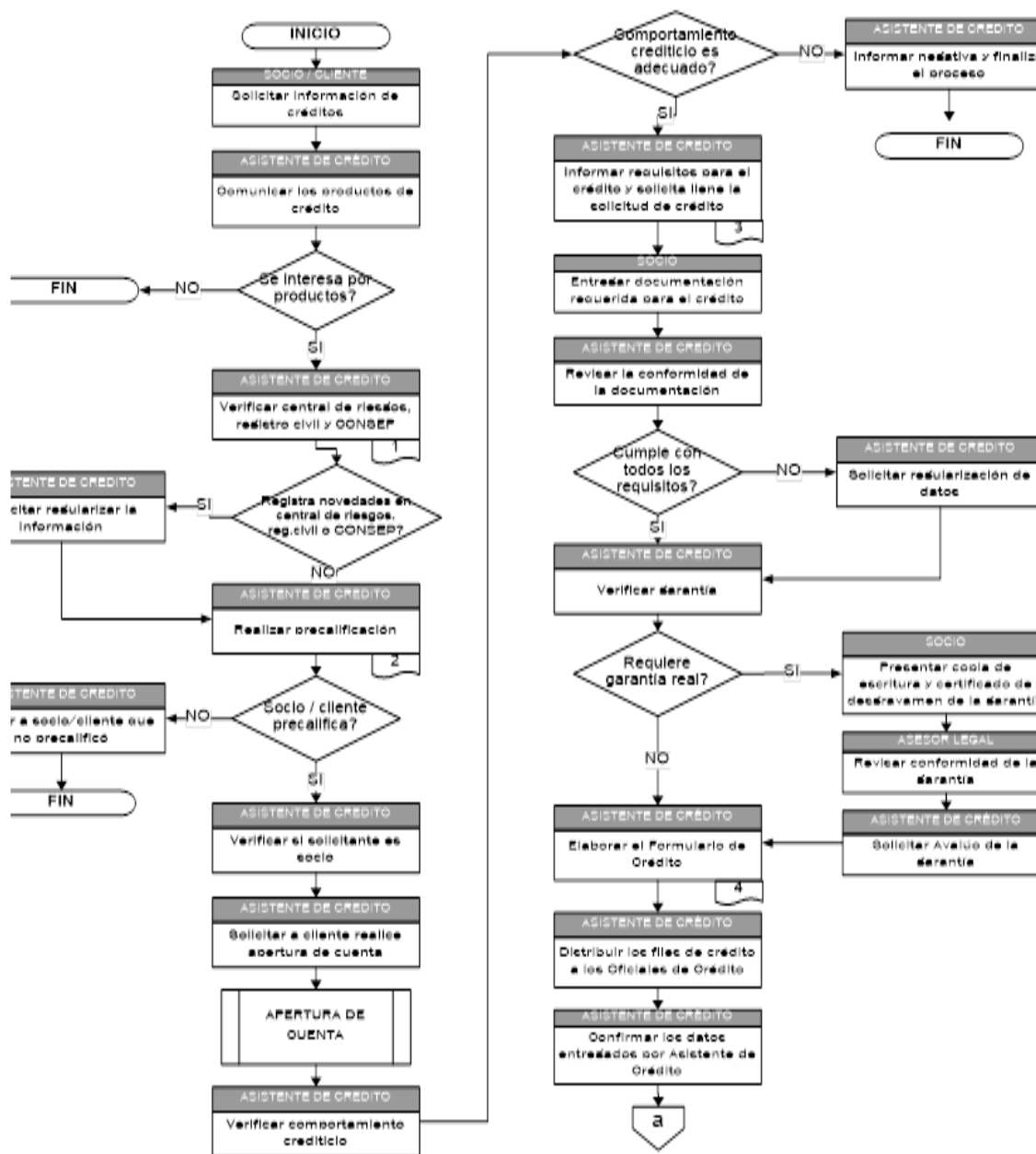
AUDITORÍA DE GESTIÓN				
COAC FERNANDO DAQUILEMA				
Periodo 2016				
CÉDULA SUSTANTIVA – OPERACIONES				
Metas	Recursos	% Cumplimiento	Comentario	Medio de verificación
Monto asignado	1,560,342.89	100%	La cooperativa asigno la cantidad mencionada para colocación en los diferentes tipos de créditos que ofrece como una meta que el departamentos debió cumplir en el periodo analizado	P Presupuesto
Colocación	1,540,395.40	99.77%	El equipo de crédito alcanzó una colocación de los recursos del 99.77%, habiendo alcanzado con éxito las metas establecidas.	§ Registro concesión créditos
Número de operaciones	2,461.00	100%	Durante el periodo se efectuaron 2,461 operaciones en la concesión de créditos en la COAC Fernando Daquilema.	§ Archivo carpetas crédito

