



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO.**

**TESIS DE GRADO**

**Previo a la obtención del Título de:**

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO.**

**TEMA:**

**“AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
AMAZONAS PERIODO ENERO DEL 2011 A DICIEMBRE DEL 2012.”**

**MIRIAM YOLANDA MONTALVÁN CASTILLO**

**NANCY MARGARITA MONTALVÁN CASTILLO**

**PUYO - ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo con el tema “Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas periodo enero del 2011 a diciembre Del 2012.”, previo a la obtención del título de licenciadas en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado por las Señoritas estudiantes Miriam Yolanda Montalván Castillo y Nancy Margarita Montalván Castillo, quienes han desarrollado su trabajo bajo las disposiciones de la Institución y una vez revisado su contenido, se autoriza su presentación.

**ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA**  
**DIRECTOR DE TESIS**

**ING. CARLOS PATRICIO ARGUELLO MENDOZA**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, Miriam Montalván y Nancy Montalván, estudiantes de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, del Centro de Apoyo Puyo, de la Facultad de Administración de Empresas, declaramos que la tesis que presentamos es auténtica y original. Siendo los derechos de autoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**MIRIAM YOLANDA MONTALVÁN CASTILLO**

**NANCY MARGARITA MONTALVÁN CASTILLO**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada de manera especial a nuestro padre celestial quien nos ha dotado de inteligencia y sabiduría para ser buenas estudiantes y ha estado con nosotras en todo momento guiando nuestros pasos en el estudio para no desmayar y de esta manera escalar una meta más en la vida , a nuestra madre por ser un apoyo incondicional en los buenos y malos momentos y por ser el motor que nos motivó a luchar a pesar de las adversidades de la vida , a nuestra familia por apoyarnos en todo momento.

A nuestros maestros ya que son la fuente del saber que con sus conocimientos y enseñanzas nos ayudaron a culminar una etapa muy edificante para la vida profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos primeramente a Dios por darnos el regalo máspreciado que es la vida para alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres, hermanos y familia por ser nuestro soporte en el diario vivir apoyándonos moral e incondicionalmente para que este sueño se haga realidad.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y en especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría y a sus docentes por compartir con nosotras sus conocimientos y experiencias en nuestra formación académica.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda., por abrir sus puertas y brindarnos la ayuda necesaria para acceder a la información y de esta manera poder culminar con nuestra tesis.

Al Ing. Jorge Arias, nuestro tutor de tesis, quien con paciencia y sabiduría nos guio para poder terminar con éxito el trabajo de tesis, nuestro más sincero agradecimiento de gratitud.

Al Ing. Patricio Arguello, nuestro miembro de tesis, por asesorarnos y compartir sus conocimientos que fueron de vital importancia en el desarrollo de tesis.

## Contenido

CARATULA.....	i
CERTIFICACION DEL TRIBUNAL .....	ii
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
INDICE GENERAL .....	vi
RESUMEN .....	viii
SUMMARY .....	ix
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulacion del Problema.....	2
1.1.2 Delimitacion del Problema .....	3
1.2 JUSTIFICACION .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Especificos .....	4
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	5
2.1.1 Antecedentes Historicos .....	5
2.2 FUNDAMENTACION TEORICA .....	7
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO .....	28
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION .....	28
3.2 TIPOS DE INVESTIGACION .....	28
3.3 POBLACION Y MUESTRA.....	29
3.4 METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS .....	30
3.5 VERIFICACION DE HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER.....	32

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	33
TITULO.....	33
CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	33
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS.....	95

## RESUMEN

La presente investigación es una “Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas periodo enero del 2011 a diciembre del 2012” el desarrollo de las actividades esta encaminada a mejorar los procesos bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética de esta manera generar satisfacción al personal y lograr una mejor productividad en su desempeño.

La Auditoria que desarrollamos parte de un diagnostico general para recopilar información sobre el funcionamiento actual de la Cooperativa, considerando los puntos críticos a auditarse, evaluación a los procesos, en donde se aplicó normas, técnicas de auditoria, procedimientos, como la observación, entrevistas, encuestas al personal que labora, cuestionarios de control interno mediante el Coso I, indicadores de gestión, material bibliográfico y virtual.

En nuestra Auditoria de Gestión hemos llegado al resultado final que es el informe de auditoria, donde hemos podido determinar que existen ciertas debilidades con respecto al control interno, manejo de herramientas administrativas y falta de personal sin perfil profesional, para su adecuado desarrollo de las actividades.

Se recomienda a la Cooperativa tomar en cuenta los aspectos estipulados en el informe de auditoría de gestión presentado ya que se constituirá en una herramienta importante para que los empleados mejoren en los procesos existentes de la entidad, por lo que se sugiere se aplique en su totalidad las recomendaciones planteadas.



## INTRODUCCION

En este mundo tan competitivo en que vivimos en nuestro día a día, un sector importante es el financiero porque se ha convertido en el eje para el desarrollo de nuestro país.

El motivo principal para el desarrollo acelerado en las ultimas década es la necesidad comercial imperantes en nuestro país, porque a medida que crezca la iniciativa y el impulso a las micro, medianas y grandes empresas será mayor la demanda en el sector financiero para de esta manera poder financiar los gastos de inversión y salir adelante con la comercialización de los productos que ofrece sean estos de bienes o servicios.

Las Instituciones Financieras como son las Cooperativa de Ahorro y Crédito deben prepararse y mantener sus actividades y procesos en orden ya que se dedican a la intermediación financiera, su objetivo principal es la captación y colocación, con la finalidad de brindar servicios de ahorros, créditos, y servicios complementarios, para los socios y clientes, con talento humano profesional y capacitado para impulsar el desarrollo de los sectores más vulnerables.

Por esta razón es de vital importancia recibir asesoría para mejorar cada día dando el mejor servicio posible, nada mejor que realizando una auditoria practica que se ha convertido en el soporte de grandes empresas para administrar bien sus recursos y reducir al máximo sus debilidades.

La auditoría en la actualidad es de gran utilidad ya que a los altos funcionarios de la empresa les da seguridad que los registros de las cuentas son confiables y gracias a la auditoria podemos conocer la situación real de la empresa.

En este caso con la auditoria de gestión tiene el propósito de evaluar el desempeño del personal y medir el buen uso de los recursos en los procesos para brindar un mejor servicio a los socios, mejorando su desempeño, mediante la evaluación del control interno y la aplicación de indicadores de efectividad, eficiencia, economía, ética y ecología se podrá determinar un informe que mejore el cumplimiento de los objetivos y metas, podemos decir que la Auditoria en si es de vital importancia en toda empresa sea esta pública o privada en especial para las instituciones financieras del país y el mundo.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas periodo enero del 2011 a diciembre del 2012, tiene el propósito de evaluar el desempeño del personal y medir el buen uso de los recursos en los procesos para brindar un mejor servicio a los socios, mejorando su desempeño, mediante la evaluación del control interno y la aplicación de indicadores de efectividad, eficiencia, economía, ética y ecología se podrá determinar un informe que mejore el cumplimiento de los objetivos y metas.

La motivación de efectuar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa, fue la apertura y colaboración del gerente y funcionarios, puesto que ellos serán quienes proporcionen de la información necesaria para realizar el examen, además se contará con una fundamentación teórica sobre la Auditoría de Gestión que es objeto de estudio.

Además dentro de la Cooperativa no se han realizado exámenes de gestión para poder medir gestión de la cooperativa, en ningún período por lo cual no se ha podido determinar los problemas que puedan afectar al desempeño de los empleados dentro de los diferentes procesos.

#### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas periodo enero del 2011 a diciembre del 2012, incidirá para mejorar los procesos bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

La Auditoria de Gestión se realizará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas del cantón Pastaza, Ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza, del periodo del 01 de Enero del 2011 al 31 de Diciembre del 2012.

### **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Con la aplicación de la auditoria de gestión se pretende realizar una evaluación de como se ha llevado a cabo los procesos dentro de la gestión en el desempeño del personal, por lo que contaremos con la colaboración del personal de la institución quien nos dotara de información necesaria para el efecto, además se contribuirá con propuestas que coadyuven al mejoramiento del área auditada con la finalidad de fortalecerla.

La investigación la realizaremos aplicando normas, técnicas de auditoria, procedimientos, como la observación, entrevistas, encuestas al personal que labora, de esta manera optimizar los recursos para llegar a contar con altos niveles de eficacia, eficiencia, economía, para brindar atención a los clientes y socios buscando la excelencia institucional, razones que justifican la realización de la Auditoria de Gestión, además no se ha realizado anteriormente ningún tipo de estudio similar o idéntico al que planteamos.

Además como estudiantes del Centro de Apoyo Puyo, de la carrera de licenciatura en Contabilidad y Auditoría pondremos en práctica los diferentes conocimientos teóricos prácticos adquiridos durante nuestra formación en los diferentes módulos, por lo que tendrá el soporte técnico académico y profesional de nuestra parte como egresadas.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas periodo enero del 2011 a diciembre del 2012, para mejorar los procesos bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar el funcionamiento de la cooperativa, para conocer los diferentes procesos para determinar si están cumpliéndose con el marco legal y objetivos institucionales, a través de la evaluación del control interno.
2. Desarrollar los programas y procedimiento de auditoría de gestión para efectuar el trabajo de campo que permita detectar posibles desvíos en el desempeño.
3. Medir el desempeño del personal existente en la cooperativa aplicando los diferentes indicadores de gestión.
4. Presentar el informe final donde consten los hallazgos encontrados durante el examen aplicado que permita tomar decisiones oportunas.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Luego de efectuar una revisión y análisis bibliográfico para poder sustanciar nuestro trabajo de investigación y poder basarnos en trabajos similares que fueron desarrollados anteriormente por parte de estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a continuación hacemos referencia a los siguientes antecedentes investigativos:

**Tema:** “Auditoria de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda., Sucursal Riobamba, Periodo Agosto a Diciembre del 2010.”

**Autor:** Alex Daniel Cedeño García.

**Año de publicación:** Agosto - 2013.

#### **Conclusiones.**

Al efectuar la investigación se realizó el diagnóstico de la situación actual de la institución con la finalidad de determinar los aspectos en los que existen debilidades y propender a tomar las medidas correctivas, evaluaron los procedimientos y operaciones que se realizan dentro del Departamento de Crédito de la institución, el informe final contiene conclusiones y recomendaciones con la finalidad de mejorar sus operaciones, y los objetivos planteados fueron cumplidos a cabalidad.

**Tema:** “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorros y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. de la ciudad de Riobamba, Período 2008 – 2009.”

**Autoras:** Sandra Paulina Cabrera Merino  
Viviana Elizabeth Villena Mera

**Año de publicación:** Julio - 2010.

**Conclusiones:**

Una Auditoría de Gestión ayuda a evaluar su administración y si los controles implementados son los adecuados para el buen manejo y salvaguarda de los recursos, una de las cosas que debe existir dentro de una gestión administrativa a parte de una Planificación Estratégica , son los Planes de Contingencia que cada entidad se debe plantear para salvaguardar sus recursos una a Auditoría no solo está basada en los aspectos negativos, sino también de emitir una opinión sobre el buen manejo de la entidad resultado de la aplicación y cumplimiento de sus procedimientos efectivos.

**TEMA:** “Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento - Sucursal Riobamba durante el Período comprendido de Enero a Diciembre del año 2010”

**Autoras:** Alexandra Marcela Caiza Llanga  
Eufemia Alexandra Zavala Oñate

**Año de Publicación:** Octubre - 2011.

**Conclusiones:**

Mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno se evaluó la misión misma que se está cumpliendo en su totalidad, en el área de crédito se detectó la falta de un control físico de los expedientes la inexistencia de un Manual de Recuperación de Cartera ocasiona que no tengan criterios de cobranza, lo que implica acumulación en la cartera vencida, la entidad no maneja indicadores de gestión propios debido a la inexistencia de políticas de calidad esto causa que la institución no pueda conocer la eficiencia y efectividad de sus operaciones, el informe final contiene conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión que realiza el departamento.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 La Auditoría**

La Auditoría, en el mundo competitivo en el que vivimos se constituye en la herramienta imprescindible de apoyo a la alta gerencia, a través de la evaluación y asesoramiento permanente para disponer de datos confiables que demuestra la realidad de un evento en el momento que este se sucede y pueda sea el soporte para la toma de decisiones.

Arens, Elder y Beasley (2007 p.4) definen a la Auditoría: “Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”.

Cook y Winkle (citada en “Report of the Committee on Basic Concepts” del Auditing Concepts Committee, en Accounting Review, 1972 p.5) define a la Auditoría:

“Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

Por lo expuesto por los autores antes mencionados la Auditoría constituye un examen que evalúa la información proporcionada y con relación a las evidencias que el auditor recabe para sustentar su opinión proporcionando una seguridad razonable en los informes para contribuir al mejoramiento de la organización.

### **2.2.2 Clasificación de la Auditoría**

Según (Cook y Winkle, 1999) menciona la clasificación de la Auditoría así:

## **a) Por la procedencia del Auditor**

### Auditoría Externa o Independiente

Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, información o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan, además examina y evalúa la planificación, organización, dirección, y control interno administrativo, la economía y eficiencia con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros, así como el resultado de las operaciones previstas a fin de determinar si se han alcanzado las metas propuestas.

Auditoría externa que realiza una organización civil de servicios u otras organizaciones a entidades privadas, mixtas, otras formas de asociaciones económicas, sector estatal y cooperativo, organizaciones y asociaciones, personas naturales y jurídicas que contraten el servicio de la auditoría.

### Auditoría Interna

Control que se desarrolla como instrumento de la propia administración y consiste en una valoración independiente de sus actividades; que comprende el examen de los sistemas de control interno, de las operaciones contables y financieras y de la aplicación de las disposiciones administrativas y legales que corresponda; con la finalidad de mejorar el control y grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos; prevenir el uso indebido de éstos y coadyuvar al fortalecimiento de la disciplina en general.

## **b) Por los objetivos fundamentales y su alcance**

### Auditoría de Gestión u Operacional



Consiste en el examen y evaluación que se realiza a una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades y materias examinadas.

#### Auditoría Financiera

Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la entidad, para determinar si éstos reflejan, razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económicas – financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico – financiera y el control interno.

