



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

TRABAJO DE TITULACION

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. AGENCIA SHELL UBICADA EN LA PROVINCIA DE PASTAZA, CANTON MERA, PARROQUIA SHELL DURANTE EL AÑO 2013”

AUTORES:

NANCY JANETH PÉREZ BUENAÑO,
FRANKLIN MIGUEL AREVALO LOJA

Puyo- Ecuador

2015

Certificación del Tribunal

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. AGENCIA SHELL UBICADA EN LA PROVINCIA DE PASTAZA, CANTON MERA, PARROQUIA SHELL DURANTE EL AÑO 2013**” previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado., ha sido desarrollado por la Srta. Nancy Janeth Pérez Buenaño y el Sr. Franklin Miguel Arévalo Loja; ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Lcdo. Jorge Gualberto Paredes Gavilánez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Certificado de Responsabilidad

Las ideas expuestas en el contenido de la presente investigación titulada: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. AGENCIA SHELL UBICADA EN LA PROVINCIA DE PASTAZA, CANTON MERA, PARROQUIA SHELL DURANTE EL AÑO 2013”** son en su totalidad responsabilidad de sus autores:

Nancy Janeth Pérez Buenaño

AUTORA

Franklin Miguel Arévalo Loja

AUTOR

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a mis padres ya que ellos han sido el ejemplo a seguir a lo largo de toda mi vida, ya que la educación es la mejor puerta para surgir y que las cosas que se hacen con esfuerzo son las que más satisfacciones dan, a mi esposo quien ha sido un pilar fundamental en esta etapa de estudios ya que con su amor y su apoyo incondicional me ha dado fuerzas y nunca me ha dejado sola en los momentos difíciles dándome fuerzas para que pueda cumplir mis metas.

A mis hijos que han sido mi fortaleza y mi mayor inspiración para poder cumplir con éxito esta etapa en mi vida.

Janeth

Este trabajo se lo dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

A mis hijos que han sido y es son mayor motivación, de superación, inspiración y felicidad.

Miguel

Agradecimiento

Nuestra más sincera gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, por abrirnos sus puertas y encaminarnos por el sendero del aprendizaje y la superación profesional. Así mismo, mil gracias a todos los docentes de la institución que nos han brindado sus conocimientos, apoyo y amistad sin dejar de lado la exigencia para hacer posible la exitosa culminación de nuestra carrera.

Al Ing. Luis Merino director de tesis quien con su apoyo y conocimiento ha hecho posible culminar con éxitos este trabajo.

Al Lcdo. Jorge Paredes miembro del tribunal quien con su conocimiento y paciencia ha hecho posible culminar con éxito este trabajo.

Nancy Janeth Pérez Buenaño,

Franklin Miguel Arévalo Loja

Índice De Contenido

Contenido

Certificación del Tribunal	ii
Certificado de Responsabilidad.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice De Contenido	vi
Índice de Gráficos	viii
Índice de Tablas	viii
Resumen Ejecutivo	ix
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema de Investigación	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 Objetivo General	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.1.1 Auditoría	7
2.1.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, (NAGAS).....	9
2.1.3 Auditoría de Gestión	11
2.1.4 Fases de la Auditoría.....	12
2.1.5 El Riesgo en Auditoría y la Evidencia	13
2.1.6 Composición del Riesgo en Auditoría	13
2.1.7 La Evidencia.....	14

2.1.8	Programas de Auditoría.....	14
2.1.9	Control Interno	16
2.1.10	Componentes.....	17
2.1.11	Técnicas de Auditoría.....	19
2.1.12	Papeles de Trabajo	22
2.1.13	Indicadores	23
2.1.14	Indicadores Financieros.....	25
2.1.15	Indicadores de Gestión	28
2.1.16	Ejecución de la Auditoría de Gestión.....	28
2.1.17	Hallazgos de Auditoría.....	29
2.1.18	Evidencias	30
2.1.20	Índice.....	31
2.1.21	Informe.....	32
2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	34
2.2.1	Papeles de Trabajo	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		38
3.1	HIPÓTESIS.....	38
3.1.1	Hipótesis General.....	38
3.1.2	Hipótesis Específicas	38
3.2	VARIABLES	38
3.2.1	Variable Independiente	38
3.2.1	Variable Dependiente.....	38
3.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	39
3.3.1	Tipos de estudios de investigación.....	39
3.3.2	Diseño de la Investigación	39
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	40
3.5.1	Métodos.....	40

3.5.2 Técnicas	40
3.5.3 Cuestionarios.....	41
3.5.4 Entrevistas	41
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
4.1 METODOLOGÍA	42
4.2 PROPUESTA.....	42
4.2.1 Archivo Permanente.....	42
4.2.2 Archivo Corriente	54
4.3 Verificación de Hipótesis	128
CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES	131
BIBLIOGRAFÍA	132
WEB-GRAFÍA.....	133

Índice de Gráficos

Grafico 1: Normas de auditoría Generalmente aceptadas	11
Grafico 2. Fases de la Auditoria	12
Grafico 3. Marcas de Auditoria	35

Índice de Tablas

Tabla 1: Clasificación de la Auditoría	7
Tabla 2: Razones de liquidez	26
Tabla 3: Razones de Actividad	26
Tabla 4: Razones de Endeudamiento.....	27
Tabla 5: Razones de Rentabilidad	28
Tabla 6: Población y muestra.....	40

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Agencia Shell, de la provincia de Pastaza Parroquia Shell durante el período 2013, nos permitirá determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía con la cual realiza sus operaciones.

Para desarrollar el presente trabajo, se emplearon técnicas de investigación como cuestionarios y encuestas, además de las respectivas técnicas de auditoría como comparación, observación, confirmaciones, entre otras, las cuales permitieron identificar y evidenciar las debilidades que tiene la Cooperativa, para posteriormente ser analizadas en la respectiva hoja de hallazgos.

Al finalizar la correspondiente investigación, se emitió el respectivo informe de auditoría de gestión, determinando que en la CACPE PASTAZA Agencia Shell previamente no se han realizado auditorías lo cual no ha permitido identificar deficiencias, además de la inexistencia de un plan estratégico, manual de procedimientos y funciones e indicadores de gestión, para las cuales se dio a conocer las respectivas acciones correctivas, a fin de que dichas inconsistencias puedan ser contrarrestadas tomando decisiones oportunas y así cumplir con los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Agencia Shell.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez

DIRECTOR

EXECUTIVE ABSTRACT

The present research a management audit of the Saving and Credit Union of Small Business in Pastaza , Shell Agency, Pastaza Province, in Shell Agency, in Shell Parish during the period 2013 it allows to determine the level of efficiency, effectiveness and economy which it performs its duties.

To develop this work, investigative techniques, such as questionnaires and surveys, were used, in addition to the respective auditing techniques comparison, observation, confirmation, among others, which helped identify and expose the weaknesses in the Credit Union, later to be analyzed in the respective sheet of findings.

After the corresponding investigation, the relevant audit report was issued, determining that the PASTAZA CACPE Shell Agency previously audits have been conducted which has failed to identify deficiencies, and the lack of a strategic plan, operating procedures and functions and management indicators, for which unveiled the respective corrective actions, so that these inconsistencies can be countered by taking appropriate decisions and comply with the objectives of the credit union Small Business in Pastaza Shell Agency

Introducción

La Cooperativa CACPE PASTAZA LTDA, Agencia Shell se dedica a la captación de recursos y colocación de los mismos a sus socios con los intereses más cómodos del mercado y a plazos razonables, la misma que se encuentra ubicada en la avenida Alberto Zambrano de la Parroquia Shell, Cantón Mera, Provincia de Pastaza.

Tomando en cuenta que el mercado es cada vez más competitivo, es necesario que la Cooperativa cuente con herramientas que le permitan determinar deficiencias de la institución para adoptar medidas oportunas.

El presente trabajo de investigación Auditoría de Gestión a la Cooperativa CACPE PASTAZA LTDA, AGENCIA SHELL del cantón Mera, provincia de Pastaza, período 2013, permite analizar las deficiencias que posee la cooperativa y de este modo poder emitir las posibles soluciones para poder contrarrestarlas.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado en cuatro capítulos, los mismos que detallan a continuación:

El primer capítulo contiene: antecedentes, formulación del problema, delimitación del problema, objetivo general y específicos que se pretende alcanzar en el desarrollo del presente trabajo, además de la correspondiente justificación de la investigación.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, el mismo que abarca la respectiva fundamentación teórica del tema de investigación, el cual será una guía que permita conocer el problema a desarrollarse.

El tercer capítulo contiene el marco metodológico, el mismo que determina la hipótesis general, específicas, variables dependiente e independiente, tipos, métodos y técnicas de investigación a emplearse que permitirán dar solución al problema, además de la población y muestra objeto de estudio.

El cuarto capítulo corresponde a la propuesta la cual contiene el desarrollo de la auditoría de Gestión, en las mismas que se aplicaron las diferentes técnicas de auditoría como observación directa, rastreo, comprobación, confirmación, entre otras, las cuales permitieron evidenciar las respectivas debilidades de la entidad, para posteriormente ser

establecidas en los respectivos hallazgos, que permitirán elaborar el respectivo informe de auditoría, para finalmente verificar las hipótesis resultado de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa CACPE PASTAZA LTDA, Agencia Shell.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza “**CACPE PASTAZA**” **Ltda.**, nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera y mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como “Pequeños Industriales del Puyo”, domiciliada en el cantón Pastaza de la Provincia de Pastaza, opera desde enero de 1988. Actualmente es una entidad controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante resolución No- SBS-INIF-2002-0245 de 9 de abril de 2002.

Debido a la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza “**CACPE PASTAZA**” **Ltda. Agencia Shell**, se determinó las siguientes debilidades:

- a) La inexistencia de normativas, procedimientos, métodos y políticas en el cumplimiento interno al igual que el nivel estratégico y operativo en los procesos como son la falta de elaboración de planes estratégico, plan operativo anual y presupuestos que no permiten controlar los ingresos y gastos en forma técnica y adecuada
- b) La falta de un manual del personal que controle el desempeño de las actividades de los empleados y la inadecuada selección de los mismos de acuerdo a sus perfiles y competencias.
- c) La falta de aplicación de una evaluación periódica que permita medir el desempeño laboral del personal en la institución.
- d) No utilizan indicadores capaces de evaluar la satisfacción de los clientes en relación al servicio ofertado.
- e) Desconocimiento por parte de los directivos de la Agencia sobre administración de recursos humanos, financiera, gestión crediticia, planificación, organización,

dirección y control, lo que ha limitado el desarrollo y crecimiento organizacional de la Agencia.