Se verificó que las operaciones que sustentan el número de créditos otorgados en el periodo sujeto a examen son coincidentes en los valores expresados sobre el monto concedido.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 19/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 19/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
CÉDULA SUSTANTIVA – OPERACIONES

Gráfico 25: Flujoograma proceso crédito



Fuente: (Cooperativa De Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., 2018)

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 19/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 19/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
INDICADORES DE GESTIÓN – FINANZAS Y CONTABILIDAD						
Eficiencia	Solicitudes aceptadas crédito		2398	=	97.44%	En el periodo 2016 se presentó un total de 2461 solicitudes de crédito de las cuales llegaron a beneficiarse con los créditos 2398, alcanzando con ello un nivel de eficiencia del 97.44%
	Total de solicitudes presentadas		2461			
Eficacia	Colocación real	=	1,540,395.40	=	99.77%	La metas para colocación de créditos fue de \$1,540,395.40 de esta cantidad se logró colocar el 99.77%, lo que demuestra que la eficacia de los procesos para la concesión de créditos es alta.
	Meta colocación		1,560,342.89			
Cumplimiento	Procesos sustentados	=	2398	=	100%	Los procedimientos que llegaron a cumplir con los requerimientos exigidos para acceder a un crédito en la cooperativa se cumplieron al 100%.
	Requerimiento cumplidos		2398			

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 20/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 20/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN					
COAC FERNANDO DAQUILEMA					
Periodo 2016					
CONTROL INTERNO – NEGOCIOS					
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Realiza un análisis socio económico de la situación de los socios de la cooperativa?	X			
2	¿En base a los resultados del análisis se crean nuevas alternativas de productos y servicios financieros?	X			
3	¿Vigila el cumplimiento de los planes y programas operativos de la cooperativa?	X			
4	¿Impulsa estrategias para ampliar el segmento de mercado de la cooperativa?	X			
5	¿Informa sobre el rendimiento financiero constantemente?		X		Solo cuando lo solicitan Hlgs
6	¿Realiza un plan de negocios anual?	X			
7	¿Brinda asesoramiento y recepta solicitudes de crédito?	X			
8	¿Mantiene la información de los expedientes de crédito de socios activos y pasivos?		X		Se archivan en el área de operaciones
9	¿Emite, renova o cancela pólizas de plazo fijo?	X			
10	¿Realiza gestión de cobranza telefónica?	X			
11	Trabaja bajo cumplimiento de metas?	X			
TOTAL		9	2		

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 23/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 23/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
MATRIZ CONFIANZA RIESGO – NEGOCIOS

Tabla 35: Confianza riesgo - negocios

Calificación Total (respuestas positivas)	9
Ponderación Total (total de respuestas)	11
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	82%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	18%