#### Auditoría Especial

Consiste en la verificación de asuntos y temas específicos y limitados, de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responden a una necesidad específica. Así mismo, comprenden trabajos de investigación, y la auditoría que se realiza con el objetivo de conocer en qué medida se ha erradicado las deficiencias detectadas con anterioridad. Estos casos comúnmente se identifican como Auditorías Recurrentes o de Seguimiento.

#### Auditoría de Revisión Selectiva

Consiste en la evaluación del control interno o examen selectivo de transacciones u operaciones, el auditor llega a tener evidencia suficiente y pertinente sobre la confiabilidad de la misma, a su discreción podrá limitar el examen una parte de ellas.

### **c) Por el campo de aplicación**

#### Auditoría Privada

Es aquel examen profesional ejecutado por firmas privadas de auditoría ya que puede ser a su vez auditoría financiera u operacional, mediante la cual se emite un informe con las debidas conclusiones y recomendaciones que permitan a la entidad examinada mejorar. (p. 17)

### Auditoría Gubernamental

Según la ( LOAFYC, Art. 257) manifiesta que:

La Auditoría Gubernamental consiste en un examen objetivo, sistemático, y profesional de las operaciones financieras o administrativas, o ambas a la vez, practicado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas evaluarlas y elaborar el correspondiente informe que debe contener conclusiones y recomendaciones y en caso de los estados financieros el respectivo dictamen profesional. (p. 19)

Para la presente investigación se utilizará la Auditoría de Gestión u Operacional que permitirá examinar y medir el desempeño de los procesos de la institución objeto de estudio mediante la aplicación de técnicas de auditoría con la finalidad de establecer el grado de eficiencia, eficacia, economía y ética con que se utilizan los recursos.

#### **2.2.3 Auditoría de Gestión**

Para empezar detallando lo que es la Auditoría de Gestión primero se explicará una breve definición de gestión.

Blanco (2012), manifiesta que: “Gestión es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos” (p. 394).

A decir de varios autores la Auditoría realizada al desempeño de las funciones de los directivos a cargo de una institución se la denominan como de Gestión, Administrativa, Operacional, entre otras; a continuación se cita algunas definiciones.

“Es un examen independiente con el fin de proveer a la legislatura una evaluación e informe sobre la marcha en que los administradores de las entidades y dependencias del Estado han descargado sus responsabilidades de administrar los programas del Estado de manera fiel, eficiente y efectiva.” (Maldonado, 2011, p. 22).

“Es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.”(Blanco, 2012, p. 403).

Después de observar las diferentes definiciones de Auditoría de Gestión se la puede concretar como:

El examen que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización, así como también para comprobar la observancia de las disposiciones legales, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades desarrolladas.

#### **a) Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Los objetivos principales de la auditoría de gestión son:

- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad (Blanco, 2012, p. 403).
- De lo expuesto anteriormente, la presente investigación de entre algunos de sus objetivos se enfocará principalmente a lo siguiente:

- ✓ Determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Evaluar el Sistema de Control Interno vigente.

### **b) Importancia de la Auditoría de Gestión**

Una Auditoría basa su funcionamiento en la Contabilidad, pero la Auditoría de Gestión emite una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar sus metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior seguimiento de las recomendaciones.

Por medio de la auditoría de gestión, se reflejará el nivel real de la administración y la situación de la empresa; este examen es una herramienta para asesorar a la alta gerencia y asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante.

Por lo que la Auditoría de Gestión contribuye a:

- ✓ Identificar los riesgos de la empresa
- ✓ Detectar sus vulnerabilidades
- ✓ Otorgar confianza a los directivos, integrantes y clientes
- ✓ Prevenir errores y fraudes
- ✓ Proporcionar una mejora continua a la Compañía

Con la Auditoría de Gestión se brindará un soporte razonable para mejorar el funcionamiento de la entidad objeto de estudio proporcionando recomendaciones adaptables

### **c) Etapas de la Auditoría de Gestión**

Maldonado (2001) menciona que la Academia Mexicana de la Auditoría Integral propone 5 fases para realizar la Auditoría de Gestión que a continuación se explican:

## **Fase I: Exploración y Examen preliminar**

Comprende el estudio que, previo a la ejecución de la auditoría, se debe realizar a la entidad, para conocer los siguientes aspectos:

- \* Estructura organizativa y funciones
- \* Flujo del proceso del servicio que presta, para lo cual debe valerse de los correspondientes diagramas.
- \* Características del servicio.
- \* Capacidad de servicio instalada.
- \* Plan de servicios.
- \* Sistemas de costos, áreas de responsabilidad, los presupuestos de gastos y su comportamiento.
- \* Fuentes de abastecimientos de materiales fundamentales.
- \* Destino de los servicios prestados.
- \* Cantidad total de trabajadores, agrupados por categorías ocupacionales, con sus respectivas calificaciones.
- \* Existencia de normas de trabajo.
- \* Revisar las informaciones que obra en el expediente único que contiene resultados de las auditorías, inspecciones, comprobaciones, y verificaciones fiscales, anteriores.
- \* Verificación de las fuentes de financiamiento;
- \* Evaluación del Sistema de Control Interno Contable y Administrativo, para lo cual se tendrá en cuenta:
  - Conocer los sistemas de información establecidos y si son oportunos y dinámicos.
  - Comprobar el cumplimiento de los principios del Control Interno.
  - Incluir todas las verificaciones que procedan arribar conclusiones respecto a la eficacia del Control Interno; y
  - Verificar el comportamiento de los medios que garanticen la eficacia del Control Interno.

- \* Evaluar la confiabilidad, suficiencia y oportunidad de los sistemas automatizados de los procesamientos de la información.
- \* Analizar el comportamiento de los indicadores económicos fundamentales de la entidad.
- \* Revisar Informes Económicos y otros documentos que brinden información general sobre la situación de la entidad.
- \* Realizar las entrevistas que se consideren necesarias con dirigentes, Técnicos, y demás trabajadores vinculados con la entidad, incluido las organizaciones política y de masas; y
- \* Efectuar un recorrido por las áreas que conformen la entidad, a fin de observar el funcionamiento en su conjunto.

Para efectos de la investigación todos los puntos descritos se tomarán en cuenta para realizar esta etapa, como la entidad objeto de estudio es una Cooperativa de ahorro y crédito, entonces los servicios son los que prevalecen.

## **Fase II: Planeación**

Una vez realizada la exploración, estarán creadas las condiciones para efectuar el planeamiento de la auditoría, que deberá incluir, entre otro:

- a) El análisis de los elementos obtenidos en la exploración, que deberá conducir a:
  - ❖ Definir los aspectos que deben ser objetos de comprobación, por las expectativas que dio la exploración, así como determinar las áreas y funciones críticas;
  - ❖ Analizar la reiteración de deficiencias y sus causas; y
  - ❖ Definir las formas o medios de comprobación que se van a utilizar.
  
- b) Definición de los objetivos específicos de la auditoría.

Estos objetivos serán presentados a la autoridad facultada, para que dé su aprobación; y determinación de los auditores y otros especialistas que se requieran.

Atendiendo a los objetivos propuestos, la magnitud del trabajo y su complejidad, se determinará:

- ✓ Cuántos auditores son necesarios y qué calificación deben tener; y
- ✓ Qué otros técnicos son necesarios y de qué nivel de dirección.
- ✓ Programas flexibles confeccionados específicamente, de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 3 "E" (Economía, Eficiencia y Eficacia). Estos deberán confeccionarse por los auditores participantes, revisarse por el jefe de auditoría y aprobarse por el supervisor, o por el jefe de área.
- ✓ Determinación del tiempo que se empleará en desarrollar la auditoría, así como el presupuesto.

Algunos de los puntos anteriores no son aplicables en la investigación, es así que se utilizarán únicamente los necesarios.

### **Fase III: Ejecución**

En esta etapa, como indica el título, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, por lo que se deberá:

- Verificar toda la información obtenida verbalmente; y
- Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.

Por la importancia que tienen estos aspectos para sustentar el trabajo realizado por los auditores y especialistas deberán tener en cuenta:

- Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones;
- Que las pruebas pueden ser externas, si se considera necesaria.
- Cuantificar todo lo que sea posible, para determinar el precio del incumplimiento.
- Presentar especial atención para que la auditoría resulte económica, eficiente y eficaz, que se cumpla dentro del marco presupuestado, así como que sirva de instrumentos para coadyuvar a la toma de decisiones inteligentes y oportunas.

- El trabajo de los especialistas, que no son auditores, debe realizarse sobre la base de los objetivos definidos en el planeamiento.
- El trabajo debe ser supervisado adecuadamente por un especialista de la unidad de auditoría debidamente facultado; y
- Determinar en detalle el grado de cumplimiento de las cinco "E", teniendo en cuenta: Condición, criterio, efecto y causa.

La auditoría se realizará bajo la observancia de todos los parámetros antes descritos para cumplir con el objetivo de la investigación y con lo mismo contribuir con un aporte a la colectividad educativa y a los administradores de la entidad.

#### **Fase IV: Informe**

El contenido del Informe de Auditoría de Gestión debe expresar de forma clara, concreta, y sencilla los problemas, sus causas como una herramientas de dirección.

No obstante, adicionalmente, deberá considerarse lo siguiente:

- a) Introducción: Los objetivos que se expondrán en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la etapa de "Planeamiento".
- b) Cuerpo del Informe: Hacer una valoración de la eficacia de las regulaciones vigentes. Todo lo que sea cuantificable, deberá cuantificarse
- c) Conclusiones: Se deberá exponer, de forma resumida, el precio del incumplimiento, es decir el efecto económico de las ineficiencias prácticas antieconómicas, ineficacias y deficiencias en general. Se reflejarán, también de forma resumida, las causas y condiciones que incidieron en el grado de cumplimiento de las 3 "E" y su interrelación.
- d) Recomendaciones: Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futuras que puedan producir en la entidad.
- e) Anexos: Se puede mostrar de forma resumida las partidas que componen el precio del incumplimiento (daños materiales y perjuicios económicos), así como



un resumen de responsabilidades. También puede utilizarse gráficos para garantizar una mejor asimilación por parte del destinatario.

- f) Síntesis: En ocasiones es necesario confeccionar un resumen, el cual debe reflejar los hallazgos más relevantes de forma amena diáfana, precisa y concisa que motive su lectura.

Al emitir el respectivo informe final del trabajo realizado se tomará en cuenta toda y cada una de sus partes al momento de redactarlo, porque es importante que el documento final sea comprendido por los interesados y para ello hay que poner atención en esta fase.

### **Fase V: Seguimiento**

Resulta aconsejable, de acuerdo con el grado de deterioro de las 5 “E”, realizar una comprobación decursado entre uno y dos años, permitiendo conocer hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas, ello dado en cualquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal, como si éste hubiera sido sustituido por desacierto (ps. 30 -32).

Para efectos de fiscalización realizada por un ente regulador esta etapa se la desarrolla después de haber concluido el trabajo de auditoría. En esta etapa para la investigación resulta un poco complicado, por lo que se emitirá su respectiva solución para culminar el trabajo en su totalidad y de conformidad muy satisfactoria para las partes involucradas.

#### **2.2.4 Control interno**

Desde la perspectiva profesional, Mantilla (citado en Root, 1998) define el control interno así:

“El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la

exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.” (p. 6).

Es muy útil saber las razones principales de por qué y para qué controlar, Cepeda (1997) expone algunos motivos para implementar un control interno adecuado:

El deterioro del patrimonio público o privado no proviene sólo de la ilegalidad de la inversión, también se deriva de su inconveniencia. Así, la falta de planeación o programación, en muchos casos, puede producir gastos inútiles, aunque sean legales.

El control no se debe limitar a vigilar la legalidad y la exactitud de las operaciones sino que debe buscar un fin más amplio y adecuado a los cambios administrativos, presupuestales, operativos, etc.

No hay control interno eficiente si la organización no permite, entre otras cosas, una evolución continua del personal y si no hay voluntad de realizar los ajustes que se requieran cuando los objetivos de la organización no se estén cumpliendo o se estén logrando con derroche, sin orden, ni transparencia, sin cumplir las normas legales o los principios de eficiencia (ps. 6-7).

De lo expuesto anteriormente se desprende lo siguiente:

- El control interno es un proceso y un medio utilizado para el logro de un fin, por lo tanto no es un fin.
- El control interno se lleva a cabo por personas en cada nivel de la organización, que son quienes establecen los objetivos de la entidad e implantan los mecanismos de control, por lo que no se trata únicamente de manuales, políticas y otra normativa.
- El control interno solamente puede aportar un grado de seguridad razonable a la dirección y a la administración de una Entidad, por ende no brinda seguridad total.

Para la investigación al evaluar el Sistema de Control Interno se tomará en cuenta los parámetros descritos en este punto como la seguridad que brinda, cumplimientos de

actividades para lograr las metas; de entre algunos controles que existan y otros que se puedan implementar en el caso de que no hubiera.

Al analizar el control interno se involucra los procesos de cada actividad que se desarrolle, para lograr un control eficiente se tomará en cuenta hasta la más pequeña actividad. Para cumplir las metas programadas no es suficiente con imponer al equipo de trabajo un control estricto sino también la voluntad de cada individuo en hacerlo con agrado y cumpliendo las normas.

## **Coso I**

ARENS, Alvin y otros. (2007). "Auditoría un enfoque integral". Editorial Pearson Educación. Décimo primera edición. México.

El marco integrado del control interno de COSO, es el modelo de control interno más aceptada en Estado Unidos. Según este el Control Interno consta de cinco categorías que la administración dueña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquellos diseñados para impedir o detectar errores materiales en los estados financieros. Los componentes del control interno del COSO incluyen lo siguiente:

1. Ambiente de control
2. Evaluación del riesgo
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Monitoreo

### **1. Ambiente de Control**

Consiste en acciones, política y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y

evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes de control.

## **2. Evaluación del Riesgo**

Para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados.

## **3. Actividades de Control**

Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control generalmente se relacionan con políticas y procedimientos que pertenecen a:

1. Separación adecuada de responsabilidades.
2. Autorización adecuada de las operaciones y actividades.
3. Documentos y registros adecuados.
4. Control físico sobre activos y registros.
5. Verificaciones independientes referentes al desempeño

## **4. Información y Comunicación**

El propósito del sistema de información y comunicación es iniciar, registrar, procesar e informar acerca de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados.

