



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

### **LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. DE LA AGENCIA MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2017.

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

## **LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUTORA:** VANESA SULAMITH LLIVICURA SAMANIEGO

**DIRECTOR:** ING. M.D.E. CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE

MACAS – ECUADOR

2019

**©2019, Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. 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. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 29 de Julio de 2019



---

Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego

C.C.: 140046622-1

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

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. DE LA AGENCIA MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2017.**, realizado por la Sra. Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

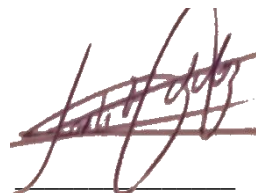
**FECHA**

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



29 de Julio del 2019

Ing. M.D.E. Carlos Fernando Veloz Navarrete  
**DIRECTOR DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**



29 de Julio del 2019

Ing. Letty Karina Elizalde Marín  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**



29 de Julio del 2019

## **DEDICATORIA**

Mi tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para no desmayar ante las adversidades sin perder la dignidad en el intento.

A mi familia quienes son el pilar fundamental en mi vida personal y profesional, para mis padres, hermanos por su apoyo, comprensión para culminar mis estudios. Me han inculcado mis valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias, de corazón a mis tutores Ing. Fernando Veloz, Ing. Letty Elizalde, por su paciencia, dedicación, criterio y aliento. Ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

Durante el transcurso de nuestras vidas, han pasado y se han quedado en nuestros corazones muchas personas, demostrando su amor y velando por nuestra superación personal, profesional y espiritual; debiéndoles un inmenso agradecimiento, por lo que consideramos injusto plasmar en una hoja de papel, necesitaría cientos de ellos para expresarlos, considero indispensable demostrarlo con hechos de vida sintiéndome feliz de poder demostrar y brindar lo mejor de mí a los demás.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del problema.....	2
1.2.	Justificación.....	3
1.3.	Objetivos.....	3
1.3.1.	<i>Objetivo general</i> .....	3
1.3.2.	<i>Objetivos específicos</i> .....	4

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes Investigativos.....	5
2.2.	Fundamentación teórica.....	7
2.2.1.	Auditoría.....	7
2.2.1.1.	<i>Tipos de auditoría</i> .....	7
2.2.2.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	9
2.2.3.	Auditoría de Gestión.....	11
2.2.3.1.	Alcance de la Auditoría Gestión.....	11
2.2.3.2.	Objetivos que persigue la auditoría gestión.....	12
2.2.3.3.	Elementos de gestión.....	13
2.2.3.4.	Fases de la auditoría de gestión.....	15
2.2.4.	Conocimiento preliminar – fase I.....	16
2.2.4.1.	Planificación – fase II.....	16
2.2.4.2.	Ejecución – fase III.....	17
2.2.4.3.	Comunicación de resultados – fase IV.....	18

2.2.4.4.	Seguimiento – Fase V .....	18
<b>2.2.5.</b>	<b>Control interno.....</b>	<b>19</b>
2.2.5.1.	Componentes del control interno .....	19
2.2.5.2.	Métodos de evaluación del control interno .....	21
<b>2.2.6.</b>	<b>Evidencia.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.7.</b>	<b>Plan de trabajo.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.8.</b>	<b>Papeles de trabajo.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.9.</b>	<b>Marcas de auditoría.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.10.</b>	<b>Riesgos de auditoría.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.11.</b>	<b>Los indicadores de gestión.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.12.</b>	<b>Tipo de indicadores.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.13.</b>	<b>Hallazgos.....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.14.</b>	<b>El informe final.....</b>	<b>28</b>
2.2.3	<i>Idea A Defender .....</i>	28

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

<b>3.1.</b>	<b>Modalidad de la Investigación .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2.</b>	<b>Tipos de Investigación .....</b>	<b>29</b>
<b>3.3.</b>	<b>Métodos, Técnicas E Instrumentos.....</b>	<b>29</b>
3.3.1.	Métodos.....	29
3.3.2.	Técnicas .....	30
3.3.3.	Instrumentos.....	30
<b>3.4.</b>	<b>Población y Muestra .....</b>	<b>31</b>
3.4.1	Población.....	31
3.4.2	Muestra.....	31
<b>3.5.</b>	<b>Resultados de las Encuestas .....</b>	<b>33</b>

### **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

<b>4.1.</b>	<b>Auditoría De Gestión A La Cooperativa De Ahorro Y Crédito 29 De Octubre Ltda., De La Agencia Macas, Provincia De Morona Santiago, Periodo 2017 .....</b>	<b>54</b>
<b>4.2.</b>	<b>Fase I: Conocimiento Preliminar.....</b>	<b>56</b>
<b>4.3.</b>	<b>Fase II: Planificación .....</b>	<b>75</b>
<b>4.4.</b>	<b>Fase III: Ejecución .....</b>	<b>87</b>



<b>4.5.</b>	<b>Fase IV: Comunicación De Resultados .....</b>	<b>110</b>
<b>4.6.</b>	<b>Fase V: Seguimiento.....</b>	<b>122</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>130</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>131</b>

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b> Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas .....	10
<b>Tabla 1-3:</b> Empleados de la COAC 29 de Octubre - Agencia Macas .....	31
<b>Tabla 2-3:</b> Cuenta con su documentación en regla para brindar servicios financieros .....	33
<b>Tabla 3-3:</b> Filosofía de la cooperativa.....	34
<b>Tabla 4-3:</b> Periodos fiscales presentan metas y objetivos .....	35
<b>Tabla 5-3:</b> Organigrama estructural y funcional que incluye la totalidad del personal .....	36
<b>Tabla 6-3:</b> Indicadores de eficacia y eficiencia.....	37
<b>Tabla 7-3:</b> Normativa que regule los procesos.....	38
<b>Tabla 8-3:</b> Evaluaciones a los procesos que se desarrollan de la cooperativa .....	39
<b>Tabla 9-3:</b> Aplicación anterior de una auditoría de gestión de la agencia Macas de la Cooperativa .....	40
<b>Tabla 10-3:</b> Aplicación de la auditoría de gestión .....	41
<b>Tabla 11-3:</b> Sexo .....	43
<b>Tabla 12-3:</b> Edad.....	44
<b>Tabla 13-3:</b> Ocupación.....	45
<b>Tabla 14-3:</b> Atención con cortesía .....	46
<b>Tabla 15-3:</b> Información sobre los productos financieros.....	47
<b>Tabla 16-3:</b> Solución a las inquietudes .....	48
<b>Tabla 17-3:</b> Calificación de la administración de la Cooperativa .....	49
<b>Tabla 18-3:</b> Calificación de los empleados .....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-2:</b> Tipos de Auditoría.....	7
<b>Gráfico 2-2:</b> Fases de la Auditoria de Gestion.....	15
<b>Gráfico 3-2:</b> Marcas de Auditoría .....	24
<b>Gráfico 1-3:</b> Cuenta con su documentación en regla para brindar servicios financieros .....	33
<b>Gráfico 2-3:</b> Filosofía de la cooperativa.....	34
<b>Gráfico 3-3:</b> Periodos fiscales presentan metas y objetivos.....	35
<b>Gráfico 4-3:</b> Organigrama estructural y funcional que incluye la totalidad del personal .....	36
<b>Gráfico 5-3:</b> Indicadores de eficacia y eficiencia.....	37
<b>Gráfico 6-3:</b> Normativa que regule los procesos.....	38
<b>Gráfico 7-3:</b> Evaluaciones a los procesos que se desarrollan de la cooperativa .....	39
<b>Gráfico 8-3:</b> Aplicación anterior de una auditoría de gestión de la agencia Macas de la Cooperativa .....	40
<b>Gráfico 9-3:</b> Aplicación de la auditoría de gestión .....	41
<b>Gráfico 10-3:</b> Sexo.....	43
<b>Gráfico 11-3:</b> Edad.....	44
<b>Gráfico 12-3:</b> Ocupación.....	45
<b>Gráfico 13-3:</b> Atención con cortesía .....	46
<b>Gráfico 14-3:</b> Información sobre los productos financieros .....	47
<b>Gráfico 15-3:</b> Solución a las inquietudes .....	48
<b>Gráfico 16-3:</b> Calificación de la administración de la Cooperativa .....	49
<b>Gráfico 17-3:</b> Calificación de los empleados .....	50

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo A:** Encuesta a los Empleados de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 29 de Octubre Ltda.

**Anexo B:** Encuesta a los Socios de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 29 de Octubre Ltda.

**Anexo C:** Visita a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 29 de Octubre Ltda.

**Anexo D:** Hoja de Ruta del Crédito del Socio/A

**Anexo E:** Medio de Aprobación de Créditos

**Anexo F:** Cedula del Socios

**Anexo G:** Consulta de datos en el Sistema del Registro Civil

## RESUMEN

El presente trabajo propone la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. de la Agencia Macas, Provincia de Morona Santiago, Periodo 2017, con la finalidad del cumplimiento de los procesos y los niveles de eficiencia, eficacia, economía con los que realiza sus actividades. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la observación para la verificación del uso de estos registros se pudo efectuar anotaciones de la información administrativa para posteriormente evaluar los procesos; las encuestas que fueron aplicadas a los empleados de la COAC con relación a los métodos preventivos que utilizan para la protección de la información financiera y entrevistas dirigidas al Jefe de Agencia, para conocer de manera detallada los procesos que se desarrollan en los servicios que ofrecen. Los hallazgos encontrados fueron: deficiencias dentro de la agencia lo que impide mejorar el desempeño de los empleados de la cooperativa, no cuenta con una evaluación a la calidad tanto individual como colectiva, es decir de las personas responsables de la administración, falta de ejecución de una auditoría de gestión los empleados desconocen la calidad del trabajo ejecutado y si este cumple con las normas establecidas en la parte legal e interna. Al finalizar el trabajo de auditoría se elaboró un informe final donde contiene conclusiones y recomendaciones al personal administrativo con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la COAC.

**Palabras Claves:**<CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS><AUDITORÍA DE GESTIÓN><CONTROL INTERNO><PROCESOS><TALENTO HUMANO><MACAS (CANTÓN)>



Ing. M.D.E. Carlos Fernando Veloz Navarrete

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**



## ABSTRACT

The current work proposes the fulfillment of a Management Audit to the “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.”, of the Macas Agency in Morona Santiago province, Period 2017, to verify the processes efficiency levels, effectiveness and the economy with which it carries out its activities. The investigation techniques that were used were the observation for the verification of the use of these records, annotations of the administrative information could be made to later evaluate the processes; the surveys that were applied to COAC employees in relation to the preventive methods they use for the protection of financial information and interviews addressed to the Head of Agency, to know in detail the processes that are developed in the services they offer. The findings were: deficiencies within the agency which prevents improving the performance of the employees of the cooperative, does not have an evaluation of both individual and collective quality, that is, of the people responsible for the administration, lack of execution of A management audit employees do not know the quality of the work performed and if it complies with the rules established in the legal and internal part. At the end of the audit work, a final report was prepared to contain conclusions and recommendations to the administrative staff to improve efficiency, effectiveness, and economy in the management of the COAC.

**KEYWORDS:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES><MANAGEMENT AUDIT><INTERNAL CONTROL><PROCESSES><HUMAN TALENT><MACAS (CANTON)>



## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., es una institución del sistema financiero que perteneciente al sector privado, tiene agencias en todo el país, reconocida por ser sus socios principalmente militares y policías, se ha realizado una auditoría de gestión a la agencia de la ciudad de Macas, con la finalidad de conocer los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos y procesos internos.

En el primer capítulo se definió los objetivos, justificativos y la problemática inicial que tiene la agencia, posteriormente se hizo la consulta de varias fuentes bibliográficas con la finalidad de conocer que es una auditoría de gestión, definir sus elementos y posteriormente ponerlos en práctica.

En el tercer capítulo marco metodológico se estableció los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitirá obtener la mayor cantidad de información posible para poder aplicar cada una de las fases de auditoría de gestión.

En el marco propositivo se desarrollaron las fases de auditoría de gestión, partiendo de un conocimiento preliminar a las instalaciones de la agencia, una entrevista a su representante legal para conocer cómo se desarrollan las actividades y establecer los puntos críticos, posteriormente se evaluó el sistema de control interno, estableciendo los niveles de confianza y de riesgo, se aplicaron indicadores de gestión y se construyeron los hallazgos de auditoría, presentados en el informe final.

Para finalizar en base a los hechos observados se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### ***1.1 Planteamiento del problema***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., es una institución perteneciente al sector privado, dedicada a la captación y colocación de recursos monetarios, se crea según Acuerdo Ministerial No. 0457 el 15 de mayo de 1972, posee 48 agencias a nivel nacional, cuentan con una de sus oficinas en la ciudad de Macas, donde se han reportado los siguientes resultados en el periodo 2017, las inversiones ascendieron a 886.092.76 dólares, el monto de créditos colocados fueron de 517.568.82 dólares sumando un valor de 1'403.661.58 dólares.

En la actualidad no se han determinado las deficiencias que existen dentro de agencia, lo que impide mejorar el desempeño de los empleados de la cooperativa, desconociéndose el nivel de cumplimiento del recurso humano sobre los objetivos, metas y gestión de la entidad.

La institución crediticia no cuenta con una evaluación a la calidad tanto individual como colectiva, es decir de las personas responsables de la administración, de las funciones operacionales lo que impide constatar si se han adoptado modelos pertinentes que aseguren la implementación de controles administrativos adecuados.

Debido a la falta de ejecución de una auditoría de gestión los empleados desconocen la calidad del trabajo ejecutado y si este cumple con las normas establecidas en la parte legal e interna, como son naturaleza jurídica; criterios de funcionamiento, estilo de la gestión, ámbito de operación, relaciones en coordinación; sistemas de información y comunicación entre otros que conforman el desarrollo institucional.

#### ***1.1.1 Formulación del problema***

¿Cómo la ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., de la agencia Macas, provincia de Morona Santiago, periodo 2017, influye en el cumplimiento de los procesos y los niveles de eficiencia, eficacia, economía con los que realiza sus actividades?

#### ***1.1.2 Delimitación del problema***

Campo: Auditoría Financiera

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., de la agencia Macas

Tiempo: Periodo 2017.



## **1.2. Justificación**

Mediante la aplicación de una auditoría de gestión a la Agencia Macas se podrán establecer las deficiencias que han afectado los resultados de la cooperativa; nos permitirá mantener un control destinado a orientar los esfuerzos en su aplicación y la evaluación al comportamiento organizacional.

Complementariamente se aplicarán procedimientos de verificación e indicadores de gestión en la fase de ejecución, que contribuirán en la disminución de los problemas, se determinarán medidas correctivas y se podrán superar los objetivos fijados para un periodo fiscal.

En cuanto al aporte teórico, el trabajo en su contenido muestra una bibliografía especializada, la cual se sustenta en la opinión de autores reconocidos en el tema de auditoría de gestión, convirtiéndose en una fuente confiable de información.

Desde el aspecto metodológico, la investigación cuenta con el uso de métodos apropiados para recabar información, la misma que se ha obtenido mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación apropiados al tema de investigación, por lo que brinda un aporte metodológico seguro en el procesamiento de datos.

En aporte académico que hace importante el tema de investigación es que este cumple con las disposiciones emitidas por la institución educativa, siendo un requisito para el proceso de titulación en la especialidad de Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado.

Finalmente, la investigación ofrece un aporte práctico debido a que la ejecución de todo el proceso de auditoría de gestión es una muestra de los conocimientos alcanzados durante la carrera, la puesta en práctica demuestra como la carrera ha inculcado el servicio a la comunidad, para mantener un desarrollo de los entes productivos en los diferentes mercados, en este caso puntual el de los servicios financieros.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., de la agencia Macas, provincia de Morona Santiago, periodo 2017, para determinar la influencia en el cumplimiento de los procesos y los niveles de eficiencia, eficacia, economía con los que realiza sus actividades.

### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Establecer los lineamientos teóricos que permitirán desarrollar cada uno de elementos y componentes que intervienen en la ejecución de la auditoría de gestión, para el conocimiento del grado de aportación en el examen.
- Determinar las técnicas, métodos y procedimientos que permitan obtener información relacionada con la entidad sujeta a examen, a través de la organización de la información interna de la entidad, para la verificación de los hechos y su clasificación de acuerdo al grado de importancia de los mismos.
- Presentar el informe sobre los resultados alcanzados en la Auditoría de Gestión a la Cooperativa 29 de Octubre Ltda., de la Agencia Macas, periodo 2017, para la determinación de las medidas de control efectivos.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. *Antecedentes Investigativos*

Se han revisado trabajos de titulación de temas similares, que son incluidos a continuación, donde se incluirán los resúmenes de estos trabajos:

**Título:**

Auditoría de Gestión a la Empresa ANDESEG, Andes Seguridad Cía. Ltda., cantón Riobamba, periodo 2015

**Autor:**

Cárdenas Rodríguez, Adriana Verónica

**Resumen:**

La Auditoría de Gestión a la empresa Andeseg, Andes Seguridad Cía. Ltda., Cantón Riobamba, periodo 2015, tiene como objetivo determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia y economía; en este sentido, la auditoría fue realizada dada la necesidad actual de la empresa por determinar el nivel de gestión en la prestación de servicios de seguridad privada. Para desarrollar la auditoría de gestión se utilizaron técnicas de investigación y auditoría como son: la observación, encuesta y entrevista, las cuales se aplicaron de manera directa al personal administrativo y operativo, en el afán de evaluar los procedimientos del sistema de control mediante la aplicación del COSO I; asimismo se emplearon indicadores de gestión para medir el nivel de desempeño con base en los parámetros de eficiencia, eficacia y economía, que arrojaron como principal hallazgo el incumplimiento de principios de control interno en el área de recursos humanos; se pudo determinar asimismo que una gran parte del personal administrativo y operativo de Andeseg Cía. Ltda., no cuenta con el perfil profesional idóneo para desempeñarse en las diferentes áreas de trabajo, por lo que se sugiere aplicar el plan de recomendaciones elaborado tras el desarrollo de la Auditoría de Gestión, tendiente a mejorar la gestión administrativa y el logro de los objetivos y metas de la empresa. Recuperado de: <http://dspace.epoch.edu.ec/handle/123456789/6271>

**Título:**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del periodo enero a diciembre del 2015.

**Autor:**

AyolYasaca, Nancy Beatriz

**Resumen:**

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del periodo Enero a Diciembre del 2015, se realizó con el fin de conocer y medir el grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos. Para su desarrollo se realizó cuestionarios de control interno a través del COSO I, indicadores de gestión y mediante eso se encontró los diferentes hallazgos en la entidad. Se recomienda realizar una Auditoría de Gestión por lo menos una vez al año para poder detectar errores existentes en la cooperativa, establecer capacitaciones continuas en coordinación con el Departamento de Talento Humano en el cronograma de actividades con el fin de que el personal cumpla las actividades encomendadas, establecer un plan de contingencia que permita prevenir la disminución de todos los recursos con la finalidad de evitar futuras eventualidades. Este Informe de Auditoría de Gestión permitirá corregir los errores por las que atraviesa la Cooperativa y tomar correctas decisiones que ayudarán al crecimiento de la entidad. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6608>

**Título:**

Auditoría de Gestión a los procesos de contratación pública al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocha en el período Enero a Diciembre 2014.

**Autor:**

Rodríguez Villacrés, Daniela Alejandra.

**Resumen:**

En el presente trabajo investigativo se realizará una Auditoría de Gestión a los procesos de contratación pública al Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Mocha de enero a diciembre del 2014, con el objetivo de evaluar los procesos de contratación pública y el cumplimiento de la normativa legal vigente. La auditoría de gestión se orientó a la evaluación del control interno y al análisis comprensivo de los procesos que se lleva a cabo para realizar las contrataciones públicas y ejecución presupuestaria. Se desarrolló a través de cuestionario de Control Interno, aplicando el modelo de COSO I e Indicadores de Gestión. Se encontró como hallazgos el inadecuado archivo de los procesos, falta de documentación en los procesos, incumplimiento de pagos, no existe el PAC del 2014. Se recomienda aplicar la normativa legal vigente sobre contratación pública, promover y realizar mecanismo y procedimientos de control tales como manuales de procesos, aplicación de indicadores, seguimiento y evaluación de los mismos. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6267>

Una vez analizados los trabajos incluidos se pudo conocer que, las auditorías de gestión se enfocan al cumplimiento de los procesos, objetivos, y la normativa que regula a las empresas, también se ha determinado que se deben incluir hallazgos que sean sustentados con evidencia, suficiente, competente y relevantes.

## 2.2. *Fundamentación teórica*

### 2.2.1. *Auditoría*

Para (Blanco, 2012), la auditoría es;

Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la temática: la información financiera, la estructura del control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (pág. 4)

#### 2.2.1.1. *Tipos de auditoría*

Para (De la Peña, 2014); establece los siguientes tipos de auditoría:



**Gráfico 1-2:** Tipos de Auditoría

**Fuente:** (De la Peña, 2014, pág. 5)

**Elaborado por:** Vanesa SulamithLlivicuraSamaniego(2019)

### **Según la naturaleza del profesional:**

- **Auditoría externa o independencia.** - Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.
- **Auditoría interna.**- Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento "staff", bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión.
- **Auditoría gubernamental.** - Es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional o al bien común.

### **Según la clase de objetivos perseguidos:**

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

### **Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados:**

- **Auditoría completa o convencional.** - Tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

- **Auditoría parcial o limitada.** - Su objeto es la revisión parcial de otros documentos contables con el objeto de emitir informes sobre los mismos.

**Según su obligatoriedad:**

- **Auditoría obligatoria.** - Es aquel proceso de revisión que le viene impuesto a la empresa por el ordenamiento jurídico vigente.
- **Auditoría voluntaria.** - Es el procedimiento de revisión realizada por la empresa de manera discrecional.

**Según la técnica utilizada:**

- **Auditoría por comprobantes.** - Se denomina de esta manera aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoría.
- **Auditoría por controles.** - Es una técnica de una auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor. (págs. 5 - 6)

**2.2.2. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**

Según (Alvin A Arens - Randal, 2007);

Las normas de auditoría son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como lo son la competencia y la independencia, los requisitos de informes y la evidencia.

Las directrices más amplias disponibles son las 10 **normas de auditoría generalmente aceptadas (GAAS, por sus siglas en inglés)**. Fueron elaboradas por el AICPA en 1947 y han sufrido cambios mínimos desde que fueron emitidas. Las 10 normas de auditoría generalmente aceptadas se resumen en tres categorías:

- Normas generales.
- Normas sobre el trabajo de campo.
- Normas sobre información. (págs. 33 - 34).

**Tabla 1-2: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**

<b>Normas generales</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que cuenten con la capacitación técnica adecuada y la competencia de un auditor.</li><li>2. En todos los asuntos relativos a un contrato, el o los auditores deben conservar una actitud mental independiente.</li><li>3. Debe tenerse cuidado profesional en el desempeño y planeación de la auditoría y en la preparación del informe.</li></ol>
<b>Normas sobre el trabajo de campo</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si se cuenta con ellos, deben ser supervisados de forma adecuada.</li><li>2. Debe conocerse de manera detallada el control interno a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas que se desarrollarán.</li><li>3. Se debe obtener suficiente evidencia mediante inspección, observación, consultas y confirmaciones para tener una base razonable para emitir una opinión con respecto a los estados financieros que se auditan.</li></ol>
<b>Normas sobre información</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. El informe debe manifestar si los estados financieros se presentan de conformidad con las normas de información financiera aplicables.</li><li>2. En el informe se deben identificar aquellas circunstancias en las que no se hayan observado los principios de manera coherente en el periodo actual en relación con el periodo anterior.</li><li>3. Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique otra cosa en el informe.</li><li>4. El informe debe contener una opción de los estados financieros, en su totalidad, o alguna indicación de que no puede emitirse una opción. Cuando esto último suceda, las razones deben manifestarse. En todos los casos en los que se asocie el nombre del auditor con los estados financieros, el informe debe incluir una indicación clara de la naturaleza del trabajo del mismo, si procede, y del gasto de responsabilidad que asume.</li></ol>

**Fuente:** (Alvin A Arens - Randal, 2007, págs. 33 - 34)

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



### **2.2.3. Auditoría de Gestión**

Para (Blanco, 2012), la define de la siguiente manera:

La auditoría de gestión es el examen que se realiza dentro de una empresa, aplicado por un equipo multidisciplinario de profesionales externos que tienen la tarea de conocer los niveles de cumplimiento de los objetivos generales; sus planes, procedimientos y metas fijadas por la alta administración con el propósito de emitir un informe general de lo auditado, considerando la responsabilidad de la administración y los procedimientos de auditoría ejecutados. (pág. 403)

#### **2.2.3.1. Alcance de la Auditoría Gestión**

Para (Blanco, 2012);

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares. No existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, si no que se basan en la práctica normal de gestión. Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficiencias e ineficientes y sus consecuencias.