1.1.1 Formulación del Problema de Investigación

¿En qué medida contribuye la realización de una Auditoría de Gestión en “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell del cantón Mera, Provincia de Pastaza, en el período 2013; para el mejoramiento de los procesos administrativos?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Auditoría.

Área: Auditoría de Gestión.

Aspecto: Auditoría de Gestión a la “CACPE PASTAZA” Ltda. Agencia Shell,

Temporal: Año 2013

Espacial: “CACPE PASTAZA” Ltda., cantón Mera, Provincia de Pastaza, Parroquia Shell.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Desarrollar una auditoría de gestión en “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell” del Cantón Mera, Provincia de Pastaza, en el período 2013, que aporte con recomendaciones las mismas que ayuden a solucionar con efectividad, eficiencia y eficacia las fallas en los procesos administrativos.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Desarrollar el marco teórico referencial de la Auditoría de Gestión a “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell”, para fundamentar los conceptos involucrados en las variables de investigación.
2. Aplicar una Auditoría de Gestión, utilizando las fases, que se adapten a las necesidades y requerimientos de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell”, para precisar su nivel de efectividad, eficiencia y eficacia.
3. Emitir un informe de auditoría, que conlleve al correcto desarrollo de las actividades y mejoras del proceso administrativo para el buen funcionamiento y toma de decisiones de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell”.

El estudio efectuado en torno a la realización de una Auditoría de Gestión para mejorar la gestión de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell”, tiene como utilidad y justificación permitir a la misma el reconocimiento de sus debilidades competitivas, establecer riesgos potenciales a los cuales se enfrentan la administración, buscando conocer, valorar, establecer y corregir falencias en la misma, y al mismo tiempo utilizar técnicas o herramientas de Auditoría de Gestión que contribuyan a la toma de decisiones y adopción de criterios adecuados que se transformarán en oportunidades, las mismas que bien encaminadas conduzcan al desarrollo, fortalecimiento y estabilidad empresarial.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación justifica su importancia práctica y funcional en el ámbito local, regional y porque no decir a nivel nacional, ya que los resultados obtenidos contribuirán para el desarrollo de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell”, como para aquellas que se encuentren con los mismos problemas, o en su misma situación debido a que se puede considerar como

una solución la realización de una Auditoría de Gestión, para que le permita alcanzar sus metas y objetivos planteados, basándose en una rentabilidad estable.

Al finalizar la investigación se busca obtener como resultado el informe de auditoría, el mismo que permitirá medir el grado de eficiencia, eficacia, economía, seguridad y confiabilidad de la gestión financiera, con el objeto de salvaguardar los activos, la fidelidad del proceso de información y registros, logrando así encontrar soluciones concretas a las debilidades y problemas que pueda presentar la Agencia.

Se elaborará mediante métodos científicos que permitan brindar información susceptible de verificaciones y con bases incuestionables, de esta manera ponemos a disposición de las personas interesadas en esta realidad y todas aquellas interesadas en el tema.

No obstante esta investigación posee gran relevancia con respecto al ámbito académico ya que además de poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias, también nos permitirá obtener el título profesional de Licenciados en Contabilidad y Auditoría, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

El tiempo de vigencia que tenga la ejecución y puesta en marcha de la Auditoría de Gestión dependerá exclusivamente del directorio de la Cooperativa en la cual se desarrollara la auditoría.

Los beneficiarios directos de la Auditoría de Gestión a ejecutarse serán directamente los Directivos y administradores, Inversionistas, Analistas financieros y todos aquellos que tengan relación con la empresa, por cualquier motivo, y necesiten de una información clara y auténtica sobre la misma.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Auditoría

(De La Peña, 2009, pág. 5) Afirma. “El vocablo de auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos. La palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común estar de una u otra forma vinculados a la empresa.

Clasificación de la Auditoría

Tabla 1: Clasificación de la Auditoría

a) Según la naturaleza del profesional	- Auditoría externa - Auditoría interna - Auditoría gubernativa
b) Según la clase de objetivos perseguidos	- Auditoría financiera o contable - Auditoría operativa
c) Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados	- Auditoría completa o convencional - Auditoría parcial o limitada
d) Según su obligatoriedad	- Auditoría obligatoria - Auditoría voluntaria
e) Según la técnica utilizada	- Auditoría por comprobantes - Auditoría por controles

Realizado por: Los autores

Fuente: (De La Peña, 2009, pág. 5)

a. Según la naturaleza del Profesional

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

b. Según los Objetivos Perseguidos:

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

c. Según el Alcance de los Procedimientos Aplicados o de la Amplitud del Trabajo:

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

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

d. En función de su Obligatoriedad

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

e. Según la Técnica Utilizada: si bien la auditoría moderna emplea conjuntamente ambos tipos de técnicas, en función de este punto de vista podemos distinguir entre:

- **Auditoría por comprobantes:** se denomina de esta manera a aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoría.
- **Auditoría por controles:** es una técnica de auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor. (Guitierrez, 2009)

2.1.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, (NAGAS)

La existencia de las normas de auditoría generalmente aceptadas (Generall y Accepted Auditing Standars, GAAS) es evidencia de que los auditores están muy interesados en el mantenimiento de una alta y uniforme calidad del trabajo de auditoría por parte de todos los contadores públicos independientes. Si cada contador público certificado posee un entrenamiento técnico adecuado y realiza auditorías con habilidad, cuidado y juicio profesional, el prestigio de la profesión aumentará y el público le atribuirá una

creciente importancia a la opinión de los auditores que acompaña los estados financieros.

a) Normas Generales

1. La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que tengan una capacitación técnica adecuada e idoneidad como auditores.
2. En todos los asuntos relacionados con la labor asignada, el auditor o los auditores deben mantener una actitud mental de independencia.
3. Debe ejercerse el debido cuidado profesional en la planeación y desempeño de la auditoría y en la preparación del informe.

b) Normas del Trabajo de Campo

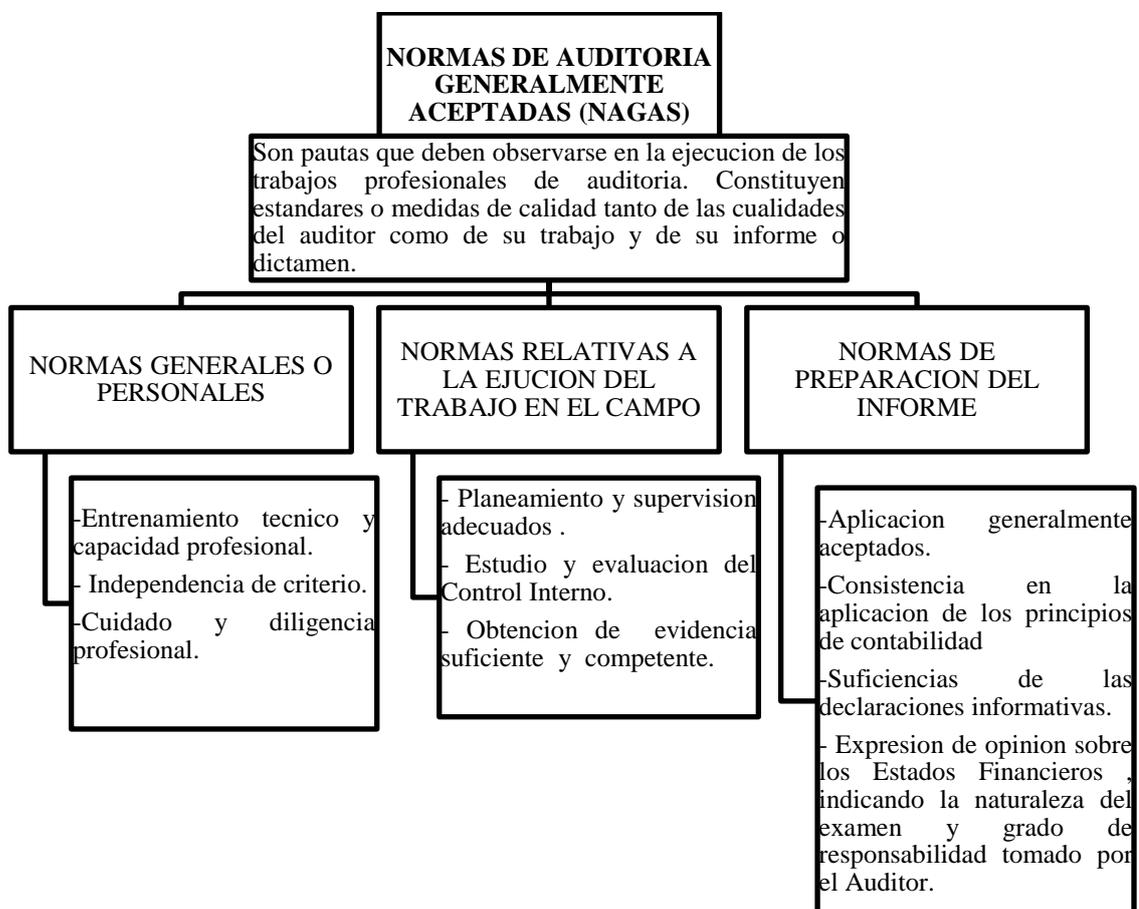
1. El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si existen, deben ser supervisados apropiadamente.
2. Para planear y determinar la naturaleza, periodicidad y medida de las pruebas que debe realizar, la auditoría debe obtener una comprensión suficiente del control interno.
3. Debe obtenerse suficiente evidencia competente o válida a través de la inspección, la observación las indagaciones y las confirmaciones para proporcionar una base razonable que permita dar una opinión relacionada con los estados financieros bajo auditoría.

c) Normas de los Informes

1. El informe debe establecer si los estados financieros han sido presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. El informe debe identificar aquellas circunstancias bajo las cuales dichos principios no han sido observados consistentemente en el período actual en relación con el período anterior.
3. Debe considerarse si las revelaciones informativas en los estados financieros son razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se especifique lo contrario.

4. El informe debe contener bien sea la expresión de una opinión relacionada con los estados financieros, tomados como un todo, o una declaración en el sentido de que no es posible expresar una opinión. Cuando no es posible expresar una opinión global, deben establecerse las razones para ello. En todos los casos en los cuales el nombre de un auditor está asociado con los estados financieros, el informe debe contener una indicación inequívoca clara de la clase de trabajo del auditor, si existe, y el grado de responsabilidad que está aceptando. (Whittington R, 2000, págs. 26 -27).

Gráfico 1: Normas de auditoría Generalmente aceptadas



Realizado por: Los autores

Fuente: (Téllez)

2.1.3 Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario,

el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.