Fuente: CI- operaciones

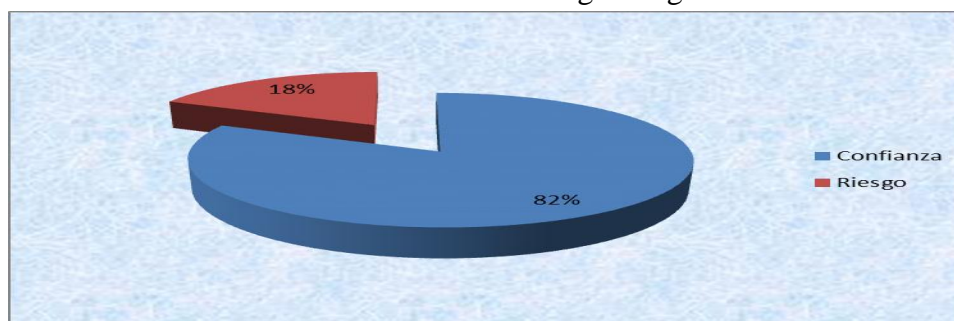
Elaborado por: Quinlli, E

Tabla 36: Ponderación – negocios

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E

Gráfico 26: Confianza riesgo - negocios

Fuente: Departamento de negocios

Elaboración: Quinlli, E.

Interpretación y Análisis

El nivel más alto dentro de la cooperativa es el alcanzado por el departamento de negocios con un porcentaje del 82% que lo ubica en un nivel Alto de ponderación y un Bajo riesgo del 18%, por cuanto se utilizan procesos efectivos de control.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 24/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 24/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN		
COAC FERNANDO DAQUILEMA		
Periodo 2016		
CÉDULA SUSTANTIVA – NEGOCIOS		
Procesos	Actividades	Medio de verificación
Promoción de servicios y productos financieros	En el área de negocios se exponen los nuevos productos y servicios financieros	Ω Número de socios que usan los nuevos servicios y productos
Calificación de créditos	Con la información proporcionada del departamento de operaciones se califica las solicitudes de créditos.	Ÿ Carpetas de socios con solicitud de créditos
Ingreso de resultados al sistema	Se informe a través de programas internos los resultados de la calificación de los créditos.	☺ Número de informes emitidos
Verificación de referencias	Indagación sobre referencias de personas y lugares para concesión de créditos	@ Número de registros comprobados

Los procesos que se ejecutan dentro del departamento de Negocios se encuentran dentro de parámetros normales, por lo que los controles son efectivos y garantizan la confiabilidad de la información.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 25/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 25/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
INDICADORES DE GESTIÓN – NEGOCIOS						
Eficiencia	Número se servicios y productos que utilizan los socios		4	=	100%	En el periodo 2016 se implementaron 4 servicios y productos financieros de los cuales los 4 son utilizados por los socios.
	Nuevos servicio y productos financieros		4			
Eficacia	Solicitudes procesadas	=	184	=	90%	En el departamento se procesan mensualmente 184 solicitudes de un total mensual de 2016, por lo que el nivel de eficacia en los procedimientos es del 90%
	Solicitudes presentadas al mes		206			
Cumplimiento	Número de referencias consistentes	=	608	=	98%	En el departamento de Negocios se alcanzó el 98% de cumplimiento en la constatación de referencias presentadas por los socios que desean adquirir un crédito.
	Total verificación referencias		618			

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 26/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 26/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN					
COAC FERNANDO DAQUILEMA					
Periodo 2016					
CONTROL INTERNO – SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Posee un manual de funciones para dirigir al Talento Humano de la institución financiera?	X			
2	¿Realiza evaluación sobre el desempeño del talento humano en las áreas asignadas?		X		No se ha evaluado al personal en este periodo
3	¿La contratación del personal obedece a los requerimientos de cada departamento?	X			
4	¿Se considera los requerimientos del cargo como parte fundamental para la contratación del personal?	X			
5	¿Se admite para la contratación a personas con parentesco en la institución crediticia?		X		La normativa interna no lo permite
6	¿Ha diseñado programas de capacitación por áreas para el talento humano?	X			
7	¿Se encarga de velar por el bienestar de los empleados a través del pago de beneficios sociales?	X			
8	¿Se sanciona al talento humano por la ocurrencia de actos indisciplinarios?	X			
9	¿Se encarga de la transferencia de los empleados destacados a otras áreas de mejor rango jerárquico?		X		Este proceso lo realiza la alta dirección
10	¿Presenta informes sobre las actividades ejecutadas en el departamento?	X			
11	¿Toma decisiones relevantes como despido del personal?		X		Lo realiza el gerente
TOTAL		7	4		