En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo, se señalan a continuación de los enfoques que se le pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, en las áreas principales que conforman una entidad:

##### **a. Auditoría de la gestión global del ente:**

- Evaluación de la posición competitiva.
- Evaluación de la estructura organizativa.
- Balance social.
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica.
- Evaluación de los cuadros directivos.

##### **b. Auditoría de gestión del sistema comercial:**

- Análisis de la estrategia comercial.
- Oferta de bienes y servicios.
- Sistema de distribución física

- Política de precios.
- Función publicitaria
- Función de venta.
- Promoción de ventas.

**c. Auditoría de gestión del sistema financiero:**

- Capital de trabajo
- Inversiones.
- Financiación a largo plazo.
- Planeación financiera.
- Área internacional.

**d. Auditoría de gestión del sistema de producción.**

- Diseño del sistema.
- Programación de la producción.
- Control de calidad.
- Almacén e inventarios.
- Productividad técnica y económica
- Diseño y desarrollo de productos.

**e. Auditoría de gestión de los recursos humanos.**

- Productividad.
- Clima laboral.
- Políticas de promoción e incentivos.
- Política de selección y formación.
- Diseño de tareas y puesto de trabajo.

**f. Auditoría de gestión de sistemas administrativos.**

- Análisis de proyectos y programas
- Auditoría de la función de procedimientos de datos.
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales. (págs. 403 - 405)

**2.2.3.2. Objetivos que persigue la auditoría gestión**

Los objetivos establecidos por (Blanco, 2012); establece los siguientes objetivos:

- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.

- Comprobar la confiabilidad de la información que se toma de base para el cálculo de los indicadores de gestión.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos importantes de la compañía.
- Evaluar la estructura organizacional de la compañía. (págs. 41 - 42)

### 2.2.3.3. Elementos de gestión

Según el aporte brindado en el Manual de Auditoría de Gestión de la (Contraloría General del Estado, 2002). El Estado requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las instituciones públicas en razón de su responsabilidad social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados, y la del auditor gubernamental evaluar la gestión, en cuanto a las cinco "E", esto es, economía, eficiencia, eficacia, ecología, equidad y ética, que a continuación se definen:

- **Economía.** - son los instrumentos correctos a menos costo, o la adquisición de recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad. La responsabilidad gerencial también se define por el manejo de los recursos en función de su rentabilidad (en las actividades que les sea aplicable), el criterio de economía en su administración.

- **Eficiencia.** - insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades; por tanto, es la relación entre el rendimiento de los bienes, servicios u otros resultados y los recursos utilizados para producirlos.

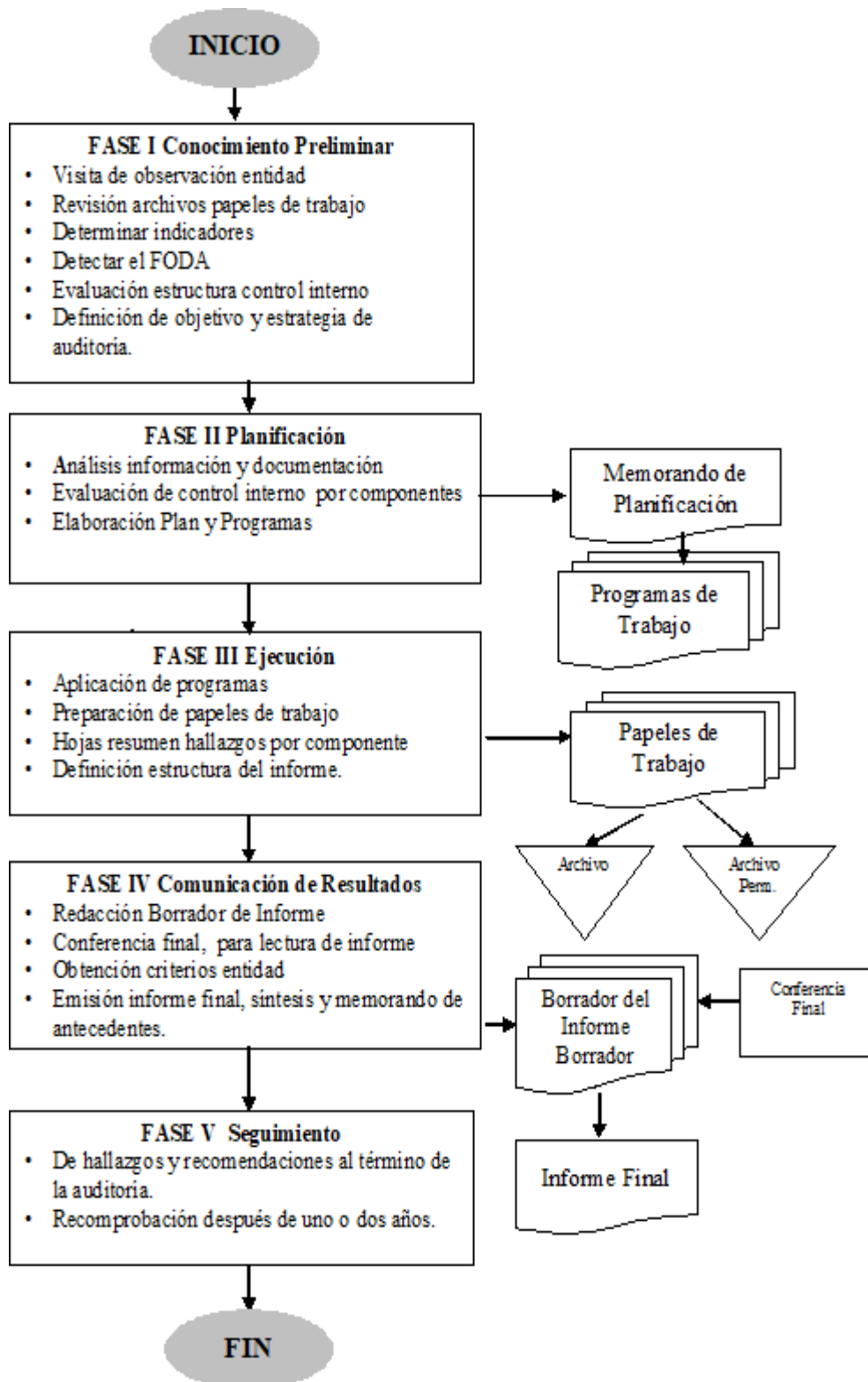
- **Eficacia.-** son los resultados que brinda los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

- **Ecología,** son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional, de un proyecto, programa o actividad.
- **Ética,** es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, en las leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una sociedad.
- **Equidad,** Implica distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimular las áreas cultural y económicamente deprimidas, y con absoluto respeto a las normas constitucionales y legales imperantes sobre el reparto de la carga tributaria, los gastos, las inversiones, las participaciones, las subvenciones y transferencias públicas. (pág. 14)

Se incluyó adicionalmente el concepto de:

- **Efectividad.** -es la cantidad, grado y oportunidad en que el producto o servicio prestado satisface la necesidad del usuario o cliente. Se refiere a los procesos sistemáticos utilizados por la institución para asegurar la ejecución o entrega de sus productos o servicios, cada vez con mejor calidad; se evalúa además el control de dichos procesos y su mejoramiento continuo, de modo de asegurar la entrega de servicios y/o productos; y/o el cumplimiento de programas de manera que satisfagan crecientemente al usuario y aseguren el uso eficiente de los recursos institucionales. (pág. 16)

2.2.3.4. Fases de la auditoría de gestión



**Gráfico 2-2:** Fases de la Auditoría de Gestión

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2002, pág. 106)

Elaborado por: Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

#### **2.2.4. Conocimiento preliminar – fase I**

De acuerdo con lo manifestado por (Contraloría General del Estado, 2002); esta fase consiste en obtener un conocimiento integral de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Dentro de esta fase se consideran las siguientes actividades:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.

2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la Entidad sobre:

a) La visión, misión, los objetivos, metas, planes direccionales y estratégicos.

b) La actividad principal, como por ejemplo en una empresa de producción interesa: Que y como produce; proceso modalidad y puntos de comercialización; sus principales plantas de fabricación; la tecnología utilizada; capacidad de producción: proveedores y clientes; el contexto económico en el cual se desenvuelve las operaciones que realiza; los sistemas de control de costos y contabilidad; etc.

c) La situación financiera, la producción, la estructura organizativa y funciones recursos humanos, la clientela, etc.

De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo; actitudes no congruentes con objetivos trazados; el ambiente organizacional, la visión y la ubicación de la problemática existente. (pág. 107)

##### **2.2.4.1. Planificación – fase II**

De acuerdo con lo manifestado por (Contraloría General del Estado, 2002);

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

examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de la oportunidades de mejora de la entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados. (pág. 132)

#### **2.2.4.2. Ejecución – fase III**

En base al Manual de Auditoría de Gestión de la (Contraloría General del Estado, 2002); se establece lo siguiente:

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

En la entidad auditada, los miembros del equipo multidisciplinario realizarán las siguientes tareas típicas:

a) Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.; adicionalmente mediante la utilización de:

- Estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse.
- Parámetros e indicadores de economía, eficiencia y eficacia, tanto reales como estándar, que pueden obtenerse de colegios profesionales, publicaciones especializados, entidades similares, organismos internacionales y otros.

b) Preparación de los papeles de trabajo, que, junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.

c) Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.

d) Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones. (pág. 163)

#### **2.2.4.3. Comunicación de resultados – fase IV**

Para la (Contraloría General del Estado, 2002) define de la siguiente manera:

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el grado del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada. (pág. 193)

#### **2.2.4.4. Seguimiento – Fase V**

Según la (Contraloría General del Estados, 2002); define de la siguiente manera;

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

Los Auditores efectuarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas, en la entidad, en la Contraloría, Ministerio Público y Función Judicial, con el siguiente propósito:

a) Para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe, efectúa el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría, después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado.

b) De acuerdo al grado de deterioro de las 5 “E” y de la importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría, debe realizar un re comprobación de cursado entre uno y dos años de haberse concluido la auditoría.

c) Determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos. (pág. 219)



### **2.2.5. Control interno**

Según (Alvin A Arens - Randal, 2007);

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo.

1. **Confiabilidad de los informes financieros.** Tal y como se analizó en el capítulo 6, la administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los administradores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptada el cual el objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.
2. **Eficiencia y eficacia de las operaciones.** Los controles dentro de una empresa tienen el objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.
3. **Cumplimiento con las leyes y reglamentos.** La sección 404 requiere que todas las compañías públicas emitan un referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además de las disposiciones legales de la sección 404, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas solo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude. (pág. 270)

#### **2.2.5.1. Componentes del control interno**

**Para** (Whittington, 2005), los componentes de control interno son:

##### **Ambiente de control**

Crea el tono de la organización al influir en la conciencia de control. Puede verse como el fundamento del resto de los componentes. Entre sus factores figuran los siguientes: integridad y

valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración o comité de auditoría, filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de la autoridad y de responsabilidades políticas y prácticas de recursos humanos. (pág. 214)

### **Evaluación del riesgo**

La evaluación del riesgo sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello. La evaluación del riesgo se parece a la de riesgo de auditoría. Sin embargo, tiene mayor alcance, pues se tienen en cuenta las amenazas contra los objetivos en áreas como operaciones, informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones. Consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos. (pág. 218)

### **Sistema de información contable**

Se necesita información en todos los niveles para ayudar a los ejecutivos a alcanzar los objetivos de la organización. A los auditores les interesa principalmente el sistema de información contable y la manera en que las responsabilidades del control interno sobre los informes se comunican en ella. (pág. 218)

### **Actividades de control**

Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumplan las directivas de los ejecutivos. Favorecen las acciones que acometen los riesgos de la organización. En ella se llevan a cabo muchas actividades de control, pero solo los siguientes tipos se relacionan generalmente con la auditoría a los estados financieros:

- Evaluaciones del desempeño
- Controles del procesamiento de la información.
- Controles físicos.
- División de obligaciones. (pág. 219)

### **Monitoreo de los controles**

Este último componente del control interno es un proceso consistente en evaluar su calidad con el tiempo. Hay que vigilarlo para determinar si funcionan como se preveía o si se requiere modificaciones. Para monitorear pueden efectuarse actividades permanentes o evaluaciones individuales. Entre las actividades permanentes de monitoreo se encuentran las de supervisión y de administración como la vigilancia continua de las quejas de los clientes o revisar la verosimilitud de los informes de los ejecutivos. (pág. 221)

### 2.2.5.2. Métodos de evaluación del control interno

Para (Cardozo, 2008), establece la existencia de tres métodos de evaluación que son:

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

En la práctica éste resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de la nada y toda la información es producto de la observación, investigación, inspección e indagaciones directas que efectúa el auditor. (págs. 38-39)

### 2.2.6. Evidencia

Para (Franklin, 2007)

La evidencia representa la base que comprueba los hechos encontrados dentro del proceso de auditoría y que son incluidos en los hallazgos y posteriormente en el informe.

**Tipos de evidencia son:**

- **Física.**

Se obtiene a través de la inspección física y que permite presentar los hechos principales de una organización.

- **Documental.**

Se analiza documentos propios de la entidad y que deben ser incluidos en el proceso de auditoría,

- **Testimonial.**

Se basa en la declaración de un funcionario sobre los hechos que se han dado en el proceso de auditoría.

- **Analítica**

Comprende cálculos realizados dentro del proceso de auditoría incluyendo indicadores de gestión. (pág. 89)

### **2.2.7. Plan de trabajo**

Según. (Espino, 2014);

El plan de trabajo se basa en lo comentado durante las entrevistas preliminares con los funcionarios de la empresa o entidad a revisar y consistirá en:

- a) El reflejo descriptivo del entorno del medio interno y externo de la empresa o entidad.
- b) Señalamiento de los funcionarios de la entidad con los cuales se coordinará estrechamente nuestra revisión.
- c) Mención breve de los ideales y objetivos de la entidad por revisar.
- d) Objetivos u objetivos de nuestro trabajo, especificando las áreas de mayor interés por revisar o las limitaciones en el trabajo a realizar.
- e) Personal que va a intervenir en la realización del trabajo, especificar número de auditores, nombres y niveles, así como quién será el responsable de la auditoría.
- f) Tiempo estimado a invertir en la revisión, detallando las horas totales y particulares de los que intervendrán. En este caso es muy útil la elaboración de una gráfica de Gantt, en donde se anotarán los nombres de los auditores a intervenir y las semanas específicas a utilizar y en qué mes. (págs. 33 - 34).

### **2.2.8. Papeles de trabajo**

Según (Santillana, 2013), define a los papeles de trabajo como;

Documentación de la auditoría se refiere a los papeles de trabajo e información complementaria que documentan la auditoría y que se deben ser preparados y recopilados por el auditor y revisados por el director de auditoría interna. Los papeles de trabajo contendrán información relativa a las técnicas y los procedimientos de auditoría aplicados, evidencia relevante obtenida durante la auditoría y los análisis y bases que soportan los hallazgos y recomendaciones a reportar.

Propósitos, contenidos, técnicas de preparación, proceso de revisión, propiedad, custodia y actualización

La documentación de auditoría generalmente sirve para:

- Proveer el soporte principal del informe de auditoría.

- Auxiliar en la planeación, desarrollo y supervisión de las auditorías.
- Documentar si fueron logrados los objetivos de la intervención de la auditoría.
- Soportar la confiabilidad, integridad y responsabilidad del trabajo desarrollado.
- Facilitar la revisión por parte de otros auditores o supervisores.
- Proporcionar bases para evaluar la calidad relativa al cumplimiento del plan anual de trabajo de la función de auditoría interna y al programa general de la auditoría en lo particular.
- Proporcionar apoyo en circunstancias como reclamaciones de seguros y fianzas, casos de fraude, auditoría fiscal y demandas judiciales.
- Auxiliar en el desarrollo profesional de los auditores internos.
- Demostrar el cumplimiento, por parte de la función de auditoría interna, de las Guías de observancia obligatoria: Definición de auditoría interna, Código de ética y las Normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna. (págs. 162 - 163)

### **2.2.9. Marcas de auditoría**

En el manual de Auditoría de Gestión elaborado por la (Contraloría General del Estado, 2002); se define.

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer, además cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

A continuación, propongo las marcas estándares que pueden utilizarse y que se encuentran relacionadas con las técnicas y otras prácticas que contienen los procedimientos de auditoría.

✓	Ligado
✗	Comparado
*	Observado
∨	Rastreado
>	Indagado
∞	Analizado
↕	Conciliado
∪	Circularizado
∩	Sin respuesta
⊕	Confirmaciones, respuesta afirmativa
⊖	Confirmaciones, respuesta negativa
←	Comprobado
≡	Cálculos
⊘	Inspeccionado
⊙	Notas explicativas

**Gráfico 3-2::** Marcas de Auditoría

**Fuente:** (Contraloría General del Estado, 2002, pág. 67)

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### 2.2.10. Riesgos de auditoría

Existen tres tipos de riesgos según (Blanco, 2012) y son:

- **Riesgo inherente**

Al desarrollar el plan global de la auditoría integral, se debe evaluar el riesgo inherente a nivel de los estados financieros y de las otras temáticas. Al desarrollar el programa de auditoría financiera, se debe relacionar dicha evaluación a nivel de afirmación de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la afirmación. (pág. 68)

- **Riesgo de control**

La evaluación preliminar del riesgo de control de la información financiera es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o encontrar y corregir manifestaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno. (pág. 69)

- **Riesgo de detección**

El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo en la auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aún si un auditor examinara el cien por ciento del saldo de una cuenta o clase de transacciones porque, por ejemplo, la mayor parte de la evidencia en la auditoría es persuasiva y no definitiva. (pág. 71)

#### ***2.2.11. Los indicadores de gestión***

En la Guía Metodológica de Auditoría de Gestión elaborada por la Contraloría General del Estado, (2012); define a los indicadores de la siguiente manera:

Los indicadores de gestión instrumentos de medida aplicados para conocer los niveles de eficiencia, economía, efectividad e impacto de los procesos, objetivos, planes y metas. Se emplea la planificación y la ejecución de las tareas de la entidad. (pág. 22)

#### **Ficha técnica de indicadores**

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

- **Nombre del indicador**

Denominación de indicador en base al objetivo de donde proviene.

- **Frecuencia**

Con que periodicidad se aplica el indicador y cada cuanto se obtiene resultados.

- **Estándar**

Se fija una meta en cada objetivo que actúa como estándar.

- **Fuente de información**

Puede provenir de la aplicación de una fórmula o de un informe del GAD

- **Interpretación y Brecha**

Se calcula el índice sobre el resultado obtenido y se determina la brecha para identificar lo conseguido. (pág. 23)

### **2.2.12. Tipo de indicadores**

Según la Guía metodológica de Auditoría de Gestión (Contraloría General del Estado, 2012), establece los siguientes tipos de indicadores.

#### **Indicadores cuantitativos**

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

#### **Indicadores Cualitativos:**

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

Criterios para identificar un indicador

- Simples y claros Representativos Investigativos Comparables Estables
- Relación costo-efectividad

Criterios para seleccionar indicadores

- Identificar el proceso
- Identificar actividades críticas a medir Establecer metas de desempeño o estándares Establecer medición de desempeño
- Identificar las partes responsables
- Recopilar los datos
- Analizar y reportar el actual desempeño
- Comparar el actual desempeño con las metas o estándares
- Determinar si las acciones correctivas son necesarias
- Hacer cambios, para que el proceso concuerde con las metas o estándares
- Determinar si nuevas etapas o nuevas medidas son necesarias. (pág. 23)



### **2.2.13. Hallazgos**

Para (Maldonado, 2006), se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación, indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas. (pág. 104)

Los atributos del hallazgo según (Maldonado M., 2011) son:

**Condición:** Es la situación encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios. (pág. 71)

**Criterio:** Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. (pág. 71)

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

El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta. (pág. 72)

**Causa:** Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector. (pág. 73)

#### ***2.2.14. El informe final***

En el aporte brindado por (Santillana, 2013), expresa que

Sin lugar a dudas, una de las fases más relevantes y determinantes en la auditoría es la relativa a la elaboración del informe resultante de un trabajo de auditoría. Son muchos los factores que inciden en esta actividad y que el auditor debe tomar en cuenta para concluir con su revisión, ya que es bien sabido que un informe mal elaborado puede echar por tierra el mejor trabajo de auditoría interna. También puede ocasionar que recomendaciones y sugerencias positivas y necesarias para la entidad auditada pueden no ser aceptadas, entendidas o comprendidas, en demérito de la calidad profesional del auditor. (pág. 180)

#### ***2.2.3 IDEA A DEFENDER***

Con la elaboración de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda., se determinará la influencia en el cumplimiento de los procesos y los niveles de eficiencia, eficacia, economía con los que realiza sus actividades.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. *Modalidad de la Investigación*

Se empleó este tipo de modalidad cuantitativa porque permitió la revisión del número de procesos gestionados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda., y Cualitativa porque se pudo conocer la ocurrencia de hechos asociados a la gestión institucional durante el periodo evaluado.

### 3.2. *Tipos de Investigación*

- **De campo**

Mediante esta investigación se pudieron analizar los hechos desde el lugar de ocurrencia, permitiendo evaluar la situación de la cooperativa y poder interpretar la información.

- **Descriptiva**

Se aplicó este tipo de investigación para poder identificar los procesos y gestión de la entidad, describiendo la aplicación de las políticas internas que rigen la normativa de la cooperativa y si estas se han cumplido en su totalidad.

- **Explicativa**

A través de esta investigación se pudo entender como el desarrollo de los procesos influyen en el desempeño de las actividades de la entidad financiera, posteriormente se analizó si se requieren la aplicación de medidas correctivas que aporten al mejoramiento de la gestión institucional.

### 3.3. *Métodos, Técnicas E Instrumentos*

#### 3.3.1. **Métodos**

- **Inductivo**

Partiendo de la normativa interna con que se desarrolló las actividades de colocación de recursos y su respectiva recuperación se pudo determinar los niveles de eficiencia y eficacia alcanzados por la cooperativa durante el periodo 2017.

- **Deductivo**

Con este método se pudo analizar la información de la cooperativa de manera general y con el análisis a los procesos efectuados a los servicios que ofrece la entidad, llegar a determinar la participación de las diferentes políticas en el procesamiento de datos.

- **Analítico – sintético**

Mediante el uso de este método se pudo definir la situación actual de la cooperativa de ahorro y crédito, e interpretar de manera concisa los acontecimientos que forman parte de la información obtenida.

### **3.3.2. Técnicas**

- **Verificación física**

Mediante la técnica de verificación física se pudo constatar la documentación inmersa en los diferentes procesos administrativos en la Cooperativa 29 de octubre Ltda.