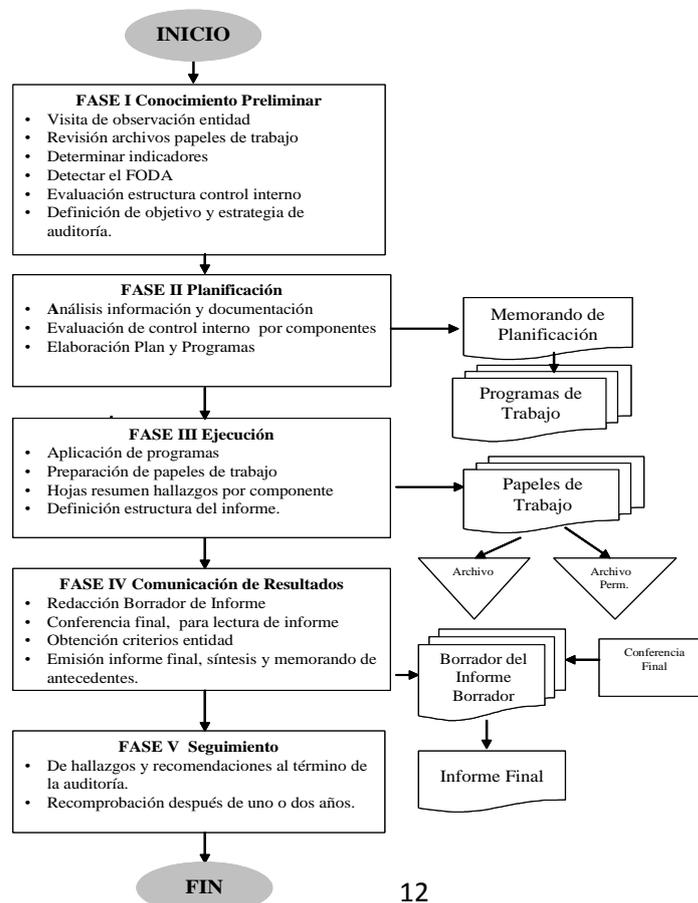
Objetivo

Constituirán objeto de la auditoría de gestión: el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas; la eficiencia, efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo; y, el cumplimiento de las atribuciones, objetivos y metas institucionales”. (Estado, 2002, pág. 9) (Estado, Manual de Auditoria de Gestión, 2003)

2.1.4 Fases de la Auditoría

(Estado, Manual de Auditoria de Gestión, 2003)

Grafico 2. Fases de la Auditoria



2.1.5 El Riesgo en Auditoría y la Evidencia

“Es el riesgo que resulta de que los estados contables contengan errores u omisiones significativos en su conjunto, no detectados o evitados por los sistemas de control de la entidad ni por el propio proceso de auditoría. En definitiva, es el riesgo de emitir un informe de auditoría inadecuado”. (De La Peña, 2009, pág. 42)

2.1.6 Composición del Riesgo en Auditoría

- **Riesgo Inherente:** Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control.
- **Riesgo de control:** Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores.
- **Riesgo de no detección:** Es el riesgo de que un error u omisión significativa existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría.

El Riesgo de Auditoría se determina a partir de la siguiente fórmula:

$$RA = RI \times RC \times RD$$

Siendo:

RA = Riesgo de Auditoría

RI = Riesgo Inherente

RC = Riesgo de Control

RD = Riesgo de Detección

Es decir, el Riesgo de Auditoría es el producto de los tres riesgos descritos. (De La Peña, 2009, págs. 43-45)

2.1.7 La Evidencia

“Es la convicción razonable, por parte de auditor, de que las cifras contables incluidas en las cuentas anuales son el resultado de los acontecimientos económicos que realmente han ocurrido durante el período de tiempo al que se refieren aquellas, y que se encuentran debidamente soportados por el sistema de información contable”. (De La Peña, 2009, págs. 52-53)

Tipos de Evidencia

Para limitar o reducir adecuadamente el riesgo de auditoría, los auditores reúnen una combinación de muchos tipos de evidencia de auditoría. Los tipos principales de evidencia de auditoría pueden resumirse de la siguiente manera:

1. Evidencia física
2. Declaraciones de terceros
3. Evidencia documentaria
4. Cálculos
5. Relaciones recíprocas o interrelaciones de información
6. Declaraciones o representaciones de clientes
7. Registros de contabilidad. (Whittington R, 2000, pág. 104)

2.1.8 Programas de Auditoría

Se llama programa de auditoría al conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Con una frecuencia semestral o anual (usualmente), la empresa determina cuantas auditorías va a llevar a cabo en ese periodo, que sistemas o partes de él se va a estudiar, las fechas y sus responsables. (Atehortua, 2005, pág. 157)

Características de los Programas

Según las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS); el auditor deberá desarrollar y documentar un programa de auditoría estableciendo la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para poner en marcha el plan global de auditoría. El programa de auditoría sirve como instrucciones para los

asistentes que participan en la auditoría y como un medio para controlar y registrar la ejecución apropiada del trabajo. El programa de auditoría puede contener también los objetivos de auditoría para cada área y un presupuesto de tiempo para las diferentes áreas o procedimientos de auditoría. En la preparación del programa de auditoría, el auditor debería considerar también las evaluaciones específicas de los riesgos inherentes y de control y el nivel de seguridad requerido a ser provisto por los procedimientos sustantivos. El auditor debería considerar también la oportunidad de las pruebas de controles y de los procedimientos sustantivos, la coordinación del apoyo esperado del gobierno regional, la disponibilidad de asistentes y la participación de otros auditores o expertos.

Tipos de Programas

Programa General.- Indica en forma muy concisa los procedimientos y técnicas a utilizar en una auditoría, de acuerdo con los objetivos que persigue.

Programa Detallado o Analítico.- Describe con minuciosidad los procedimientos y técnicas a utilizar. Su ventaja es que resulta fácil de entender y manejar por el personal desde su inicio, independientemente de cual sea su nivel.

Programa Estandarizado o Tipo.- Indica procedimientos y técnicas aplicables a diversas organizaciones y entidades (a sus funciones y operaciones), originadas por coincidir ya sea por su estructura administrativa, giro, pertenencia al mismo grupo, o bien por ser clientes de la misma firma profesional de auditoría o consultoría.

Programa Específico.- Se diseña exclusivamente para una situación determinada e identificable, y requiere de capacidad creativa del auditor administrativo para elaborarlo y aplicarlo.

Programa Vertical.- Incluye los elementos ya indicados anteriormente, pero ordenados de manera vertical y descendente, de acuerdo con una secuencia.

Programa Horizontal.- Cuenta con los elementos estructurales de cualquier programa, solo que el tiempo lo indica de izquierda a derecha de forma horizontal. (Sotomayor, 2008)

2.1.9 Control Interno

“Es el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos adoptados por la gerencia de una entidad tendiente a:

- Proteger los activos
- Obtener información oportuna y confiable
- Lograr la eficiencia de las operaciones
- Lograr el cumplimiento de políticas establecidas.

Los controles internos como se puede apreciar no constituyen únicamente aquellas medidas que tienen relación directa con la contabilidad, pues las medidas de control pueden ser de tipo general o administrativo, contable, financiero y operativo”. (Freire, 2011, pág. 31)

Clases

Los controles internos están agrupados en dos categorías: administrativos y contables.

Controles Administrativos: Son procedimientos y métodos que se relacionan sobre todo con las operaciones de una empresa y las directivas, políticas e informes administrativos. El auditor interno se interesa por la razonabilidad de dichas políticas, relacionadas del costo de mantenerlas en comparación con los beneficios, y grado hasta el cual se están cumpliendo. El auditor interno recomendará que se modifiquen ciertos controles administrativos, se replacen o eliminen.

Controles Contables: Consiste en métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. A los auditores independientes les conciernen dichos controles para determinar el grado de confianza que pueden poner en ellos y respaldar la razonabilidad de las propiedades, plantas y equipos que aparecen en el balance general; determinando hasta qué grado deben realizar procedimientos de auditoría respecto a estos activos y cuentas relacionadas, y también determinar si se deben hacer algunas recomendaciones al cliente relativas a los controles en esta área. (Aguagallo, 2012, págs. 22-23)

2.1.10 Componentes

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración.

Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente a como los implementan las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo.

Los componentes del control interno son:

Ambiente de Control

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por la junta de directores.

Valoración de Riesgos

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

Información y Comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Monitoreo

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing (continuo), evaluaciones separadas (independientes) o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales

realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias el control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y a la junta solamente los asuntos serios. (Mantilla, 2009, págs. 69-70)

2.1.11 Técnicas de Auditoría

(Blanco, 2012, pág. 324) Afirma. “Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para obtener la evidencia que le permita emitir su opinión profesional”.

Clasificación de las Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoría, pueden ser clasificadas de acuerdo a la acción a efectuar, así básicamente diremos que estas acciones son:

- Acción ocular
- Acción verbal
- Acción escrita
- Acción de revisión
- Acción combinada

Técnicas Oculares

- Comparación
- Observación
- Revisión selectiva
- Rastreo

Comparación.- Es una técnica que podemos definir como la “observación de similitud o diferencia de dos conceptos”. En nuestro campo profesional se aplica esta técnica, por ejemplo, al establecer el cuadro de registro auxiliares y mayores contables, los saldos de bancos (libros) con saldos e estados de cuenta bancarios; comprobantes de ingresos o gastos con los documentos de soporte aplicables.

Observación.- Se considera como la técnica básica más general utilización por parte del auditor, por medio de ella se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente relacionadas con la forma de realización de las operaciones, dándose cuenta personalmente de modo abierto sobre hechos, transacciones, activos y valores de la entidad, ejemplo: observación de toma física de inventarios, procesamiento de transacciones, manejo de claves de seguridad en los sistemas, niveles de seguridad para protección de activos.

Revisión Selectiva.- Que consiste en hojear o pasar revista, es el examen rápido con fines de separar mentalmente las transacciones que no son típicas o normales. Ejemplo: un cargo en la cuenta caja de una fuente que no sea registro de ingresos de caja. La existencia de un número mayor de débitos (12) en el año a una cuenta de arriendos mensuales, saldos de cuentas con signos contrarios a su naturaleza; etc.

Rastreo.- Consiste en seguir una transacción o grupo de transacciones de un punto a otro dentro del proceso contable para determinar su registro correcto. Ejemplo: rastrear una operación de desembolso desde su autorización, su ejecución, registro en el diario Mayor, etc.