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 27/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 27/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
MATRIZ CONFIANZA RIESGO – SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Tabla 37: Confianza riesgo – servicios administrativos

Calificación Total (respuestas positivas)	7
Ponderación Total (total de respuestas)	11
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	64%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	36%

Fuente: CI- servicios administrativos

Elaborado por: Quinlli, E

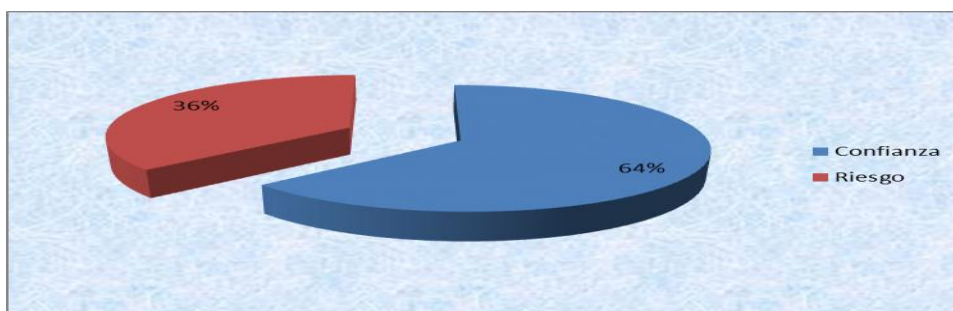
Tabla 38: Ponderación – servicios administrativos

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Quinlli, E

Gráfico 27: Confianza riesgo - servicios administrativos



Fuente: Departamento de servicios administrativos

Elaboración: Quinlli, E.

Interpretación y Análisis

En el departamento de servicios administrativos el nivel de confianza se ubicó en el 64% y un riesgo de 36%, por lo tanto, su rango es moderado para ambos casos, lo que demuestra que los controles internos aplicados no están siendo apropiados.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 30/04/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 30/04/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN		
COAC FERNANDO DAQUILEMA		
Periodo 2016		
CÉDULA SUSTANTIVA – SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
Procesos	Actividades	Medio de verificación
Apego a normas legales	Las actividades se desarrollan considerando lo establecido en las normas internas y lo expuesto por los organismos del estado, en lo relacionado al tratamiento del talento humano.	H Archivo normativa
Requerimientos para contratación del personal	Se analiza el perfil del cargo para seleccionar al personal idóneo	R Hoja de vida aspirantes
Sanciones por incumplimiento laboral	Se emite memorandos por faltas al desempeño laboral	A Hoja de vida empleados
Programas para capacitación del talento humano	Se presenta un cronograma con actividades y temas en áreas determinadas	Y No se evidenció el programa

El encargado de servicios administrativos no se ha preocupado por brindar capacitación a los colaboradores de la institución financiera, situación que pone en riesgo las operaciones por desconocimiento a las últimas disposiciones que exigen los organismos de control en este tipo de actividades.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 03/05/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 03/05/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN						
COAC FERNANDO DAQUILEMA						
Periodo 2016						
INDICADORES DE GESTIÓN – NEGOCIOS						
Eficiencia	Personal con perfil solicitado		17	=	89%	De los 19 empleados que laboran en la cooperativa 17 cumplen con el perfil del cargo solicitado, lo que demuestra que alcanzaron un nivel de eficiencia del 89%
	Total empleados contratados		19			
Eficacia	Empleados sancionados	=	5	=	10%	Las sanciones realizadas al personal se las ejecutó en un bajo porcentaje, por lo que se logró alcanzar el 90% de eficacia en el desempeño laboral.
	Total empleados contratados		19			
Cumplimiento	Programas ejecutados	=	0	=	0%	Desafortunadamente en el periodo evaluado los directivos no se preocuparon por implementar programas de capacitación para mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores. Desafortunadamente este proceso no se logró cumplirse.
	Programas para capacitación		0			