- **Indagación**

Esta técnica permitió conocer cómo se ejecutaron las operaciones, información que se obtendrá verbalmente por parte de los responsables de cada área de la institución financiera.

- **Entrevista**

La entrevista se la realizó al Jefe de Agencia, de la cooperativa para conocer de manera detallada los procesos que se desarrollan en los servicios que ofrece la Cooperativa 29 de octubre Ltda.

- **Encuesta**

A través de la encuesta se logró conocer la apreciación de los empleados de la COAC con relación a los métodos preventivos que utilizan para la protección de la información financiera.

### **3.3.3. Instrumentos**

- **Registros de observación**

Mediante el uso de estos registros se pudo efectuar anotaciones de la información administrativa para posteriormente evaluar los procesos.

- **Guía de entrevista**

Se elaboró un banco de preguntas de fácil comprensión con una estructura abierta para obtener información amplia sobre los hechos suscitados en la entidad.

- **Cuestionarios**

Estará dirigido a la población objeto de estudio, mediante una encuesta con preguntas cerradas por cuanto se desea obtener respuestas sobre hechos concretos.

### 3.4. Población y Muestra

#### 3.4.1 Población

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Metodología de la investigación, 2010)

Para la presente investigación la población objeto de estudio está determinada por los empleados que conforman la Cooperativa 29 de Octubre Ltda., Agencia Macas, considerando que el número de empleados es limitado se trabajó con la totalidad de la población.

**Tabla 1-3: Empleados de la COAC 29 de Octubre - Agencia Macas**

<b>POBLACIÓN</b>		
<b>Nº</b>	<b>EMPLEADO</b>	<b>CARGO</b>
1	Karen Jaramillo	Jefe de Agencia
2	Marwin Cedeño	Asesor de Negocios Microcrédito
3	Gerardo Arcos	Asesor de Negocios Consumo
4	Vanesa Llivicura	Asesora de Negocios Consumo
5	Jhon Daza	Supervisor de Servicios
6	Mónica Parra	Atención al Cliente
7	Yesenia Maldonado	Recibidor pagador
8	Daniel Lliguin	Recibidor pagador
9	Alexandra Díaz	Mensajería y limpieza

Fuente: COAC 29 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

#### 3.4.2 Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. (Metodología de la investigación, 2010), se ha estimado realizar una encuesta a los socios activos de la cooperativa, por lo que el cálculo de la muestra sería:

$$n = \frac{Z^2 S^2 N}{Ne^2 + Z^2 S^2}$$

**En donde:**

<b>n</b>	Tamaño de la muestra	?
<b>N</b>	Universo	1349 cuentas activas
<b>Z</b>	Nivel de confianza	1.96 (confianza de un 95%)
<b>e</b>	Margen de error admisible	5% error estándar.
<b>S<sup>2</sup></b>	<b>S<sup>2</sup> = p.q</b>	
<b>p</b>	Probabilidad a favor	0.5
<b>q</b>	Probabilidad en contra	0.5

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50 * 0.50)^2 1349}{1349 * (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (0.0625) * 1349}{1349 * (0,0025) + (3.8416) * (0.0025)}$$

$$n = \frac{323.8949}{3.3725 + 0.009604}$$

$$n = \frac{323.8949}{3.382104}$$

$$n = 96$$

### 3.5. Resultados de las Encuestas

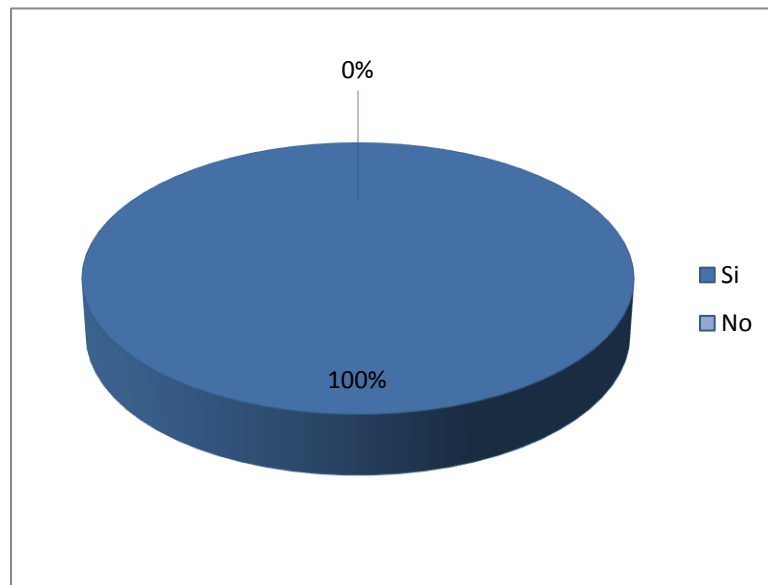
1. ¿La agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre cuenta con su documentación en regla para brindar servicios financieros a la ciudad?

**Tabla 2-3:** Cuenta con su documentación en regla para brindar productos y servicios financieros

<b>SI</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 1-3:** Cuenta con su documentación en regla para brindar servicios financieros

**Fuente:** Tabla 2-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### Interpretación

El 100% de los cooperativistas encuestados dicen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Agencia Macas cuentan con toda la documentación en regla sin ningún contratiempo que pudiese poner en riesgo los productos y servicios financieros que ofrecen.

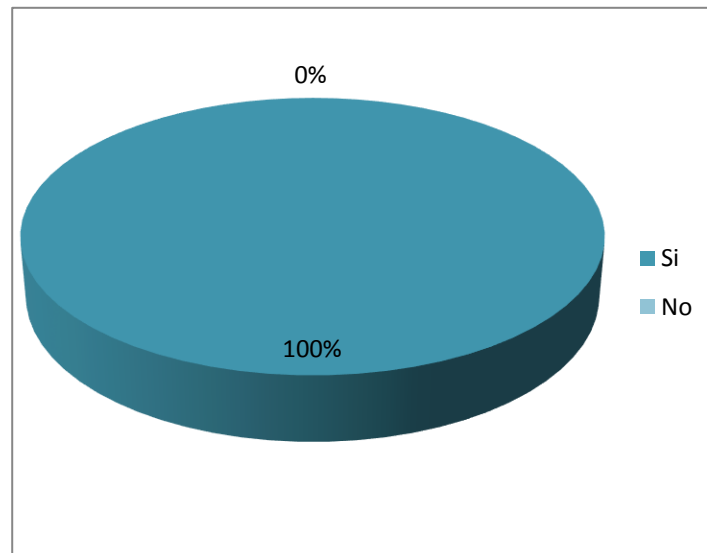
2. ¿Cómo parte de la administración se ha diseñado la filosofía de la cooperativa en la que se incluya misión y visión?

**Tabla 3-3:** Filosofía de la cooperativa

<b>SI</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 2-3:** Filosofía de la cooperativa

**Fuente:** Tabla 3-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### **Interpretación**

En conclusión, el 100% de los cooperativistas encuestados dicen que la Cooperativa ha desarrollado una administración filosófica Cooperativista en donde demuestra y detalla en la misión y visión la importancia de satisfacer las necesidades de los socios.



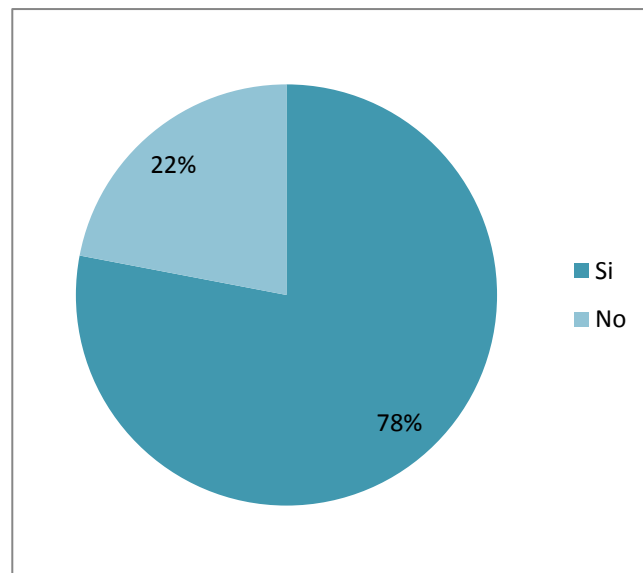
3. ¿Para cada uno de los periodos fiscales se presentan metas y objetivos?

**Tabla 4-3:** Periodos fiscales presentan metas y objetivos.

<b>SI</b>	<b>7</b>	<b>78%</b>
<b>NO</b>	2	22%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 3-3:** Periodos fiscales presentan metas y objetivos

**Fuente:** Tabla 4-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### **Interpretación**

Es importante saber que el 78% de los encuestados dicen que la Cooperativa debe poner en práctica todas sus metas y objetivos de acuerdo a la planificación anual con el fin de cumplirse con normalidad todo lo proyectado y el 22% sugiere que las metas y objetivos sean alcanzables para que puedan ser cumplidos.

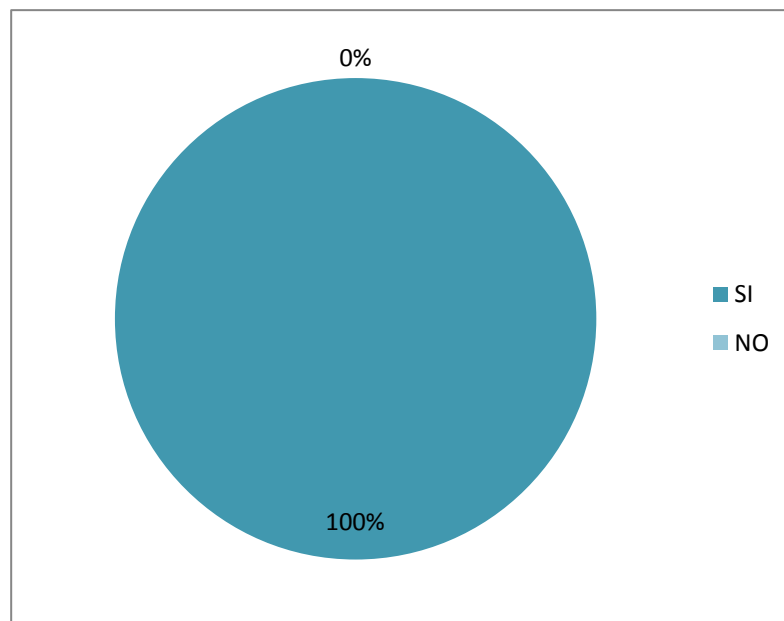
4. ¿Dentro de la cooperativa se ha diseñado un organigrama estructural y funcional que incluya a la totalidad del personal?

**Tabla 5-3:** Organigrama estructural y funcional que incluye la totalidad del personal

<b>SI</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 4-3:** Organigrama estructural y funcional que incluye la totalidad del personal

**Fuente:** Tabla 5-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### **Interpretación**

El 100% de los encuestados dicen que deben presentar todos los procesos esenciales dentro de la cooperativa, debido principalmente para su buen manejo y desenvolvimiento de cada uno de los departamentos.

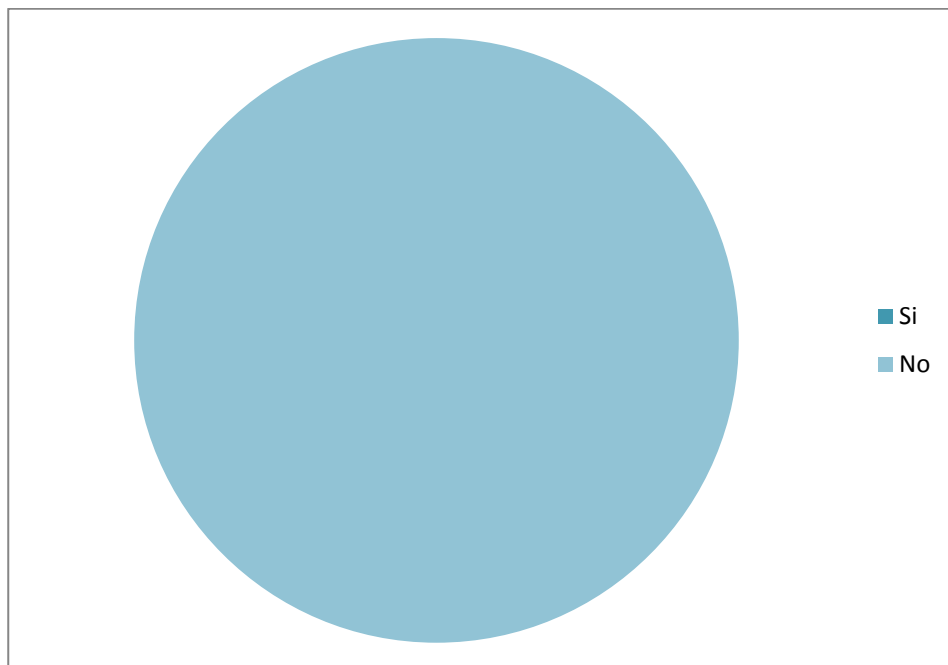
5. ¿Una vez finalizado el periodo fiscal, se han aplicado algún tipo de indicadores de gestión para conocer los niveles de eficacia y eficiencia?

**Tabla 6-3:** Indicadores de eficacia y eficiencia

<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	9	100%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 5-3:** Indicadores de eficacia y eficiencia

**Fuente:** Tabla 6-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### **Interpretación**

En conclusión, el 100% de los encuestados dicen que la Cooperativa no ha aplicado indicadores de gestión por lo que se desconoce los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

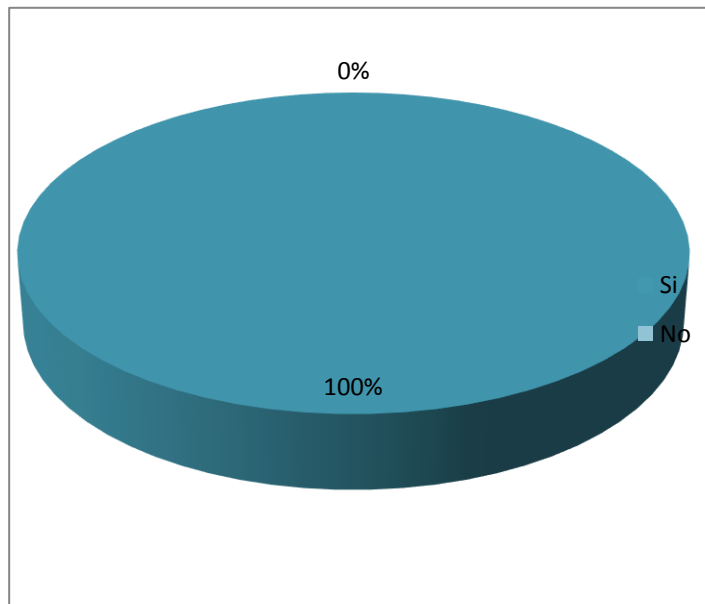
6. ¿Existe una normativa que regula los procesos esenciales que se desarrollan dentro de la cooperativa?

**Tabla 7-3:** Normativa que regule los procesos

<b>SI</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 6-3:** Normativa que regule los procesos

**Fuente:** Tabla 7-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### **Interpretación**

En conclusión, el 100% de los encuestados dicen que la Cooperativa posee una normativa interna que regula las actividades principales de la institución como es el caso del código de ética y manual de políticas de créditos.

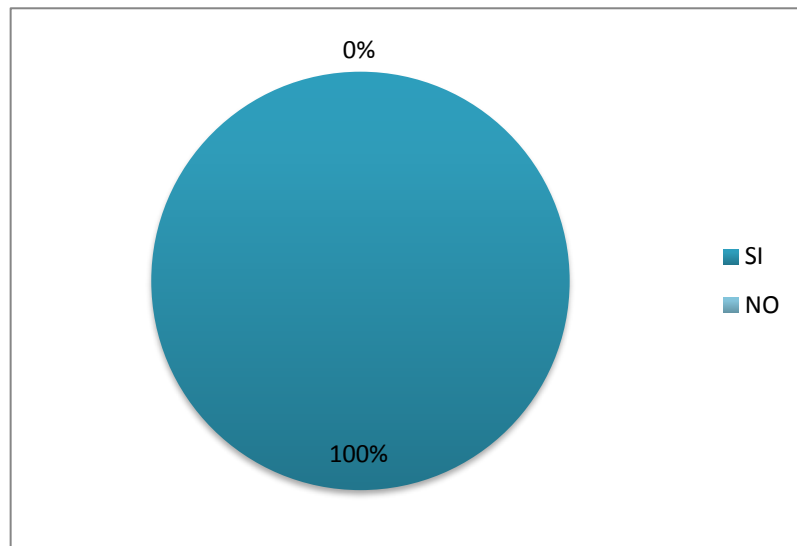
7. ¿Se aplican evaluaciones a los procesos internos de la Cooperativa?

**Tabla 8-3:** Evaluaciones a los procesos que se desarrollan de la Cooperativa

<b>SI</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 7-3:** Evaluaciones a los procesos que se desarrollan de la Cooperativa

**Fuente:** Tabla 8-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### **Interpretación**

El 100% de los encuestados dicen que existen evaluaciones dentro de los procesos realizados por cada uno de los departamentos de esa manera se obtiene un mejor resultado al finalizar cada periodo.

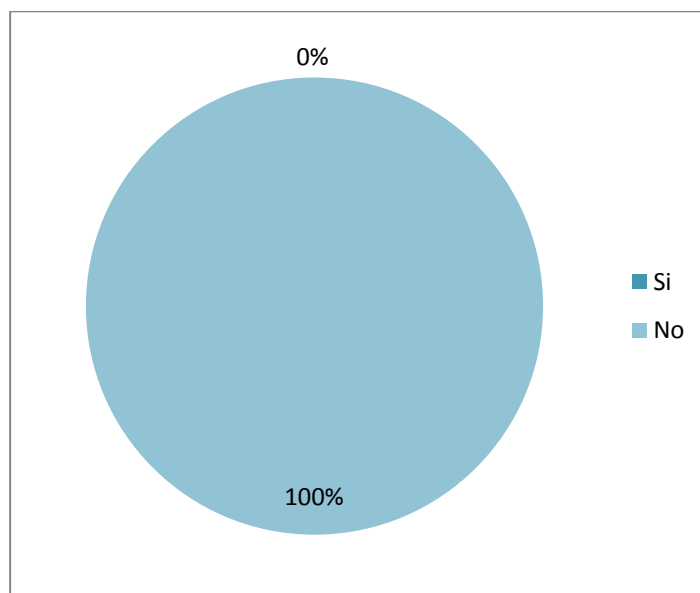
8. ¿Se ha aplicado anteriormente auditoría de gestión a la agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre?

**Tabla 9-3:** Aplicación anterior de una Auditoría de Gestión de la Agencia Macas de la Cooperativa.

<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	9	100%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 8-3:** Aplicación anterior de una Auditoría de Gestión de la Agencia Macas de la Cooperativa.

**Fuente:** Tabla 9-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### Interpretación

El 100% de las encuestas arroja que no se han aplicado la auditoría de gestión a la Cooperativa por lo que se desconoce el cumplimiento de sus metas y objetivos y los niveles de gestión en el uso de los recursos.

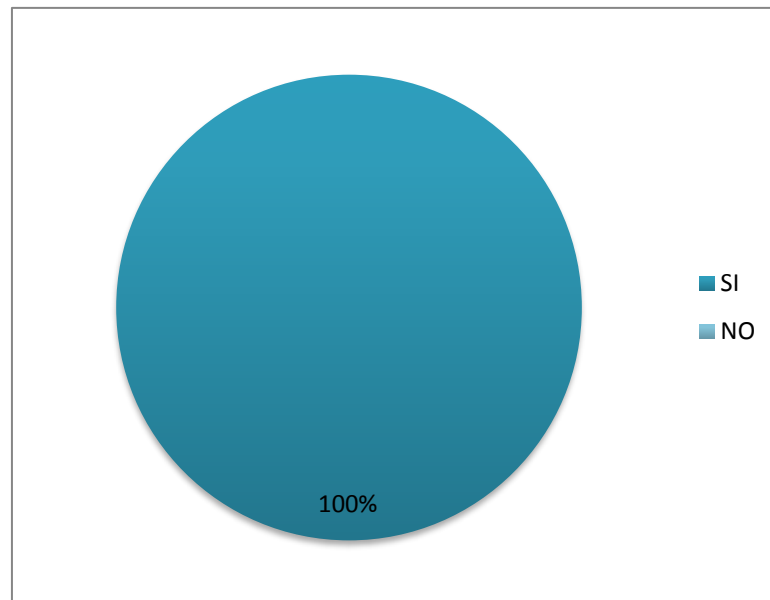
9. ¿Considera necesario la aplicación de una auditoría de gestión para identificar los niveles de eficiencias, eficacia y economía?

**Tabla 10-3:** Aplicación de la auditoría de gestión

<b>SI</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 9-3:** Aplicación de la auditoría de gestión.

**Fuente:** Tabla 10-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### **Interpretación**

El 100% de los encuestados dicen que es necesaria aplicar una auditoría de gestión para poder identificar todos los procesos y aplicaciones que se realizan dentro de la Cooperativa. Es importante saber si se están analizando todas las metas y objetivos.

## **CONCLUSIÓN DE LA ENCUESTA**

Dentro de la encuesta se definió que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Agencia Macas cuentan con toda la documentación en regla, se ha definido herramientas administrativas y se han determinado objetivos y metas pero no se alcanzó en los tiempos previstos perjudicando a la gestión de la Cooperativa, no se ha aplicado la normativa que regule los procesos internos ni se han aplicado indicadores de gestión para determinar los niveles de eficiencia y eficacia, por lo que se hace indispensable la aplicación de una auditoría de gestión.



**ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29  
DE OCTUBRE LTDA.**

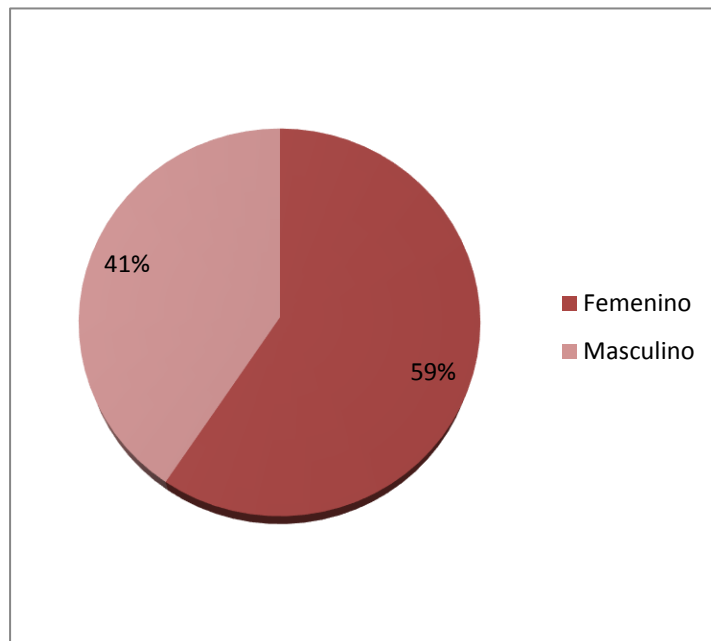
**Sexo:**

**Tabla 11-3: Sexo**

<b>SI</b>	<b>57</b>	<b>59%</b>
<b>NO</b>	<b>39</b>	<b>41%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 10-3:Sexo**

**Fuente:** Tabla 11-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

**Interpretación**

Se encuestó a 96 socios de la cooperativa, donde se pudo determinar que el 59% son de sexo femenino, mientras que el 41% son hombres.