Para entender el diseño del sistema de información contable, el auditor determina:

- a. Las clases más importantes de operaciones de la entidad

- b. Como inician y se registran esas operaciones
- c. Que registros contables existen y su naturaleza
- d. Como captura el sistema otros eventos que son importantes para los estados financieros, como disminuciones en los valores de activos.
- e. La naturaleza y detalles del proceso de informes financieros que se siguen, incluyendo los procedimientos para asentar transacciones y ajustes en el libro mayor general.

## **5. Monitoreo**

Se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones.

La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias de reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.

Lo más importante que necesita saber el auditor sobre el monitoreo son los principales tipos de actividades de monitoreo que una compañía utiliza y cómo se utilizan estas actividades para modificar controles internos cuando sea necesario.

El tema de control interno ha sido una permanente preocupación de auditores y administradores, que ha ido evolucionando conforme a la gestión tanto pública como privada que se han tecnificado.

El COSO diseña y aplica categorías para proporcionar una seguridad razonable a la empresa que los objetivos planteados de control se llevaran a cabo de la mejor manera eficaz y eficiente.

Entre los cinco componentes que integran el COSO el más importante es el Ambiente de Control ya que dicho componente sirve como unificador de los otros cuatro componentes.

### **2.2.5 Indicadores de Gestión**

Lezama (2009) menciona sobre los indicadores de gestión que:

“Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional.

Uno de los resultados del control interno, que permite ir midiendo y evaluando es el control de gestión, que a su vez pretende eficiencia y eficacia en las instituciones a través del cumplimiento de las metas y objetivos, tomando como parámetros los llamados indicadores de gestión, los cuales se materializan de acuerdo a las necesidades de la institución, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.” (p. 146).

En la investigación se aplicará los indicadores de gestión acordes a los requerimientos del tema planteado y de conformidad lo requiera el trabajo; dichos indicadores serán un factor fundamental para establecer un grado al cumplimiento de las metas propuestas, éstos se reflejarán en el informe final mediante la sugerencia de recomendaciones y para la entidad auditada será un apoyo para el mejoramiento de sus labores administrativas.

#### **a) Tipos de indicadores**

Contraloría General del Estado (2008) en su publicación de Normas Técnicas de Control Interno indica los siguientes tipos de indicadores:

##### Indicadores de gestión o eficiencia

También se les denomina como: de seguimiento, de control de actividades, de tarea, de avances, de progresos, indicadores internos. Pertenecen al sub-sistema de seguimiento y sirven para valorar el rendimiento (producción física) de insumos, recursos y esfuerzos

dedicados a obtener objetivos con tiempos y costos registrados y analizados. Dentro del sistema de seguimiento y evaluación, los indicadores de gestión permiten la valoración de al menos los siguientes elementos:

- La utilización de los recursos humanos, físicos, financieros y de tiempo.
- El cumplimiento de actividades tareas o metas.

#### Indicadores de logro o eficacia

Son conocidos también como indicadores de éxito, externos, de impacto o de objetivos, los cuales facilitan la valoración de los cambios en las variables socioeconómicas propiciadas por la acción institucional.

Los indicadores de logro son hechos concretos, verificables, medibles, evaluables, que se establecen a partir de cada objetivo pertenecen al sub-sistema de evaluación permitiendo la valoración de la eficacia de los planes, programas y proyectos sociales de la institución para resolver los problemas y necesidades del grupo (p. 3).

Para efecto de la investigación los dos tipos de indicadores se podrá utilizar porque el trabajo es Auditoría de Gestión, resulta necesario evaluar los logros alcanzados y controlar las tareas planificadas.

#### **2.2.6 Papeles de Trabajo**

Contraloría General del Estado (2001) menciona que:

Los papeles de trabajo, se definen como el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la

obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor.

### Propósito

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- a. Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- b. Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- c. Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGAS.

### Características

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características, como las siguientes:

- ✓ Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- ✓ Su contenido incluirá tan sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- ✓ Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- ✓ Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas.

### Objetivos

Los objetivos de los papeles de trabajo son los siguientes:

- Respalda el contenido del informe preparado por el auditor.
- Cumplir con las normas de auditoría emitidas por la Contraloría General. (p. 72)



### 2.2.7 Archivos

Los papeles de trabajo son de propiedad de las unidades de auditoría, las mismas que tienen la responsabilidad de la custodia en un archivo activo por el lapso de cinco años y en un archivo pasivo por hasta veinte y cinco años, únicamente pueden ser exhibidos y entregados por requerimiento judicial.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases:

Archivo Permanente o Continuo. Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un período de varios años.
2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

Archivo Corriente. En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. Este archivo a su vez se divide en dos legajos o carpetas, una con información general y la otra con documentación específica por componentes. (p. 73)

Los papeles de trabajo se elaboraran acorde el trabajo de auditoría lo requieran ya sean estas sumarias, descriptivas o analíticas con la finalidad de respaldar la investigación a desarrollarse, enmarcadas dentro de los archivos corriente y permanente.

### **2.2.8 Hallazgos de Auditoría**

La palabra hallazgo en la Auditoría de Gestión se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes componentes de auditoría en los diferentes componentes, debiendo ser estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa, efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada.

#### **Atributos del Hallazgo**

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

**CRITERIO:** Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento).

Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide, la condición es decir son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

**CAUSA:** Qué originó la diferencia encontrada.

**EFFECTO:** Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada. Son los resultados adversos, reales, potenciales que obtiene el auditor, al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos o por el fracaso en el logro de las metas y objetivos.

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.

En la hoja de hallazgos se emitirá las deficientes y situaciones relevantes que estén afectando a los procesos en la entidad, cada uno de estos hallazgos con sus respectivos atributos.

### **2.2.9 Normas Profesionales del Auditor**

**Objetividad.-** Mantener una visión independiente de los hechos, evitando formular juicios o caer en omisiones, que alteren de alguna manera los resultados que obtenga.

**Responsabilidad.-** Observar una conducta profesional, cumpliendo con sus encargos oportuna y eficientemente.

**Integridad.-** Preservar sus valores por encima de las presiones.

**Confidencialidad.-** Conservar en secreto la información y no utilizarla en beneficio propio o de intereses ajenos.

**Compromiso.-** Tener presente sus obligaciones para consigo mismo y la organización para la que presta sus servicios.

**Equilibrio.-** No perder la dimensión de la realidad y el significado de los hechos.

**Honestidad.-** Aceptar su condición y tratar de dar su mejor esfuerzo con sus propios recursos, evitando aceptar compromisos o tratos de cualquier tipo.

**Institucionalidad.-** No olvidar que su ética profesional lo obliga a respetar y obedecer a la organización a la que pertenece.

**Criterio.-** Emplear su capacidad de discernimiento en forma equilibrada.

**Iniciativa.-** Asumir una actitud y capacidad de respuesta ágil y efectiva.

**Imparcialidad.-** No involucrarse en forma personal en los hechos, conservando su objetividad al margen de preferencias personales.

**Creatividad.-** Ser propositivo e innovador en el desarrollo de su trabajo.

Las Normas Profesionales encajan cada una de ellas en el desarrollo profesional de un Auditor, por lo que al efectuar la Auditoría se tendrá muy presente en todo el desarrollo de la investigación las normas que rigen la labor del Auditor.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO**

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

#### **Enfoque Mixto**

Para la realización de la Auditoria de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas periodo enero del 2011 a diciembre del 2012 se enmarcó a una investigación cualitativa y cuantitativa.

Usamos el enfoque Mixto ya que es una combinación de lo cuantitativo y cualitativo que nos permite adaptar a nuestra auditoria, lo cuantitativo nos ayudará a medir el desempeño de la entidad que vamos a auditar y lo cualitativo que mediante rangos nos permite medir el grado de satisfacción de los usuarios.

Debido a que se ha venido revisando el reporte de asistencia del personal y su desempeño se ha realizado un diagnóstico preliminar para determinar los nodos críticos que van a ser objeto de análisis y estudio,

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Realizamos la investigación de campo, ya que necesitamos desplazarnos hasta el lugar de los hechos, y de esta manera podemos acceder a la información directa de la fuente.

La recopilación de datos primarios nos ayuda a conocer las actividades a las que se dedica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, entre ellas destacamos, historia, antecedentes, desarrollo económico, financiero y los problemas que enfrenta diariamente la entidad objeto del examen.

También será un trabajo bibliográfico puesto que se basó en revisar y recopilar el sustento teórico práctico en varios autores de los que dispone en varias bibliotecas y

sobre la evidencia documental – analítica donde se desarrolló el trabajo de campo y se archivó los resultados obtenidos siendo la base principal de nuestra investigación

La investigación descriptiva se aplicó para detallar la realidad de la Cooperativa ya que fueron los empleados y administrador quienes nos indicaron los problemas reales por los cuales están atravesando en el período del examen.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Población Según Manuel Galán (2010: Internet), la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan.

En una investigación puede considerarse varias poblaciones o sub- poblaciones. Se debe incluir una breve descripción de las características más sobresalientes de la población, en términos de su importancia para el estudio.

El universo de estudio está integrado por todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, por el número reducido de personas para el desarrollo del presente trabajo no se requiere de determinar una muestra.

**Cuadro N°1**  
**Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas**

<b>CARGOS</b>	<b>NUMERO</b>
Consejo de Administración y Vigilancia	5
Gerencia	1
Departamento Financiero	3
Departamento de Créditos	3
Departamento Operativo	4
Departamento de Inversiones	1
Departamento de Sistema	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Fuente: Cooperativa Amazonas  
Elaborado por: Miriam Montalván y Nancy Montalván.

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

#### **3.4.1 Métodos de Investigación**

##### **Método Inductivo**

Hemos decidido elegir el método Inductivo ya que los aspectos que utiliza son de vital importancia para nuestra investigación aquí encontramos que parte de fenómenos particulares con incidencia tal que se convierten en axioma es decir una verdad evidente. En nuestra investigación partimos de un punto que es específico el realizar una Auditoría de Gestión.

Para facilitar el trabajo de auditoria hemos decidido descomponer el tema a estudiar en mínimas unidades, realizando un análisis al mismo para luego mediante un proceso sintético, unificar todas estas partes para emitir una opinión sobre nuestro tema de investigación.

## **Método Deductivo**

Se partirá de situaciones generales enfocadas en el marco teórico como desde la definición de Auditoría luego llegando al análisis de situaciones como el desempeño del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

### **3.4.2 Técnicas e Instrumentos**

En nuestra auditoria realizaremos una encuesta a los empleados ya que esto nos permitirá conocer su grado de satisfacción en el desempeño del personal, ambiente de trabajo, estabilidad. Además las técnicas de Auditoría para proveernos de la evidencia suficiente y competente.

**Observación:** se recorrió por varias ocasiones las instalaciones y documentos que dispone la cooperativa.

**Entrevistas:** Por medio de la información verbal pudimos determinar cédulas narrativas y se pudo conocer los puntos de vista del personal sobre la realidad de la entidad en base al problema planteado.

**Cuestionarios:** Es una técnica utilizada por los auditores para evaluar el sistema de control interno existente en la cooperativa, por cada componente se diseñó un cuestionario.

#### **Instrumentos.**

En nuestra investigación utilizaremos herramientas como estadísticas y cuadros de mando para el análisis e interpretación de los resultados



### **3.5 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

#### **3.5.1 IDEA A DEFENDER**

Con la realización de la auditoría de Gestión se podrá evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía para la toma correcta de decisiones en la cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

## **CAPÍTULO VI: MARCO PROPOSITIVO**

### **4. TITULO**

“AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
AMAZONAS PERIODO ENERO DEL 2011 A DICIEMBRE DEL 2012.”

#### **4.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

<b>CLIENTE:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS LTDA.
<b>COMPONENTE:</b>	AUDITORÍA DE GESTION
<b>PERIODO DE AUDITORÍA:</b>	ENERO DEL 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.

## **ARCHIVO PERMANENTE**

### **ÍNDICE**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS LTDA.**

<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>	<b>AP</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>AP1</b>
<b>HOJAS MARCAS Y REFERENCIAS</b>	<b>AP2</b>
<b>PROGRAMAS DE AUDITORÍA</b>	<b>AP3</b>
<b>ANEXO (FINAL DEL TRABAJO)</b>	

## INFORMACIÓN GENERAL

### Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas se encuentra ubicada en la ciudad de Puyo Provincia de Pastaza, fue creada mediante Acuerdo Ministerial N° 12 de fecha, 21 de Octubre del 2004, la matriz está ubicada en la ciudad de Puyo y cuenta con cuatro sucursales en las ciudades de Ambato, Riobamba, Tena, Arajuno.

En el año 2004, 12 personas emprendedoras, lideradas por Luis Moposita, indígenas oriundos de la provincia de Tungurahua, radicados en la ciudad del puyo, logran organizarse, juntan sus capitales y emprenden en la creación de una Cooperativa de ahorro y crédito, que brinde oportunidades de financiamiento para los comerciantes informales

La institución nace de la necesidad que sienten los comerciantes por adquirir financiamiento para iniciar sus actividades económicas y muchas veces la solicitud es negada por las instituciones financieras existentes hasta este momento.

El nombre de Amazonas nace luego de varias reuniones, llegando finalmente al consenso de todos ya que es un nombre que abarca a toda la región amazónica del Ecuador, que es el lugar hacia donde la institución quiere difundirse y además es familiar en cualquier región del país, no trae discriminación hacia ningún sector , lo cual permitirá expandirse hacia cualquier sector del país, campesino al pequeño comerciante, a la clase media baja, que en muchos de los casos han sido marginados por diferentes factores, que han truncado varios proyectos que de una u otra manera vendrían a dinamizar la economía ecuatoriana.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M	05/01/2014

En un inicio era complejo comenta el líder, ya que no existía un consenso en el nombre de la empresa, se pensaba un nombre estratégico que englobe y se proyecte a nivel nacional, que se distinga en la Región Amazónica y que sea llamativo a diferencia de las demás instituciones, que se identifique con los sectores, y pensamos que nos equivocamos en idear el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, una institución con identidad propia, entonces viene la constitución de la institución bajo el liderazgo del Sr. Luis Moposita, como primer secretario de actas y comunicaciones, dentro de la directiva provisional, iniciando con los tramites de legalidad en las diferentes instancias, y autoridades competentes, a tal punto que la Dirección Nacional de Cooperativa del Ecuador emite el acuerdo Ministerial N° 0012 del 21 de Octubre del año 2004, con lo cual se da personería jurídica y se autoriza su operatividad, como institución financiera.