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 04/05/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 04/05/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN					
COAC FERNANDO DAQUILEMA					
Periodo 2016					
HALLAZGOS					
PERSONAL NO HA RECIBIDO CAPACITACIÓN EN TEMAS DE INTERÉS					
Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
EL personal que labora en la cooperativa no ha sido capacitado durante el periodo analizado, por lo que su rendimiento laboral no puede alcanzar mejores niveles de desempeño.	De acuerdo al manual de políticas internas, se manifiesta que el personal debe mantener una preparación continua, con la finalidad de que los procesos se desarrollen con los más altos niveles de eficiencia, situación que se ha ignorado por parte del personal encargado de servicios administrativos.	La dirección conjuntamente con el responsable de servicios administrativos no ha presentado la planificación correspondiente para implementar programas de capacitación en beneficio de los empleados de la cooperativa	Al mantener personal con poca capacitación técnica existe el riesgo de que los procesos se desarrollen con deficiencias que al no ser corregidas pueden generar conflictos graves a la institución.	Un personal con altos niveles de conocimientos, proporciona el desarrollo de procesos seguros con información confiable y en tiempos oportunos.	A los Directivos y Jefe de Servicios Administrativos: Procure la asignación de una partida presupuestaria asignada a la capacitación del personal en temas de interés.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 07/05/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 07/05/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN					
COAC FERNANDO DAQUILEMA					
Periodo 2016					
HALLAZGOS					
NO SE HA EVALUADO AL PERSONAL D ELA COOPERATIVA POR LO QUE SE DESCONOCE CUAL ES SU NIVEL DE APORTE					
Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
El departamento responsable del talento humano no ha realizado evaluaciones al personal para conocer los niveles de aportación que brindan.	En las políticas internas se expresa que el personal debe ser evaluado en su desempeño laboral al menos una vez por año, debido a que los resultados de este proceso permitirán conocer las debilidades que poseen los colaboradores en sus áreas y poder reforzar lo que haga falta.	Se desconoce la aplicación a esta normativa, por lo que los procedimientos no se ejecutan de manera correcta, ignorando el grado de aporte que los empleados brindan a la institución.	Desconocimiento sobre los niveles de aporte que se ofrecen, ocasionando el cometimiento de errores frecuentes sin adoptar medidas correctivas para mejorar la gestión institucional.	Se debe determinar el grado de conocimiento de los empleados para programar la capacitación adecuada.	Al Jefe de Servicios Administrativos: programe las evaluaciones al personal e informe sobre los resultados obtenidos para implementar acciones correctivas.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 07/05/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 07/05/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN					
COAC FERNANDO DAQUILEMA					
Periodo 2016					
HALLAZGOS					
DESINFORMCIÓN SOBRE EL RENDIMIENTO FINANCIERO ALCANZADO					
Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
El departamento de Negocios no informa sobre el nivel de rendimiento financiero que alcanza la institución en los procesos que ejecuta.	Se incumple con lo establecido en las políticas internas en las cuales se expresa que la unidad encargada de los negocios es la indicada en proporcionar información relacionada con el rendimiento financiero alcanzado durante un determinado tiempo.	Desconocimiento de las políticas internas y la finalidad que estas persiguen dentro de los procesos desarrollados y el nivel de rentabilidad que pueden producir.	Operaciones con bajo rendimiento debido al desconocimiento financiero que causan los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa.	No se puede ignorar el comportamiento de ciertos elementos que proporcionan niveles de productividad, la información sobre el desarrollo financiero es una pieza clave en el rendimiento de la institución.	Al responsable del departamento de Negocios: Informarse sobre la normativa correspondiente para obtener resultados óptimos que aporte al crecimiento de la cooperativa con un mayor rendimiento financiero sobre sus operaciones.