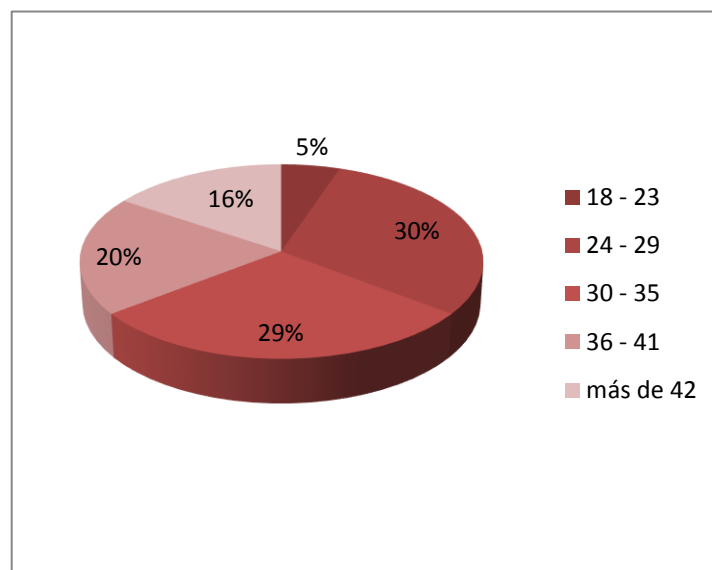
## Edad:

**Tabla 12-3: Edades**

<b>18 – 23</b>	<b>5</b>	<b>5%</b>
<b>24 – 29</b>	29	30%
<b>30 – 35</b>	28	29%
<b>36 – 41</b>	19	20%
<b>Más de 42</b>	15	16%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC 29 de Octubre Ltda.de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 11-3:Edades**

**Fuente:** Tabla 12-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

## Interpretación

De los encuestados se estableció que el 30% están en el rango de edad de 24 a 29 años, seguido de 29% que tienen una edad comprendida entre los 30 a 35 años, seguido del 20% que son mayores a los 36 años de edad, podemos observar que los socios son personas jóvenes por lo general.

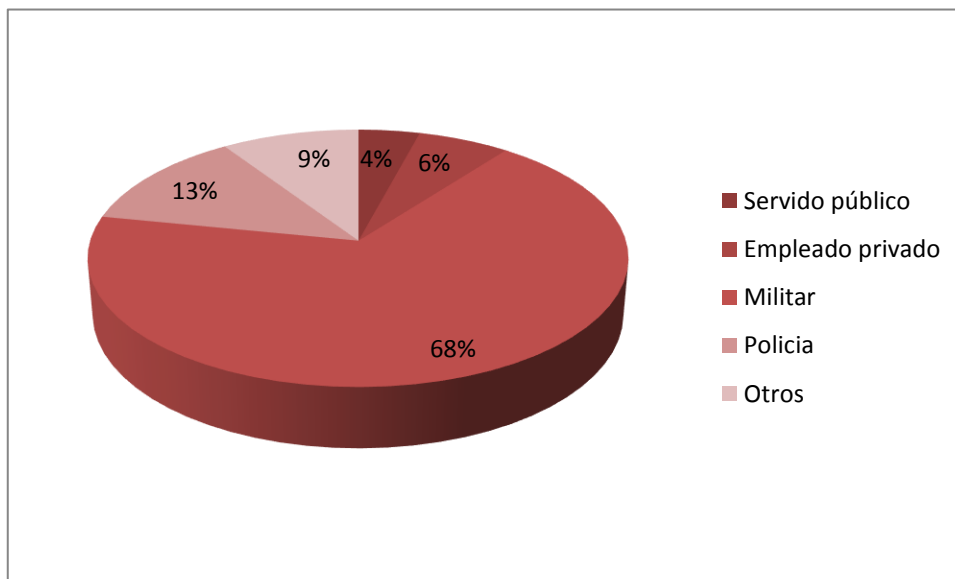
## Ocupación:

**Tabla 13-3:** Ocupación

<b>Servicio público</b>	<b>4</b>	<b>4%</b>
<b>Empleado privado</b>	6	6%
<b>Militar</b>	65	68%
<b>Policía</b>	12	13%
<b>Otros</b>	9	9%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC 29 de Octubre Ltda. de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 12-3:** Ocupación

**Fuente:** Tabla 13-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

## Interpretación

El 68% de los socios son militares, debido a que reciben sus remuneraciones en estas cuentas y desde aquí tramitan sus créditos, seguido del 13% que son militares, en menores rangos tenemos a los servidores públicos, empleados privados y otros.

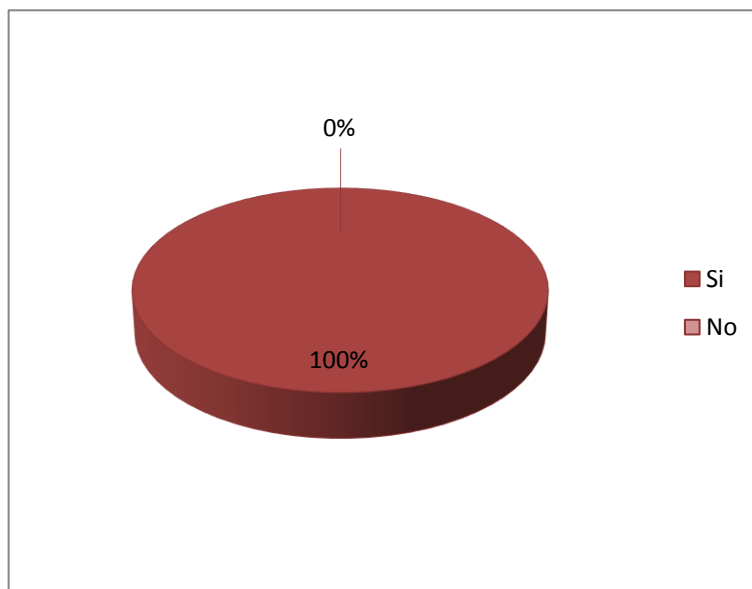
1. ¿Los empleados de la agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, le atienden con cortesía?

**Tabla 14-3:** Atención con cortesía

<b>SI</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	96	100%

**Fuente:** Socios de la COAC 29 de Octubre Ltda. de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 13-3:** Atención con cortesía

**Fuente:** Tabla 14-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### **Interpretación**

Para el 100% de los socios encuestados la atención brindada por los empleados de la cooperativa es adecuada, caracterizada por la cortesía y la atención adecuada.

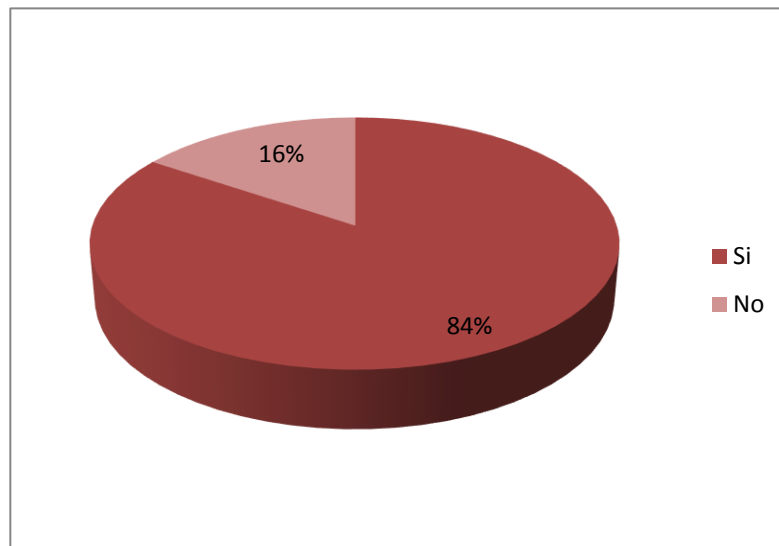
2. ¿Cuándo ha solicitado un producto financiero se le comunica de inmediato los requisitos a presentar?

**Tabla 15-3:** Información sobre los productos financieros

<b>SI</b>	81	84%
<b>NO</b>	15	16%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC 29 de Octubre Ltda. de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 14-3:** Información sobre los productos financieros

**Fuente:** Tabla 15-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### Interpretación

El 84% de los encuestados dicen, que cuando han requerido información sobre los productos financieros, se les ha entregado los requisitos de forma escrita con la finalidad de que sean presentados por los socios, mientras que el 16% dice que no ha sido informado adecuadamente de los requerimientos de la Cooperativa.

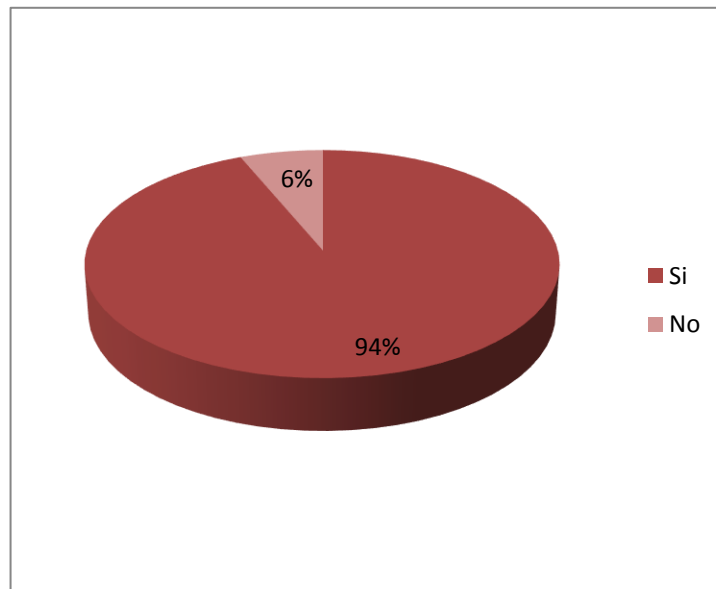
3. ¿Le han dado solución a sus inquietudes?

**Tabla 16-3:**Solución a las inquietudes

<b>SI</b>	<b>89</b>	<b>94%</b>
<b>NO</b>	<b>6</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC 29 de Octubre Ltda. de la Agencia Macas

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 15-3:**Solución a las inquietudes

**Fuente:** Tabla 16-3

**Elaborado por:** Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

**Interpretación**

El 94% del total de encuestados dicen que se han resueltas sus inquietudes cuando han sido informadas al Jefe inmediato de la sección atendida, mientras que el 6% se siente inconforme con la resolución, no reunión sus expectativas.

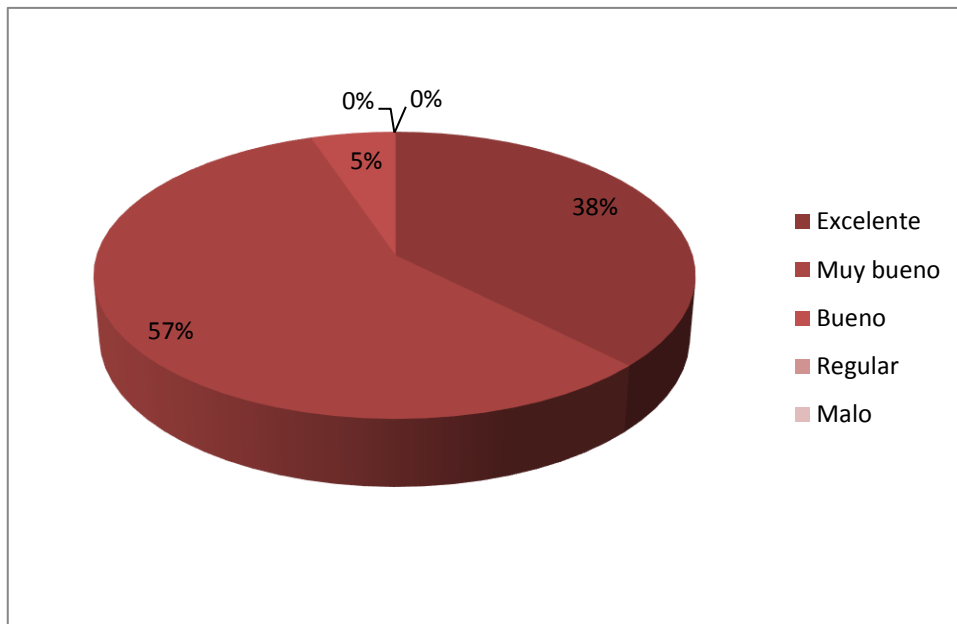
4. ¿Cómo calificaría la administración de la Cooperativa?

**Tabla 17-3:**Calificación de la administración de la Cooperativa

<b>Excelente</b>	<b>36</b>	<b>38%</b>
<b>Muy bueno</b>	55	57%
<b>Bueno</b>	5	5%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Total</b>	96	100%

Fuente: Socios de la COAC 29 de Octubre Ltda. de la Agencia Macas

Elaborado por: Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 16-3:**Calificación de la administración de la Cooperativa

Fuente: Tabla 17-3

Elaborado por: Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

### Interpretación

Según la perspectiva de los socios encuestados se pudo determinar que para el 57% de las personas la administración es muy buena, seguida del 38% que considera que es excelente, generalmente se relaciona con la resolución de sus inquietudes.

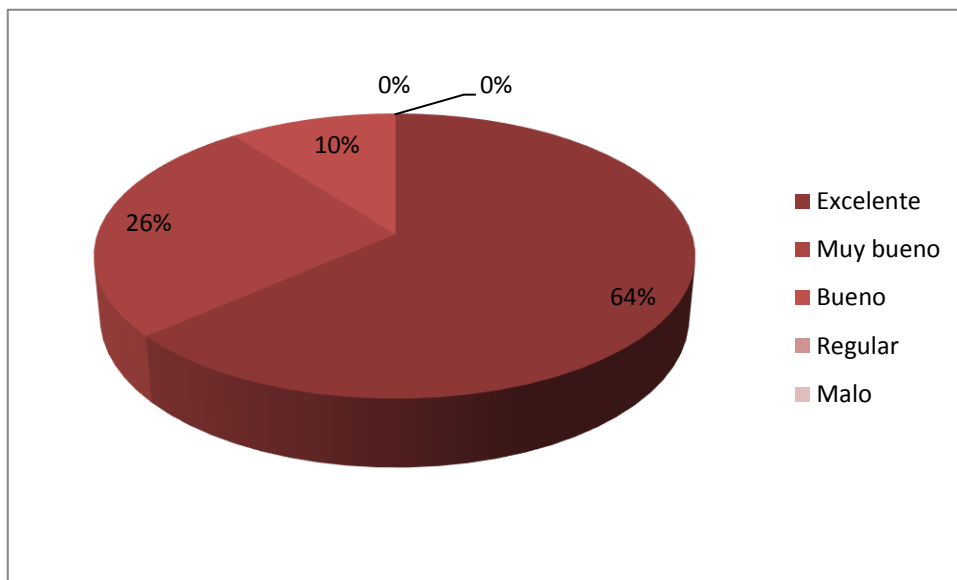
5. ¿El trabajo de los empleados de la Cooperativa como lo calificaría?

**Tabla 18-3:**Calificación de los empleados

<b>Excelente</b>	<b>61</b>	<b>64%</b>
<b>Muy bueno</b>	25	26%
<b>Bueno</b>	10	10%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Total</b>	96	100%

Fuente: Socios de la COAC 29 de Octubre Ltda. de la Agencia Macas

Elaborado por: Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)



**Gráfico 17-3:**Calificación de los empleados

Fuente: Tabla 18-3

Elaborado por: Vanesa Sulamith Llivicura Samaniego (2019)

**Interpretación**

Mientras que en lo referente al trabajo de los empleados de la Cooperativa el 64%, lo considera excelente, seguido del 26% que lo ve como muy bueno, finalmente el 10% piensa que es bueno.



## **CONCLUSIÓN DE LA ENCUESTA A LOS SOCIOS**

Se pudo conocer que los socios encuestados son principalmente mujeres, en edades de 18 a 36 años principalmente, su ocupación principal es militares, cabe recalcar que las esposas de estos socios tienen cuenta mancomunado, por lo que ellas realizan los trámites, sienten que son atendido con cortesía, pero en ocasiones no es entregada la totalidad de la información requerida de los productos financieros, cuando se han presentado quejas estas no han sido resultas eficazmente y ha generado una inconformidad con los directivos y empleados.

## ENTREVISTA A LA JEFA DE AGENCIA

- 1. ¿Cuándo usted asumió la representación legal de la Agencia Macas, como diagnóstico el estado de la organización?**

Cuando asumí la gestión de la Cooperativa, me entregaron el informe de transparencia, un documento interno que tienen a fin de que conozca lo que ha venido ocurriendo en los anteriores periodos.

- 2. ¿Posee una filosofía la cooperativa que esta adecuada a la realidad del mercado?**

Si, contamos con una filosofía de la cooperativa, donde se incluyó la misión lo que somos, la visión a donde queremos llegar, valores y objetivos, pero estos no han sido actualizados.

- 3. ¿Se elabora un plan para direccionar las actividades de la Cooperativa?**

Se han establecido metas de colocación principalmente dentro de la Cooperativa, y sobre los resultados se cancelan las comisiones a los empleados del área comercial.

- 4. ¿Se aplican evaluaciones para conocer el nivel de cumplimiento de las metas del personal de créditos?**

Solo se emiten informes sobre el cumplimiento de los créditos para el pago de las comisiones al personal del área.

- 5. ¿Considera usted, que los manuales deben actualizarse o no lo cree?**

La matriz de la Cooperativa actualiza los manuales cuando ha pasado un tiempo y la Gerencia General en base a estudios establece que deben ser actualizados, posteriormente nos hacen llegar a la Agencia para su aplicación.

- 6. ¿Se aplican indicadores de Gestión?**

No, hemos aplicado ningún tipo de indicador, sería importante hacerlo, pero como parte de la gestión no se han aplicado.

**7. ¿En qué punto cree usted, que tiene más problemas la cooperativa?**

Para mi parecer tenemos deficiencias en los procesos de colocación, los procesos se toman a la ligera en varias ocasiones debido a que se tiene la precepción de que después los socios pueden completar su expediente, o se consideran requisitos mínimos que no influyen en la recuperación de cartera.

**8. ¿Cuentan con un archivo documental que permita realizar la Auditoría de Gestión?**

Por su puesto tenemos todos los documentos dentro de las instalaciones de la Cooperativa, para cuando sea necesario revisar o para que realicen exámenes internos o definidos por los organismos de control.

**9. ¿Considera usted, necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión?**

Si, para mi gestión me permitirá conocer realmente cuales son los cuellos de botella y como dar solución a las deficiencias de la Agencia.

## **CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA**

Cuando se asumió la Gestión de la Cooperativa no se ha realizado evaluaciones a la Agencia, se debe realizar una actualización de la normativa, aplicar evaluaciones que generen confianza en la Cooperativa y se determine los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos.

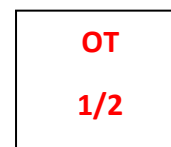
### **2.1 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., por los antecedentes observados en la aplicación de la encuesta necesita la aplicación de una Auditoría de Gestión, para identificar el porqué de los resultados obtenidos en el periodo definido, además de poder presentar recomendaciones que aporten a mejorar las actividades de la institución.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1. AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA., DE LA AGENCIA MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2017

#### 4.1.1 Orden de trabajo



Macas, 12 de noviembre del 2018.

Señorita

Vanessa SulamithLlivicura Samaniego

Presente.

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le informo se hará cargo de una auditoría de gestión, donde se revisará la información general de la Cooperativa y se deberán presentar los hechos relevantes en hallazgos que deberán ser incluidos dentro del informe final de auditoría:

#### **1. Razón social**

Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. - Agencia Macas

#### **2. Tipo de examen**

Auditoría de Gestión

#### **3. Periodo**

2017

#### **4. Objetivo de auditoría.**

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., de la agencia Macas, provincia de Morona Santiago, periodo 2017, para determinar la influencia en el cumplimiento de los procesos y los niveles de eficiencia, eficacia, economía con los que realiza sus actividades.

## 5. Equipo auditor

Srta. Vanesa SulamithLlivicura Samaniego

Ing. Fernando Veloz

Ing. Letty Elizalde

<b>OT</b>
<b>2/2</b>

Le agradezco por su atención.

Atención;

Ing. Fernando Veloz

**Supervisor del equipo de Auditoría**

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

## 4.2. FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

**FASE I:**  
**CONOCIMIENTO PRELIMINAR**



<b>Entidad auditada</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	2017.
<b>Responsable</b>	Vanesa SulamithLlivicura Samaniego

**Programa de Conocimiento Preliminar**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. – Agencia Macas

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión.

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

**Objetivo:** Determinar el funcionamiento general de la Agencia Macas para definir los puntos a los que se debe prestar atención en la Auditoría de Gestión.

No	Procedimientos	Responsable	Papel de trabajo	Fecha
1	Elabore un oficio para dar a conocer al representante legal de la Agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre el inicio del proceso de auditoría de gestión.	VLSL	OIA	13/11/2018
2	Realice la solicitud escrita de los documentos generales de la Cooperativa a fin de ser analizados.	VLSL	SEI	15/11/2018
3	Aplice de la visita de reconocimiento para poder conocer cómo se realizan las actividades internas de la institución financiera.	VLSL	VR	16/11/2018
4	Evalué de la estructura interna de la Cooperativa a fin de establecer si el sistema de control interno es operativo.	VLSL	EEC	19/11/2018

**Programa de Conocimiento Preliminar**

**FCP**  
**3/3**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. – Agencia Macas

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión.

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

**Objetivo:** Determinar el funcionamiento general de la Agencia Macas para definir los puntos a los que se debe prestar atención en la Auditoría de Gestión.

No	Procedimientos	Responsable	Papel de trabajo	Fecha
5	Elabore del memorándum de Auditoría de Gestión donde se establezcan los procedimientos futuros a ser aplicados.	VLSL	MA	23/11/2018

Responsable: VS	Fecha: 12/11/2018
Supervisado: FV / LE	Fecha: 04/03/2019



**INICIO DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Macas, 13 de noviembre del 2018.

Ingeniera.

Karen Jaramillo

**JEFE DE AGENCIA MACAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.**

Presento.

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le doy a conocer el inicio del proceso de Auditoría de Gestión, donde le solicito informe al personal a su cargo con la finalidad de que brinden las condiciones necesarias para el desarrollo del examen, considerando que su responsabilidad es la presentación de la documentación para ser verificada y la mía es dar una opinión sobre el cumplimiento de la normativa, objetivos y determinación de los indicadores de eficiencia y eficacia.

Le agradezco por su atención.

Atención;

*Srta. Vanesa SulamithLlivicura Samaniego*

**Auditores**

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**SOLICITUD ESCRITA DE LOS DOCUMENTOS GENERALES**

Macas, 15 de noviembre del 2018.

Ingeniera.

Karen Jaramillo

**JEFE DE AGENCIA MACAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.**

Presento.

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le solicito autorice a quien corresponda la entrega de la información necesaria para el desarrollo de las diferentes fases de Auditoría de Gestión, dentro de la documentación requerida tenemos:

- Registro Único de Contribuyente
- Información general
- Estados Financieros
- Objetivos planteados para el periodo 2017.
- Normativa que regula a la Cooperativa.
- Documentos para de los procesos

Le agradezco por su atención.