Con esta documentación se forma la directiva oficial, la misma que, por la constancia y la perseverancia que siempre se ha caracterizado para conseguir los objetivos propuestos, hace recaer la Gerencia General nuevamente en nombre del Sr. Luis Moposita, quien posterior a ello inicia una intensa gestión con una oficina en el segundo piso de un inmueble colonial en las calles Atahualpa y Jacinto Dávila, de la ciudad de Puyo, oficina que consistía en una mesa y una silla, con registros manuales. La operatividad misma obliga ya a adquirir una maquina computadora, posterior a ello, la gerencia general es visionaria y ambiciosa, resolviendo rentar un local comercial en la primera planta del mismo inmueble, con acceso a la boca calle.

Esta decisión escalo muy bien en los beneficiarios y socios de la entidad naciente, a tal punto que en unos cortos meses, se vio la necesidad de adecuar un local continuo al anterior lo que hizo que las instalaciones sean multifuncionales, con la imaginación de una institución financiera. Posteriormente, la administración, que siempre hay sido creativa, visionaria y emprendedora, y la gran aceptación, la confianza depositada por todos los socios, hizo que las instalaciones ya no sean adecuadas.

	INICIALES	FECHA
--	-----------	-------

Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M	05/01/2014

Por lo que se vieron obligados a readecuarse en unas instalaciones modernas y con ambientes funcionales para la práctica del movimiento financiero donde actualmente nuestros socios están a gusto, en el clima propicio de una entidad financiera.

### **Misión**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”, brindamos servicios de ahorros, créditos, seguros y servicios complementarios, para nuestros socios y clientes de la zona centro del País, con talento humano profesional y capacitado para impulsar el desarrollo de los microempresarios y la economía del País.

### **Visión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda. para el 2015 será una institución líder en el sistema cooperativo financiero nacional, por la calidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que se constituirá en la mejor opción financiera social para producir un alto nivel de satisfacción, tanto para sus asociados como para la comunidad en general, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico del País, enmarcando todas las actividades con respecto a la solidaridad y las Leyes Cooperativistas.

### **Objetivos Institucionales**

- Entregar soluciones y servicios financieros oportunos y de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros socios, retribuyendo a ellos a altos niveles de rentabilidad en sus aportes. Promoviendo así el desarrollo socio económico de la población rural y urbana marginal.
- Fomentar el ahorro de los socios y la colectividad;

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M	05/01/2014

- Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa;
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo;
- Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados;
- Promover la ampliación del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo;
- Fomentar a través de sus servicios, los principios de autoayuda, autogestión, y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

### **Principios Cooperativos**

Los principios institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” Ltda., busca impulsar la gestión de intermediación financiera, estos principios son:

- Adhesión voluntaria y abierta
- Gestión democrática por parte de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la colectividad

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M	05/01/2014



## PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Productos de captación

- Ahorros
- Inversiones a plazo fijo
- Cuenta pinocho
- Bono de desarrollo humano

### Productos de colocación

- Créditos de Vivienda
- Microcrédito
- Créditos de Consumo
- Créditos Grupales

### Servicios

- Seguro de Vida
- SPI El Sistema de Pagos Interbancarios
- Recaudaciones Tributarias y por Matriculación
- SOAT
- Giros internacionales como Money Gram y Vigo
- Cajeros Automáticos y Tarjetas de Débito

### Plan Estratégico

La planificación estratégica empresarial proporciona al emprendedor las herramientas para identificar cuál es su misión y le otorga una visión de estrategia que lo guiará a lo largo de su vida empresarial, no hay nada que caracterice mejor al empresario emprendedor que su capacidad para construir su futuro a partir del presente, estableciendo objetivos claros, concretos y precisos de realización diaria los mismos que alcanzan con esfuerzo y constancia responsable.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M	05/01/2014

Nuestra meta es alcanzar el liderazgo financiero, competitivo con la cooperación de nuestro equipo de trabajo y la de nuestros socios ahorristas e inversionistas.

#### **PERSPECTIVA DEL CLIENTE:**

- Realizar promociones de nuestros productos y servicios mediante la contratación de una empresa de Marketing
- Incentivar a los socios que se encuentran inactivos dando a conocer sobre los nuevos servicios y oportunidades de desarrollo que ofrece la Cooperativa y de esta manera incrementar nuestra rentabilidad.

#### **PERSPECTIVA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO INTERNO**

- Hacernos conocer en otros sectores del país, para brindar un servicio rápido y cómodo para los habitantes.
- Aumentar el personal para las nuevas sucursales
- Capacitar al nuevo personal en el área que se va a desempeñar

#### **PERSPECTIVA DE LA COMPETENCIA**

- Facilitar al socio el ahorro mediante el cobro y depósito a domicilio
- Obtener la calificación de la superintendencia de Bancos clase “A”
- Brindar una atención constante y oportuna y accesible al cliente

#### **PERSPECTIVA FINANCIERA**

- Captar créditos en corporaciones financieras a bajo interés para el aumento de capital.
- Facilitar créditos emergentes.
- Lograr mayor captación de socios inversionistas

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>M.M.</b>	<b>05/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>N.M</b>	<b>05/01/2014</b>

## Cuadro N° 1

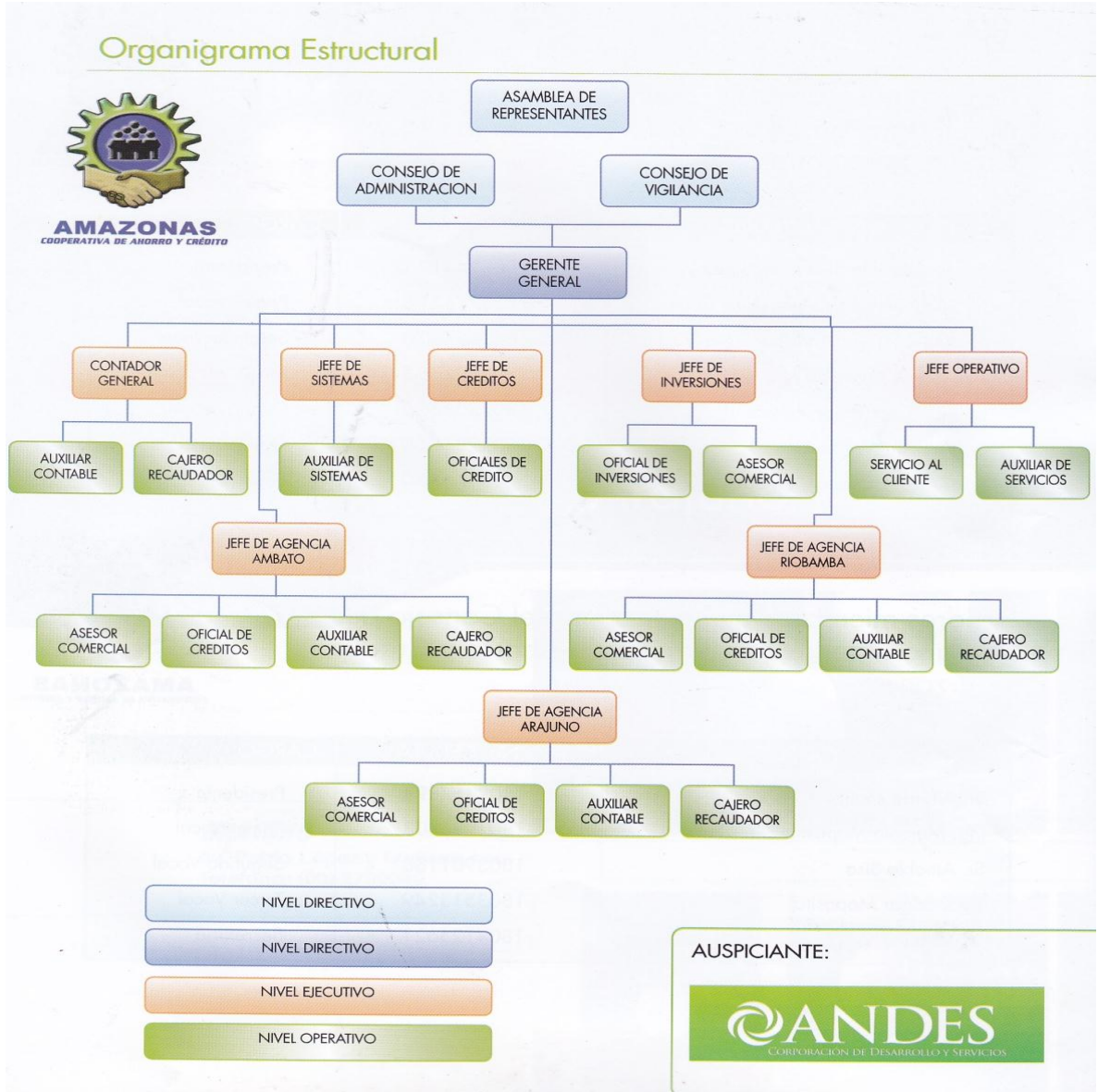
**NOMINA DE PERSONAL**

N-°	NOMINA DE EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA AMAZONAS MATRIZ PUYO		
	MATRIZ PUYO		
1	SANCHEZ CHICAIZA DAYANA	1600640591	GERENTE DE CAPTACIONES E INVERSIONES
2	AGUIRRE MONTERO PATRICIA	160034758-5	AUXILIAR DE CAPTACIONES E INVERSIONES
3	CHICAIZA PILLAPA DINA	160053832-4	CAJERA
4	LUIS ORLANDO MOPOSITA	110255524-8	GERENTE GENERAL
5	MUNGABUSI MASABANDA EDWIN	160084834-3	ASESOR DE CAPTACIONES
6	MUNGABUSI TIPAN JORGE	160043077-9	GERENTE DE NEGOCIOS
7	MONTALVAN CASTILLO NANCY	1600640591	GERENTE DE OPERACIONES
8	PULLAS CRUZ JORGE	180273781-5	GERENTE DE SISTEMAS Y TECNOLOGIAS
9	ESPINOZA CAJAS KARINA	160045614-7	CAJERA
10	MUNGABUSI TIPAN JULIAN	180377621-8	ASESOR DE NEGOCIOS 2
11	ANDAGANA MALIZA ANGEL	160055730-8	ASESOR DE NEGOCIOS 1
12	OLMEDO BALTARZAR	180329652-2	GERENTE FINANCIERO
13	GUEVARA NORMA	160053966-0	AUXILIAR FINANCIERO 2
14	ALFONSO MALIZA	180236789-4	PRESIDENTE
15	MARCELO MOPOSITA	180299640-3	PRIMER VOCAL
16	AMABLE SISA	180390118-8	SEGUNDO VOCAL
17	BLANCA MALIZA	1804125621	SECRETARIA

Fuente: Cooperativa Amazonas  
Elaborado por: Miriam Montalván y Nancy Montalván.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M	05/01/2014

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Cooperativa Amazonas  
Elaborado por: Miriam Montalván y Nancy Montalván.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M	05/01/2014

## HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS

HOJA DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
Ⓞ	Documento en mal estado
√	Revisado o verificado
Ĥ	Hallazgo
Û	Documentos sin firma
Ⓜ	Incumplimiento al proceso
¥	Inexistencia de manuales
®	No reúne requisitos
∅	No existe documentación
Ⓢ	Expedientes desactualizados
Φ	Incumplimiento al proceso de crédito
Ê Ê	Sustentado con evidencia
#	Datos incompletos
Ê	Evidencia

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M	05/01/2014

**HOJA DE REFERENCIAS**

<b>ABREVIATURAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>AP</b>	Archivo permanente
<b>AC</b>	Archivo corriente
<b>PA</b>	Programas de auditoría
<b>ECI</b>	Evaluación del control interno
<b>HH</b>	Hoja de hallazgos
<b>IAG</b>	Informe de Auditoría de Gestión
<b>ET</b>	Entrevista al Gerente
<b>ICI</b>	Informe de control interno
<b>AMC</b>	Ambiente de control
<b>ACC</b>	Actividades de control
<b>IC</b>	Información y comunicación
<b>SM</b>	Supervisión y monitoreo
<b>VD</b>	Verificación de documentos
<b>IG</b>	Indicadores de gestión
<b>CP</b>	Carta de presentación
<b>REO</b>	Revisión de la estructura orgánica
<b>N.M.M.C</b>	Nancy Margarita Montalván Castillo
<b>M.Y.M.C.</b>	Miriam Yolanda Montalván Castillo

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>M.M.</b>	<b>05/01/2014</b>
Revisado por:	<b>N.M</b>	<b>05/01/2014</b>

## PROGRAMA DE AUDITORÍA

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de gestión

**PERÍODO:** Enero 2011 a Diciembre 2012

### Objetivos:

- Conocer el entorno de la cooperativa, para determinar su estado situacional y poder planificar el trabajo.
- Evaluar el sistema de control interno existente en la Cooperativa Amazonas.
- Determinar y analizar los hallazgos más relevantes que se determinen en la evaluación del desempeño del personal de la Cooperativa.
- Preparar el informe de auditoría de gestión y presentar los resultados.

No.	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
<b>FASE I CONOCIMIENTO GENERAL DE LA COOPERATIVA</b>				
1	Realice una carta de presentación y compromiso, para el inicio del examen y solicitar la colaboración del personal y obtener información.	<b>CP</b>	N.M.M.C M.Y.M.C.	
2	Realice el memorando de planificación	<b>MP</b>	N.M.M.C M.Y.M.C.	
3	Realice una entrevista al Gerente	<b>ET</b>	N.M.M.C M.Y.M.C.	
4	Elabore el archivo permanente con su anexo que le sirva de base para ejecución de la auditora.	<b>AP</b>	N.M.M.C M.Y.M.C.	