Técnica Verbal (Indagación o investigación).- Consiste en averiguar o requerir información sobre un hecho. Se puede definirla como obtener información verbal de los funcionarios y empleados de la empresa, a través de averiguaciones y conversaciones. Este tipo de investigación puede ser formal e informal según la manera como se realice los recursos que se aplique en ella.

Técnica Escrita

- Análisis
- Confirmación, certificaciones
- Conciliación

Análisis.- Se puede definir como separar en elementos o partes un todo. Consiste en la clasificación o agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta determinada, de tal forma de lograr unidades homogéneas y significativas.

Conciliación.- Significa poner de acuerdo, es decir, hacer que concuerden dos conjuntos de cifras relacionadas, separadas, ejemplo: bancos, mayores con auxiliares.

Confirmación.- Esta técnica consiste en cerciorarse de la autenticidad de los activos, operaciones, saldos etc. mediante la afirmación escrita de una persona o entidad independiente de la empresa examinada, que se encuentra en condiciones de informar de una manera válida sobre la operación o transacción consultada.

Técnica de Revisión:

- Comprobación
- Computación
- Examen
- Totalización
- Verificación

Comprobación.- Consiste en cotejar, examinar fundamentando la evidencia que apoya a una transacción u operación o la verificación de un asiento demostrando autenticidad y legalidad.

Computación.- Consiste en verificar la exactitud matemática de las operaciones o efectuar cálculos.

Examen.- Consiste en investigar, inspeccionar o comprobar la exactitud mediante métodos adecuados y según normas aceptadas. Ejemplo: examinar una factura cancelada para cerciorarse de precios, cálculos, impuestos, totales, autorización, entre otros.

Totalización.- Acción de sumar, verificar la exactitud de los subtotales y totales verticales u horizontales.

Verificación.- Consiste en probar la veracidad o exactitud de un hecho, ejemplo: verificar la aplicación práctica de las políticas y procedimientos de control establecidos por la gerencia.

Inspección.- Examen físico de bienes, valores o documentos con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad. (Freire, 2011, págs. 37-41)

2.1.12 Papeles de Trabajo

(De La Peña, 2009, pág. 65) Afirma. “Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos donde constan las tareas realizadas, los elementos de juicio obtenidos y las conclusiones a las que llegó el auditor”.

Función

(De La Peña, 2009, pág. 65) Afirma. “Su función es la de ayudar al auditor a planificar y ejecutar una auditoría y, posteriormente, facilitar su revisión, supervisión ya que en ellos se encuentra a evidencia obtenida por el auditor en el desarrollo de su trabajo”.

Objetivos

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- Facilitar la preparación del informe de Auditoría y revisoría fiscal.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de Auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de Auditoría aplicados.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes. (Estupiñan, 2004, pág. 37)

Clasificación

En función de la fuente de la que procedan, los papeles de trabajo se pueden clasificar en tres tipos:

- Papeles preparados por la propia entidad auditada: están formados por toda la documentación que la empresa pone al servicio del auditor para que éste pueda desarrollar su trabajo (estados financieros, documentos contables, escrituras, actas, contratos, facturas, albaranes, etc.)

- Confirmaciones de terceros: se trata de documentos preparados bien por la propia entidad auditada o por el auditor, en el que se solicita a un tercero, que mantiene una relación económica con la empresa (clientes, proveedores, entidades financieras, etc.), que confirmen los saldos que aparecen en la contabilidad de la misma, o bien se solicita a diversos profesionales con los que dicha empresa mantiene contratos de prestaciones de servicios (abogados, asesores, etc.) que confirmen los posibles riesgos existentes a una fecha determinada.
- Papeles preparados por el propio auditor: se trata de documentación elaborada por el propio auditor a lo largo del trabajo: cuestionarios, programas, descripciones, hojas de trabajo en las que se detallan transacciones, cálculos, pruebas, conclusiones obtenidas y ajustes o reclasificaciones propuestos. (De La Peña, 2009, pág. 66)

2.1.13 Indicadores

“Son un elemento estratégico en el proceso para evaluar la forma en que se gestiona una organización, ya que permiten ordenar las acciones con base en los resultados que se pretende alcanzar. Con ello proporciona el marco de referencia que definirá la jerarquía de los aspectos por auditar, establecen las prioridades de las acciones por analizar y precisan el valor de cifras y comportamientos que se obtengan”. (Franklin, Auditoria Administrativa Evaluacion y Diagnóstico Empresarial, 2013)

Características que Debe Reunir un Indicador

Para que los indicadores sean efectivos tienen que incorporar las siguientes características.

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
- Susceptible de Medición.
- Conducir fácilmente la información de una parte a otra.
- Altamente discriminativo.
- Verificable.
- Libre de sesgo estadístico o personal.
- Aceptado por la organización.
- Justificable con relación a su costo-beneficio.

- Fácil de interpretar.
- Que pueda utilizarse con otros indicadores.
- Precisión matemática en los indicadores cuantitativos.
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos.

(Franklin, Auditoria Administrativa Evaluacion y Diagnóstico Empresarial, 2013)

Aspectos que se Deben Considerar en la Formulación de los Indicadores

1. Definir el objetivo que se pretende alcanzar.
2. Al momento de formularlos, el personal normativo y operativo debe considerar acciones para llevar a cabo su instrumentación y tomar en cuenta los factores que faciliten su operación.
3. Deberán enfocarse preferentemente hacia la medición de resultados y no hacia la descripción de procesos o actividades intermedias.
4. Se acordarán mediante un proceso participativo en el que las personas que intervienen sean tanto sujetos como objetos de evaluación, a fin de mejorar de manera conjunta la gestión de la organización.
5. Se formulan mediante el método deductivo, se implementan por el método inductivo y se validan estableciendo estándares de comportamiento sobre las partes del proceso que se miden.
6. Es recomendable designar a un encargado responsable de validarlos, verificarlos así como de aplicar acciones inmediatas para evitar una desviación negativa, además de que deberá preparar el concentrado de información de los mismos.

(Franklin, Auditoria Administrativa Evaluacion y Diagnóstico Empresarial, 2013)

Dimensiones que se Deben evaluar por Medio de Indicadores

Para que los indicadores puedan evaluar la dimensión de las acciones deben posibilitar la medición de:

Impacto

- Mide el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Cuantifica valores y efectos en clientes.
- Gradúa el desempeño de los procesos.

Cobertura

- Informa sobre el alcance de las acciones

Eficiencia

- Calcula costos unitarios y de productividad
- Cuantifica la optimización de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para obtener productos y servicios al menor costo y en el menor tiempo posible.

Calidad

- Evalúa el grado en que los productos y servicios satisfacen las necesidades y cumplen con las expectativas de los clientes.
- Cuantifica la satisfacción del cliente. (Franklin, 2013, págs. 144-146)

2.1.14 Indicadores Financieros

“Los indicadores que aquí se incorporan son los que tradicionalmente emplean las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos obtenidos durante una auditoría, los cuales sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos. Está claro que su adecuada utilización se subordina al correcto conocimiento de su significado y alcance.” (Franklin, 2013, pág. 153)

Los mismos que podemos clasificarlos de la siguiente manera:

- Razones de liquidez
- Razones de actividad, eficiencia o rotación
- Razones de endeudamiento
- Razones de rentabilidad

Razones de liquidez

“A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la empresa para responder por las obligaciones contraídas a corto plazo; esto quiere decir, que se puede establecer la facilidad o dificultad de la empresa, compañía u organización, para

cubrir sus pasivos de corto plazo, con la conversión en efectivo de sus activos, de igual forma los corrientes a corto plazo.” (Baena, 2010, pág. 125)

Tabla 2: Razones de liquidez

Razón corriente = Activo corriente / Pasivo corriente
Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente
Prueba acida = Activo corriente – Inventarios / Pasivo corriente

Realizado por: Los autores

Fuente: Estupiñán R. y Estupiñán O., 2006, p. 300

Razones de Actividad, Eficiencia o Rotación

“Las razones o indicadores de actividad también, llamados de rotación o eficiencia, miden la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos para el desarrollo de las actividades de constitución, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos.” (Baena, 2010, pág. 137)

Tabla 3: Razones de Actividad

Cobertura de intereses = Utilidad operacional / Intereses pagados
Rotación de cartera = Ventas a crédito netas / Promedio 2 años CxC. Clientes
Números de días en la cobranza = 365/ Razón de rotación de cartera
Rotación de inventarios = Costo de ventas a crédito netas / Promedio de inventario
Números de días de stock en inventarios = 365 / Razón de rotación de inventarios

Fuente: (Estupiñán R. y., 2006, págs. 300-301)

Realizado por: Los autores

Razones de Endeudamiento

“El endeudamiento en una empresa corresponde el porcentaje de fondos totales que han sido proporcionados, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Se debe tener claro que el endeudamiento es un problema de flujo de tesorería y que el riesgo de endeudarse consiste en la habilidad que tenga o no la administración para generar los fondos necesarios y suficientes para el pago de sus obligaciones, a medida que se van venciendo.” (Baena, 2010, pág. 163)

Tabla 4: Razones de Endeudamiento

Apalancamiento total = Pasivo total / Patrimonio
Apalancamiento a corto plazo = Pasivo corriente / Patrimonio
Apalancamiento financiero = Obligaciones financieras totales / Patrimonio
Concentración de endeudamiento C. Plazo = Pasivo corriente/ Pasivo total x100
Nivel de endeudamiento = Total pasivo / Total activo x100

Fuente: Estupiñán R. y Estupiñán O., 2006, p. 301

Realizado por: Los autores

Razones de Rentabilidad

“La rentabilidad es el rendimiento valorado en unidades monetarias (\$) que la empresa obtiene a partir de la inversión de sus recursos. Es decir, es la utilidad de un determinado periodo, expresado como un porcentaje de las ventas o de los ingresos de operación, de los activos de su capital.” (Baena, 2010, pág. 181)

Tabla 5: Razones de Rentabilidad

Margen bruto de utilidad = Utilidad bruta / Ventas netas x100
Rendimiento del patrimonio = Utilidad neta / Patrimonio x100
Margen operacional = Utilidad operacional / Ingresos operacionales x100
Margen neto = Utilidad neta / Ingresos operacionales

Fuente: (Estupiñan R. y., 2006, pág. 301)

Realizado por: Los autores

2.1.15 Indicadores de Gestión

“El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y su propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones.

Para estar en posibilidad de obtener mayor y mejor información a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos (éstos son los que otorgan su razón de ser a la organización), así como cuantitativos (los que traducen en hechos el objetivo de ésta)”. (Franklin, 2013)

2.1.16 Ejecución de la Auditoría de Gestión

Incluye el examen que se realiza con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logra los objetivos previstos por la compañía. Tendría el siguiente alcance:

- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Comprobar la confiabilidad de la información que se toma de base para el cálculo de los indicadores de gestión.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos importantes.