Atención;

Srta. *Vanessa SulamithLlivicura Samaniego*

**Auditora**

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**VISITA DE RECONOCIMIENTO.**

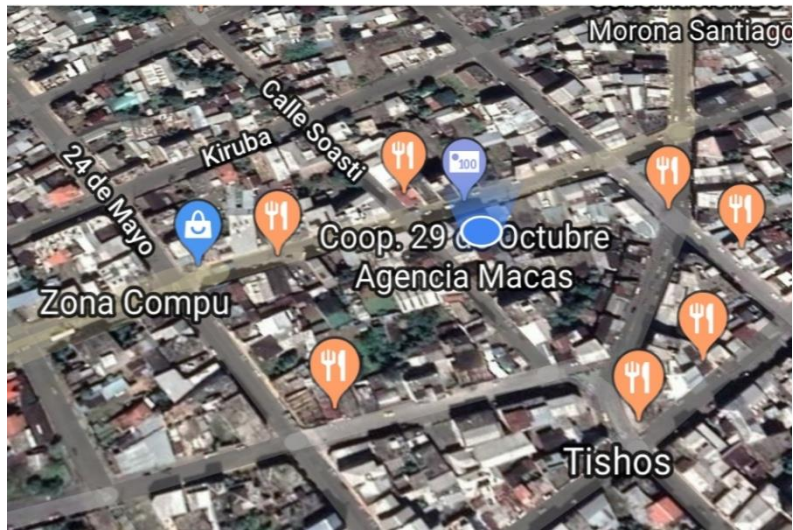
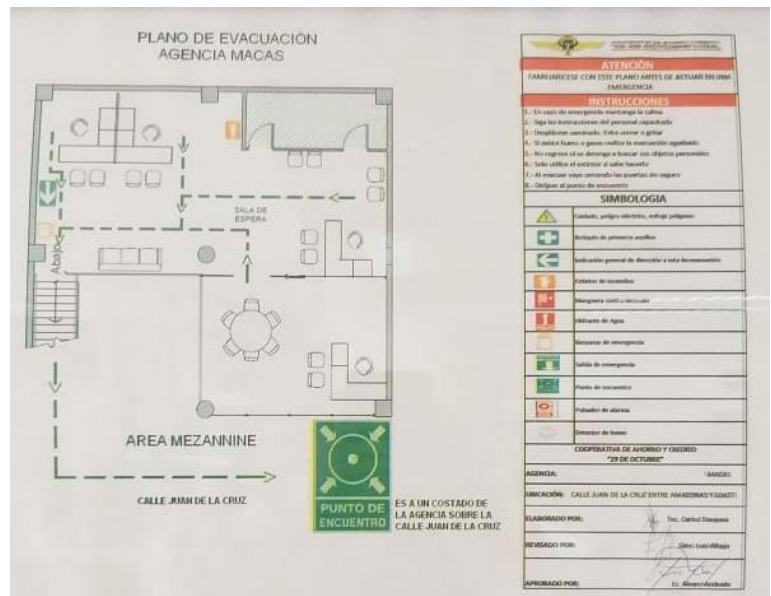
**VR**  
**1/1**

**Lugar y fecha:** Macas, 16 de noviembre del 2018

**Responsable de la visita:** Ing. Karen Jaramillo

**JEFE DE AGENCIA MACAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.**

La Agencia de la Macas se encuentra ubicado en



Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**ESTRUCTURA INTERNA DE LA COOPERATIVA**

**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

<p><b>EEC</b></p> <p><b>1/9</b></p>
-------------------------------------

No.	Detalle	Si	No	Observación
	<b>Integridad y valores éticos</b>			
1	¿La Gerencia de la Cooperativa, ha implementado principios de integridad y valores éticos?	<b>x</b>		
2	¿Se ha dado como prioridad que el código de ética aplicable a todo el personal?		<b>x</b>	No cuenta con un código de ética para el funcionamiento de la Cooperativa.
3	¿De manera escrita existe políticas que permiten regular la relación entre gerente la parte administrativa de la cooperativa y terceros relacionados?	<b>x</b>		
4	¿Se ha sancionado al personal cuando comete alguna infracción?	<b>x</b>		
	<b>Administración estratégica</b>			
1	¿El proceso de planificación debe estar debidamente modernizado y funcional?	<b>x</b>		
2	¿Dentro de la Cooperativa existe un procedimiento de planificación anual?	<b>x</b>		
3	¿Se considera dentro del plan anual la misión y visión?	<b>x</b>		

**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

<p><b>EEC</b></p> <p><b>2/9</b></p>
-------------------------------------

No.	Detalle	Si	No	Observación
4	¿Los resultados obtenidos de las actividades de proyección se registran y anuncian a todos los empleados y a los socios de la cooperativa?	<b>x</b>		
	<b>Políticas y prácticas del talento humano</b>			
1	¿Los puestos principales son ocupados por profesionales capacitados con ética? ¿Se han instaurado parámetros apropiados para verificar los requisitos y perfil de los candidatos que ocupen los puestos de trabajo?	<b>x</b>		
2	¿Se comunica al personal recién llegado, de sus responsabilidades y de las expectativas?		<b>x</b>	En ocasiones no se les informa todas sus responsabilidades de una vez sino cuando se presentan los casos.
3	¿Se ha creado un plan de capacitación para el personal de la cooperativa?		<b>x</b>	No se ha elaborado un sistema de capacitación que incluya a la totalidad del personal.
	<b>Estructura organizativa</b>			
1	¿La Cooperativa Una de las políticas posee una organización que muestre las relaciones funcionales en todos los niveles?	<b>x</b>		

**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL****EEC****3/9**

No.	Detalle	Si	No	Observación
2	¿La organización disponible es pertinente al tamaño y naturaleza de la Cooperativa?	<b>x</b>		
3	¿Dentro de la organización, se han establecido líneas claras de la Cooperativa?	<b>x</b>		
4	¿El desempeño y responsabilidades se delegan por escrito?	<b>x</b>		
5	¿La atribución de responsabilidades está directamente relacionada con los niveles de responsabilidad?	<b>x</b>		
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>13</b>	<b>3</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 13 / 16 \* 100

**Nivel de confianza** = 81.25% Alto

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 81.25%

**Nivel de riesgo** = 18.75% Bajo

**COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO**

EEC

4/9

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	¿La cooperativa ha acordado los objetivos, considerando los riesgos a los que se enfrenta la Cooperativa?	x		
2	¿La ocupación principal, están dirigida al cumplimiento de los objetivos estratégicos?	x		
3	¿Se han señalado los recursos necesarios, para lograr las metas establecidas?	x		
4	¿La cooperativa, ha realizado el mapa de riesgo?		x	Ausencia de un mapa de riesgo.
5	¿Los perfiles de riesgo y controles, han sido revisados por la máxima autoridad de la Cooperativa?		x	No se diseñan los controles en base a los riesgos.
6	¿Existe una manera de aplacar los riesgos?		x	No cuenta con un mapa de riesgos.
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>3</b>	<b>3</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 3 / 6 \* 100

**Nivel de confianza** = 50% Bajo

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 50%

**Nivel de riesgo** = 50% Alto

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

EEC

5/9

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	¿Los procesos de comprobación son apropiadamente y comprendidos por el personal de la cooperativa?	x		
2	¿Se ejecuta pruebas paulatinas a los procesos de la Cooperativa?	x		
3	¿Se efectúa informes puntuales y precisos de los resultados obtenidos?	x		
4	¿Se han entregado por escrito, las tareas de cada sector de trabajo?		x	
5	¿La documentación tanto física como digital es accesible para la Gerencia, a fin de realizar evaluaciones?	x		
6	¿La capacidad de autorizar, ha sido comunicada por escrito al personal responsable?		x	
7	¿Se han otorgado parámetros de protección para fondos, valores y bienes de la cooperativa?	x		
8	¿Se cuentan con diagramas de flujo de las actividades principales de la Cooperativa?	x		
9	¿Mantienen actualizados los manuales de créditos y funciones de la Cooperativa?	x		
	<b>Total Σ</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100



**Nivel de confianza** =  $7 / 9 * 100$

**Nivel de confianza** = 78% Alto

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 78%

**Nivel de riesgo** = 22% Bajo

## COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	¿El sistema de información computarizado, responde a las políticas que definen los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad?	x		
2	¿Poseen controles adecuados los sistemas de información?	x		
3	¿La entidad crediticia obtiene y traslada información segura basándose en canales de comunicación abiertos?	x		
4	¿Se aplican mecanismos de seguridad para la información de los socios y los productos financieros que contratan?	x		
5	¿Se conservan canales de comunicación con terceros relacionados?	x		
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>5</b>	<b>0</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 5 / 5 \* 100

**Nivel de confianza** = 100% Alto

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 100%

**Nivel de riesgo** = 0% Bajo

## COMPONENTE: SEGUIMIENTO

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	¿Debido a una serie de análisis hechos con anterioridad se han tomado medidas correctivas?	x		
2	¿Los encargados de establecer políticas dentro de la Cooperativa son los que reciben los informes de auditoría?	x		
3	¿El sistema de control interno es realizado en base a evaluaciones con el fin de implementar mejoras?	x		
4	¿Dentro de la cooperativa de utiliza indicadores para detectar deficiencias dentro de la misma?		x	Dentro de la Cooperativa no se han aplicado indicadores de gestión determinen el desempeño sus actividades principales.
5	¿Al efectuar actividades de control interno el personal está obligado hacer constar su firma en dichas actividades?	x		
6	¿Se han diseñado herramientas de autoevaluación se confirman las operaciones realizadas?	x		
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>5</b>	<b>1</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 5 / 6 \* 100

**Nivel de confianza** = 83% Alto

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 83%

Nivel de riesgo = 17% Bajo

EEC

9/9

**NIVELES DE CONFIANZA Y DE RIESGO DE LA ESTRUCTURA DE LA  
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA., AGENCIA MACAS.**

No.	Componente	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Ambiente de control	81.25%	18.75%
2	Evaluación del riesgo	50.00%	50.00%
3	Actividades de control	78.00%	22.00%
4	Información y comunicación	100.00%	0.00%
5	Monitoreo	83.00%	17.00%
	<b>Total</b>	<b>392.25%</b>	<b>107.75%</b>
	<b>Promedio</b>	<b>78.45%</b>	<b>21.55%</b>

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

Macas, 15 de noviembre del 2018.

MA

1/4

Ingeniera.

Karen Jaramillo

**JEFE DE AGENCIA MACAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.**

Presento.

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le entrego en memorándum de Auditoría de gestión.

**6. Razón social**

Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. - Agencia Macas

**7. Tipo de examen**

Auditoría de Gestión.

**8. Objetivo de auditoría.**

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., de la agencia Macas, provincia de Morona Santiago, periodo 2017, para determinar la influencia en el cumplimiento de los procesos y los niveles de eficiencia, eficacia, economía con los que realiza sus actividades.

**9. Equipo auditor**

Srta. Vanesa SulamithLlivicura Samaniego

Ing. Fernando Veloz

Ing. Letty Elizalde

**10. Presupuesto**

Equipos de cómputo	\$1200.00
Movilización	250.00
Impresiones, copias y anillados	200.00
Varios	<u>150.00</u>
Total	\$ 1800.00

## Definición de programas

## Conocimiento preliminar

No.	Procedimientos	Referencia
1	Elabore un oficio para dar a conocer al representante legal de la Agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre el inicio del proceso de auditoría de gestión.	OIA
2	Realice la solicitud escrita de los documentos generales de la Cooperativa a fin de ser analizados.	SEI
3	Aplice de la visita de reconocimiento para poder conocer cómo se realizan las actividades internas de la institución financiera.	VR
4	Evalué de la estructura interna de la Cooperativa a fin de establecer si el sistema de control interno es operativo.	EEC
5	Elabore del memorándum de auditoría de gestión donde se establezcan los procedimientos futuros a ser aplicados.	MA

## Planificación específica

No.	Procedimientos	Referencia
1	Elabore y aplique los cuestionarios de control interno de los componentes que fueron seleccionados previamente.	CCIC
2	<b>En base a los resultados de la evaluación determinar los niveles de confianza y riesgo general de estos componentes.</b>	DCRC
3	Elabore del informe de planificación específica donde se determinen las deficiencias por componente.	IPE

**Ejecución**

<b>No.</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Referencia</b>
1	Verifique en los expedientes de personal los requisitos para el ingreso a la cooperativa y los obligados a comunicar de forma inmediata.	<b>VEP</b>
2	Compré si el personal de la Agencia Macas fue parte del sistema de capacitación.	<b>SC</b>
3	Revise si los empleados de la cooperativa fueron ingresados en el calendario de vacaciones.	<b>CV</b>
4	Verifique si se ha cumplido el régimen de estímulos y evaluaciones al personal que labora en la Agencia Macas.	<b>EVP</b>
5	Verifique de la presentación de los requisitos para acceder a un crédito.	<b>VRC</b>
6	Compré el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos de consumo.	<b>VPC</b>
7	Aplique de indicadores de gestión a las operaciones objeto de la auditoría de gestión.	<b>IG</b>
8	Elabore de los hallazgos de Auditoría de Gestión.	<b>HH</b>

**Comunicación de resultados**

<b>No.</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Referencia</b>
1	Elabore un oficio para dar a conocer al representante legal de la Agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre la finalización del proceso de auditoría de gestión.	<b>OTA</b>
2	Redacte del informe de final de auditoría de gestión.	<b>IF</b>
3	Elabore de la convocatoria de lectura del borrador del informe de auditoría de gestión.	<b>CLI</b>

**MA**

**4/4**

**Seguimiento**

<b>No.</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Referencia</b>
<b>1</b>	Redacte de la matriz de implementación de recomendaciones de auditoría de gestión.	<b>MIR</b>

Le agradezco por su atención.

Atención;

*Srta. Vanesa SulamithLlivicura Samaniego*

**Auditora**

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>



### 4.3. FASE II: PLANIFICACIÓN

FP  
1/2

### FASE II: PLANIFICACIÓN



<b>Entidad auditada</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	2017.
<b>Responsable</b>	Vanesa SulamithLlivicura Samaniego

## Programa de Planificación

FP

2/2

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. – Agencia Macas

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión.

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

**Objetivo:** Determinar el nivel de confianza y de riesgo de los procesos que fueron aplicados dentro de la Auditoría de Gestión.

No	Procedimientos	Responsable	Papel de trabajo	Fecha
1	Elabore y aplique los cuestionarios de control interno de los componentes que fueron seleccionados previamente.	<b>VSLS</b>	<b>CCIC</b>	<b>26/11/2018</b>
2	En base a los resultados de la evalué determinar los niveles de confianza y riesgo general de estos componentes.	<b>VSLS</b>	<b>DCRC</b>	<b>04/12/2018</b>
3	Elabore del informe de planificación específica donde se determinen las deficiencias por componente.	<b>VSLS</b>	<b>IPE</b>	<b>07/12/2018</b>

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

## CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE: TALENTO HUMANO

CCIC

1/7

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre cuenta con una normativa que regula la administración del talento humano?	<b>x</b>		
2	¿Se ha definido los puestos y se han clasificado dentro de un documento formal?	<b>x</b>		
3	¿Se ha establecido el tipo de remuneración que es cancelada para los empleados de la Cooperativa?	<b>x</b>		
4	¿Los empleados de la Cooperativa pueden solicitar anticipos de sus remuneraciones?	<b>x</b>		
5	¿La Cooperativa tiene definido un proceso de ingreso, selección y ascenso del personal?	<b>x</b>		
6	¿Se han definido los requisitos comunes que deben cumplir los empleados para tener un cargo dentro de la Cooperativa?	<b>x</b>		
7	¿Se han establecido otros tipos de requisitos que deben ser entregados en el área de Talento Humano para mantener actualizados sus expedientes?		<b>x</b>	Se solicita los requisitos al momento de ingresar, pero no se hace una actualización de los datos presentados.

**COMPONENTE: TALENTO HUMANO**

<p><b>CCIC</b></p> <p><b>2/7</b></p>
--------------------------------------

No.	Detalle	Si	No	Observación
8	¿Se aplican concursos de oposición interno y externos para suplir una vacante?	<b>x</b>		
9	¿Cómo políticas de estímulo se dan ascensos al personal que cumple con el perfil?		<b>x</b>	Sí, pero no se aplicaron en la Agencia Macas, el número de los cargos es mínimo.
10	¿La Cooperativa posee un sistema de capacitación que define las capacitaciones que se deben aplicar al personal?		<b>x</b>	No se capacita a la totalidad del personal solo a un grupo de empleados.
11	¿Los empleados de la Cooperativa conocen cuáles son sus derechos y obligaciones?	<b>x</b>		
12	¿Para un correcto funcionamiento se elabora un calendario de vacaciones en el que debe estar todo el personal?		<b>x</b>	No se aplica el calendario de vacaciones para poder sustituir a los empleados cuando tomen sus días de descanso.
13	¿Se ha establecido dentro del reglamento interno de trabajo cuando pueden otorgarse permisos?	<b>x</b>		
14	¿Para el correcto funcionamiento de la Cooperativa se ha establecido un régimen de asistencia para el personal?	<b>x</b>		

**COMPONENTE: TALENTO HUMANO**

<p><b>CCIC</b></p> <p><b>3/7</b></p>
--------------------------------------

No.	Detalle	Si	No	Observación
15	¿Dentro de las políticas que tienen la Cooperativa se establece el dar un estímulo a los empleados que tengan un rendimiento eficaz?		<b>x</b>	Los estímulos no han sido aplicados de forma habitual dentro de la Agencia.
16	¿Dentro del periodo fiscal se han aplicado evaluaciones para conocer el nivel de desempeño de sus empleados?	<b>x</b>		
17	¿Se ha establecido un régimen disciplinario para mantener un ambiente productivo y cordial dentro de la Cooperativa?	<b>x</b>		
18	¿Dentro de la normativa se define sanciones para el personal?	<b>x</b>		
19	¿Se ha definido el proceso para la separación de un empleado de la Cooperativa?	<b>x</b>		
	<b>Total Σ</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 14 / 19 \* 100

**Nivel de confianza** = 74% Moderado

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 74%

**Nivel de riesgo** = 26% Moderado

COMPONENTE: POLÍTICAS DE CRÉDITO

CCIC

4/7

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	¿Se establecen requisitos para ser considerado un sujeto de crédito?	x		
2	¿Se han definido quienes son los miembros que integran el Comité de Créditos?	x		
3	¿Existe una segmentación de cartera, desde este punto se definen los tipos de créditos que se otorgan a los socios?	x		
4	¿Los créditos que son entregados por la Cooperativa cuentan con un seguro de desgravamen?	x		
5	¿Se han establecidos los tipos de garantías que deben ser entregados por los socios para recibir un crédito?	x		
6	¿Se ha definido un proceso de refinanciamiento para las deudas de los socios?	x		
7	¿Otra forma de negociación que tiene la Cooperativa es la reestructuración de las deudas?	x		
8	¿Dentro de la normativa que regulan el proceso de otorgamiento de créditos se definen las prohibiciones para acceder a los mismos?		x	Sí, pero en ocasiones no se han aplicado entregando créditos que deben ser recuperados.

## COMPONENTE: POLÍTICAS DE CRÉDITO

No.	Detalle	Si	No	Observación
9	¿Se ha capacitado al personal sobre las políticas de créditos?	x		
10	¿Se aplican evaluaciones a los procesos de otorgamiento de créditos?		x	No de una forma habitual, sino en casos puntuales.
11	¿Se han aplicado indicadores de gestión para los créditos dados a los socios de la Cooperativa?		x	No se aplican indicadores por lo que desconoce si se han cumplido con las metas previstas.
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>8</b>	<b>3</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 8 / 11 \* 100

**Nivel de confianza** = 73% Moderado

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 73%

**Nivel de riesgo** = 27% Moderado

**COMPONENTE: PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

CCIC

6/7

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	¿Se aplican las normas de confidencialidad de la información del proceso de otorgamiento de créditos?	x		.
2	¿Se clasifican los créditos por los montos solicitados antes de que ingresen al proceso de otorgamiento?	x		
3	¿La decisión de otorgar un crédito se realiza dentro de un Comité?	x		
4	¿Se realiza una verificación de los documentos entregados por el deudor y su garante (si procede)?	x		
5	¿Dentro del proceso de otorgamiento de créditos se incluye la verificación telefónica de los datos?	x		
6	¿Se solicita información para ayudar a los procesos de cobranza si llegara a dar el caso?		x	Se conoce que hay faltantes en los expedientes, y en algún momento se ha convertido en un problema para los cobradores.
7	¿Se ha definido cuales son los requisitos que deben cumplir en un expediente para garantizar el otorgamiento de un crédito?	x		



**COMPONENTE: PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO****CCIC****7/7**

No.	Detalle	Si	No	Observación
8	¿Se evalúa el cumplimiento de los requisitos según el tipo de crédito al que desea acceder?		<b>x</b>	Se debería realizar este paso, pero en ocasiones se ha privilegiado el cumplimiento de metas a la normativa.
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>6</b>	<b>2</b>	

**Nivel de confianza** = Calificación total / Ponderación total \* 100

**Nivel de confianza** = 6 / 8 \* 100

**Nivel de confianza** = 75% Moderado

**Nivel de riesgo** = 100% - Nivel de confianza

**Nivel de riesgo** = 100% - 75%

**Nivel de riesgo** = 25% Moderado

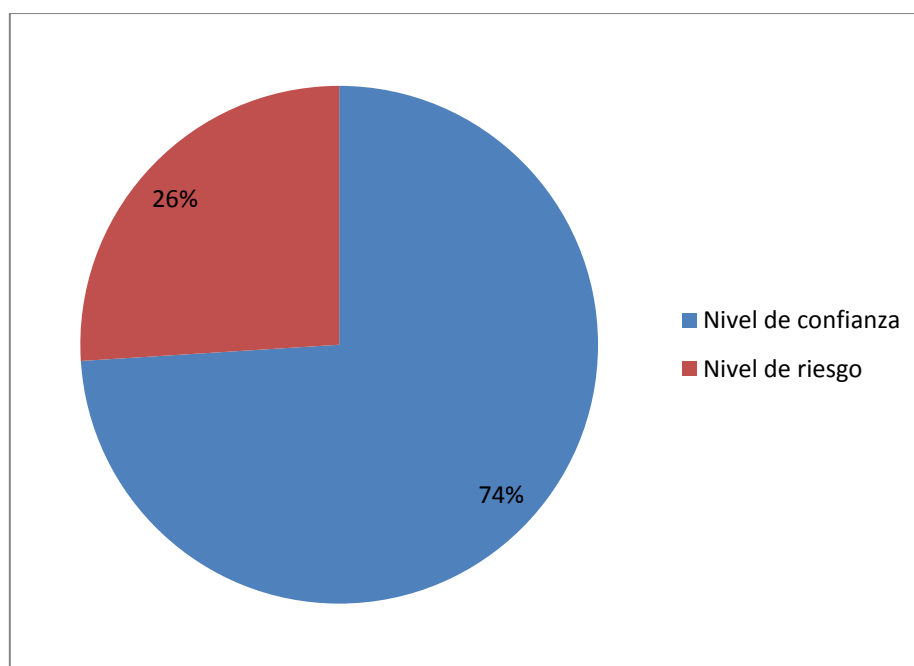
Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

## NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO

DCRC

1/1

No.	Componente	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Talento Humano	74%	26%
2	Políticas de Crédito	73%	27%
3	Proceso de Otorgamiento de créditos	75%	25%
	Total	222%	78%
	Promedio	74%	26%



Una vez aplicado la evaluación a los componentes que son parte de la Auditoría de Gestión, se pudo conocer que tienen un nivel de confianza moderado del 74%, seguido de un riesgo moderado del 26%, cuentan con una normativa que regule los recursos, pero esta no se aplicó de forma permanente, en varios casos se priorizó la colocación de créditos al reglamento.

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

## INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

IPE

1/2

Macas, 7 de diciembre del 2018.

Ingeniera.

Karen Jaramillo

**JEFE DE AGENCIA MACAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.**

Presento.

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le entrego el informe de la segunda fase de auditoría de gestión, dando los siguientes resultaos:

No.	Componente	Nivel de riesgo	Normativa aplicable
1	Talento Humano	26%	Reglamento interno de trabajo
2	Políticas de Crédito	27%	Reglamento de créditos
3	Proceso de Otorgamiento de créditos	25%	Políticas y procedimientos del subproceso otorgamiento de crédito y contingentes
	Promedio	26%	

Dentro de las principales deficiencias es que no se aplican procesos de supervisión ni evaluación de forma constante, se ha dejado la norma de lado y esto aportado a mantener un índice alto de cartera vencida.