No.	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
<b>FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>				
1	Evalúe el sistema de control Interno mediante cuestionarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ambiente de control</li> <li>➤ Evaluación de riesgos</li> <li>➤ Actividades de control</li> <li>➤ Información y comunicación</li> <li>➤ Supervisión y monitoreo</li> </ul>	<b>ECI</b>  <b>AMC</b> <b>ER</b> <b>ACC</b> <b>IC</b>  <b>SM</b>	<b>N.M.M.C</b> <b>M.Y.M.C.</b>	
2	Elabore la hoja de los hallazgos	<b>HH</b>	<b>N.M.M.C</b> <b>M.Y.M.C.</b>	
<b>FASE III EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE PUNTOS CRÍTICOS</b>				
1	Efectúe la revisión de la estructura orgánica de la cooperativa.	<b>REO</b>	<b>N.M.M.C</b> <b>M.Y.M.C.</b>	
2	Evalúe los procedimientos correspondientes a la: Concesión de Microcrédito Captación a plazo fijo	<b>EV</b>	<b>N.M.M.C</b> <b>M.Y.M.C.</b>	
3	Verifique la documentación de una carpeta de un socio aleatoriamente.	<b>VD</b>	<b>N.M.M.C</b> <b>M.Y.M.C.</b>	



N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
4	Aplique indicadores de: Eficiencia Eficacia Economía Ética	<b>IG</b>	N.M.M.C M.Y.M.C.	
5	Elabore la hoja de hallazgos.	<b>HA</b>	N.M.M.C M.Y.M.C.	
<b>FASE IV ELABORACIÓN EL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>				
1	Carta de presentación	<b>CP</b>	N.M.M.C M.Y.M.C.	
2	Informe final de auditoría de gestión	<b>IA</b>	N.M.M.C M.Y.M.C.	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>M.M.</b>	<b>05/01/2014</b>
Revisado por.	<b>N.M</b>	<b>05/01/2014</b>

<b>CLIENTE:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS LTDA.
<b>COMPONENTE:</b>	AUDITORÍA DE GESTION
<b>PERIODO DE AUDITORÍA:</b>	ENERO DEL 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.

## ARCHIVO CORRIENTE

### ÍNDICE

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS LTDA.

ARCHIVO CORRIENTE	<b>AC</b>
<b>FASE I CONOCIMIENTO GENERAL DE LA COOPERATIVA</b>	
Carta de presentación	<b>CP</b>
Memorando de Planificación	<b>MP</b>
Entrevista al Gerente	<b>ET</b>
<b>FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
Evaluación del control interno	<b>ECI</b>
Hoja de hallazgos	<b>HH</b>
<b>FASE III EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE PUNTOS CRÍTICOS</b>	
Revisión de la estructura orgánica de la cooperativa	<b>REO</b>
Evaluación de procesos	<b>EP</b>
Verificación de documentación	<b>VD</b>
Indicadores de gestión	<b>IG</b>
Hoja de hallazgos	<b>HH</b>
<b>FASE IV ELABORACIÓN EL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
Carta de presentación	<b>CP</b>
Informe de Auditoría de Gestión	<b>IAG</b>

**FASE I: CONOCIMIENTO GENERAL DE LA COOPERATIVA****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Puyo, 5 de Enero del 2014

Señor

Luis Orlando Moposita

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA AMAZONAS Ltda.**

Ciudad.

De mi consideración:

La presente tiene por objeto el confirmar la participación del Equipo de Auditoría para llevar a cabo una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda. correspondiente al periodo enero 2011 a diciembre del 2012, con la finalidad de emitir un informe de auditoría de gestión la responsabilidad estará a cargo de las señoritas, Nancy Montalván como supervisor de la auditoría y Miriam Montalván como Auditora Sénior quienes realizarán la auditoría de acuerdo a las normas de auditoría de general aceptación.

A la vez que solicitó de la manera más comedida se brinde la total colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la cooperativa, para acceder a la información, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y la optimización por el buen uso de los recursos.

Atentamente,

Nancy Montalván Castillo  
**SUPERVISORA DE AUDITORÍA**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M.	05/01/2014

## MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito AMAZONAS Ltda.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de gestión

**PERÍODO:** Enero 2011 a diciembre 2012

### 1. Motivo de la auditoría

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito AMAZONAS Ltda., del período enero 11 a diciembre 2012, que se desarrollará en base a la carta de presentación.

### 2. Objetivos de la auditoría

#### a. Objetivo general

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro Amazonas Ltda., del periodo enero 2011 a diciembre 2012, y su incidencia en el mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en los diferentes procesos que maneja la cooperativa.

#### b. Objetivo específico

1. Diagnosticar la situación de la cooperativa y evaluar el sistema de control interno para determinar el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.
2. Preparar los programas para la auditoría de gestión que permita trazar el camino a seguir para la medición del desempeño en los diferentes procesos.
3. Generar un informe de auditoría de gestión donde consten los hallazgos obtenidos durante el examen, que permita una mejor toma de decisiones por parte de los directivos y gerente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M.	05/01/2014

#### 4. Alcance

El período a examinar comprendo del 1 de enero del 2011 al 31 de Diciembre del 2012, período del cual se examinará los procesos más relevantes que desarrolla la cooperativa, para determinar la extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas de auditoría a través de técnicas suficientes de auditorías planteadas por los auditores.

La auditoría de gestión examinará de forma detallada cada uno de los aspectos operativos de la entidad por lo que debe considerarse el logro de los objetivos, la estructura organizacional y la participación de cada empleado dentro de la organización.

#### 5. Personal encargado

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Supervisor	Nancy Montalván Castillo
Auditor	Miriam Montalván Castillo

#### **Tiempo Estimado**

Tiempo estimado	Fecha de inicio	Fecha final
120 Días laborables	05/01/2014	30/06/2014

#### **Recursos necesarios para la auditoría**

Recurso Tecnológico	1.200,00
Recursos materiales	500,00
Otros	<u>200,00</u>
<b>Total</b>	<b>1.900.00</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>M.M.</b>	<b>05/01/2014</b>
Revisado por:	<b>N.M.</b>	<b>05/01/2014</b>

## 6. Metodología a utilizar

- Observación
- Narrativa
- Entrevista
- Cuestionario
- Método Coso I para realizar control interno
- Aplicación de técnicas de auditoría para determinar áreas críticas
- Analítica de cada uno de los procesos examinados.

Nancy Montalván Castillo  
**SUPERVISORA DE AUDITORÍA**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M.	05/01/2014

## ENTREVISTA AL GERENTE

**Nombre del entrevistado:** Luis Orlando Moposita

**Cargo:** Gerente General de la Cooperativa Amazonas

**Fecha:** 6 de enero del 2014

**Hora:** 10:00 h

**1. ¿Se ha realizado auditorías de gestión como herramienta de medición de la eficiencia y eficacia de los empleados?**

En la Cooperativa no se ha realizado auditorías de gestión, pero se evalúa en base a los resultados obtenidos y metas trazadas.

**2. ¿Considera que la realización de un examen a la gestión contribuirá al mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, economía ética dentro de la cooperativa?**

Claro que contribuirá al mejoramiento de eficiencia, eficacia, economía y ética, ya que se medirá los niveles de cumplimiento frente a lo planificado; y ver la calidad de servicio se brinda a los clientes y a que costo es generado.

**3. ¿Cuál es el organismo de control y por cual normativa se rige la Cooperativa Amazonas?**

Está controlada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social y la Ley de Cooperativa Vigente, como también la Ley de Economía Popular y Solidaria, a la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Régimen Tributario Interno.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014



**4 ¿Cuáles es la actividad principal de la institución y servicios la prestan?**

La principal actividad de la intermediación financiera es decir la captación de recursos y la concesión de créditos para diferentes ámbitos.

**5. ¿Dispone de un organigrama estructural la Cooperativa Amazonas?**

**En caso que si posea solicite y en el caso de no tener indicar el por qué.**

Si dispone de un organigrama estructural en cual será entregado en cuanto lo solicite el equipo de auditoría.

**6. ¿Se evalúa constantemente el nivel de colocación y captación de los servicios financieros?**

Si se evalúa el nivel de captación de recursos y la concesión de créditos a los clientes para ver el nivel de ejecución operacional.

**7. ¿Cuáles son las causas que produce la inconformidad en los socios y clientes?**

Las causas que ocasiona la inconformidad de los clientes es la falta del personal que brinde una atención oportuna y la falta de agilidad en los procesos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M.	05/01/2014

**FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda.

**Naturaleza del Trabajo:** Auditoría de Gestión

**Período:** 2011- 2012.

**Componente:** Ambiente de Control.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1	¿Tiene la cooperativa un organigrama o esquema de organización?	X			
2	¿Es la estructura orgánica es lógica acorde a la realidad?	X			
3	¿Se pueden efectuar cambios en la disposición orgánica para coordinar mejor las actividades?	X			
4	¿Las funciones del personal directivo y funcionarios principales de administración están delimitadas por los estatutos?	X			
5	¿Se aplica y divulga constantemente valores éticos de la Cooperativa?	X			
6	¿Posee la Cooperativa un manual de funciones?		X		H No dispone de manual de funciones
7	¿Se delegan y se definen adecuadamente los deberes y responsabilidades?	X			
8	¿Se respetan las líneas de autoridad desde el punto de vista de control?	X			
9	¿Emite el Gerente las políticas de la Cooperativa?		X		No es de su competencia
10	¿Existen políticas para la contratación del personal?		X		H No existen políticas para contratar a empleados
<b>TOTAL</b>		<b>Σ</b>	<b>7√</b>	<b>3√</b>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y DEL RIESGO  
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	10
2	10	8
3	10	8
4	10	10
5	10	7
6	10	0
7	10	8
8	10	10
9	10	0
10	10	0
<b>TOTAL Σ</b>	<b>100</b>	<b>61</b>

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{PONDERACION TOTAL}} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{61}{100} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 61\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADA} = 39\%$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 100%	ALTO	ALTA

**COMENTARIO:**

Al evaluar el Sistema de Control Interno del componente AMBIENTE DE CONTROL, se determina que el nivel de confianza que presenta es del 61% el cuál es Moderado y además tiene un riesgo del 39% que representa un nivel bajo, pero creciente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda.

**Naturaleza del Trabajo:** Auditoría de Gestión

**Período:** 2011- 2012.

**Componente:** Evaluación de Riesgos

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1	¿La misión y visión es conocida por los empleados de la cooperativa?	X			
2	¿Los objetivos concuerdan con la misión institucional?	X			
3	¿Tiene el Gerente General tiempo para planear constantemente actividades en base al cumplimiento de los objetivos?	X			
4	¿Se identifican los riesgos internos y externos que atenten contra el cumplimiento de objetivos?	X			
5	¿Existe un plan de contingencia para mitigar riesgos permanentes?		X		No existe un plan de contingencia
6	¿El Gerente supervisa las actividades de la Cooperativa para el cumplimiento de los objetivos?	X			
7	¿Se comunica a los empleados de los potenciales riesgos?	X			
8	¿Existe algún mecanismo para prever los cambios que afecten a la cooperativa?		X		⚠ No existe mecanismo que identifique riesgos
<b>TOTAL</b>		<b>6</b> ✓	<b>2</b> ✓		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y DEL RIESGO  
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	10
2	10	9
3	10	8
4	10	6
5	10	0
6	10	5
7	10	7
8	10	0
<b>TOTAL Σ</b>	<b>80</b>	<b>45</b>

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{PONDERACION TOTAL}} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{45}{80} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 56\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADA} = 44\%$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 100%	ALTO	ALTA

**COMENTARIO:**

Al evaluar el Sistema de control Interno del componente EVALUACIÓN DE RIESGOS, se determina que el nivel de confianza moderada que presenta es del 56% y además tiene un riesgo del 44% que representan un nivel bajo tendiente a medio.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda.

**Naturaleza del Trabajo:** Auditoría de Gestión

**Período:** 2011- 2012.

**Componente:** Actividades de Control

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1	¿Se elabora un presupuesto anual?	X			
2	¿Se dispone de un plan estratégico?		X		<p><b>H</b> No existe un plan estratégico</p> <p><b>H</b> No existe un manual de procedimientos</p>
3	¿Existe manual de procedimientos acorde a las necesidades de la cooperativa?		X		
4	¿Los procedimientos son los adecuados para las operaciones de la cooperativa?	X			
5	¿La documentación sobre transacciones es completa y adecuada?	X			
6	¿Los procedimientos de los diferentes procesos son comprendidos por los empleados?	X			
7	¿La información fluye entre los diferentes departamentos?	X			
8	¿Las operaciones económicas de ingreso y salida de recursos se registran oportunamente?	X			
9	¿Se realizan periódicamente controles a los recursos y registros?	X			
10	¿Los diferentes departamentos cumplen con los reglamentos existentes?	X			
	<b>TOTAL</b> $\Sigma$	<b>8√</b>	<b>2√</b>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y DEL RIESGO  
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	8
2	10	0
3	10	0
4	10	6
5	10	8
6	10	10
7	10	8
8	10	5
9	10	6
10	10	7
<b>TOTAL Σ</b>	<b>100</b>	<b>58</b>

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{PONDERACION TOTAL}} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{58}{100} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 58\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADA} = 42\%$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

**COMENTARIO:**

Al evaluar el Sistema de Control Interno del componente ACTIVIDADES DE CONTROL, se determina que el nivel de confianza que presenta es del 58% el cuál es Moderado y además tiene un riesgo del 42% que representa un nivel bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M.	05/01/2014

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda.

**Naturaleza del Trabajo:** Auditoría de Gestión

**Período:** 2011- 2012.

**Componente:** Información y Comunicación

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1	¿La información interna y externa es revisada por los jefes inmediatos superiores?	X			
2	¿La información tiene un contenido adecuado para cada trámite?	X			
3	¿Se utilizan reportes para los diferentes niveles de la cooperativa?	X			
4	¿Dispone la cooperativa de programas informáticos para el manejo contable?	X			
5	¿Cuenta con las medidas de seguridad necesarias los sistemas informáticos?	X			
6	¿Es limitado el ingreso a los diferentes módulos del sistema?	X			
7	¿Se cuenta con un apropiado sistema de información objetiva para una adecuada toma de decisiones?		X		⚠ No todas las comunicaciones tienen sustento.
8	¿Se comunican aspectos relevantes de las decisiones adoptadas?		X		No se comunican las decisiones a todos los involucrados.
9	¿Los empleados tienen información adecuada para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?	X			
10	¿Existe un proceso para recopilar la información de los clientes, proveedores y otras partes externas?	X			
	<b>TOTAL</b> <b>Σ</b>	<b>8√</b>	<b>2√</b>		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014



**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y DEL RIESGO  
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	8
2	10	8
3	10	7
4	10	10
5	10	9
6	10	9
7	10	2
8	10	2
9	10	8
10	10	7
<b>TOTAL Σ</b>	<b>100</b>	<b>70</b>

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{PONDERACION TOTAL}} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{70}{100} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 70\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADA} = 30\%$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

**COMENTARIO:**

Al evaluar el Sistema de control Interno del componente Información y Comunicación, se determina que el nivel de confianza que presenta es del 70% el cuál es Moderado y además tiene un riesgo del 30% que representa un nivel bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda.