- Evaluar la estructura organizacional.

2.1.17 Hallazgos de Auditoría

“Se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría, debiendo ser estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa, efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada. El desarrollo de los hallazgos constituye una labor importante en el proceso de obtención de evidencias para respaldar el informe de Auditoría Integral.” (Alvin A. Arens, 2007)”.

Atributos del Hallazgo

Desarrollar en forma completa todos los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto, el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesionales para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

Condición: Se representa a través de la situación encontrada en el momento de ejecutar el proceso de auditoría. La condición refleja el grado en que se están logrando o no los criterios. En la condición no se identifica el hallazgo: solamente se describe la forma como se están haciendo realmente las cosas o si se están haciendo bien, regular o mal.

Criterio: Está dado por las normas o instrumentos con que el auditor mide o evalúa la condición hallada. Entre los criterios más usados están las leyes, los reglamentos, los objetivos, las políticas, el sentido común, la experiencia del auditor y las opiniones independientes de expertos. El criterio indica cómo se deben hacer las cosas.

Causa: Es el origen de las condiciones halladas durante el desarrollo de la auditoría; o los motivos por los cuales no se han cumplido los objetivos establecidos por la administración.

Efecto: Es esencialmente la diferencia entre la condición y el criterio. Se cuantifica en dinero o en otra unidad de medida para persuadir a la gerencia de la necesidad de tomar correctivos inmediatos o a corto plazo dirigidos a disminuir los desfases entre la condición y el criterio, o, por lo menos, el impacto de los mismos.

Conclusiones: Son los juicios que emite el auditor y que se basan en los hallazgos; surgen luego de evaluar los correspondientes atributos y los comentarios de la entidad. Las conclusiones no deben presentarse como un listado de problemas; más bien como evidencias suficientes para que la gerencia vea la necesidad de apresurarse a tomar las medidas correctivas con la debida oportunidad. Se debe utilizar un enfoque que cause impacto en la gerencia; para ello se acostumbra a resumir los problemas haciendo énfasis en aspectos económicos, cuantificándolos y mostrando las posibles consecuencias.

Recomendaciones: Son las sugerencias del auditor sobre los distintos problemas identificados para que sean corregidos oportunamente, para asegurar una gestión de éxito. Las recomendaciones deben reflejar el conocimiento y experiencia del auditor sobre la materia en términos de lo que debe hacerse para que la gerencia se sienta suficientemente asesorada en la toma de decisiones. (Mantilla, 2009)

2.1.18 Evidencias

Representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor. (Franklin, 2013, pág. 90)

Tipos de Evidencia.- Los tipos de evidencia son más amplios que los procedimientos y más reducidos que las normas.

Examen físico.- Es la inspección o conteo que hace el auditor de un activo tangible. A menudo, este tipo de evidencia está asociado con el inventario y el efectivo, pero también se aplica a la verificación de valores, documentos por cobrar y los activos fijos tangibles.

Confirmación.- Se refiere a la recepción de una respuesta oral o escrita de una tercera persona independiente para verificar la precisión de la información que ha solicitado el auditor.

Documentación.- Es el examen que hace el auditor de los documentos y registros del cliente para apoyar la información que es o debe ser incluida en los estados financieros.

Procedimientos Analíticos.- Se utilizan comparaciones y relaciones para determinar si los balances de cuenta u otros datos son razonables.

Interrogatorio al Cliente.- Es obtener información escrita o verbal del cliente en respuesta a las preguntas del auditor. Aunque se obtiene muchas evidencias del cliente a través de interrogatorios, por lo general, estas no pueden considerarse concluyentes porque no provienen de una fuente independiente y pueden estar sesgadas a favor del cliente.

Re desempeño.- Implica verificar de nuevo una muestra de los cálculos y transferencias de información que hace el cliente durante el periodo que se está auditando.

Observación.- Es el uso de los sentidos para evaluar ciertas actividades. En toda auditoría muchas oportunidades para utilizar la vista, oído, el tacto y el olfato para evaluar una amplia gama de cosas. (Guitierrez, 2009, págs. 5-6)

2.1.20 Índice

Todas las cédulas deben contener un índice; cada auditor puede utilizar el que le sea más práctico, considerando la convivencia de que todos los trabajos que realice y personal que participe en la revisión lo hagan de manera uniforme. (Quevedo, Auditoría de Estados Fiancieros , 2005, pág. 18)

Los principales sistemas de indexación utilizados en Auditoría son los siguientes:

Índice Numérico Alfabético: Se le asigna una letra mayúscula a las cuentas de Activo y dobles letras mayúsculas a las cuentas de Pasivo y Capital. Las cuentas de Resultado llevarían números arábigos ascendentes.

Índice Alfabético Doble: A las cédulas sumarias se les asigna una letra mayúscula, y a las cédulas analíticas dos letras mayúsculas.

Índice Alfabético Doble Numérico: Es una combinación de los sistemas Numérico Alfabético y Alfabético Doble. Pues se le asigna una letra mayúscula a las cédulas sumarias de Activo y doble letra mayúscula a las sumarias de Pasivo y Capital. Las cédulas analíticas se indexan con la letra o letras de la respectiva sumaria y un número arábigo progresivo. Las cuentas de Resultados se indexan con números arábigos en

múltiplos de 10 en forma ascendente. Este es el sistema de mayor utilización por la facilidad de su uso y su popularidad a nivel nacional e internacional.

Índice Numérico: A las cédulas sumarias de Activo, Pasivo, Capital y Resultados se le asignan números arábigos progresivos y las cédulas analíticas números fraccionarios. En Colombia resulta muy apropiado usar como índice numérico el código asignado a las cuentas por el Plan Único de Cuentas PUC

Índice Decimal: A las cédulas sumarias de Activo, Pasivo, Capital y Resultados se le asignan números arábigos en múltiplos de 1000 y a las cédulas analíticas números arábigos dependientes de los de las sumarias en múltiplos de 100.

Índice del Plan Único de Cuentas: Este método consiste en asignar como índice el código correspondiente a las clases, grupos, cuentas y subcuentas del Plan Único de Cuentas. El índice de las hojas de trabajo tendría un dígito: Activo 1; Pasivo 2; Patrimonio 3; Ingresos 4; Gastos 5; Costo de Ventas 6 y Costos de Producción o de Operación 7. El índice de las cédulas sumarias tendría dos dígitos: Disponible 11; Inversiones 12; Deudores 13 etc. El índice de las cédulas analíticas puede tener de 4 a 6 dígitos: Caja 110505, Bancos 111005, Inversiones en Acciones 120505 etc. Este sistema tiene la ventaja de no necesitar un documento que explique el significado del índice por ser suficientemente conocido por todos, pero tiene la gran desventaja de usar índices con demasiados dígitos en los niveles de cédulas analíticas y subanalíticas lo que dificulta hacer las referencias cruzadas. Recuperado de: (<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse128.html>) el 18 de marzo del 2015.

2.1.21 Informe

El informe es el documento que señala los hallazgos del auditor, así como las conclusiones y recomendaciones generadas en relación con los objetivos propuestos para el examen que se trate. (Franklin, 2007, pág. 623)

Tipos de informe

La variedad de alternativas para presentar los informes depende del destino y propósito que se le quiera dar, amén del impacto que se busca con su representación. En función de estos criterios, los informes más representativos son:

Informe General

Responsable.- Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.

Introducción.- Breve descripción de la causa de auditoría por la que surgió la necesidad de aplicar la auditoría, los mecanismos de coordinación y participación empleados para su desarrollo, duración de la revisión, así como el propósito y explicación general de su contenido.

Antecedentes.- Exposición de la génesis de la organización, es decir, los cambios, sucesos y vicisitudes de mayor relevancia que ha afrontado en forma total o parcial y que influyeron en la decisión de implementar la auditoría.

Técnicas Empleadas.- Instrumentos y métodos utilizados para la obtención de resultados en función del objetivo.

Diagnostico.- Definición de las causas y consecuencias del estudio, mismas que justifican los cambios o modificaciones posibles.

Propuesta.- presentación de alternativas de acción, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios y resultados esperados.

Estrategia de Implantación.- Esclarecimiento de los pasos o etapas previstos para instrumentar los resultados.

Seguimiento.- Determinación de los mecanismos de información, control y evaluación para garantizar el cumplimiento de los criterios propuestos.

Conclusiones y Recomendaciones.- Concentrado de los logros obtenidos, problemas detectados, soluciones instrumentadas y pautas sugeridas para la consecución real de las propuestas.

Apéndices o Anexos.- Gráficos, cuadros y demás instrumentos de análisis administrativo que se consideren elementos auxiliares para la presentación y fundamentación del estudio.

Informe Ejecutivo

- **Responsable.-** Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.
- **Periodo de Revisión.-** Tiempo que comprendió el examen.
- **Objetivos.-** Propósitos que se pretenden obtener con la auditoría.
- **Alcance.-** Profundidad con la que se examinó la organización.
- **Metodología.-** Explicación de las técnicas y procedimientos utilizados para captar y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría.

- **Síntesis.-** Relación de los resultados alcanzados y logros obtenidos con los recursos asignados.
- **Conclusiones.-** Concentrado de aspectos prioritarios, acciones llevadas a cabo propuestos de actuación.

Informe de Aspectos Relevantes.-

Documento que se integra adoptando un criterio de selectividad para analizar los aspectos que reflejan obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas durante el examen de la organización. (Franklin, 2013, págs. 117-118)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo, se definen como el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos (tendencia a la auditoría cero papeles) 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.

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.

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.

Marcas de Auditoría

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

(Estado, Manual de Auditoria de Gestión, 2003)

Grafico 3. Marcas de Auditoria

✓	Ligado
✕	Comparado
*	Observado
∧	Rastreado
>	Indagado
∩	Analizado
↕	Conciliado
∪	Circularizado
⊖	Sin respuesta
⊕	Confirmaciones, respuesta afirmativa
⊖	Confirmaciones, respuesta negativa
∠	Comprobado
∑	Cálculos
⊗	Inspeccionado
⊙ Nº	Notas explicativas

Realizado por: Los autores

Fuente: (Estado, Manual de Auditoria de Gestión, 2003)

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

Archivo Corriente: Son todos los documentos, cédulas y papeles de trabajo que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo.

Archivo Permanente: Son todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa.

Error: Declaración errada u omisión de cifras o de revelaciones en los estados financieros.

Evidencias: Conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustentadas la conclusiones del auditor.

Flujogramas: es la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema.

Fraude: Se relaciona con actos intencionales que ocasionan declaraciones erradas en los estados financieros.