Elaborado por: E.Q.	Fecha: 07/05/2018
Supervisado por: M.B	Fecha: 07/05/2018

4.5 FASE IV- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN				
COAC FERNANDO DAQUILEMA				
Periodo 2016				
PROGRAMA FASE IV – COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	Elaboración	Fechas
1	Invitación a lectura del informe	ILIf	E.Q.	08/05/2018
2	Presentación del informe final de auditoría	IFA	E.Q.	10/05/2018

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COAC FERNANDO DAQUILEMA
Periodo 2016
INVITACIÓN A LECTURA DEL INFORME

Riobamba, 08 de mayo de 2018

Ingeniero
Pedro Khipo
Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema
Presente. -

Reciba un cordial saludo de parte del equipo auditor, como es de su conocimiento y en sustento en la orden de trabajo emitida para el proceso, informo que la auditoría de gestión a la COAC Fernando Daquilema, por el periodo 2016 ha llegado a su término, la cual fue desarrollada en apego a las Normas de Auditoría de General Aceptación NAGAS, y la aplicación de técnicas y procedimientos que el caso amerita.

La lectura del informe final tendrá lugar el día jueves 10 de mayo en el salón principal de cooperativa a las 15H00, debo manifestar que las expresiones emitidas han sido formuladas en base a un criterio profesional e independiente.

Sin otro particular que informar me suscribo de usted, haciendo expresivo nuestro agradecimiento por la apertura brindada en la ejecución del trabajo.

Atentamente,

Elizabeth Quinlli
Auditora

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. Información General

a. Antecedentes de la institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”, Es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/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, a su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

b. Período evaluado

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016

2. Objetivo del examen

Evaluar los procesos ejecutados por la cooperativa durante el período 2016 para conocer los niveles de eficiencia, eficacia y cumplimiento alcanzados en las actividades y operaciones internas.

3. Alcance de la auditoría de gestión

La auditoría tendrá un alcance sobre los procesos, actividades y operaciones desarrolladas en los departamentos de la COAC Fernando Daquilema, lo que aportará a en la mejora de la gestión de la entidad financiera.

4. Enfoque de la auditoría

Para el desarrollo de la auditoría de gestión será necesaria la revisión de documentos, políticas y reglamentos, disposiciones, procesos, normativa interna, que pueden aportar en la obtención de información, además del uso de cuestionarios de control interno, y otros procedimientos que puedan contribuir en la determinación de hallazgos.

5. Tiempo estimado de ejecución de la auditoría

Se estima un tiempo aproximado de 40 días laborables

6. Equipo de trabajo

Elizabeth Quinlli
Mónica Brito

Auditora
Supervisora

INFORME FINAL

PERSONAL NO HA RECIBIDO CAPACITACIÓN EN TEMAS DE INTERÉS

El personal que labora en la cooperativa no ha sido capacitado durante el periodo analizado, por lo que su rendimiento laboral no puede alcanzar mejores niveles de desempeño. De acuerdo al manual de políticas internas, se manifiesta que el personal debe mantener una preparación continua, con la finalidad de que los procesos se desarrollen con los más altos niveles de eficiencia, situación que se ha ignorado por parte del personal encargado de servicios administrativos.

La dirección conjuntamente con el responsable de servicios administrativos no ha presentado la planificación correspondiente para implementar programas de capacitación en beneficio de los empleados de la cooperativa. Al mantener personal con poca capacitación técnica existe el riesgo de que los procesos se desarrollen deficiencias que al no ser corregidas pueden generar conflictos graves a la institución.

Conclusión

Un personal con altos niveles de conocimientos, proporciona el desarrollo de procesos seguros con información confiable y en tiempos oportunos.

Recomendación

A los Directivos y Jefe de Servicios Administrativos: Procure la asignación de una partida presupuestaria asignada a la capacitación del personal en temas de interés.

NO SE HA EVALUADO AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA POR LO QUE SE DESCONOCE CUAL ES SU NIVEL DE APORTE

El departamento responsable del talento humano no ha realizado evaluaciones al personal para conocer los niveles de aportación que brindan. En las políticas internas se expresa que el personal debe ser evaluado en su desempeño laboral al menos una vez por año, debido a que los resultados de este proceso permitirán conocer las debilidades que poseen los colaboradores en sus áreas y poder reforzar lo que haga falta.

Se desconoce la aplicación a esta normativa, por lo que los procedimientos no se ejecutan de manera correcta, ignorando el grado de aporte que los empleados brindan a la institución.