**Naturaleza del Trabajo:** Auditoría de Gestión

**Período:** 2011- 2012.

**Componente:** Supervisión y Monitoreo

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1	¿Con respecto a los informes de auditoría externa, son revisados por funcionarios superiores?	X			
2	¿Se toman las medidas necesarias para corregir las desviaciones?	X			
3	¿Evalúa el Gerente General los resultados por diferentes departamentos?	X			
4	¿Son reportadas las deficiencias al personal encargado?	X			
5	¿Son modificadas las políticas y procedimientos a medida que se van necesitando?	X			
6	¿Se realizan evaluaciones periódicas?	X			
7	¿Revisan y hacen cumplir las recomendaciones de los auditores?	X			
8	¿Las comunicaciones externas se justifican con las que constan en archivo?	X			
9	¿Se realizan capacitaciones para lograr una cultura de capacitación?	X			
10	¿Está el personal de la Cooperativa está consciente de la existencia del riesgo?	X			
	<b>TOTAL</b>	<b>Σ</b>	<b>10√</b>	<b>0√</b>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y DEL RIESGO  
COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	10	8
2	10	6
3	10	4
4	10	6
5	10	8
6	10	8
7	10	5
8	10	6
9	10	9
10	10	8
<b>TOTAL Σ</b>	<b>100</b>	<b>68</b>

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{PONDERACION TOTAL}} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{68}{100} \times 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 68\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADA} = 32\%$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

**COMENTARIO:**

Al evaluar el Sistema de control Interno del componente Monitoreo, se determina que el nivel de confianza que presenta es del 64% el cuál es Moderado y además tiene un riesgo del 36% que representa un nivel bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M.	05/01/2014

**MATRIZ RESUMEN DE PONDERACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y DEL  
RIESGO DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA**

N.	COMPONENTE	CONFIANZA	RIESGO
1	AMBIENTE DE CONTROL	61	39
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS	56	44
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	58	42
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	70	30
5	SUPERVISION Y MONITOREO	68	32
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>313</b>	<b>187</b>

$$\text{CONFIANZA PROMEDIO} = \frac{313}{5} = 62.60\%$$

$$\text{RIESGO PROMEDIO} = \frac{187}{5} = 37,40 \%$$

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

## **ANALISIS GENERAL DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

Al evaluar el Sistema de control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda. de todos los componentes del COSO I, al promediar los porcentajes obtenidos se determina que el nivel de confianza que presenta es del 62.60% el cuál es Moderado y además tiene un riesgo del 37.40% que representa un nivel bajo.

Teniendo mayor relevancia el componente información y comunicación al tener el más alto porcentaje.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>M.M.</b>	<b>05/01/2014</b>
<b>Revisado por.</b>	<b>N.M.</b>	<b>05/01/2014</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO AMAZONAS**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**HOJA DE HALLAZGOS**

**DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA  
DE CONTROL INTERNO**

**NO DISPONE DE UN MANUAL DE FUNCIONES****REFERENCIA P/T: ECI 1/8**

**CONDICIÓN:** La COAC “AMAZONAS” no ha elaborado un manual de funciones que especifique las tareas a realizar por los miembros de la organización.

**CRITERIO:** El manual de funciones debe constituirse en una herramienta administrativa primordial para el desarrollo de las funciones tal y como fueron planificadas.

**CAUSA:** No se ha elaborado por no considerarse de importancia fundamental, pues cuando se induce al personal se le comunica de sus tareas y responsabilidades dentro del área.

**EFECTO:** En algunos casos se han generado confusiones en la ejecución de tareas por lo que se pierde tiempo en algunos procesos que no permiten brindar un buen servicio a los clientes.

**CONCLUSIÓN:** La COAC “AMAZONAS” no ha elaborado un manual de funciones que especifique las tareas a realizar por los miembros de la organización por no considerarse de importancia fundamental, pues cuando se induce al personal se le comunica de sus tareas y responsabilidades dentro del área, y esto en algunos casos ha generado confusiones en la ejecución de tareas por lo que se pierde tiempo en algunos procesos que no permiten brindar un buen servicio a los clientes

**RECOMENDACIÓN:**

- Al Jefe de Recursos Humanos se recomienda elaborar el Manual de Funciones en donde se plasme formalmente todas las responsabilidades y actividades de cada miembro de la organización.
- Al Gerente se recomienda socializar con todo el personal este Manual de Funciones para que puedan consultar todas sus dudas y confusiones en este documento, con el fin de que las operaciones se realicen de manera efectiva.

**No existen Políticas y Procedimientos para la Contratación de Personal.**

**REFERENCIA P/T: ECI 1/8**

**CONDICIÓN:** En la COAC “AMAZONAS” la mayoría de los casos de contratación solamente se los hace mediante la evaluación de personal recomendado.

**CRITERIO:** En el proceso de contratación del personal de la entidad se debe seguir un proceso en donde se establecen: convocatoria, reclusión, selección y contratación del personal.

**CAUSA:** El Gerente autoriza al Departamento de Recursos Humanos la evaluación de ciertos aspirantes para algunos cargos por motivo de recomendaciones externas.

**EFECTO:** Cuando los aspirantes recomendados no han obtenido una evaluación positiva, se pierde tiempo en lugar de convocar y reclutar a otros que tienen el perfil solicitado.

**CONCLUSIÓN:** La COAC “AMAZONAS” no tiene un sistema de contratación de personal definido, en la mayoría de los casos solamente se la hace mediante la recomendación de personal, lo que ha provocado que en algunos casos se pierda tiempo en solamente evaluarlos a ellos en lugar de convocar y reclutar a otros que tienen el perfil solicitado.



**RECOMENDACIÓN:**

- Al Jefe de Recursos Humano se recomienda elaborar políticas que se incluya como mínimo procedimientos tales como: la convocatoria por medios de comunicación (especificando el perfil del puesto), recepción de carpetas de varias aspirantes, pruebas, selección de aspirantes y contratación del personal.
- Además al gerente se recomienda que independientemente de aceptar evaluar a personal recomendado, se siga con los procesos que han de ser definidos por el Departamento de Recursos Humanos para la contratación de personal.

**NO SE IDENTIFICAN LAS POSIBLES CAUSAS DE LOS RIESGOS****REFERENCIA P/T: EC 3/6**

**CONDICIÓN:** El área de riesgos de la COAC “AMAZONAS” no analiza las posibles causas de los riesgos en cuanto a la concesión de créditos.

**CRITERIO:** Se debe realizar una evaluación integral de los riesgos de la entidad, esto incluye los motivos por los que pueden ser generados, para poder crear herramientas de mitigación más efectivas.

**CAUSA:** Hasta ahora solamente se ha venido evaluando los riesgos y nunca se ha presentado la necesidad de analizar las causas.

**EFECTO:** Por el momento no se han presentado inconvenientes pero, al presentarse los riesgos no sabrían que herramientas de mitigación efectivas utilizar pues no se conocen las causas.

**CONCLUSIÓN:** El área de riesgos de la COAC “AMAZONAS” no analiza las posibles causas de los riesgos en cuanto a la concesión de créditos, esto porque hasta ahora solamente se ha venido evaluando los riesgos y nunca se ha presentado la necesidad de analizar las causas, sin embargo si siguen con esta práctica, al presentarse

los riesgos no sabrían que herramientas de mitigación efectivas utilizar pues no se conocen las causas.

**RECOMENDACIÓN:**

- Al Personal del Área de Riesgos se le recomienda que evalúe las causas por las que se genera el riesgo con el fin de que se puedan planificar herramientas de mitigación efectivas utilizar.
- Al Gerente se recomienda que se socialicen las posibles causas a todo el personal con el objetivo de que todos las conozcan y puedan detectarse rápidamente o a su vez combatir las con las herramientas de mitigación apropiadas.

**NO CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO**

**REFERENCIA P/T: EC 5/8**

**CONDICIÓN:** La COAC “AMAZONAS” no cuenta con un plan estratégico específico para la entidad, eso indican los empleados.

**CRITERIO: ESTATUTO SOCIAL DE LA COAC AMAZONAS** indica que la entidad debe disponer de un plan estratégico pero carece.

**CAUSA:** Solo se sustenta en el plan estratégico general, y no realiza uno para la cooperativa

**EFECTO** No les permite identificar las estrategias a seguir de acuerdo a su localidad, que les permita lograr las aspiraciones propuestas por la institución. .

**CONCLUSIÓN:** La COAC “AMAZONAS” no cuenta un documento de suma importancia para su mejor direccionamiento.

**RECOMENDACIÓN:**

A la administración de la COAC “AMAZONAS” se recomienda realizar un plan estratégico específico, que les permita conocer la realidad en la cual opera y las condiciones

HH 5/6

### **NO CUENTA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO**

#### **REFERENCIA P/T: EC 5/8**

**CONDICIÓN:** La COAC “AMAZONAS” no cuenta con un Manual de Procedimientos de créditos.

**CRITERIO: ESTATUTO SOCIAL DE LA COAC AMAZONAS** indica que la entidad debe disponer de un manual para la concesión de créditos pero carece la cooperativa..

**CAUSA:** Solo se sustenta en disposiciones y políticas emanadas por los consejos y la gerencia pero no existe un manual específico que direcciones todos los parámetros para la entrega de préstamos y no realiza uno para la cooperativa

**EFECTO** No les permite identificar las estrategias y procedimientos a seguir de para la concesión de créditos de los diferentes sectores que oferta la cooperativa.

**CONCLUSIÓN:** La COAC “AMAZONAS” no cuenta un documento de suma importancia para su mejor operación y efectividad en la atención a los socios de la entidad.

#### **RECOMENDACIÓN:**

A la administración de la COAC “AMAZONAS” se recomienda realizar un manual específico para la concesión de créditos, que les permita conocer la realidad en la cual opera y las condiciones.

## NO TODAS LAS COMUNICACIONES SE MANEJAN POR REPORTE

### REFERENCIA P/T: **ECI 7/8**

**CONDICIÓN:** En la COAC “AMAZONAS”, solamente algunas comunicaciones son manejadas por medio de reportes escritos, la mayoría son verbales.

**CRITERIO:** La norma de principio de control interno instrucciones por escrito manifiesta que: “las comunicaciones internas deben hacerse por escrito con el fin de que no se preste a olvidos o malinterpretaciones”

**CAUSA:** Optimización de tiempos.

**EFECTO:** Han existido mal interpretaciones e incluso olvido de algunas comunicaciones recibidas verbalmente que ha provocado problemas internos.

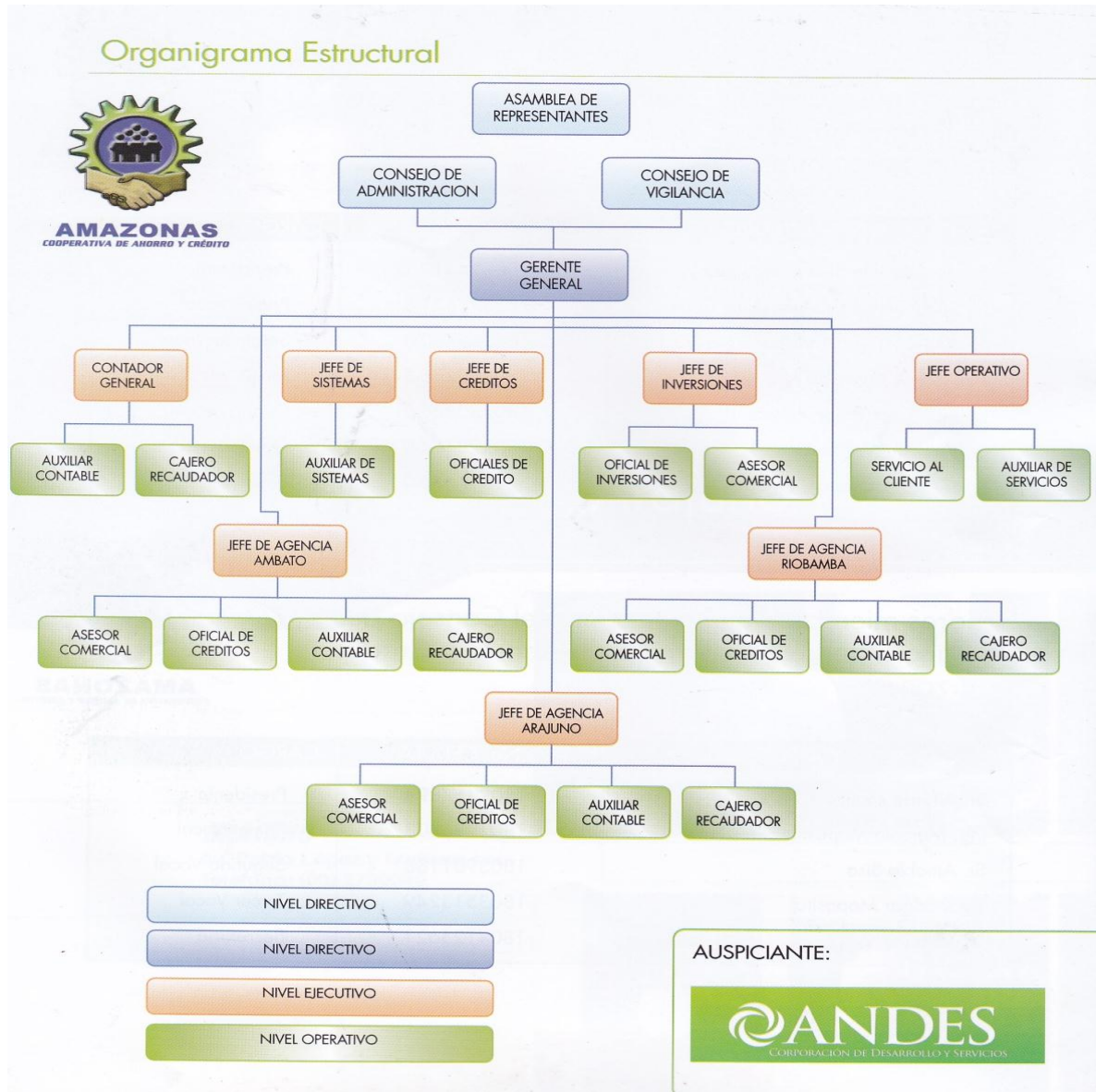
**CONCLUSIÓN:** En la COAC “AMAZONAS”, solamente algunas comunicaciones son manejadas por medio de reportes escritos, la mayoría son verbales; esto según empleados por optimización de tiempos, sin embargo por esto han existido mal interpretaciones e incluso olvido de algunas comunicaciones recibidas verbalmente.