Gestión: Es un proceso mediante el cual se asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos.

Hallazgo: Es cualquier situación irregular encontrada durante el desarrollo de la auditoría, se describe brevemente y en forma objetiva.

Indicadores: Son los cocientes que permiten analizar rendimientos.

Índices: Permite identificar cada uno de los papeles de trabajo elaborados por el auditor.

Marcas: Son símbolos o signos que se utilizan en el ejercicio de la auditoría.

Muestreo: determinar una muestra representativa que permita concluir sobre los hallazgos obtenidos en el universo de operaciones.

NAGAS: Son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría.

Papeles de trabajo: conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante el curso de la auditoría.

Programa de Auditoría: Esquema detallado del trabajo por realizar y los procedimientos a emplearse.

Riesgo: Es la incertidumbre que “importa” porque incide en nuestras decisiones.

(Estado, Manual de Auditoría de Gestión, 2003)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

Con el desarrollo de una auditoría de gestión en “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell” del Cantón Mera, Provincia de Pastaza, en el período 2013, se presentarán recomendaciones para mejorarlos procesos administrativos mediante el conocimiento de los niveles de efectividad, eficiencia y eficacia las fallas en los procesos.

3.1.2 Hipótesis Específicas

1. Con la definición del marco teórico se presentaran los conceptos que permitirán el desarrollo del marco propositivo de la auditoría de gestión de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell”.
2. Con la aplicación de las fases de Auditoría de Gestión a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell”, se conocerán los niveles de efectividad, eficiencia y eficacia.
3. Con la emisión del informe de auditoría, se presentan conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar el proceso administrativo para el buen funcionamiento y toma de decisiones de “La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.; Agencia Shell”.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión.

3.2.1 Variable Dependiente

Procesos administrativos.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Tipos de estudios de investigación

Descriptiva

La investigación será de tipo descriptiva porque una vez que exista un estudio profundo de la problemática a investigarse, se podrá describir con fundamento de causa al componente estudiado

Documental

La investigación recurrirá a una información con los que se defenderá el proyecto que se está realizando, los mismos que serán analizados para establecer relaciones o diferencias respecto al problema de estudio.

3.3.2 Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación se desarrollará mediante la Investigación Cualitativa, ya que emplearemos diversas estrategias de recolección de datos. Algunos ejemplos de estrategias de recolección de datos que utilizaremos en la investigación cualitativa son las entrevistas individuales en profundidad, las entrevistas estructuradas y no estructuradas, los grupos de discusión, las narraciones, los análisis de contenido o documentales, la observación participante y la investigación de archivo.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El trabajo de investigación está integrado por 14 personas entre: directivos y funcionarios que prestan sus servicios a la cooperativa, de acuerdo a sus competencias. Las encuestas serán aplicadas al 100% de la población durante el periodo del 2013.

Tabla 6: Población y muestra

Estratificación de la muestra	Número de personas
Personal Directivo	2
Personal Operativo	12
Total	14

Realizado por: Los autores

Fuente: CACPE Pastaza Agencia Shell

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1 Métodos

Método Inductivo

El método inductivo permite intervenir en la gestión de la Unidad de Riesgos con el fin de conseguir el objetivo deseado para que el presente trabajo de investigación aporte en el mejoramiento de la gestión de la cooperativa.

Método Deductivo

El método deductivo se emplea como prueba experimental de la idea formulada a defender después de la recolección de datos, para ello se realizará un análisis de los movimientos económicos de la empresa para observar su situación inicial que nos conduzca a hacer un análisis de lo general a lo particular.

3.5.2 Técnicas

Descriptivo o Narrativo

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

3.5.3 Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los directivos y funcionarios responsables, de las distintas áreas de la cooperativa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario.

3.5.4 Entrevistas

En las entrevistas, se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria.

Este método es más técnico y remediable para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 METODOLOGÍA

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA; AGENCIA SHELL UBICADO EN LA PROVINCIA DE PASTAZA, CANTON MERA, PARROQUIA SHELL DURANTE EL AÑO 2013”.

4.2 PROPUESTA

ARCHIVO N°01

PERMANENTE

4.2.1 Archivo Permanente

CLIENTE: CACPE “PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA CIA. LTDA”, AGENCIA SHELL

DIRECCIÓN: Av. Padre Luis Jácome Parroquia Shell, Cantón Mera

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: Al 31 de diciembre del 2013.





ÍNDICE DEL EXPEDIENTE PERMANENTE DE AUDTORÍA	AP.
INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO	AP10.
Aspectos Generales de la Cooperativa	APG
PRODUCTOS FINANCIEROS	AP11.
Información del Personal	IP
Estados Financieros	EF
CONTRATOS Y LEYES	AP20.
Préstamo cooperativos y base legal	AP21.
MARCAS Y REFERENCIAS	AP30.
Hoja de referencias	AP31.
Hoja de marcas	AP32.
PROGRAMA DE AUDITORÍA	AP40.
Programa general de auditoría	AP41.

INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO

Reseña histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza “**CACPE PASTAZA**” **Ltda.**, nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera y mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como “Pequeños Industriales del Puyo”, domiciliada en el cantón Pastaza de la Provincia del Pastaza, opera desde enero de 1988. Actualmente es una entidad controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante resolución No- SBS-INIF-2002-0245 de 9 de abril de 2002.

La CACPE PASTAZA realiza sus operaciones bajo el concepto de democratización del capital, cada socio que haya suscrito los certificados de aportación está facultado a participar en las decisiones a través de las instancias directivas de la institución.

Las actividades de intermediación financiera las efectúa mediante la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro, plazo fijo; y, la prestación de servicios de crédito en su mercado de influencia de forma preferente, para atender las demandas de financiamiento, para actividades de consumo, producción, servicios, vivienda, microempresa.

La situación económica y estructural de la cooperativa, en sus inicios, en realidad era compleja; mucho más si se toma en cuenta que en el entorno financiero existían entidades financieras instaladas desde hace muchos años y con recursos económicos e infraestructura con los que resultaba más que imposible competir.

Basta saber que existían 2 cooperativas y cinco bancos para una población económicamente activa, que no pasaba de 20.000.

En 1.987 la cooperativa contaba con apenas 50 socios y con activos totales por un monto de S/.182.475 sucres, distribuidos de la siguiente manera:

En Ahorros	S/. 94.250
Cuotas de ingreso	“ 19.800
Certificados de Aportación	“ 57.000



Respecto de la actividad operativa, la captación de ahorros y el otorgamiento de los créditos se orientaron y se siguen orientando al sector de la Microempresa y al sector informal.

En todo el tiempo de vida, la cooperativa ha conseguido resultados positivos, consistentes y progresivos, que ha dado como consecuencia una solidez económica que nos ha permitido ser líderes en el sistema financiero provincial en los se incluyen no solo cooperativas si no también bancos que son considerados los más grandes del País.

Dentro de la convivencia en la colectividad la Cooperativa se ha constituido en ente activo dentro del quehacer cooperativo nacional y sus delegados han ocupado puestos de dirección en la cúpula del sistema cooperativo ecuatoriano.

Ha sido partícipe de la creación de algunas corporaciones que están coadyuvando al mejoramiento del sistema cooperativo desde diferentes ángulos, tal es el caso de CEDECOOP que realiza capacitación en todas las áreas, FINANCOOP que canaliza recursos del sistema y entrega créditos de liquidez.

En los organismos antes indicados la cooperativa tiene acciones que en su momento nos transformaba en el accionista mayoritario.

Es importante señalar, que en el proceso de fortalecimiento organizativo viene apoyando el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito WOCCU, entidad de Cooperación y la Fundación Suiza para el Desarrollo SWISSCONTACT, con las cuales la Cooperativa mantiene una estrecha alianza y le permite contar con asistencia técnica para el mejoramiento continuo de la organización y su gestión administrativa.

En el ámbito externo la CACPE PASTAZA ha merecido la invitación de organismos internacionales para que sus ejecutivos impartan charlas sobre las experiencias de éxito de nuestra cooperativa así:

En el año 2.000 fueron invitados a participar con una exposición de la experiencia de la cooperativa en microcrédito en el Hannover Alemania en el Evento “LA ALDEA EN EL SIGLO XXI – CULTIVOS, VALORES Y SUSTENTO”.

En el año 2.001 también fueron invitados a participar en el Seminario Regional en Arica Chile así mismo para exponer la experiencia exitosa de la CACPE PASTAZA



Entre las acciones de servicio social productivo, a más de la orientación del crédito hacia el sector de la microempresa y sector informal de la economía de Pastaza, la cooperativa ha emprendido actividades de servicio social colectivo así.

En el año 1999 se creó una tienda de víveres de primera necesidad, dicha tienda tenía el objeto de frenar la ola especulativa a través de la competencia con precios de costo, tal actitud hizo posible que se regularan los precios en todos los almacenes de expendio de productos de primera necesidad.

En el tiempo en que se creó el impuesto a la circulación de capitales la cooperativa absorbió dicho impuesto a favor de todos los socios que hacían los depósitos en la Cooperativa.

Continuamente se ha estado cumpliendo los requerimientos de la comunidad con pedidos de útiles escolares cobertura de medicinas, implementos deportivos y otros, para el presente año lectivo 2006-2007.

En el año 2002 se creó el crédito denominado “Credi alivio”, que tiene características especiales en lo que respecta a requisitos plazos y forma de cobro, dirigido de manera especial a los microempresarios, con el Ánimo de rescatarlos del crédito informal que nos les permite una desarrollo sostenido, naturalmente que no es fácil eliminar definitivamente ese tipo de créditos, pero creemos que se ha conseguido que poco a poco nuestros socios vayan transformándose en sujetos de crédito en el sistema financiero formal y lo que es más cada día vayan mejorando su situación socioeconómica .

En definitiva la CACPE PASTAZA durante estos 20 años ha demostrado ser una empresa de éxito porque ha conseguido un desarrollo continuo y sostenido, llegando a liderar el sistema financiero regional en el que no solamente se cuenta a las cooperativas de ahorro y crédito sino también algunos bancos que son considerados como los más grandes del país.

A parte de lo dicho y sin duda la CACPE PASTAZA ha influido en alguna medida al crecimiento significativo que ha tenido la provincia de Pastaza que es la sumatoria del esfuerzo de sus ciudadanos de los cuales más de 26.000 son nuestros socios.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	13/05/2015
Revisado por:	LGMCH	13/05/2015



AP11.2/2

Misión

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios a través de servicios financieros oportunos y de calidad, sustentados en una adecuada tecnología, con sólidos valores institucionales que permita el desarrollo social y económico de nuestros socios y de la comunidad.