Conclusión

Se debe determinar el grado de conocimiento de los empleados para programar la capacitación adecuada.

Recomendación

Al Jefe de Servicios Administrativos: programe las evaluaciones al personal e informe sobre los resultados obtenidos para implementar acciones correctivas.

DESINFORMACIÓN SOBRE EL RENDIMIENTO FINANCIERO ALCANZADO

El departamento de Negocios no informa sobre el nivel de rendimiento financiero que alcanza la institución en los procesos que ejecuta. Se incumple con lo establecido en las políticas internas en las cuales se expresa que la unidad encargada de los negocios es la indicada en proporcionar información relacionada con el rendimiento financiero alcanzado durante un determinado tiempo.

Los empleados del departamento desconocen acerca de las políticas internas y la finalidad que estas persiguen dentro de los procesos desarrollados y el nivel de rentabilidad que pueden producir para alcanzar los objetivos planteados.

Conclusión

No se puede ignorar el comportamiento de ciertos elementos que proporcionan niveles de productividad, la información sobre el desarrollo financiero es una pieza clave en el rendimiento de la institución

Recomendación

Al responsable del departamento de Negocios: Informarse sobre la normativa correspondiente para obtener resultados óptimos que aporte al crecimiento de la cooperativa con un mayor rendimiento financiero sobre sus operaciones.

Riobamba, 10 de mayo de 2018

Atentamente,

Srta. Elizabeth Quinlli
AUDITORA

Lic. Mgs. Mónica Brito
SUPERVISORA

CONCLUSIONES

- La ejecución de la Auditoría de Gestión ha servido para determinar las debilidades existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, y los niveles de cumplimiento alcanzados en los procesos que por su actividad deben alcanzar
- Mediante el uso de técnicas e instrumentos relacionados con la auditoría de gestión, se obtuvo información relevante que aportó en el desarrollo de la parte práctica del examen y de la forma como han influenciado los procesos en las diferentes áreas de la cooperativa.
- El informe final sirvió de guía para que la entidad financiera pueda adoptar medidas correctivas que vaya encaminadas a lograr una adecuada gestión sobre los procesos que debido a las actividades otorgadas a la cooperativa se ejecutan.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda adoptar un adecuado control sobre las actividades, procesos y acciones que se ejecutan en la institución financiera, con la finalidad de alcanzar niveles aceptables de gestión y cumplimiento a la normativa establecida.
- Será necesario utilizar técnicas e instrumentos que aporten al análisis confiable sobre la información para asegurar la eficiencia operativa en los procedimientos administrativos de la cooperativa Fernando Daquilema.
- Es recomendable ejecutar las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría para mejorar la condición actual de la entidad y alcanzar un apropiado nivel de gestión.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Randal, J., & Mark, S. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. 11a ed. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación, para Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. 2ª ed., Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2013). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Quito:
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. (2018). *Conocenos cooperativa Daquilema*. Recuperado de: <http://www.coopdaquilema.com/services/>
- Cook & Winkle. (2001). *Auditoria*. 3ª ed., Bogotá: McGraw Gill.
- Cortés, M. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Trillas.
- Dávalos, N. (2008). *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría* 3a ed. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Estupiñan, R., (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2013). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Madrid: Deusto Ediciones.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión*. 3ª ed. Quito: Abya -Yala
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución*. Colombia: Ediciones de la U.
- Rodríguez, J. (2009). *Control Interno* 2a ed. México: AF S.A.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa procesos y aplicación*. 3ªed. México: McGraw-Hill.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011). *Manual para cooperativas de ahorro y crédito*. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

ANEXOS








 **Daquilema**
Cooperativa de Ahorro y Crédito



 **Daquilema**
Cooperativa de Ahorro y Crédito

www.coopdaquilema.com •   

Somos parte de ti !!





Gracias a Dios
llegamos al
Segmento

CALIFICACIÓN
DE DESEMPEÑO
FINANCIERO "RFD"
AAA



Formamos parte de las Cooperativas
de Ahorro y Crédito más grandes del país.