### RECOMENDACIÓN:

- A todos los miembros de la entidad se recomienda que cualquier comunicación interna que tenga cierto grado de importancia, o que tenga que ver directamente con la realización de sus funciones deben ser realizadas de forma escrita con el fin de que no existan olvidos ni malinterpretaciones de la información u órdenes recibidas, además por la consciencia con el medio ambiente estas comunicaciones pueden ser elaboradas en papel reciclado.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



# Datos completos

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

## EVALUACIÓN DE PROCESOS

### EVALUACIÓN DE PROCESOS AL ÁREA DE CRÉDITOS

Procedimiento expuesto por la AMAZONAS	Procedimiento indicado por colaborador de AMAZONAS	Observación
Procedimientos. 1. Información socio ✓ 2. Análisis y revisión. ✓ 3. Evaluación ✓ 4. Aprobación Φ 5. Instrumentación ✓ 6. Seguimiento y recuperación ✓	El proceso de la entrega de un crédito es de la siguiente forma: 1. Promoción en la cual se presenta por diferentes medios, los servicios prestaos por la institución. ✓ 2. Recepción de documentación y solicitud es en la cual, por parte de la coop se recibe toda la documentación de respaldo de crédito incluyendo la solicitud ✓ 3. Inspección y evaluación en la cual el asesor visita la unidad productiva con el fin de verificar y realizar la evaluación económica y social para determinar la capacidad de pago. ✓ 4. Desembolso es donde se firma todos los documentos de respaldo y garantía por el crédito por parte de todos los actores en el crédito. ✓ 5. Luego del desembolso es el trabajo del asesor en el seguimiento de crédito con el fin del retorno total y oportuno del crédito. ✓	Φ El personal entrevistado no indica el procedimiento de Aprobación

✓ = Revisado o verificado,      Φ = Incumplimiento de proceso

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M.	05/01/2014

PASOS PARA UN MICROCRÉDITO  
COOP AMAZONAS

DESTINO DEL MICROCRÉDITO

El microcrédito está dirigido a comerciantes, artesanos, agricultores, pequeños industriales, ganaderos, y para cualquier otra actividad productiva

Formas de pago

- Diaria
- Semanal
- quincenal
- mensual



Pago en ventanilla o en su lugar de negocio  
Debito de la cuenta

Antes del Crédito

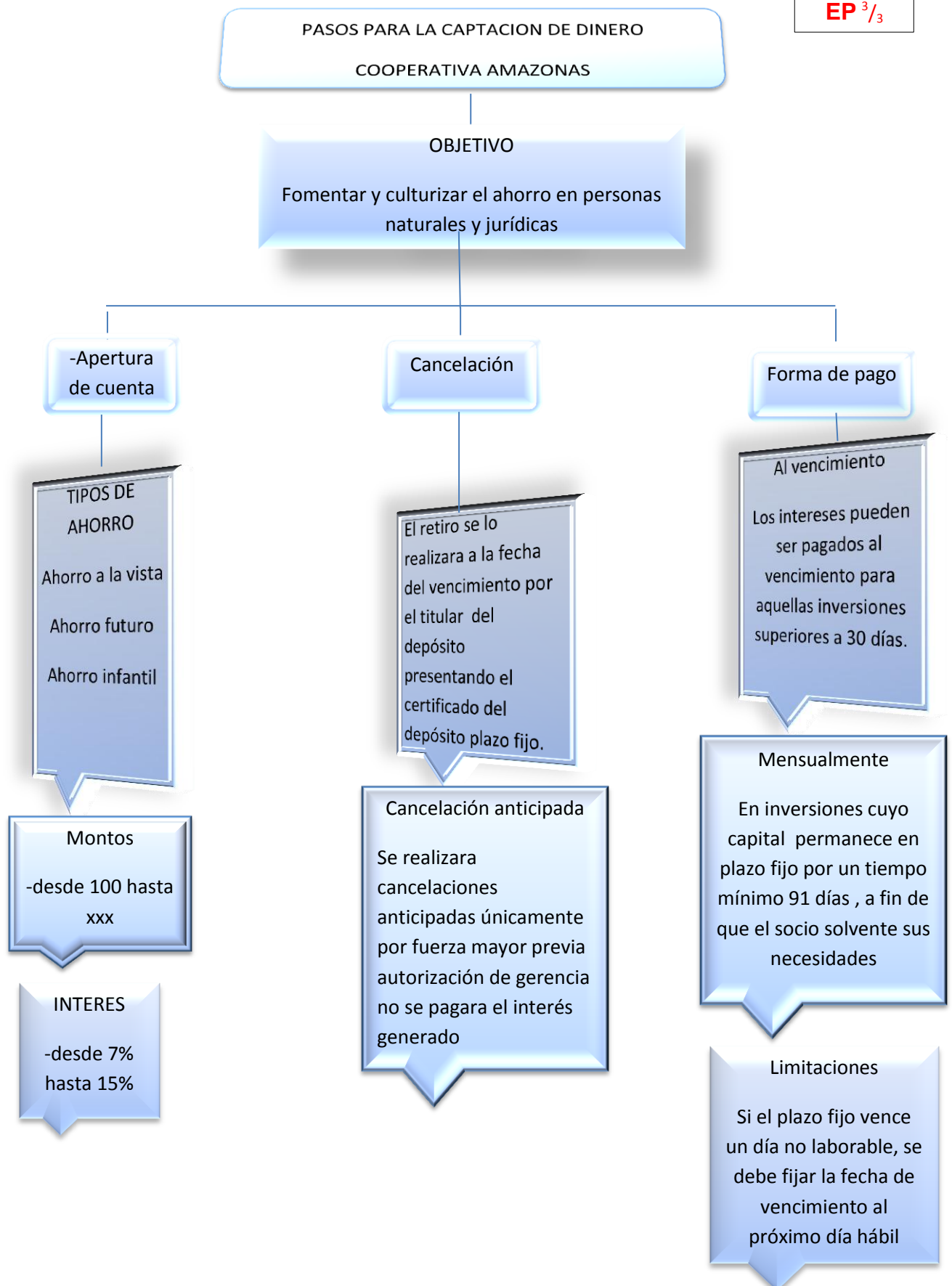
- Apertura de cuenta
- manejo de la cuenta (1semana)
- buro de crédito deudor y garante
- encaje
- un garante

Proceso durante

- Copia de cedula y papeleta de votación (deudor y garante)
- copia de ruc o rice activo
- poseer una microempresa mini 1 año (deudor)
- deudor y garante poseer un bien propio

Aprobación

- solicitud debidamente llenada (deudor-garante)
- Monto de aprobación de (100-5000 dólares americanos)
- interés del 18%
- plazo máximo de pago 36meses
- inspección física (deudor-garante)
- Aprobación en 48 horas





**ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda. Matriz Puyo.**

**NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoria de Gestión.**

**PROCEDIMIENTO: Verificación de la documentación (contenido de las carpetas de crédito)**

N°	SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	MONTO		ESTADO ACTUAL	TIPO DE CREDITO	PLAZO	FECHA
				SOLICITADO	APROBADO				
1	179	Montero María Ercilia	0601999626	1500	1000	Cancelado	Microcrédito	12 meses	15.01.2011
2	2202	Calapucha Grefa Marco Antonio	1600574172	2300	2000	Cancelado	Microcrédito	24 meses	30.03.2011
3	2555	Pasuy Robalino Paco Andrés	1600506877	3500	2500	Cancelado	Microcrédito	24 meses	20.10.2011
4	154	Méndez Eras Grima Teresa	1600126552	5000	3500	Cancelado	Microcrédito	18 meses	25.10.2011
5	4	Mungabusi Tipan Segundo Julian	1803776218	600	600	Cancelado	Microcrédito	6 meses	06.12.2011
6	1140	Chasi Aguisa Segundo Oswaldo	1809248901	1500	1000	Cancelado	Microcrédito	12 meses	01.05.2012
7	1882	Pacha Punina María Clemencia	0602704231	7000	5000	Activo	Microcrédito	36 meses	10.10.2012
8	1629	Chicaiza Chicaiza Elizabeth	0604285127	5000	7000	Activo	Microcrédito	36 meses	22.12.2012
9	6	Maliza Tipan Tito Ivan	1803283140	1000	700	Cancelado	Microcrédito	8 meses	01.10.2013
10	136	José Jacinto Sisa Masabanda	1803244191	2000	1630	Cancelado	Microcrédito	12 meses	05.11.2013
							<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>	
<b>Elaborado por:</b>							<b>M.M.</b>	<b>05/01/2014</b>	
<b>Revisado por.</b>							<b>N.M.</b>	<b>05/01/2014</b>	

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda. Matriz Puyo.**

**NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoria de Gestión.**

**PROCEDIMIENTO: Verificación de la documentación (contenido de las carpetas de crédito)**

N°	SOCIO	DOCUMENTOS QUE RESPALDA EL DESEMBOLSO DE CREDITO									
		COPIA DEL ACTA DE COMITÉ DE CREDITO MONTOS 0 > 5000	APROBACION DE CREDITOS MONTOS < A 5000	ORDEN DE PAGO	TABLA DE AMORTIZACION	COPIA DEL PAGARE	AUTORIZACION	SOLICITUD DE INFORMACION	LIQUIDACION DE CREDITOS	CONTRATO DE CREDITO	FORMULARIO DE ORIGEN DE FONDOS
1	179	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
2	2202	≠ ★	√	√	√	√	√	√	√	√	
3	2555	√	√	√	√	√	∅	√	√	√	
4	154	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
5	4	√	√	∅	√	√	√	√	√	√	
6	1140	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
7	1882	≠ ★	√	√	√	√	√	√	√	√	√
8	1629	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
9	6	√	√	√	√	√	√	√	∅	√	
10	136	√	√	√	√	√	√	√	√	√	

Evidencia= ★

Revisado y Verificado= √

No existe documentación= ∅

Incumplimiento en el proceso de archivo= ≠

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por.	N.M.	05/01/2014

## INDICADORES DE GESTIÓN:

### Eficiencia

**UR** = Utilización de recursos

**CP** = Cumplimiento de procedimientos

No.	INDICADOR	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
1	Utilización de recursos (Equipo de cómputo) en unidades	$UR = \frac{Unid. Utilizadas}{Unid. Instaladas} * 100$ $UR = \frac{8}{10}$ $UR = 70\%$	Existe un 80% de eficiencia en el uso de los recursos donde se debería aprovechar al máximo el uso del mismo.
2	Cumplimiento de procedimientos (Departamento de créditos)	$CP = \frac{Personas\ que\ Cumplen}{Total\ Personal} * 100$ $CP = \frac{7}{7}$ $CP = 100\%$	Un 100 % de trabajadores representado por 7 personas de los 7, cumplen con los procedimientos de crédito

### Economía

**PC= Personal capacitado**

No.	INDICADOR	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
3	Capacitación del Personal en relación a atención al cliente	$PC = \frac{(\# Total\ de\ Personal\ Capacitado)}{(\# Total\ de\ Personal)}$ $PC = \frac{10}{10} * 100$ $PC = 100\%$	La Institución proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimiento y habilidades y así desempeñarse con éxito en su función, por tanto se ha aprovechado al máximo su recurso económico invertido.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

**Eficacia****PDPF**= Proyección de depósito a plazo fijo**PM**= Proyección de morosidad**CC**= Colocación de cartera

No.	INDICADOR	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
4	Eficacia en proyección al DPF (Depósito a plazo fijo)	$PDPF = \frac{\text{Captación de DPF Real}}{\text{Captación Proyectada de DPF}}$ $PDPF = \frac{3'469.053,90}{2'899.090,98} * 100$ $PDPF = 100\% - 119,6600563 \%$ $PDPF = 19,6600563 \%$	Existe un eficaz desarrollo en los procesos para la captación de inversiones (Depósito a plazo fijo).
4	Eficacia en proyección de (Morosidad)	$PM = \text{Morocidad Alcanzada} - \text{Morocidad Proyectada}$ $PM = 5,88 - 6,51$ $PM = -0,63\%$ $PM = \left( \frac{6,51 - 100}{5,88} \right) * 100$ $PM = 90,33 - 100$ $PM = -9,67\%$	Se ha determinado una mayor eficacia en la recuperación de cartera dando como resultado en un -9,67% menor a lo proyectado.
6	Eficacia en proyección de la (Colocación de cartera)	$CC = \frac{\text{Colocación de Cartera Real}}{\text{Colocación de cartera Proyectada}}$ $CC = \frac{8'667.313,00}{9'099.797,80} * 100$ $CC = 95,25 \%$	El 95,25% de proyección fueron cumplidos y esto demuestra que el departamento está siendo eficiente en sus actividades encomendadas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

**ET= Eficacia de los trabajadores**

No.	INDICADOR	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
7	Eficacia de los trabajadores	$ET = \frac{\text{Total Trabajadores con Experiencia}}{\text{Total trabajadores}} * 100$ $ET = \frac{8}{10} * 100$ $ET = 80\%$	El 80% de los trabajadores tienen experiencia laboral mientras que el 20% de los trabajadores ingresaron sin experiencia.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	05/01/2014
Revisado por:	N.M.	05/01/2014

## FASE IV

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Puyo, agosto 15 del 2014

Señor  
Luis Orlando Moposita  
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA AMAZONAS Ltda.**  
Ciudad.