Visión

En el año 2015 la CACPE PASTAZA fortalecerá su liderazgo y se mantendrá como la entidad financiera líder de la Región Amazónica y parte de la Sierra Central, a través de servicios financieros de calidad, fundamentados en prácticas honestas, transparentes y con altos niveles de responsabilidad social, buscando continuamente el desarrollo socioeconómico de los socios y de la comunidad.

Productos que ofrece:

- Captaciones
- Ahorros a la Vista
- Ahorro Futuro
- Depósitos a Plazo Fijo
- Certificados de Aportación
- Pólizas a Plazo Fijo
- Créditos de consumo
- Microcrédito
- Avances de Efectivo
- Microcrédito Acumulado Simple
- Microcrédito Acumulado Ampliado

CONTRATOS Y LEYES

Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., para desarrollo de sus actividades cuenta con un Estatuto donde emana las debidas disposiciones internas, elaboradas de forma escrita.

Base legal externa

- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Código de Comercio
- Código del Trabajo del Ecuador
- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, su Reglamento y Código.
- Ley de Seguridad Social
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Base legal interna

- Manual de crédito
- Reglamento interno
- Reglamento interno de trabajo

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	13/05/2015
Revisado por:	LGMCH	13/05/2015

REFERENCIAS

AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
CCI	Cuestionario de Control Interno
PGA	Programa General de Auditoría
RC	Rangos de Calificación para Cuestionarios de Control Interno
CAM	Cuestionario Análisis Misión
CAV	Cuestionario Análisis Visión
EG	Encuesta Gerente
EC	Encuesta Contadora
EJA	Encuesta Jefe Administrativo
NVP	Narrativa Visita Preliminar
NIA	Notificación Inicio de Auditoría
CR	Carta de Requerimientos
CCA	Carta Compromiso de Auditoría
MPP	Memorándum de Planificación Preliminar
PA	Propuesta de Auditoría
CAC	Cuestionario Ambiente de Control
CER	Cuestionario Evaluación
de Riesgos	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	13/05/2015
Revisado por:	LGMCH	13/05/2015

REFERENCIAS

CAT	Cuestionario Actividades de Control
CIC	Cuestionario Información y Comunicación
CMS	Cuestionario Supervisión y Monitoreo
PAG	Programa de Auditoría de Gestión
OT	Operaciones Tributarias
BS	Beneficios Sociales
LD	Legalidad de Documentos
PBNJ	Pérez Buenaño Nancy Janeth
ALFM	Arévalo Loja Franklin Miguel

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	13/05/2015
Revisado por:	LGMCH	13/05/2015

HOJA DE MARCAS

Tabla 7: Marcas

MARCA	CONCEPTO
√	Valor cotejado
≠	Diferencia
∑	Sumatoria
©	Cotejado con documentación
®	Valor no registrado
€	Cálculo correcto
>>	Pendiente de registro
*	Hallazgo
£	Cotejado con libros
@	Error en cálculo
¥	No reúne requisitos

Realizado por: Los Autores

Fuente: Equipo de investigación

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	15/05/2015
Revisado por:	LGMCH	15/05/2015

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013
OBJETIVOS:

- Obtener conocimiento general de las actividades efectuadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
- Establecer el Trabajo a realizarse dentro de la Auditoría de Gestión.
- Emitir un informe sobre la gestión institucional, de la Cooperativa basado en normativa vigente aplicable.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACIONES
PLANIFICACIÓN					
1	Presente la Propuesta de Auditoría	PA	ALFM PBNJ	13/05/2015	
2	Elabore el Memorándum de planificación preliminar	MPP	ALFM PBNJ	14/05/2015	
3	Presente la Carta compromiso de Auditoría	CCA	ALFM PBNJ	15/05/2015	
4	Solicite documentación por medio de la Carta de requerimientos	CR	ALFM PBNJ	18/05/2015	
5	Presente la notificación Inicio de auditoría	NIA	ALFM PBNJ	19/05/2015	
6	Visite las instalaciones de la Cooperativa	NVP	ALFM PBNJ	20/05/2015	
7	Elabore y aplique la encuesta al Gerente de la Cooperativa	EG	ALFM PBNJ	21/05/2015	
8	Elabore y aplique la encuesta al Jefe de Crédito de la Cooperativa	EC	ALFM PBNJ	21/05/2015	
9	Elabore y aplique la encuesta a la Jefa administrativo de la empresa	EJA	ALFM PBNJ	21/05/2015	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	14/05/2015
Revisado por:	LGMCH	14/05/2015

CACPE PASTAZA LTDA AGENCIA SHELL

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSER
10	Establezca los rangos de calificación para los cuestionarios de control interno	RC	ALFM PBNJ	22/05/15	
11	Evalúe el sistema de Control Interno en base al COSO I: - Ambiente de Control - Evaluación de Riesgos - Actividades de Control - Información y Comunicación - Supervisión y Monitoreo	CAC CER CAT CIC CMS	ALFM PBNJ	25/05/15	
EJECUCIÓN					
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
12	Elabore el programa de auditoría de gestión.	PA G	ALFM PBNJ	28/05/15	
13	Elabore la matriz de indicadores de gestión.	IG	ALFM PBNJ	29/05/15	
14	Elabore la hoja de hallazgos	HH	ALFM PBNJ	30/05/15	
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS					
15	Elabore el informe de Auditoría de Gestión	IAA	ALFM PBNJ	05/06/15	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	13/05/2015
Revisado por:	LGMCH	13/05/2015



ARCHIVO N°02
CORRIENTE

4.2.2 Archivo Corriente

CLIENTE: CACPE “PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA CIA. LTDA”.

DIRECCIÓN: Av. Padre Luis Jácome Parroquia Shell Cantón Mera

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: Al 31 de diciembre del 2013.



— CACPE —
PASTAZA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

FASE I: PLANIFICACIÓN

PROPUESTA DE AUDITORÍA

Puyo, 13 de mayo del 2015.

Doctor

Edgar Acuña

GERENTE GENERAL CACPE "PASTAZA LTDA"

Presente.-

De nuestra consideración:

Nos es grato presentar nuestra propuesta de **AUDITORÍA DE GESTIÓN "CACPE PASTAZA" AGENCIA SHELL**, período 2013.

Nuestra propuesta de servicios ha sido elaborada para dar respuesta a cada uno de sus requerimientos, tomando en cuenta el alcance de la Auditoría de Gestión, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la Cooperativa.

Le manifestamos nuestro compromiso personal de entregarles un proceso de auditoría eficiente y altamente coordinado de la manera más profesional y eficiente posible, construyendo una relación de confianza y de largo plazo. La naturaleza de nuestro trabajo es la ejecución de una auditoría de gestión con el fin de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad para el logro de los objetivos previstos por la Cooperativa determinando el nivel de confianza.

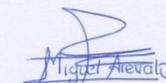
Desde ya, quedamos a su disposición para realizar la auditoría de Gestión que sirva de base para la toma de decisiones para la dirección de la Cooperativa.

Atentamente,



Nancy Pérez

JEFE DE AUDITORÍA



Franklin Arévalo

Franklin Arévalo

AUDITOR

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

1. ANTECEDENTES.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza “CACPE PASTAZA” Ltda., nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera y mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como “Pequeños Industriales del Puyo”, domiciliada en el cantón Pastaza de la Provincia del Pastaza, opera desde enero de 1988. Actualmente es una entidad controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante resolución No- SBS-INIF-2002-0245 de 9 de abril de 2002.

La CACPE PASTAZA realiza sus operaciones bajo el concepto de democratización del capital, cada socio que haya suscrito los certificados de aportación está facultado a participar en las decisiones a través de las instancias directivas de la institución.

Las actividades de intermediación financiera las efectúa mediante la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro, plazo fijo; y, la prestación de servicios de crédito en su mercado de influencia de forma preferente, para atender las demandas de financiamiento, para actividades de consumo, producción, servicios, vivienda, microempresa

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- a) Evaluar el sistema de control interno y emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.
- b) Medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión de la CACPE PASTAZA
- c) Verificar el cumplimiento de las normas contables, leyes tributarias, reglamentos y estatutos que regulan a la Cooperativa

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	14/05/2015
Revisado por:	LGMCH	14/05/2015

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría de Gestión a la Cooperativa CACPE PASTAZA, Agencia Shell se realiza para el año terminado el 31 de diciembre de 2013, con el fin de evaluar el grado de eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos previstos por la Cooperativa.

4. REQUERIMIENTOS DE AUDITORÍA

- Informe de Auditoría de Gestión

5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Razón social:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA
Ubicación:	Avenida Padre Luis Jácome - Shell
RUC:	1690012606001
Nombre Comercial:	CACPE PASTAZA AGENCIA SHELL
Clase de Contribuyente:	Contribuyente Especial
Actividad Económica Principal:	Actividades de Intermediación Monetaria Realizada por Cooperativas
Representante Legal:	Acuña Carrasco Edgar Maxtrancel
Teléfono:	032795075 / 032795637
Página web:	http://www.cacpepas.fin.ec/

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	14/05/2015
Revisado por:	LGMCH	13/05/2015

6. RECURSOS A UTILIZARSE

- **Talento Humano**

Tabla No.8: Talento humano

N°	CARGO	NOMBRE
1	Supervisor	Ing. Luis Merino
1	Jefe de Auditoría	Nancy Janeth Pérez
1	Auditora	Miguel Arévalo

Realizado por: Los Autores

Fuente: Equipo de investigación

- **Recurso Material**

Tabla 9: Recursos materiales

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
2	Resma de Papel Bond
2	Lápiz Portaminas
4	Lápiz Bicolor
2	Borrador
4	Carpetas
2	Cajas de clips
1	Perforadoras
4	Funda de Separadores de Hojas
1	Impresora
5	Cajas de Minas

Realizado por: Los Autores

Fuente: Equipo de investigación

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	14/05/2015
Revisado por:	LGMCH	14/05/2015

- **Recurso Tecnológico**

Tabla 10: Recursos Tecnológicos

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
2	Calculadoras
2	Computadora Portátil
1	Impresora
1	Flash Memory

Realizado por: Los Autores

Fuente: Equipo de investigación

7. TIEMPO EN EL CUAL SE DESARROLLA EL EXAMEN

La presente auditoría de gestión se efectuará en un periodo de 6 meses.