Se deben verificar el cumplimiento de los planes de talento humano u otros procesos que afecten al desempeño del personal y por ende al cumplimiento de las metas y objetivos.

Otro punto que merece la atención del proceso de auditoría, es verificar el cumplimiento en la presentación de los requisitos y proceso de otorgamiento de créditos a fin de dar solución y evitar estas deficiencias.

Le agradezco por su atención.

Atención;

Srta. *Vanessa SulamithLlivicura Samaniego*

**Auditora**

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

#### 4.4. FASE III: EJECUCIÓN

FE  
1/3

#### FASE III: EJECUCIÓN



<b>Entidad auditada</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	2017.
<b>Responsable</b>	Vanesa SulamithLlivicura Samaniego

## Programa de Ejecución

FE

2/3

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. – Agencia Macas

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión.

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

**Objetivo:**

- Establecer si se cumplen los procedimientos internos de la Cooperativa.
- Aplicar indicadores de gestión para el establecimiento de los niveles de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos.
- Elaborar los hallazgos de auditoría de gestión.

No	Procedimientos	Responsable	Papel de trabajo	Fecha
1	Verifique en los expedientes de personal los requisitos para el ingreso a la cooperativa y los obligados a comunicar de forma inmediata.	VSLs	VEP	10/12/2018
2	Compré si el personal de la Agencia Macas fue parte del sistema de capacitación.	VSLs	SC	17/12/2018
3	Revise si los empleados de la cooperativa fueron ingresados en el calendario de vacaciones.	VSLs	CV	21/12/2018
4	Verifique si se ha cumplido el régimen de estímulos y evaluaciones al personal que labora en la Agencia Macas.	VSLs	EVP	07/01/2019

## Programa de Ejecución

FE

3/3

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. – Agencia Macas

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión.

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

**Objetivo:**

- Establecer si se cumplen los procedimientos internos de la Cooperativa.
- Aplicar indicadores de gestión para el establecimiento de los niveles de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos.
- Elaborar los hallazgos de auditoría de gestión.

No	Procedimientos	Responsable	Papel de trabajo	Fecha
5	Verifiqué de la presentación de los requisitos para acceder a un crédito.	<b>VSLS</b>	<b>VRC</b>	<b>14/01/2019</b>
6	Comprobé el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos de consumo.	<b>VSLS</b>	<b>VPC</b>	<b>21/01/2019</b>
7	Aplique de indicadores de gestión a las operaciones objeto de la auditoría de gestión.	<b>VSLS</b>	<b>IG</b>	<b>28/01/2019</b>
8	Elabore de los hallazgos de Auditoría de Gestión.	<b>VSLS</b>	<b>HH</b>	<b>04/02/2019</b>

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**VERIFICAR EN LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL LOS  
REQUISITOS PARA EL INGRESO A LA COOPERATIVA Y LOS  
OBLIGADOS A COMUNICAR DE FORMA INMEDIATA.**

**VEP**  
**1/2**

No.	Detalle	Si	No	Observación
	<b>Requisitos</b>			
1	Ser mayor de edad.	9	0	√Registro en los expedientes del personal.
2	Someterse al respectivo concurso.	9	0	√Registro en los expedientes del personal.
3	Encontrarse en ejercicio de los derechos de ciudadanía.	9	0	√Registro en los expedientes del personal.
4	Cumplir con los requisitos mínimos del cargo, establecidos en el manual de funciones.	9	0	√Registro en los expedientes del personal.
5	Estar apto para el desempeño del puesto.	9	0	√Registro en los expedientes del personal.
	<b>Datos obligados a comunicar</b>			
1	Su estado civil o unión de hecho, debidamente justificados.	5	4	Sin registro en algunos casos.
2	Aumento o disminución de cargas familiares (por nacimientos de hijos, por haber cumplido mayoría de edad de sus hijos o defunciones)	9	0	√Registro en los expedientes del personal.



**VERIFICAR EN LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL LOS  
REQUISITOS PARA EL INGRESO A LA COOPERATIVA**

<b>VEP</b>
<b>2/2</b>

**Y LOS OBLIGADOS A COMUNICAR DE FORMA INMEDIATA.**

No.	Detalle	Si	No	Observación
3	Relación de parentesco, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, matrimonio o uniones de hechos con otros empleados o funcionarios de la Cooperativa o de otras entidades del sistema financiero.	<b>2</b>	<b>7</b>	<input type="checkbox"/> Sin registro en algunos casos.
4	Cambio de domicilio.	<b>6</b>	<b>3</b>	<input type="checkbox"/> Sin registro en algunos casos.
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>67</b>	<b>14</b>	

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**COMPROBAR SI EL PERSONAL DE LA AGENCIA MACAS  
FUE PARTE DEL SISTEMA DE CAPACITACIÓN.**

**SC**

**1/1**

N°	Empleados	Si	No	Observación
1	Karen Jaramillo Jefe de Agencia	√		
2	Marwin Cedeño Asesor de negocios microcréditos	√		
3	Gerardo Arcos Asesor de negocios consumo		Q	No fue considerado para el sistema de capacitación.
4	Vanesa Llivicura Asesora de negocios consumo		Q	No fue considerado para el sistema de capacitación.
5	Jhon Daza Supervisor de servicios		<input type="checkbox"/>	Sin registro asistencia en la capacitación programada.
6	Mónica Parra Atención al cliente	√		
7	Yessenia Maldonado Recibidor pagador	√		
8	Daniel Lliguin Recibidor pagador		Q	No fue considerado para el sistema de capacitación.
9	Alexandra Díaz Mensajería y limpieza		Q	No fue considerado para el sistema de capacitación.
	<b>Total Σ</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**REVISAR SI LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA  
FUERON INGRESADOS EN EL CALENDARIO DE VACACIONES.**

CV
1/1

N°	Empleados	Si	No	Observación
1	Karen Jaramillo Jefe de Agencia		Q	El personal no tiene una fecha específica de vacaciones anuales, debido a que solicita permisos y en ocasiones cambia sus días de salidas sea por requerimiento de la Cooperativa o propio.
2	Marwin Cedeño Asesor de negocios microcréditos		Q	
3	Gerardo Arcos Asesor de negocios consumo		Q	
4	Vanesa Llivicura Asesora de negocios consumo		Q	
5	Jhon Daza Supervisor de servicios		Q	
6	Mónica Parra Atención al cliente		Q	
7	Yesenia Maldonado Recibidor pagador		Q	
8	Daniel Lliguin Recibidor pagador		Q	
9	Alexandra Díaz Mensajería y limpieza		Q	
	Total $\Sigma$	0	9	

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**VERIFICAR SI SE HA CUMPLIDO EL RÉGIMEN DE ESTÍMULOS Y  
EVALUACIONES AL PERSONAL QUE LABORA EN LA AGENCIA MACAS**

N°	Empleados	Estimulo	Evaluación	Observación
1	Karen Jaramillo Jefe de Agencia	✓	✓	Se ha permitido la realización de formación profesional.  No se ha podido aplicar los estímulos por la falta de personal para cubrir las áreas importantes de la Cooperativa.
2	Marwin Cedeño Asesor de negocios microcréditos	Q	✓	
3	Gerardo Arcos Asesor de negocios consumo	Q	✓	
4	Vanesa Llivicura Asesora de negocios consumo	Q	✓	
5	Jhon Daza Supervisor de servicios	Q	✓	
6	Mónica Parra Atención al cliente	Q	✓	
7	Yessenia Maldonado Recibidor pagador	Q	✓	
8	Daniel Lliguin Recibidor pagador	Q	✓	
9	Alexandra Díaz Mensajería y limpieza	Q	✓	
	<b>Total Σ</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**VERIFICACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS  
PARA ACCEDER A UN CRÉDITO.**

**VRC**

**1/4**

N°	Detalle	Si	No	Observación
	<b>Información Básica</b>			
1	Copia de la cédula del deudor	20	0	✓ Cumple con la presentación
2	Copia de cédula de cónyuge del deudor (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
3	Copia del certificado de votación actualizado del deudor o certificado de no presentación.	20	0	✓ Cumple con la presentación
4	Copia del certificado de votación actualizado del cónyuge del deudor o certificado de no presentación. (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
5	Copia de la cédula del garante (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
6	Copia de la cédula del cónyuge del garante (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
7	Copia del certificado de votación actualizado del garante o certificado de no presentación.	20	0	✓ Cumple con la presentación
8	Copia del certificado de votación actualizado del cónyuge del garante o certificado de no presentación. (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
9	Consulta de comprobación sindicado OFAC del deudor	20	0	✓ Cumple con la presentación
10	Consulta de comprobación sindicado OFAC del cónyuge del deudor (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
11	Consulta de comprobación sindicado OFAC	20	0	✓ Cumple con la

	del garante.			presentación
12	Consulta de comprobación sindicado OFAC del cónyuge del garante (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
13	Disolución conyugal o Información Sumaría (caso de socios separados)	20	0	✓ Cumple con la presentación
14	Copia de plantilla de servicios básicos del deudor y garante actualizada.	14	6	☐ Entrega parcial de la documentación.
15	Solicitud de novación, refinanciamiento o reestructuración (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
	<b>Ordenes de Operación</b>			.
1	Simulación de tabla de pagos	20	0	✓ Cumple con la presentación
2	Tabla de amortización del crédito firmada por el beneficiario.	20	0	✓ Cumple con la presentación
3	Liquidación del crédito firmada por el socio, Jefe de Agencia y Asesor de negocios.	20	0	✓ Cumple con la presentación
4	Convenio de Mutuo (contrato de Crédito)	20	0	✓ Cumple con la presentación
5	Formulario de Consecuencias Jurídicas	20	0	✓ Cumple con la presentación
6	CheckList	20	0	✓ Cumple con la presentación
	<b>Información financiera crediticia</b>			
1	Solicitud de crédito Completamente llena y firmada por los miembros del Comité que calificó el crédito.	20	0	✓ Cumple con la presentación
2	Rol de pagos de los tres últimos meses (excepto socios que cobren el sueldo en la Cooperativa)	20	0	✓ Cumple con la presentación
3	Rol de pagos del último mes (si cobren el sueldo en la Cooperativa)	20	0	✓ Cumple con la presentación
4	Copia e impresión por internet, de la declaración del Impuesto a la Renta, en	20	0	✓ Cumple con la presentación

	caso de no tener este documento.			
5	Formulario de estimación de gastos promedio mensuales (para créditos de consumo y vivienda)	20	0	✓ Cumple con la presentación
	<b>Documentos que justifiquen el patrimonio de deudores y garantes, tales como:</b>			
1	Copias de matrículas de vehículos (si se requiere)	18	2	<input type="checkbox"/> Entrega parcial de la documentación.
2	Copias de pagos del impuesto predial actualizado, se podrá recibir hasta junio el impuesto del año anterior (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
3	Copias de títulos de propiedad de maquinarias y equipos de trabajo (Si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
4	Reporte de verificación telefónica y / o telefónica o domiciliar de acuerdo al monto según el mecanismo que determine la Cooperativa.	15	5	<input type="checkbox"/> Entrega parcial de la documentación.
5	Buro de crédito deudor	20	0	✓ Cumple con la presentación
6	Buró de crédito deudor	20	0	✓ Cumple con la presentación
7	Buró de crédito cónyuge del deudor (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
8	Buró de crédito garante (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
9	Buró de crédito cónyuge del garante (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación
10	Impresión del score de crédito	20	0	✓ Cumple con la presentación
11	Impresión del score de crédito del garante (si se requiere)	20	0	✓ Cumple con la presentación

N°	Detalle	Si	No	Observación
12	Formulario de solicitud de depósito de sueldo firmado por el socio (cuando la forma de pago sea mediante descuento al sueldo)	20	0	✓ Cumple con la presentación
13	Hoja de autorización de débito de valores deudor (para socios que autoricen al descuento de las cuotas del crédito por tabulado o sueldo).	20	0	✓ Cumple con la presentación
<b>Análisis y evaluación integral de crédito (Aprobaciones de créditos)</b>				
1	Formulario de "Evaluación de Crédito"	20	0	✓ Cumple con la presentación
2	En caso de crédito aprobado por el Consejo de Administración (Informe de Crédito Vinculado)	20	0	✓ Cumple con la presentación
3	Informe de Riesgo del Entorno económico emitido por la Dirección de Riesgo (para créditos comerciales)	20	0	✓ Cumple con la presentación
4	Registro de aprobación emitido del administrador del proceso de crédito.	20	0	✓ Cumple con la presentación
5	Solicitud o levantamiento de la información de microcréditos y auxiliares de transporte y producción en caso que amerite.	20	0	✓ Cumple con la presentación
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>893</b>	<b>7</b>	

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>



**COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE  
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO.**

**VPC**

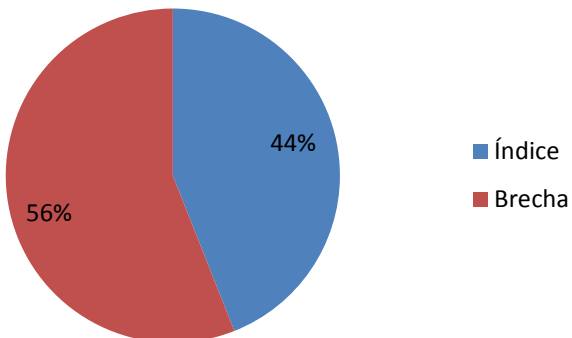
**1/1**

N°	Detalle	Si	No	Observación
1	Información a los socios de las condiciones de los créditos.	<b>20</b>	<b>0</b>	√ Cumple con la presentación
2	Efectuar la simulación del crédito	<b>20</b>	<b>0</b>	√ Cumple con la presentación
3	Recepción y registro del CheckList	<b>20</b>	<b>0</b>	√ Cumple con la presentación
4	Documentación completa	<b>15</b>	<b>5</b>	<input type="checkbox"/> Entrega parcial de la documentación.
5	Visado y revisado	<b>20</b>	<b>0</b>	√ Cumple con la presentación
6	Formalización la aplicación del crédito	<b>20</b>	<b>0</b>	√ Cumple con la presentación
7	Revisión de los documentos habilitantes	<b>20</b>	<b>0</b>	√ Cumple con la presentación
8	Desembolsa el crédito en el sistema	<b>20</b>	<b>0</b>	√ Cumple con la presentación
9	Proceso de archivo de la gestión	<b>20</b>	<b>0</b>	√ Cumple con la presentación
	<b>Total Σ</b>	<b>175</b>	<b>5</b>	

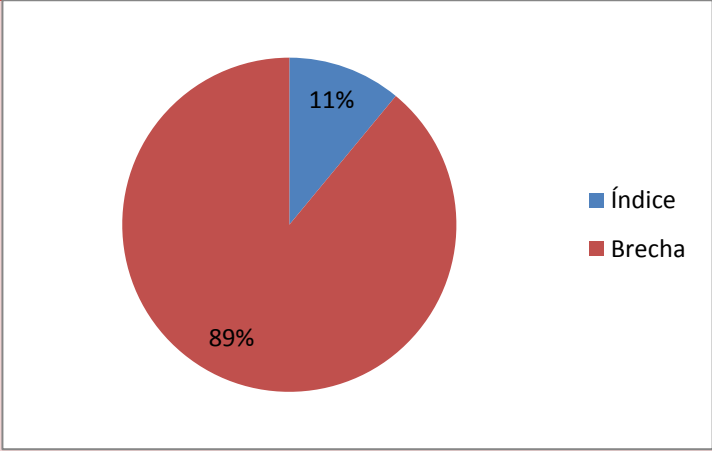
Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

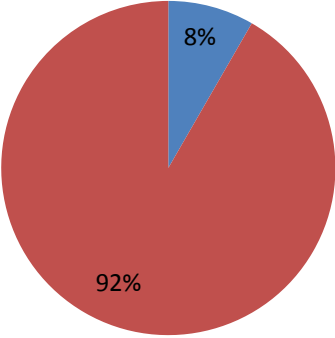
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN A LAS  
OPERACIONES OBJETO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.**

IG
1/4

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Eficacia</b>
<b>Meta propuesta</b>	Capacitar al personal que labora en la cooperativa para lo cual se destinó un presupuesto de 1.500,00 dólares.
<b>Resultado</b>	4 personas capacitadas
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total del personal}} \times 100$ $\frac{4}{9} \times 100 = 44\%$
<b>Brecha</b>	100% - índice 100% - 44% = 56%
<b>Análisis</b>	<div style="text-align: center;">  <p>A pie chart illustrating the performance metrics. The blue slice represents the 'Índice' (Index) at 44%, and the red slice represents the 'Brecha' (Gap) at 56%. A legend on the right identifies the colors: blue for 'Índice' and red for 'Brecha'.</p> </div> <p>Una vez solicitada la información de la gestión que se ha dado en la Agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., donde se pudo establecer un nivel de cumplimiento del 44%, se capacitó a 4 de 9 funcionarios confirmados con documentos en sus expedientes.</p>

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Eficiencia</b>								
<b>Meta propuesta</b>	Capacitar al personal que labora en la cooperativa para lo cual se destinó un presupuesto de 1.500,00 dólares.								
<b>Resultado</b>	1.635,00 dólares.								
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto planificado}} \times 100$ $\frac{1635.00}{1500.00} \times 100 = 109\%$								
<b>Brecha</b>	<p>100% - índice</p> <p>100% - 109% = 9%</p>								
<b>Análisis</b>	<div data-bbox="651 927 1278 1391" data-label="Figure"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>1500</td> </tr> <tr> <td>Índice</td> <td>1635</td> </tr> <tr> <td>Brecha</td> <td>135</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>En lo referente al presupuesto se estimó un valor de \$1.500,00 dólares que fue superado por los costos de movilización, llegando el presupuesto a ser de \$1.635,00 dólares, la brecha de \$135.00 fue buena con la finalidad de capacitar al personal.</p>	Categoría	Valor	Meta	1500	Índice	1635	Brecha	135
Categoría	Valor								
Meta	1500								
Índice	1635								
Brecha	135								

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Eficacia</b>
<b>Meta propuesta</b>	Mantener al personal de la Cooperativa motivado, para lo cual ha destinado un presupuesto de 2.400,00 dólares.
<b>Resultado</b>	1 persona estimulado
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Personal estimulado}}{\text{Total del personal}} \times 100$ $\frac{1}{9} \times 100 = 11\%$
<b>Brecha</b>	100% - índice 100% - 11% = 89%
<b>Análisis</b>	<div style="text-align: center;">  <p>A pie chart illustrating the distribution of the indicator. The chart is divided into two segments: a small blue segment representing the 'Índice' at 11%, and a large red segment representing the 'Brecha' at 89%. A legend to the right of the chart identifies the blue square as 'Índice' and the red square as 'Brecha'.</p> </div> <p>Cuando se solicitó el acceso a los expedientes del personal se pudo establecer que solo un empleado fue estimulado según lo que ha fijado el reglamento interno de trabajo, mientras que el 89% de los empleados no han formado parte de esta políticas de la Cooperativa.</p>

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Eficiencia</b>
<b>Meta propuesta</b>	Mantener al personal de la Cooperativa motivado, para lo cual ha destinado un presupuesto de 2.400,00 dólares.
<b>Resultado</b>	200.00 dólares
<b>Índice</b>	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto planificado}} \times 100$ $\frac{200.00}{2.400.00} \times 100 = 8.33\%$
<b>Brecha</b>	100% - índice  100% - 8.33% = 91.67%
<b>Análisis</b>	<div style="text-align: center;">  <p>A pie chart with two segments. A small blue segment represents the 'Índice' at 8%, and a large red segment represents the 'Brecha' at 92%. A legend to the right of the chart identifies the colors: a blue square for 'Índice' and a red square for 'Brecha'.</p> </div> <p>En lo referente al presupuesto para los estímulos apenas se han empleado en un 8.33%, debido principalmente a la falta de actividades de estimulación.</p>

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

## HALLAZGOS No. 1

<b>Título</b>	<b>Expedientes desactualizados del personal</b>
<b>Condición</b>	Solicitada la información del personal que labora en la Agencia Macas, se estableció que no han presentado la totalidad de la información requerida dentro del Reglamento Interno de Trabajo.
<b>Criterio</b>	<p><i>Reglamento Interno de Trabajo</i></p> <p><i>Art. 32 Todo funcionario o empleado está obligado a comunicar inmediatamente a talento humano, cualquier cambio respecto a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a. Su estado civil o unión de hecho, debidamente justificados.</i></li> <li><i>b. Aumento o disminución de cargas familiares (por nacimientos de hijos, por haber cumplido mayoría de edad de sus hijos o defunciones)</i></li> <li><i>c. Relación de parentesco, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, matrimonio o uniones de hechos con otros empleados o funcionarios de la Cooperativa o de otras entidades del sistema financiero.</i></li> <li><i>d. Cambio de domicilio.</i></li> </ul>
<b>Causa</b>	El encargado del Talento Humano no ha solicitado al personal la entrega de la totalidad de la información por lo menos una vez al año para tener su expediente actualizado.
<b>Efecto</b>	El 100% del personal no tiene la información obligada a ser presentada para mantener su expediente actualizado.

<b>Título</b>	<b>No presentan el registro de asistencia a la capacitación.</b>
<b>Condición</b>	Para los procesos de capacitación se consideraron en diferentes fechas a cinco de los nueve funcionarios, dando de resultado que una personal no entrego el respectivo justificativo de asistencia para ser incluido en su expediente laboral.
<b>Criterio</b>	<p><i>Reglamento Interno de Trabajo</i></p> <p><i>Art. 47 El sistema de capacitación es el conjunto de políticas, estrategias, métodos, normas y procedimientos orientados a desarrollar e integrar la capacitación de los empleados de la Cooperativa racionalizando el uso de los recursos y optimizando los resultados.</i></p> <p><i>Art. 49. Para la selección de participantes a los eventos de capacitación se considerarán las necesidades de capacitación; las recomendaciones del sistema de evaluación del personal y los requerimientos de la Cooperativa.</i></p> <p><i>Art. 51.- La capacitación programada será de asistencia obligatoria para quienes hayan sido designados, con excepciones en casos de fuerza mayor.</i></p>
<b>Causa</b>	El encargado de la administración del Talento Humano no solicitó a la personal capacitada la presentación del registro de asistencia como pide el reglamento interno de trabajo.
<b>Efecto</b>	Un funcionario capacitado no puede demostrar su participación dentro de las capacitaciones programadas por la Cooperativa.

<b>Título</b>	<b>Incumplimiento de calendario de vacaciones</b>
<b>Condición</b>	A pesar de que se establece en el reglamento interno que se debe elaborar un calendario de vacaciones no se cumplen con las fechas previstas, se presentan modificación sean por necesidad de la Cooperativa o personales de los empleados.
<b>Criterio</b>	<p><i>Reglamento Interno de Trabajo</i></p> <p><i>Art. 59.- calendario de vacaciones. - El Departamento de Talento Humano, elaborará hasta el mes de diciembre de cada año, el calendario de vacaciones de los empleados de la Cooperativa, en coordinación con los jefes inmediatos que laboran en ella, el mismo que será puesto a consideración de la Gerencia General.</i></p> <p><i>Art. 60.- El Director del talento Humano calculará el tiempo de vacaciones a que tiene derecho el empleado y notificará al mismo con cinco días de anticipación a la fecha del uso de vacaciones.</i></p>
<b>Causa</b>	El encargado de la administración del Talento Humano de la Agencia Macas, no promueve el cumplimiento del plan de vacaciones a fin de que salga el personal en forma ordenada sin descuidar a la Cooperativa.
<b>Efecto</b>	El 100% del personal solicita las vacaciones a destiempo.