De mi consideración

Se ha revisado la Gestión de la COAC AMAZONAS Matriz Puyo, correspondiente a los períodos económicos 2011 - 2012, el trabajo fue realizado en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la Auditoría de Gestión a la cooperativa se presentan en el siguiente informe expresando conclusiones y recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la entidad.

Hago propicia la oportunidad para reiterarle mi agradecimiento.

Atentamente,

**Nancy Montalván Castillo**  
**SUPERVISORA DE EQUIPO**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	15/08/2014
Revisado por.	N.M.	15/08/2014

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Puyo, agosto 15 del 2014

Señor

Luis Orlando Moposita

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA AMAZONAS Ltda.**

Ciudad.

De nuestra consideración:

En la ciudad del Puyo provincia de Pastaza, a los quince días del mes de agosto del dos mil catorce, suscribe las señoritas Nancy Montalván y Miriam Montalván en calidad de auditoras, en la sala de sesiones de la institución, con el objeto de dar constancia de la lectura del informe de auditoría de gestión realizada a la COAC AMAZONAS Ltda. períodos 2011 - 2012, que fue realizada en conformidad a las normativas vigentes.

A continuación se cita las respectivas debilidades encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Reiteramos nuestro agradecimiento.

Atentamente,

**Nancy Montalván Castillo****SUPERVISORA****Miriam Montalván Castillo****AUDITORA**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	15/08/2014
Revisado por.	N.M.	15/08/2014

## Introducción

Con la finalidad entregar una comunicación fluida para lograr que las recomendaciones se implanten con los beneficios que de ella se deriven a continuación se presenta los diferentes hallazgos encontrados durante la auditoría.

### 1. NO DISPONE DE UN MANUAL DE FUNCIONES

#### CONCLUSIÓN:

La COAC “AMAZONAS” no ha elaborado un manual de funciones que especifique las tareas a realizar por los miembros de la organización por no considerarse de importancia fundamental, pues cuando se induce al personal se le comunica de sus tareas y responsabilidades dentro del área, y esto en algunos casos ha generado confusiones en la ejecución de tareas por lo que se pierde tiempo en algunos procesos que no permiten brindar un buen servicio a los clientes

#### RECOMENDACIÓN:

- Al Jefe de Recursos Humanos se recomienda elaborar el Manual de Funciones en donde se plasme formalmente todas las responsabilidades y actividades de cada miembro de la organización.
- Al Gerente se recomienda socializar con todo el personal este Manual de Funciones para que puedan consultar todas sus dudas y confusiones en este documento, con el fin de que las operaciones se realicen de manera efectiva.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	15/08/2014
Revisado por.	N.M.	15/08/2014



## 2. No existen Políticas y Procedimientos para la Contratación de Personal.

### CONCLUSIÓN:

La COAC “AMAZONAS” no tiene un sistema de contratación de personal definido, en la mayoría de los casos solamente se la hace mediante la recomendación de personal, lo que ha provocado que en algunos casos se pierda tiempo en solamente evaluarlos a ellos en lugar de convocar y reclutar a otros que tienen el perfil solicitado.

### RECOMENDACIÓN:

- Al Jefe de Recursos Humano se recomienda elaborar políticas que se incluya como mínimo procedimientos tales como: la convocatoria por medios de comunicación (especificando el perfil del puesto), recepción de carpetas de varias aspirantes, pruebas, selección de aspirantes y contratación del personal.
- Además al gerente se recomienda que independientemente de aceptar evaluar a personal recomendado, se siga con los procesos que han de ser definidos por el Departamento de Recursos Humanos para la contratación de personal.

## 3. NO SE IDENTIFICAN LAS POSIBLES CAUSAS DE LOS RIESGOS

### CONCLUSIÓN:

El área de riesgos de la COAC “AMAZONAS” no analiza las posibles causas de los riesgos en cuanto a la concesión de créditos, esto porque hasta ahora solamente se ha venido evaluando los riesgos y nunca se ha presentado la necesidad de analizar las causas, sin embargo si siguen con esta práctica, al presentarse los riesgos no sabrían que herramientas de mitigación efectivas utilizar pues no se conocen las causas

**RECOMENDACIÓN:**

- Al Personal del Área de Riesgos se le recomienda que evalúe las causas por las que se genera el riesgo con el fin de que se puedan planificar herramientas de mitigación efectivas utilizar.
- Al Gerente se recomienda que se socialicen las posibles causas a todo el personal con el objetivo de que todos las conozcan y puedan detectarse rápidamente o a su vez combatir las con las herramientas de mitigación apropiadas.

**4. NO CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO**

**CONCLUSIÓN:**

La COAC “AMAZONAS” no cuenta un documento de suma importancia para su mejor direccionamiento.

**RECOMENDACIÓN:**

A la administración de la COAC “AMAZONAS” se recomienda realizar un plan estratégico específico, que les permita conocer la realidad en la cual opera y las condiciones

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	15/08/2014
Revisado por.	N.M.	15/08/2014

5. **NO CUENTA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO**

**CONCLUSIÓN:**

La COAC “AMAZONAS” no cuenta un documento de suma importancia para su mejor operación y efectividad en la atención a los socios de la entidad.

**RECOMENDACIÓN:**

A la administración de la COAC “AMAZONAS” se recomienda realizar un manual específico para la concesión de créditos, que les permita conocer la realidad en la cual opera y las condiciones.

6. **NO TODAS LAS COMUNICACIONES SE MANEJAN POR REPORTE**

**CONCLUSIÓN:**

En la COAC “AMAZONAS”, solamente algunas comunicaciones son manejadas por medio de reportes escritos, la mayoría son verbales; esto según empleados por optimización de tiempos, sin embargo por esto han existido mal interpretaciones e incluso olvido de algunas comunicaciones recibidas verbalmente.

**RECOMENDACIÓN:**

A todos los miembros de la entidad se recomienda que cualquier comunicación interna que tenga cierto grado de importancia, o que tenga que ver directamente con la realización de sus funciones deben ser realizadas de forma escrita con el fin de que no existan olvidos ni malinterpretaciones de la información u órdenes recibidas, además por la consciencia con el medio ambiente estas comunicaciones pueden ser elaboradas en papel reciclado.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.M.	15/08/2014
Revisado por.	N.M.	15/08/2014

## CONCLUSIONES

- Hoy en día la auditoría de gestión constituye una herramienta indispensable para la adecuada toma de decisiones, debido a que directivos e inversionistas basan sus estrategias en la evaluación del desempeño del personal y de la cooperativa en su contexto.
- Hemos podido determinar que la evaluación a los procesos se presentada se halla razonablemente bien; salvo el caso de las desviaciones detectadas en la evaluación practicada en cada una de las áreas revisadas.
- Por medio de la auditoría de gestión financiera aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "AMAZONAS Ltda." hemos determinado que existen ciertas debilidades con respecto al control interno y manejo de herramientas administrativas.
- En el Departamento de Crédito y Cobranzas por estar conformado por personal ha hecho que los controles que deberían hacerse sean ineficientes debido a la falta de personal sin perfil profesional para su adecuada ejecución.
- El medio que se utilice en una entidad financiera como es esta para la evaluación de sus Controles deben ser evaluados periódicamente para que sus debilidades sean convertidas en Fortalezas y sus Ingresos sigan creciendo en favor de su entidad y sobre todo en la satisfacción del servicio hacia sus clientes tanto internos como externos.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda Implementar un sistema de control interno que regule las diferentes áreas de la cooperativa, para de esta manera delimitar acciones y efectuar un mejor manejo de las áreas.
- Para el registro de los procesos y operaciones es necesario tener documentación que justifique la legalidad y existencia del movimiento, por cada contrato realizado debe existir el documento en los archivos de la cooperativa.
- Se recomienda implementar ciertas herramientas administrativas como planes y manuales para un mejor funcionamiento administrativo y operativo.
- Se recomienda mantener un archivo detallado, que respalde la información financiera y de la entidad presentada a los organismos de control.
- Se recomienda que la Cooperativa contrate más personal idóneo para el área de crédito que permita un control adecuado en la aplicación y procedimientos de crédito y así reducir el índice de Morosidad con el que se encuentra en este momento la entidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre Ormaechea, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. 1ª ed Madrid :INMAGRAG,S.L
- Arenas Pablo ,T (2008). *Introducción a la Auditoría Financiera* (1ª ed.). Madrid: Mc GRAW HILL
- Davalos Aracentales, N. (1990). *Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría* (3ª ed.). Quito: C.E.P
- Arens , A. (2007). *Auditoría un Enfonque Integral* (11a ed.). Mexico:Pearson Educacion
- Sanchez Curiel, G. S. (2006). *Auditoría de Estados Financieros Práctica moderna integral* (2a ed.) Mexico: Pearson.Educacion
- Greco, O. (2010). *Diccionario Contable* (5a ed.) Florida:Valletta Ediciones
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed et ad.). Mexico:Mc GRAW HILL
- Lara, M. (2010). *Fundamentos de Investigación* (1a ed.). Mexico:Alfa Omega
- Maldonado, M. (2003). *Auditría Forence: Prevención e Investigación de la Corrupción Financiera*.(1ª ed) Quito: Luz de America.
- MALDONADO, M. K. (2011). *AUDITORIA DE GESTION*. (4ª ed) Quito: ABYA YALA.
- Mantilla, S. A. (2009). *Auditoría de Información Financiera*. (1ª ed.)Bogota:Ecoe Ediciones
- Meigs, W. B. (1971). *Pricipios de Auditori* (1ª ed.) Mexico: Diana S.A.
- Osorio Sanchez, I. (2000). *Auditoría I Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros* (2a ed.). Mexico:Ecafsa.
- Públicos, I. M. (1973). *Declaraciones Sobre Normas de Auditoría* (1a ed.). Mexico:I.M.C.P.
- Torres Arena . (2008). *Introducción a la Auditoría Financiera Teoría y Casos Prácticos* (1a ed.). Madrid: McGRAW - HILL

## LINCOGRAFIA

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1882/TA0165.pdf?sequence=1>

<http://investigacionuniminuto.wikispaces.com/file/view/Metodologia+de+la+investigacion+-+Roberto+Hernandez+Sampieri+texto+completo.doc>

<http://www.espoch.edu.ec/index.php?action=postgrados&id=2>

<http://comunitariaeinstitucionalcomunicacion.blogspot.com/2007/05/diagnostico-de-la-comunicacin.html>

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/load/baltazar\\_a\\_ca/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/load/baltazar_a_ca/capitulo2.pdf)

<http://investigacionuniminuto.wikispaces.com/file/view/Metodologia+de+la+investigacion+-+Roberto+Hernandez+Sampieri+texto+completo.doc>

<https://es.scribd.com/doc/75060446/Copper-Fun>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/caradministra.htm>

<http://es.scribd.com/doc/221035851/141024092-Temas-de-Tesis-Para-El-Area-Contable>

<http://es.scribd.com/doc/248620551/IT-project-management-control-and-the-Control-Objectives-for-IT-and-related>

<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/806>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena\\_de\\_valor](http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_valor)

<http://www.tesis.dpicuto.edu.bo/facultad-de-ciencias-economicas-financieras-y-administrativas/carrera-de-contaduria-publica.html?start=32>

<http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse1.html>

<http://es.slideshare.net/loreizy/diapositivas-de-auditoria>

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/mag.htm>

<http://herramientadeimpblog.blogspot.com/2012/07/tipo-de-auditorias-las-auditorias.html>

<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/audirrh.htm>

<http://auditoriadesistemasgrup2.blogspot.com/2010/08/audi.html>

<http://edissoncoba.wikispaces.com/file/view/MODULO+AUDITORIA.pdf>

<http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/2013/02/metodologia-de-la-auditoria-de-gestion.html>

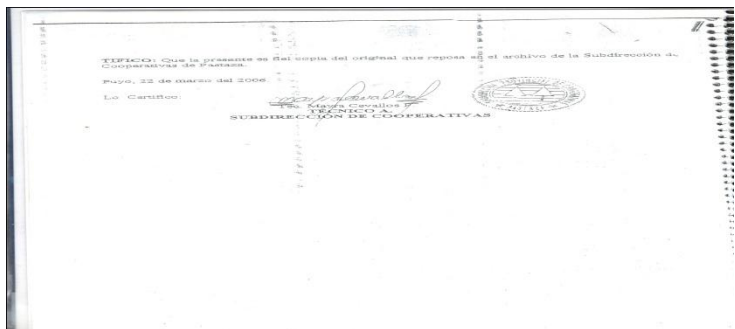
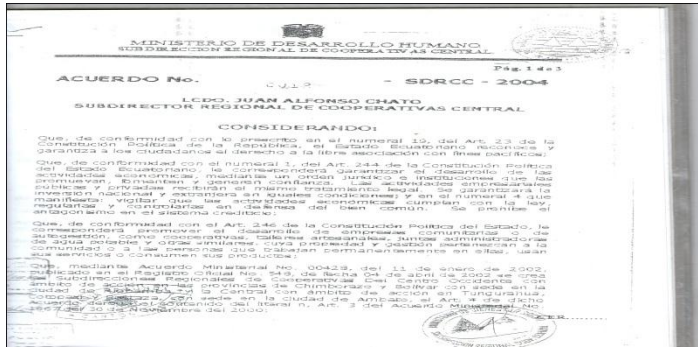
<http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.mx/2013/01/>

# ANEXOS



Anexo 1

ACUERDO MINISTERIAL



Anexo 2

RUC



Anexo 3

## SISTEMA TRANSACCIONAL



## Anexo 4

## EDIFICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMAZONAS



## Anexo 5

## INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA AMAZONAS ( PARTE DE CAJAS)



## Anexo 6

## OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE



Anexo 7

## OFICINA DE CREDITOS



Anexo 8

## OFICINA DE INVERSIONES



Anexo 9

## CAJAS



**Anexo 10**

**OFICINA DE GERENCIA**



**Anexo 11**

**PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMAZONAS**



Anexo 12

GUARDIAS DE SEGURIDAD



Anexo 13

CAPACITACION AL PERSONAL