<b>Título</b>	<b>Ausencia de estímulos al personal.</b>
<b>Condición</b>	A pesar de que el personal es evaluado constantemente no se dan los estímulos de manera habitual que se tiene previsto, afectando el rendimiento de los empleados que laboran en la Cooperativa.
<b>Criterio</b>	<p><i>Reglamento Interno de Trabajo</i></p> <p><i>Art. 79.-Estimulo es el reconocimiento que hace la cooperativa a los empleados que han servido y cumplido sus funciones en forma eficiente, abnegada y desinteresada. Este puede ser de carácter moral y económico.</i></p> <p><i>Art. 80.- Los estímulos de carácter moral, son los siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a. Permisos especiales</i></li> <li><i>b. Felicitaciones</i></li> <li><i>c. Menciones honorificas</i></li> <li><i>d. Condecoraciones</i></li> <li><i>e. Cursos de especialización o formación profesional</i></li> <li><i>f. Prioridad para ocupar otros puestos.</i></li> </ul>
<b>Causa</b>	El encargado de la Administración del Talento Humano no aplican las medidas de motivación que tienen derecho los empleados que alcanzaron un rendimiento óptimo.
<b>Efecto</b>	El 89% del personal sin medidas de motivación que aporten al cumplimiento de las metas y objetivos de la Cooperativa.

<b>Título</b>	<b>Falta de requisitos en los expedientes del personal</b>
<b>Condición</b>	Una vez revisados los expedientes de créditos se estableció que existen problemas en la presentación de papeles como el pago del servicio básico.
<b>Criterio</b>	<p><i>Manual de Políticas Generales de Créditos</i></p> <p><i>3.29 Documentación deberá contener información dividida en cinco partes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Información Básica</i></li> <li>● <i>Ordenes de Operación</i></li> <li>● <i>Información financiera crediticia</i></li> <li>● <i>Documentos que justifiquen el patrimonio de deudores y garantes</i></li> <li>● <i>Análisis y evaluación integral de crédito (Aprobaciones de créditos)</i></li> </ul>
<b>Causa</b>	Se prioriza en la Cooperativa el otorgamiento de crédito para alcanzar las metas previstas.
<b>Efecto</b>	Cinco de los veinte créditos presentan deficiencias en la presentación de requisitos.

<b>Título</b>	<b>Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito</b>
<b>Condición</b>	Se verifico el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito determinándose que no se cumple efectivamente con el proceso dado por la Cooperativa.
<b>Criterio</b>	<p><i>Políticas y procedimiento del subproceso: otorgamiento de crédito y contingentes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Información a los socios de las condiciones de los créditos.</i></li> <li>● <i>Efectuar la simulación del crédito</i></li> <li>● <i>Recepción y registro del CheckList</i></li> <li>● <i>Documentación completa</i></li> <li>● <i>Visado y revisado</i></li> <li>● <i>Formalización la aplicación del crédito</i></li> <li>● <i>Revisión de los documentos habilitantes</i></li> <li>● <i>Desembolsa el crédito en el sistema</i></li> <li>● <i>Proceso de archivo de la gestión</i></li> </ul>
<b>Causa</b>	El Jefe de Agencia procura el cumplimiento de las metas fijadas para el periodo fiscal dejando de lado varios procesos definidos en la normativa de la cooperativa.
<b>Efecto</b>	Incumplimiento del 25% de los procesos de créditos dados por la Agencia de Macas.

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

#### 4.5. FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

**FCR**  
**1/2**

#### **FASE IV:** **COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**



<b>Entidad auditada</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	2017.
<b>Responsable</b>	Vanesa SulamithLlivicura Samaniego

## Programa de Comunicación de resultados

FCR

2/2

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. – Agencia Macas

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión.

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

**Objetivo:** Elaborar el informe final de Auditoría de Gestión donde se incluya las conclusiones y recomendaciones.

No	Procedimientos	Responsable	Papel de trabajo	Fecha
1	Elabore un oficio para dar a conocer al representante legal de la Agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre la finalización del proceso de auditoría de gestión.	VLSL	OTA	11/02/2019
2	Redacte del informe de final de auditoría de gestión.	VLSL	IF	18/02/2019
3	Elabore de la convocatoria de lectura del borrador del informe de auditoría de gestión.	VLSL	CLI	25/02/2019

Responsable: VS	Fecha: 12/11/2018
Supervisado: FV / LE	Fecha: 04/03/2019

**NOTIFICACIÓN DE LA FINALIZACIÓN DEL PROCESO  
DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.**

**OTA**  
**1/1**

Macas, 11 de febrero del 2019.

Ingeniera.

Karen Jaramillo

**JEFE DE AGENCIA MACAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE  
OCTUBRE LTDA.**

Presento.

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le doy a conocer que se ha finalizado los procedimientos de auditoría de gestión, dando como resultado la identificación de deficiencias que han perjudicado el cumplimiento de los objetivos, todo esto esta expresado dentro del informe final. Se revisaron documentos entregados por su administración y se verificó la legalidad de los procesos.

Le agradezco por su atención.

Atención;

Srta. *Vanessa SulamithLlivicura Samaniego*

**Auditora**

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

## **REDACCIÓN DEL INFORME DE FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.**

IF  
1/9

Macas, 18 de febrero del 2019.

Ingeniera.

Karen Jaramillo

**JEFE DE AGENCIA MACAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.**

Presento.

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le entrego el informe final del proceso de Auditoría de Gestión:

### **1. Información de la Cooperativa**

#### **Razón social:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. – Agencia Macas.

#### **Jefe de Agencia:**

Ing. Karen Jaramillo

#### **Misión:**

Somos una Cooperativa de ahorro y crédito que realiza intermediación financiera a nivel nacional para satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes; con transparencia, responsabilidad y seguridad.

#### **Visión:**

Ser la Cooperativa de ahorro y crédito con mayor cobertura nacional, consolidados entre las más grandes del país, promoviendo productos y servicios financieros de calidad con tecnología de punta y responsabilidad social.

**Principios Cooperativos:**

- Adhesión abierta y voluntaria.
- Control democrático de los miembros.
- Participación económica de los miembros.
- Autonomía e independencia.
- Educación, entrenamiento e información.
- Cooperación entre Cooperativas.
- Compromiso con la comunidad.

**Gobierno Corporativo:**

En el marco de tener una institución sólida y bien conformada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Está conformada por profesionales capaces de manejar las situaciones más difíciles.

La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional comandada por el Consejo de Administración y el Staff de Ejecutivos.

**2. Información del examen****Tipo de examen:**

Auditoría de Gestión

**Equipo:**

Srta. Vanesa SulamithLlivicura Samaniego

Ing. Fernando Veloz

Ing. Letty Elizalde

**Objetivo:**

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., de la agencia Macas, provincia de Morona Santiago, periodo 2017, para determinar la influencia en el cumplimiento de los procesos y los niveles de eficiencia, eficacia, economía con los que realiza sus actividades.



**Alcance:**

Dentro del proceso de Auditoría de Gestión se evaluará los componentes, talento humano, los empleados de la Cooperativa aplican los procesos y se encargan de alcanzar los resultados, las políticas de crédito indispensables para normar este producto financiero, finalmente el otorgamiento donde se requiere conocer si existen deficiencias que afecten a la Cooperativa.

**Limitaciones:**

Por el tiempo y las múltiples funciones que realizan los empleados de la Cooperativa, la información no ha sido entregada de forma inmediata, adicionalmente por la confidencialidad de la información se han tomado medidas para evitar la publicación de los nombres de socios de la Cooperativa.

**3. Resultados****HALLAZGO N°1 EXPEDIENTES DESACTUALIZADOS DEL PERSONAL****Condición**

Solicitada la información del personal que labora en la Agencia Macas, se estableció que no han presentado la totalidad de la información requerida dentro del reglamento interno de trabajo.

**Criterio*****Reglamento Interno de Trabajo***

*Art. 32 Todo funcionario o empleado está obligado a comunicar inmediatamente a talento humano, cualquier cambio respecto a:*

- a. Su estado civil o unión de hecho, debidamente justificados.*
- b. Aumento o disminución de cargas familiares (por nacimientos de hijos, por haber cumplido mayoría de edad de sus hijos o defunciones)*

- c. *Relación de parentesco, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, matrimonio o uniones de hechos con otros empleados o funcionarios de la Cooperativa o de otras entidades del sistema financiero.*
- d. *Cambio de domicilio.*

### **Conclusión**

En el Reglamento Interno de Trabajo se ha definido los requisitos que deben presentar los empleados para mantener su expediente en regla, donde se pudo establecer que varios empleados no han entregado datos de sus relaciones de consanguinidad y afinidad, pudiendo generarse problemas por estos aspectos, como es la salida de información.

### **Recomendación**

Solicitar al Jefe de Agencia un informe de los empleados de la Agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre la presentación de los requisitos fijados dentro de la normativa que regula la administración del personal que labora en la institución financiera.

**HALLAZGO N°2 NO PRESENTAN EL REGISTRO DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN.**

### **Condición**

Para los procesos de capacitación se consideraron en diferentes fechas a cinco de los nueve funcionarios, dando de resultado que una personal no entregó el respectivo justificativo de asistencia para ser incluido en su expediente laboral.

### **Criterio**

#### ***Reglamento Interno de Trabajo***

*Art. 47 El sistema de capacitación es el conjunto de políticas, estrategias, métodos, normas y procedimientos orientados a desarrollar e integrar la capacitación de los empleados de la Cooperativa racionalizando el uso de los recursos y optimizando los resultados.*

*Art. 49. Para la selección de participantes a los eventos de capacitación se considerarán las necesidades de capacitación; las recomendaciones del sistema de evaluación del personal y los requerimientos de la Cooperativa.*

*Art. 51.- La capacitación programada será de asistencia obligatoria para quienes hayan sido designados, con excepciones en casos de fuerza mayor.*

### **Conclusión**

El Director de Talento Humano debe elaborar un sistema de capacitación donde se incluya al personal con la finalidad de que los empleados de la Cooperativa aporten conjuntamente para alcanzar las metas y objetivos institucionales. Una vez que el empleado se dirija a las capacitaciones deben presentar los justificativos del costo y asistencia a los programas de capacitación.

### **Recomendación**

El Jefe de Agencia debe dar seguimiento al plan de capacitaciones donde se incluyan a la totalidad del personal, deberán asistir de forma paulatina y verificando que el personal asista a fin de que no se pierda el tiempo y se alcance los objetivos de la Cooperativa.

## **HALLAZGO N°3 INCUMPLIMIENTO DE CALENDARIO VACACIONES**

### **Condición**

A pesar de que se establece en el reglamento interno que se debe elaborar un calendario de vacaciones no se cumplen con las fechas previstas, se presentan modificación sean por necesidad de la Cooperativa o personales de los empleados.

### **Criterio**

#### ***Reglamento Interno de Trabajo***

*Art. 59.- calendario de vacaciones. - El Departamento de Talento Humano, elaborará hasta el mes de diciembre de cada año, el calendario de vacaciones de los empleados de la Cooperativa, en coordinación con los jefes inmediatos que laboran en ella, el mismo que será puesto a consideración de la Gerencia General.*

*Art. 60.- El Director del talento Humano calculará el tiempo de vacaciones a que tiene derecho el empleado y notificará al mismo con cinco días de anticipación a la fecha del uso de vacaciones.*

**Conclusión**

Dentro del Reglamento Interno de Trabajo se fijó que deben existir un calendario de vacaciones y los tiempos como se deben calcular para cada uno de los empleados de la Cooperativa a fin de que las actividades no se vean afectadas por la salida de uno u otro; pero esto no se ha llevado a cabo, los empleados solicitan días de sus vacaciones constantemente o cambian sus fechas de vacaciones

**Recomendación**

Al encargado de la administración del Talento Humano, debe elaborar un calendario para la salida a vacaciones de los empleados de la Cooperativa, deben ser consensuado y aplicado a fin de que no se vean afectadas las actividades de la empresa.

**HALLAZGO N°4 AUSENCIA DE ESTÍMULOS AL PERSONAL.****Condición**

A pesar de que el personal es evaluado constantemente no se dan los estímulos de manera habitual que se tiene previsto, afectando el rendimiento de los empleados que laboran en la Cooperativa.

**Criterio*****Reglamento Interno de Trabajo***

*Art. 79.-Estimulo es el reconocimiento que hace la cooperativa a los empleados que han servido y cumplido sus funciones en forma eficiente, abnegada y desinteresada. Este puede ser de carácter moral y económico.*

*Art. 80.- Los estímulos de carácter moral, son los siguientes:*

- a. Permisos especiales*
- b. Felicitaciones*
- c. Menciones honorificas*
- d. Condecoraciones*
- e. Cursos de especialización o formación profesional*

f. *Prioridad para ocupar otros puestos.*

### **Conclusión**

A pesar que dentro del Reglamento Interno de Trabajo se ha establecido seis modalidades para dar un estímulo al personal que labora en la Cooperativa, pero se ha conocido que esto no se ha realizado, por lo que los empleados cumplen con sus actividades, pero no tienen un mayor compromiso que sería la aplicación de estímulos.

### **Recomendación**

El Jefe de Agencia basado en los resultados de las evaluaciones al personal debe aplicar cualquiera de las modalidades de estímulos; ya que, al tener un personal motivado este trabaja de la mejor manera posible, procurando alcanzar las metas y comprometiéndose con la Cooperativa.

## **HALLAZGO N°5 FALTA DE REQUISITOS EN LOS EXPEDIENTES DEL PERSONAL**

### **Condición**

Una vez revisados los expedientes de créditos se estableció que existen problemas en la presentación de papeles como el pago del servicio básico.

### **Criterio**

#### ***Manual de políticas generales de créditos***

*3.29 Documentación deberá contener información dividida en cinco partes:*

- *Información Básica*
- *Ordenes de Operación*
- *Información financiera crediticia*
- *Documentos que justifiquen el patrimonio de deudores y garantes*
- *Análisis y evaluación integral de crédito (Aprobaciones de créditos)*

**Conclusión**

Dentro de las políticas generales de créditos para el otorgamiento de los mismos, se definen los documentos que deben tener los expedientes de crédito, dividiendo en cinco bloques, se revisó y se pudo conocer que no se encontraron documentos que abalicen el domicilio de deudor y en varios casos del garante.

**Recomendación**

Los Asesores de Negocios deben aplicar la normativa que regula el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa, con la finalidad de poder recuperar los valores entregados a los socios, hay que tener en cuenta que cada requisito apoya al retorno de los recursos (se conoce al deudor y su garante para establecer la estrategia de recuperación).

**HALLAZGO N°6 INCUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO****Condición**

Se verificó el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito determinándose que no se cumple efectivamente con el proceso dado por la Cooperativa.

**Criterio**

*Políticas y procedimiento del subproceso: otorgamiento de crédito y contingentes*

- *Información a los socios de las condiciones de los créditos.*
- *Efectuar la simulación del crédito*
- *Recepción y registro del CheckList*
- *Documentación completa*
- *Visado y revisado*
- *Formalización la aplicación del crédito*
- *Revisión de los documentos habilitantes*
- *Desembolsa el crédito en el sistema*
- *Proceso de archivo de la gestión*

**Conclusión**

En las Políticas y procedimiento del subproceso: otorgamiento de crédito y contingentes se definió nueve pasos de los cuales se pudo conocer que uno se efectuó, no existía la totalidad de la información para poder continuar con el trámite de otorgamiento, afectando la confiabilidad de los procesos y posiblemente afectando su recuperación.

**Recomendación**

El Supervisor de Servicios se le recomienda verificar y supervisar el proceso dando a conocer cuáles han sido las deficiencias encontradas a fin de que puedan ser superadas a tiempo y evitar problemas futuros.

Atentamente;

*Srta. Vanesa SulamithLlivicura Samaniego*

**Auditora**

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**CONVOCATORIA DE LECTURA DEL BORRADOR DEL  
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.**

Macas, 25 de febrero del 2019.

PERSONAL

**AGENCIA MACAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE  
LTDA.**

Presento.

Una vez finalizado el proceso de auditoría se debe presentar el informe para que sea considerado por los empleados de la Cooperativa, y si es el caso tomar las medidas correctivas a tiempo.

**Fecha:** 26 de febrero del 2019

**Hora:** 18h00

**Lugar:** Sala de reuniones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Agencia Macas.

Le agradezco por su atención.

Atención;

*Srta. Vanesa SulamithLlivicura Samaniego*

**Auditora**

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

**4.6. FASE V: SEGUIMIENTO**



**FASE V:  
SEGUIMIENTO**



<b>Entidad auditada</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	2017.
<b>Responsable</b>	Vanesa SulamithLlivicura Samaniego

## Programa de Seguimiento

FS

2/2

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. – Agencia Macas

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión.

**Período:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

**Objetivo:** Elaborar la matriz de implementación de recomendaciones de Auditoría de Gestión.

No	Procedimientos	Responsable	Papel de trabajo	Fecha
1	Redacte la matriz de implementación de recomendaciones de Auditoría de Gestión.	<b>VSLs</b>	<b>MIR</b>	<b>04/03/2019</b>

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

## MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

No.	Recomendación	Responsable	Actividades	Política	Plazo	Observación
1	Solicitar a la totalidad de los empleados de la Agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre la presentación de los requisitos fijados dentro de la normativa que regula la administración del personal que labora en la institución financiera.	Jefe de Agencia	Solicitar a los empleados la información adicional que falta en sus expedientes. Realizar comprobaciones periódicas de que la información es real. Aplicar medidas correctivas si se ha identificado información falsa en los expedientes del personal.	Mantener los expedientes actualizados. Aplicar las sanciones fijadas dentro del reglamento interno de trabajo.	Cinco días laborables	Debe ser solicitado mediante un memorándum general al personal.

## MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

MIR

2/5

No.	Recomendación	Responsable	Actividades	Política	Plazo	Observación
2	Elaborar un plan de capacitaciones donde se incluyan a la totalidad del personal, deberán asistir de forma paulatina y verificando que el personal asista y se alcance los objetivos de la Cooperativa.	Jefe de Agencia	Incluir a la totalidad del personal en capacitaciones que vayan dirigidas al cumplimiento de las funciones de cada uno. Evaluar la aplicación de las capacitaciones dadas al personal.	Cada periodo fiscal elaborar un plan de capacitación. Ingresar en los expedientes del personal los certificados dados en las capacitaciones.	Quince días laborables	Se basa en las funciones de cada uno de los empleados.
3	Al encargado de la administración del Talento Humano, debe elaborar un calendario para la salida a vacaciones de los empleados de la Cooperativa, deben ser consensuado y para mantener las actividades ordinarias.	Jefe de Agencia	Redactar un calendario de vacaciones con la totalidad del personal a fin de cumplir con sus derechos y mantener el nivel operativo de la Cooperativa.	Procurar el cumplimiento de las vacaciones para que el personal descanse de su trabajo. Tener una lista con los posibles suplentes para un cargo determinado.	Cinco días laborables	Modificar formalmente el plan de vacaciones.

## MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

MIR
3/5

No.	Recomendación	Responsable	Actividades	Política	Plazo	Observación
4	Basado en los resultados de las evaluaciones al personal se sugiere aplicar cualquiera de las modalidades de estímulos; ya que, al tener un personal motivado este trabaja de la mejor manera posible, procurando alcanzar las metas y comprometiéndose con la Cooperativa.	Jefe de Agencia	Aplicar las políticas de estímulos a fin de tener un personal dispuesto a alcanzar las metas fijadas por la administración.	Después de las evaluaciones proceder a estimular o motivar a los empleados que cumplen con las funciones y el cumplimiento de los objetivos que tienen la Cooperativa.	Cuarenta días hábiles.	Cuando se tengan todas las herramientas administrativas de la cooperativa.

## MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

**MIR**

**4/5**

No.	Recomendación	Responsable	Actividades	Política	Plazo	Observación
5	Aplicar la normativa que regula el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa, con la finalidad de poder recuperar los valores entregados a los socios, hay que tener en cuenta que cada requisito apoya al retorno de los recursos (se conoce al deudor y su garante para establecer la estrategia de recuperación)	Jefe de Agencia	Realizar actividades de supervisión al cumplimiento de las políticas de crédito.	Analizar los planes y el cumplimiento de los objetivos.	Cuarenta días hábiles.	Cuenten con toda la documentación para cumplir con el particular.

## MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

<b>MIR</b>
<b>5/5</b>

No.	Recomendación	Responsable	Actividades	Política	Plazo	Observación
6	La persona que se encarga del proceso de otorgamiento de crédito se le recomienda supervisar el proceso y dar a conocer cuáles han sido las deficiencias encontradas a fin de que puedan ser superadas a tiempo y evitar problemas futuros.	Jefe de Agencia	Realizar la supervisión del proceso de otorgamiento de crédito a fin de superar las deficiencias y cuidar con los recursos propios de la Cooperativa.	Supervisión de los procesos de otorgamiento de créditos a fin de evitar las deficiencias que provocan daños en la Cooperativa.	Constante en el trabajo de la cooperativa.	Se debe aplicar de forma continua.

Responsable: <b>VS</b>	Fecha: <b>12/11/2018</b>
Supervisado: <b>FV / LE</b>	Fecha: <b>04/03/2019</b>

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., cuenta con una normativa interna que regula la administración de sus recursos, en el periodo 2017 han determinado las deficiencias que existen dentro de agencia, el desempeño del personal no es el ideal, le falta capacitación y motivación en la realización de las actividades.
- La institución crediticia no cuenta con una evaluación al cumplimiento de las políticas de crédito, por lo que se han definido que existen problemas originados por la entrega de créditos sin los documentos que respalden el proceso.
- En los indicadores de gestión se pudo conocer que no se han cumplido las metas previstas en la administración del personal, se pudo definir que esto es un punto que ha debilitado la gestión de la Agencia, el personal no está motivado.



## RECOMENDACIONES

- Las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., deberían aplicar capacitaciones constantes a la totalidad del personal que laboran en la institución financiera.
- La institución crediticia debe aplicar evaluaciones a todos los procesos que se realicen y en caso de encontrar incumplimiento exigir la solución los encargados del área a fin de que no vuelva a suceder estos aspectos.
- Aplicar constantemente indicadores de gestión a fin de establecer los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Elder R, J., & Beasley M, S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cardozo, H. (2008). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2002). *Manual de auditoría de gestión*. Quito: AbyaYala.
- Contraloría General del Estado. (2012). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Quito: Corporación Edi- ÁbacoCía Ltda.
- De la Peña, A. (2014). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- Espino, G. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: Patria.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de gestión*. Quito: AbyaYala.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión*. Quito: AbyaYala.
- Santillana, J. (2013). *Auditoría interna*. México: Pearson.
- Whittington, O. R., & Pany, K. (2007). *Principios de Auditoría*. Mexico: McGraw-Hill.



**Anexo A:** Encuesta a los Empleados de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 29 de Octubre  
Ltda.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EXTENSION MORONA SANTIAGO**

**EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE  
LTDA.**

1. ¿La agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre cuenta con su documentación en regla para brindar servicios financieros a la ciudad?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

2. ¿Cómo parte de la administración se ha diseñado la filosofía de la cooperativa en la que se incluya misión y visión?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

3. ¿Para cada uno de los periodos fiscales se presentan metas y objetivos?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

4. ¿Dentro de la cooperativa se ha diseñado un organigrama estructural y funcional que incluya a la totalidad del personal?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

5. ¿Una vez finalizado el período fiscal, se han aplicado algún tipo de indicadores de gestión para conocer los niveles de eficacia, eficiencia y economía?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

6. ¿Existe una normativa que regula los procesos esenciales que se desarrollan dentro de la cooperativa?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

7. ¿Se aplican evaluaciones a los procesos internos de la Cooperativa?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

8. ¿Se ha aplicado anteriormente auditoría de gestión a la agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

9. ¿Considera necesario la aplicación de una auditoría de gestión para identificar los niveles de eficiencias, eficacia y economía?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**Anexo B:** Encuesta a los Socios de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 29 de Octubre Ltda.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EXTENSION MORONA SANTIAGO**

**SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.**

**Sexo:** F\_\_ M\_\_

**Edad:**

**Ocupación:**

6. ¿Los empleados de la agencia Macas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, le atienden con cortesía?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

7. ¿Cuándo ha solicitado un producto financiero se le comunica de inmediato los requisitos a presentar?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

8. ¿Les han dado solución a sus inquietudes?

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

9. ¿Cómo calificaría la administración de la cooperativa?

<b>Excelente</b>	
<b>Muy buena</b>	

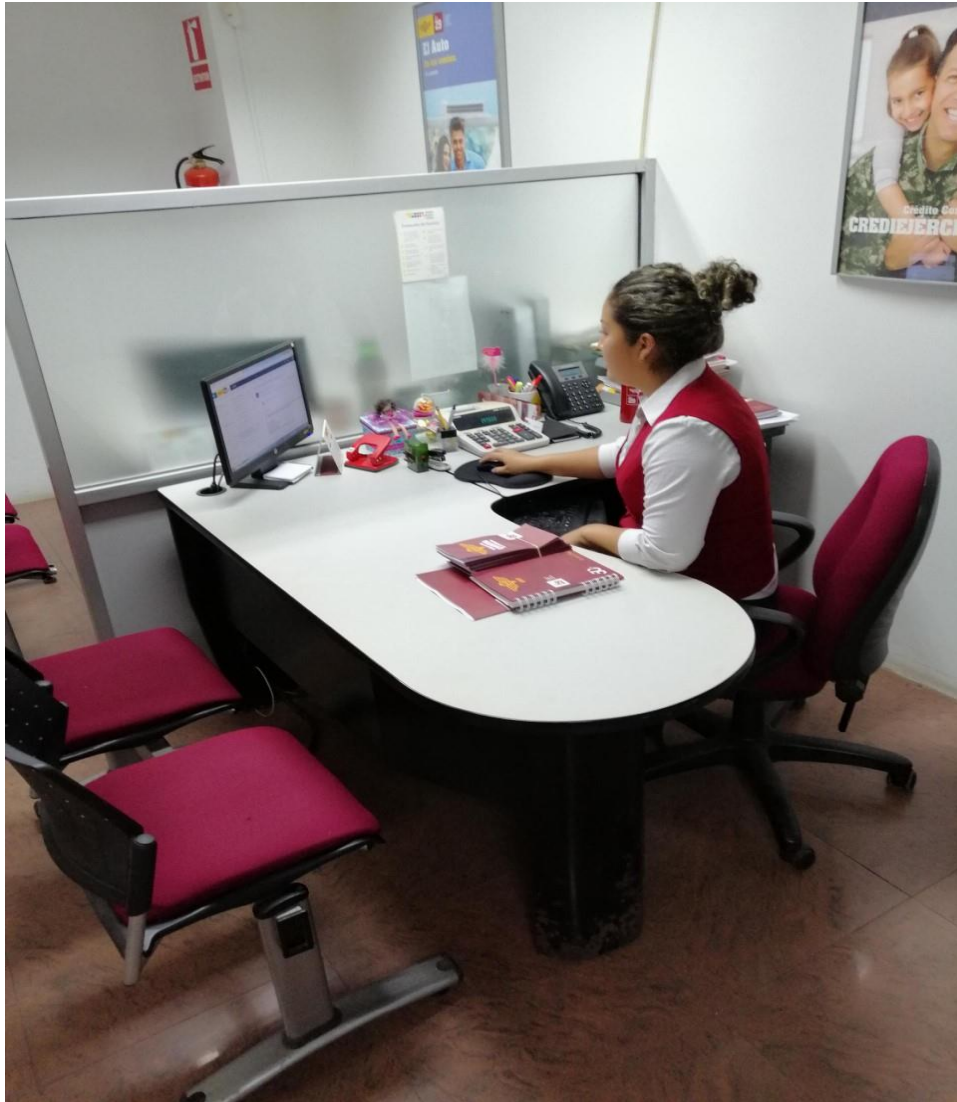
<b>Buena</b>	
<b>Regular</b>	
<b>Mala</b>	

10. ¿El trabajo de los empleados de la cooperativa como lo calificaría?

<b>Excelente</b>	
<b>Muy buena</b>	
<b>Buena</b>	
<b>Regular</b>	
<b>Mala</b>	

**GRACIAS POR SU COMPRESIÓN**

**Anexo C: Visita a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 29 de Octubre Ltda.**



Anexo D: Hoja de Ruta del Crédito del Socio/A

HOJA DE RUTA DEL CREDITO DEL SOCIO/A


MONTO SOLICITADO: \$11,000.00  
 PLAZO: 48 meses  
 AGENCIA: Toluca

# 1022550-436

ACTIVIDAD	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE INGRESO DE OPERACION DE CREDITO	FECHA DE ENVIO	RESPONSABLE	CARGO	OBSERVACIONES	FIRMA
1 INGRESO DE SOLICITUD POR PARTE DE SOCIO	10/05/2017			Monica Mazoni	Asesora de Negocios		
2 ANALISIS E INGRESO DE LA OPERACION DE CREDITO AL SISTEMA		10/05/2017					
3 ENVIO DE LA OPERACION DE CREDITO A PIC			11/05/2017				
4 RECEPCION DE LA OPERACION DE CREDITO POR PARTE DE PIC	12/05/17						
5 ENVIO DE LA OPERACION DE CREDITO A LA ETAPA CORRESPONDIENTE POR PARTE DE PIC							
10 LIQUIDACION DE LA OPERACION DE CREDITO			11/05/2017				



Anexo E: Medio de Aprobación de Créditos

		<b>MEDIO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS</b>		<b>F.NEG.032</b> Versión 04 105258044Z 1052580436
<b>DATOS DEL SOCIO</b>				
ASESOR DE NEGOCIOS	VANESA SULAMITH LLIVICLA SAMANEGO		AGENCIA	SACAS
MORA ASESOR	ENERO 9% FEBRERO 15% MARZO 9%		MORA AGENCIA	FEBRERO 15.75% MARZO 12.00% ABRIL 10.85%
NOMBRE DEL SOCIO			C.I.	145011286
<b>CONDICIONES DE OPERACIÓN DE CRÉDITO</b>				
TIPO DE CRÉDITO	CONSUMO		GARANTIA	SIN GARANTIA PERSONAL
MONTO SOLICITADO	12000.00		RECIPROCIDAD	0.33%
PLAZO EN MESES	48 meses		NOVACION	SI
TASA	16.05%		RIESGO VIGENTE	2,864.93
CUOTA	355.36		RIESGO PROPUESTO	12,000.00
PERFIL DE RIESGO	P01		RIESGO TOTAL	12,000.00
DESTINO	CONSOLIDACION DE DEUDAS			
<b>DETALLE DE DESTINO DE LA OPERACIÓN</b>				
Socia solicita la novación del crédito con la finalidad de consolidar las deudas que mantiene en el sistema financiero, Coop 29 de Octubre 5,760.00, Bco Austro 5,2095.10, Coop 1ep tarjeta de crédito 5831.56, Bco Guayaquil 5616.44, Bco Guayaquil 5442.87 (va a realizar el cierre de los 3 tarjetas vigentes), Cagpe Pastaza 5685.00, y el valor restante va a utilizar en un viaje al exterior.				
<b>EXCEPCIÓN</b>				
.				
<b>FUENTES DE PAGO</b>				
PRIMERA FUENTE DE PAGO: Cliente percibe su sueldo como dependiente en Unidad Educativa "Don Bosco", cobra sueldo en la Coop 29 de Octubre.				
<b>RESUMEN EJECUTIVO DE LA SITUACION ACTUAL TITULAR Y CONYUGUE</b>				
La Sra. Janeth Angelica Zabala Rivadeneira, Ecuatoriana de 48 años, casada (presenta situación conyugal desde diciembre 2014) con 1 carga familiar (hijo hijo), de Profesión Bachiller Técnico. Trabaja en la Unidad Educativa Fiscomisional "Don Bosco" desde octubre del 1997 desempeñando el cargo de Auxiliar de Servicios con nombramiento indefinido desde Enero 2012, percibiendo un ingreso neto de \$465.91 sueldo, \$30.00 horas extras el 50% el cual es cancelado con cheque de la institución de Banecuador, y la pensión alimenticia de su hijo que recibe desde 2014 \$198.87 se adjunta estado de cuenta que se acredita y se refleja alza de pensiones en el año 2017. Es importante comentar que la socia se dedica los fines de semana a trabajar en el restaurante rulaqamba de su madre venta de comida típica, no se considera para el análisis. La sociedad vive en casa propia, la misma que se adjunta certificado de tenencia posesiva.				
<b>SITUACIÓN FINANCIERA TITULAR Y CONYUGUE (DEPENDIENTE)</b>				
ACTIVOS		PASIVOS		
Caja - Bancos:	\$ -	Deudas a corto plazo:	\$ -	
Bienes Inmuebles:	\$ -	Deudas a largo plazo:	\$ -	
Bienes Muebles:	\$ 7,000.00	Cuentas Comerciales:	\$ -	
Muebles y enseres:	\$ -	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ -</b>	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 7,000.00</b>	DEUDAS A CANCELAR:	\$ -	
		<b>PATRIMONIO:</b>	<b>\$ 7,000.00</b>	
INGRESOS SOCIEDAD CONYUGAL		Cobertura de Patrimonio:		
Sueldo neto deudor:	\$ 465.91	63%	CUMPLE	
Horas extras:	\$ 90.00			
Pensión alimenticia:	\$ 198.87			
<b>Total ingresos netos</b>	<b>\$ 754.78</b>	Cobertura de ahorro:	57% CUMPLE	
GASTOS SOCIEDAD CONYUGAL				
Alimentación:	\$ 115.00			
Salud:	\$ 5.00			
Educación:	\$ 10.00			
Vestuario:	\$ 15.00			
Transporte:	\$ 15.00			
Servicios Básicos:	\$ 17.32			
Cuentas Sistema Financiero:	\$ 18.00			
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 195.32</b>			
Ahorro neto	\$ 559.46			
Dividendo Coop. Credita:	\$ 355.36			
<b>BÚRO DE CRÉDITO TITULAR Y CONYUGUE</b>				
<b>DEUDA</b>				
En el buró de crédito la Sra. Janeth Angelica Zabala Rivadeneira, presenta un score gráfico de 801/995 Aprobado AAA, con el siguiente endosamiento a Mayo del 2017.				
Institución Financiera	Saldo de la deuda	Costa	Tipo	Destino

Coop 29 de Octubre	\$ 2.864.91	\$ 218.00	Titular	Novación y educación
Otros	\$ 2.095.10	\$ 154.98	Titular	Consumo
Coop rep	\$ 831.50	\$ 134.79	Titular	Tarjeta de Crédito/compras para el hogar
Bco Guayaquil	\$ 816.44	\$ 55.92	Titular	Tarjeta de Crédito/gastos personales
Coop Pastaza	\$ 608.08	\$ 91.55	Titular	Educación
Bco Guayaquil	\$ 492.87	\$ 40.12	Titular	Préstamo a familiares
<b>Total endeudamiento</b>	<b>\$ 7.458.98</b>	<b>\$ 688.01</b>		

**CONYUGE:**

Institución Financiera	Saldo de la deuda	Cuota	Tipo	Destino
	\$ -	\$ -		
	\$ -	\$ -		
<b>Total endeudamiento</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>		

**EXPERIENCIA EN LA COOPERATIVA DEUDOR**  
 El Sr. Janet Angelica Zabala Ruedemera, es socio de La 29 desde febrero del 2000.

Total saldo promedio: **\$ 16.80**  
 Rango Total: **\$ 12.000.00**  
 Reciprocidad: **0.33%**

Mantiene vigente un crédito ordinario, cancelado 9 de 25 cuotas. El pago de sus obligaciones ha sido puntual, registrando cero días mora en el sistema. Al Crédito se le ha otorgado cuatro operaciones de crédito con una exposición máxima de \$55.000.00 en crédito de vivienda, las que se detalla a continuación:

OPERACIÓN	SEGMENTO	MON	FECHA DE MORA	FECHA DE	MONTO	DESTINO	FRONTERO DE	OBSERVACIÓN
6205720092	ORDINARIO	14	26/01/2012	26/04/2011	8000	PAGO DE DEUDAS VARIAS	1.93	
6206088551	ORDINARIO			08/08/2012	7500	PAGO DE DEUDAS VARIAS	0	
6206048911	ORDINARIO			15/01/2012	8000	PAGO DE DEUDAS VARIAS	0	
6.0202E+11	ORDINARIO			02/09/2016	5000	PAGO DE DEUDAS VARIAS	0	

**El Modelo HC-RISK, nos da los siguientes resultados:**  
 SCORE: 3 a 100% PROBABILIDAD  
 PERFIL INTERNO: BUENO  
 PERFIL DE RIESGO: PERFIL 1  
 MATRIZ DE DECISION: ACEPTACION  
 PERFIL DE RIESGO: **PO1**

**RESULTADO DEL ANÁLISIS:**  
 CRÉDITO SIN GARANTE:  **0**      CRÉDITO CON GARANTE:  **1**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL ASESOR DE NEGOCIOS**  
 Socio posee capacidad de pago, tiene 1 carga familiar y justifica ingresos adicionales que cubren su capacidad de pago. Socio posee deudas en el sistema el cual va a considerar para cancelar una sola deuda, ya que cubra el saldo en la 29. financiero. Va a cancelar la totalidad de tarjetas de crédito y cierre de las mismas. Por lo anteriormente expuesto se recomienda la propuesta.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA PIC**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE RIESGOS**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE COMERCIAL**

**CONTROL DE REVISION**

 NOMBRE: VANESA LUJICURA ASESOR DE NEGOCIOS	 NOMBRE: ING. KAREN JARAMILLO JEFE DE AGENCIA
--	---

NOMBRE:  
ANALISTA DE PIC

NOMBRE:  
SUPERVISOR PIC

NOMBRE:  
ANALISTA COMERCIAL



La 29

MEDIO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS

F.NEG.032  
Versión 04

DATOS DEL SOCIO

ANOS DE NEGOCIO	LARGA VIGENCIA DEL CREDITO	AGENCIA	SACAJ
NOMRA ASESOR	ENERO 9% FEBRERO 12% MARZO 9%	NOMRA AGENCIA	4700490 51.20% 000070 17.00% AERL 30.80%
NOMBRE DEL SOCIO		CA	140011206

CONDICIONES DE OPERACIÓN DEL CREDITO

TIPO DE CREDITO	CONSUMO	GARANTIA	NO GARANTIA PERSONAL
MONTO SOLICITADO	1,000.00	RECIPROCIDAD	0.50%
PLAZO EN MESES	36 meses	INDICADOR	90
TASA	16.50%	RIESGO VIGENTE	2,814.93
CUOTA	343.39	RIESGO PROMEDIADO	10,932.00
PERFIL DE RIESGO	90%	RIESGO TOTAL	10,932.00
DESTINO	CONSERVACION DE DEUDAS		

DETALLE DE DESTINO DE LA OPERACION

Se usa para la renovación del credito con la finalidad de cancelar las deudas que existian en el sistema financiero, Comp 29 de Octubre \$2800.00, Bco. Andino \$2000.00, Comp Ing. Leyzaola de credito \$833.33, Bco. Guayaquil \$333.33, Bco. Guayaquil \$952.87 para cancelar el credito de las tarjetas agencias, Comp Pastora \$333.33, y el saldo restante se aplica en un pago al credito.

EXCEPCION

FUENTES DE PAGO

PRIMERA FUENTE DE PAGO: Cliente porfirio la cual tiene como dependiente un trabajador llamado "Don Rocio", cobra sueldo en la Comp 29 de Octubre

SEGUNDA FUENTE DE PAGO

RESUMEN RESUMEN DE LA SITUACION ACTUAL TITULAR Y CONYUGAL

La Sra. Sarah Angélica Zabala Rosales, nacida Rosales, con un esposo con cargo desde diciembre 2006 con el cargo familiar (padre), de Profesor (Bachiller Técnico), trabaja en la Unidad Educativa Pasco "Don Rocio" desde octubre del 2007 desempeñando el cargo de Auxiliar de Servicios con remuneración cobrada desde enero 2012, percibiendo un ingreso neto de \$263.94 mensuales, \$244.90 netos extras al 20% al cual se cancela los cheque de la institución de Baeza, y la pensión alimenticia de la Srta que recibe desde 2016 \$100.00 por el ajuste de los cheques que se cancela y un cheque de pensiones en el mes 2017. Es importante comentar que la Srta se dedica los fines de semana a trabajar en el sector con el objetivo de su mayor venta de comida ligera, por lo que no declara el sueldo. La Srta está en su propia, la Srta que se adjunta certificado de tenencia porfirio.

SITUACION FINANCIERA TITULAR Y CONYUGAL (CONTINUACION)

ACTIVOS		PASIVOS	
Caja - Banco	\$ -	Prestos a corto plazo	\$ 2,000.00
Bienes Inmuebles	\$ -	Prestos a largo plazo	\$ -
Bienes Muebles	\$ 7,000.00	Cuentas Corrientes	\$ 30.00
Muebles y enseres	\$ -	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 2,030.00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 7,000.00</b>	Reservas a Cancelar	\$ 4,111.45
<b>INGRESOS SOCIEDAD CONYUGAL</b>		<b>PATRIANIMO</b>	<b>\$ 4,502.00</b>
Salario neto Asesor	\$ 263.94		
Netos extras	\$ 144.00		
Pensión alimenticia	\$ 100.00		
<b>Total Ingresos Netos</b>	<b>\$ 507.94</b>		
<b>GASTOS SOCIEDAD CONYUGAL</b>			
Alimentación	\$ 115.00		
Salud	\$ 5.00		
Educación	\$ 10.00		
Vestimenta	\$ 10.00		
Transporte	\$ 10.00		
Servicios Básicos	\$ 17.52		
Cuentas Sistema Financiero	\$ 10.00		
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 197.52</b>		
Ahorro Neto	\$ 310.42		
Dividendo Comp. Crédito	\$ 168.89		
		Cobertura de Pagos:	30% CUMPLE
		Cobertura de Ahorro:	80% CUMPLE

LISTADO DE CREDITO TITULAR Y CONYUGAL

El Sr. José de crédito la Sra. Sarah Angélica Zabala Rosales, presenta un total de \$10,932.00 Aprobado AAR, con el siguiente endosamiento a Mayo del 2017

Institución Financiera	Saldo de la deuda	Costo	Tipo	Destino
U.C.A.P.	\$ 10.00	\$ 10.00	Titular	Reserva y salidas
Comp. 29 de Octubre	\$ 2,800.00	\$ 202.62	Titular	Reserva y salidas
Andino	\$ 2,000.00	\$ 258.96	Titular	Consumo
Comp Ing.	\$ 1,500.00	\$ 128.79	Titular	Saludo de Creditos para el pago
Bco. Guayaquil	\$ 400.00	\$ 55.82	Titular	Saludo de Creditos para el pago
Comp Pastora	\$ 333.33	\$ 42.55	Titular	Educación
Bco. Guayaquil	\$ 442.87	\$ 40.17	Titular	Prestos a familiares
<b>Total endosamiento</b>	<b>\$ 10,516.45</b>	<b>\$ 688.81</b>		

COMENTARIO

**EXPERIENCIA EN LA COOPERATIVA INDIOR**

El Sr. **Ignacio Angelica Zabala Rivas**, en calidad de **La 2ª Unidad Adm. del 2000**

Total sobre presentado:  1. **17.20**  
 Primer Total:  2. **1000.00**  
 Disponibilidad:  3. **8.00**

Manifiesto expone un crédito ordinario, cancelado hace 25 cuotas, el pago de sus obligaciones ha sido puntual, registrando como datos en el sistema. Al cierre se le han otorgado cuatro operaciones de crédito con una exposición máxima de \$11.800.00 en crédito de garantía, las que se detalla a continuación:

OPERACIÓN	MONTO	TIPO	TIPO DE MONEDA	TIPO DE GARANTÍA	VALOR OPERADO	DESTINO	PRECIO DE MONEDA	OBSERVACIÓN
10000000	ORDINARIO	10.00		RECIBO	1000	PRONTO DE SERVICIO CASAS	1.00	
10000000	ORDINARIO	8		RECIBO	7000	PRONTO DE SERVICIO CASAS	0.00	
10000000	ORDINARIO	2		RECIBO	4000	PRONTO DE SERVICIO CASAS	0.00	
10000000	ORDINARIO	0		RECIBO	5000	PRONTO DE SERVICIO CASAS	0.00	

**El Modelo HC RISK, nos da los siguientes resultados:**  
 NIVEL DE RIESGO PROBABLE: ANALISTA  
 PUNTO INTERNO: BUENO  
 PUNTO DE RIESGO: PUNTO 2  
 MATRIZ DE DECISION: ACEPTACION  
 NIVEL DE RIESGO: **P01**

**RESULTADO DEL ANÁLISIS:**  
 CREDITO SIN GARANTIA  **0** CREDITO CON GARANTIA

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL ASesor DE NEGOCIOS**

Seo por capacidad de pago, tener cargo familiar y puntaje interno adecuado que cubren su capacidad de pago. Seio por datos en el sistema el cual se a consultar para concluir una esta deuda, se que cobra el sueldo en la 2ª. Unidad. Se a consultar factibilidad de tarjetas de credito y como de las cuotas. Por lo anteriormente expuesto se recomienda la propuesta.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA P.C.**

Seio por poder VOUCHER PROPIA, Libro de Suma de Rango vigente USD 10000 Rango Propiedad USD 10000 Tipo de Unidad COOPERATIVA PROPIA, Tipo de Garantía OFICINA SIN GARANTIA  
 Debito del credito: PROPIA 10000.00 USD  
 Responsabilidad del usuario/garante: OFICINA USD 10.00  
 Se a aplicar el VOTO Credito  
 Exposición máxima: Long. 25.00 Faltas USD 10.000 Exposición futura de credito USD 11.800.00  
 El contrato de credito se hace 28 registros y transacciones.

Recomendación Analista: Seio con a la información presentada y verificada el credito si tiene capacidad de pago para el monto solicitado. Es responsabilidad del asesor y jefe de agencia de la cooperativa el destino del credito.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE RIESGO**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE COMERCIAL**

**CONTROL DE REVISION**

NOMBRE: **Vanessa SANCHEZ**  
 ASesor DE NEGOCIOS  
  
**Sandra Proaño**  
 ANALISTA DE CREDITO P.I.C.  
 NOMBRE:  
 ANALISTA DE P.C.

NOMBRE: **ING. FERRER JARAMILLO**  
 JEFE DE AGENCIA  
  
**Ernesto Valencia**  
 NOMBRE:  
 JEFE DE P.I.C.  
 SUPERVISOR P.C.

Anexo F: Cedula del Socios



Anexo G: Consulta de datos en el Sistema del Registro Civil



**Registro Civil**  
Identificación y Cédulación

**Consulta de datos del ciudadano** 

**Seleccione el modo de consulta:**

CÉDULA  NOMBRE

Digite el número de cédula

8 6 3 5 5 9

[Generar nuevos números](#)

Digite los números mostrados

\* Campos obligatorios

**En caso de identificar algún error en tus datos por favor notifícalo [Aquí](#)**

Resultado:

**N° de cédula / NUI:**

Apellidos y nombres:

Condición de cédulado / documentor: **CIDADANO**



**En caso de error**  
[Ingresa aquí](#)

**En caso de estar expirada**  
[Renúvala en tu agencia más cercana](#) 



COMISIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
"23 DE OCTUBRE" LTDA.  
**Yane Salvicuro**  
ASESOR DE CONSUMO

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA**  
**EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**  
**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS**  
**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 23/ 09 / 2019

<b>INFORMACIÓN DEL AUTORA</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> VANESA SULAMITH LLIVICURA SAMANIEGO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
<b>Título a Optar:</b> LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
<b>f. Documentalista Responsable:</b> LCDO. HOLGER RAMOS U. MSC