8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión en la CACPE PASTAZA, período 2013, se llevará a cabo de prescripciones legal y aplicables a la Cooperativa, normas internacionales de auditoría y normas de auditoría generalmente aceptadas, la misma que contendrá una evaluación del control interno, medición de la gestión, verificación de la confiabilidad, por medio de los procedimientos de auditoría necesarios.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	14/05/2015
Revisado por:	LGMCH	14/05/2015



MPP.5/5

9. OTROS ASPECTOS

El archivo permanente ha sido elaborado por nuestras visitas preliminares realizadas a la empresa y el mismo contiene toda la información básica y útil para la presente.

Atentamente,

Janeth Pérez
JEFE DE AUDITORÍA

Miguel Arévalo
AUDITOR

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	14/05/2015
Revisado por:	LGMCH	14/05/2015

CARTA COMPROMISO

Puyo, 15 de Mayo del 2015.

Señores.

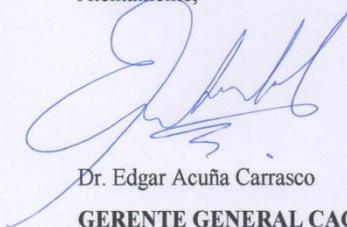
AUDITORES

Presente.-

De nuestra consideración:

Después de la visita preliminar que ha sido realizada a la CACPE PASTAZA, y posteriormente a la reunión llevada a cabo con el Gerente, se ha resuelto autorizar la realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa, por el periodo 2013, para conocimiento y a fin de iniciar el correspondiente trabajo, cumpla en notificar que la oferta profesional ha sido aceptada, por lo que solicitamos absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en su labor; esperando que nuestro personal les dé la mejor atención en beneficio de que la evaluación a realizarse nos dé los mejores resultados en beneficio de la Cooperativa

Atentamente,



Dr. Edgar Acuña Carrasco

GERENTE GENERAL CACPE PASTAZA

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	15/05/2015
Revisado por:	LGMCH	15/05/2015

CARTA DE REQUERIMIENTO

Riobamba, 18 de Mayo de 2015.

Dr.

Edgar Acuña Carrasco

GERENTE GENERAL “CACPE PASTAZA”

Presente.-

De nuestra consideración:

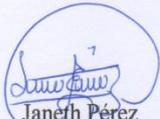
Por medio de la presente, nos dirigimos a usted para solicitarle se digne disponer a quién corresponda nos facilite la información necesaria para poder ejecutar nuestro trabajo de **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CACPE PASTAZA**, periodo 2013, de acuerdo a la naturaleza y limitación de los servicios que ofreceremos.

Como hemos dado a conocer previamente, nuestro trabajo a realizarse consta de la ejecución de una auditoría de Gestión, para lo cual se ha determinado que necesitaremos la siguiente información para su correspondiente verificación:

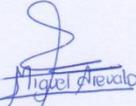
- Misión y visión de la empresa.
- Manuales y reglamentos.
- Base Legal.
- Nómina de personal.
- Organigrama estructural.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Revisión de documentos fuente período 2013.
- Listado de socios.
- Listado de deudores.
-

Esperando la cooperación del personal bajo su dirección, anticipamos nuestro agradecimiento, garantizando que la documentación facilitada será de absoluta confidencialidad.

Atentamente,



Janeth Pérez
JEFE DE AUDITORÍA



Miguel Arévalo

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	18/05/2015
Revisado por:	LGMCH	18/05/2015

NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA

OFICIO N° 001

Riobamba, 19 de Mayo del 2015.

Dr.

Edgar Acuña Carrasco

GERENTE GENERAL "CACPE PASTAZA"

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente tengo a bien comunicarle a usted que a partir de hoy 18 de mayo del 2015, se dará inicio a la auditoría de gestión correspondiente al período 2013, y del mismo modo solicitarle a usted y a sus colaboradores la debida colaboración para efectuar el presente trabajo.

Las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo la auditoría son las siguientes:

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión.

Período: 2013.

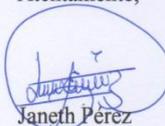
Objetivo General de la Auditoría: Realizar una auditoría de gestión para determinar la eficiencia, eficacia, economía de sus operaciones, en la "CACPE PASTAZA" del cantón Mera, Provincia de Pastaza, en el Período 2013.

Equipo de Trabajo: Para la ejecución de la presente Auditoría se ha conformado el siguiente equipo de trabajo:

SUPERVISOR	Ing. Luis Merino
JEFE DE AUDITORÍA	Srta. Janeth Pérez
AUDITOR	Sr. Miguel Arévalo

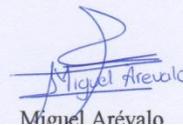
Por la atención prestada reiteramos nuestro agradecimiento.

Atentamente,



Janeth Pérez

JEFE DE AUDITORÍA



Miguel Arévalo

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	19/05/2015
Revisado por:	LGMCH	19/05/2015

“CACPE PASTAZA”
NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

La empresa “CACPE PASTAZA” es una Cooperativa que ofrece Actividades de intermediación monetaria permitidas por la Ley donde priman los préstamos otorgados a sus socios con una tasa de interés competitivos y a plazos razonables

El día miércoles 20 de mayo del 2015 se llevó a cabo la visita a la “CACPE PASTAZA” Agencia Shell la misma que se encuentra ubicada en la provincia de Pastaza, cantón Mera, parroquia Shell Avenida Alberto Zambrano; para lo cual nos pudimos reunir con el Gerente de la Cooperativa, el Dr. Edgar Acuña Carrasco quien nos dio a conocer las instalaciones, las mismas que son amplias y cada uno de sus departamentos se encuentran debidamente distribuidos.

Además nos supo manifestar que previamente en la Agencia no se ha efectuado una auditoría de gestión, por lo que es importante conocer las deficiencias existentes y de este modo poder dar soluciones a la misma.

No obstante, se pudo manifestar que la Cooperativa tendrá completa apertura para brindarnos toda la información necesaria para poder efectuar el trabajo de auditoría de gestión, y la misma gozará de absoluta confidencialidad, y será empleada con los fines anteriormente dados a conocer.

Finalmente se dio a conocer que a la terminación de la auditoría de gestión se podrá entregar al Gerente de la entidad un informe, la cual contendrá las debilidades encontradas sobre la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión administrativa.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	20/05/2015
Revisado por:	LGMCH	20/05/2015

ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA “CACPE PASTAZA”

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA; AGENCIA SHELL UBICADO EN LA PROVINCIA DE PASTAZA, CANTON MERA, PARROQUIA SHELL DURANTE EL AÑO 2013.”

OBJETIVO: Efectuar un diagnóstico para analizar la situación actual y desempeño de la Cooperativa.

Lea detenidamente las siguientes preguntas y elija la respuesta que usted crea conveniente.

1. ¿La Cooperativa cuenta con una planificación estratégica?SI NO **2. ¿Cuenta la Cooperativa con una misión?**SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿La misión ha sido debidamente socializada con el personal que labora en la Cooperativa?

SI NO **3. ¿Cuenta la Cooperativa con una visión?**SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿La visión ha sido debidamente socializada con el personal que labora en la Cooperativa?

SI NO **4. ¿Cuenta la Cooperativa con objetivos?**

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Los objetivos han sido debidamente socializados con el personal que labora en la Cooperativa?

SI NO

5. ¿La Cooperativa cuenta con una estructura orgánica funcional?

SI NO

6. ¿La Cooperativa posee un manual de funciones?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Las funciones de cada cargo, permiten identificar las responsabilidades del personal?

SI NO

7. ¿Para la selección del personal se toma en cuenta, su perfil profesional?

SI NO

8. ¿La Cooperativa cuenta con manuales de procedimientos?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Los manuales de procedimientos han sido difundidos a todo el personal?

SI NO

9. ¿La Cooperativa cuenta con indicadores definidos para medir la gestión administrativa?

SI NO

10. ¿La institución cuenta con un Plan Operativo Anual?

SI NO

11. ¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno que rija las actividades?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿El reglamento interno es propio?

SI NO

12. ¿La comunicación a todo el personal de la entidad es oportuna para la toma de decisiones?

SI NO

13. ¿La institución cuenta con un presupuesto?

SI NO



14. ¿Las operaciones contables efectuadas son registradas en el momento de su ocurrencia?

SI NO

15. ¿Se ha realizado previamente algún tipo de auditoría?

SI NO

16. ¿Se cuenta con expedientes personales con documentación completa, de cada trabajador de la Cooperativa?

SI NO

17. ¿Se cuenta con contratos de trabajo individuales?

SI NO

18. ¿Las remuneraciones percibidas por los empleados, se encuentran acorde a lo estipulado en la ley?

SI NO

19. ¿Los empleados gozan de los beneficios sociales establecidos en el Código de Trabajo?

SI NO

20. ¿Las obligaciones tributarias son efectuadas, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente?

SI NO

21. ¿Están asegurados contra todos los riesgos que se corren todos los bienes; edificios, equipo, inventarios, etc., propiedad de la empresa?

SI NO

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	21/05/2015
Revisado por:	LGMCH	21/05/2015



ENCUESTA DIRIGIDA AL JEFE DE CREDITO DE LA “AGENCIA SHELL”

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA; AGENCIA SHELL UBICADO EN LA PROVINCIA DE PASTAZA, CANTON MERA, PARROQUIA SHELL DURANTE EL AÑO 2013.”

OBJETIVO: Efectuar un diagnóstico para analizar la situación actual y desempeño de la Cooperativa.

Lea detenidamente las siguientes preguntas y elija la respuesta que usted crea conveniente.

1. ¿Cuenta la Cooperativa con una misión?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Conoce la misión de la Cooperativa?

SI NO

2. ¿Cuenta la Cooperativa con una visión?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Conoce la visión de la Cooperativa?

SI NO

3. ¿Cuenta con una estructura orgánica funcional la Cooperativa?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Conoce usted la estructura orgánica funcional?

SI NO

4. ¿La Cooperativa posee un manual de funciones?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Tiene conocimiento de las funciones que se encuentran establecidas en el manual de funciones?

SI NO

5. ¿La Cooperativa cuenta con manuales de procedimientos?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Tiene conocimiento de los procedimientos establecidos en el manual?

SI NO

6. ¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno que rija las actividades?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Tiene conocimiento del reglamento interno de la Cooperativa?

SI NO

7. ¿La institución cuenta con un presupuesto?

SI NO

8. ¿Las operaciones contables efectuadas son registradas en el momento de su ocurrencia?

SI NO

9. ¿Existen normas y procedimientos relacionados con la contabilización de las remuneraciones y cargas sociales?

SI NO

10. ¿Se otorgan las vacaciones anuales pagas de acuerdo con la ley?

SI NO

11. ¿Las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizadas por escrito?

SI NO

12. ¿Los anticipos de sueldos al personal están autorizados por un funcionario?

SI NO

13. **¿Las obligaciones tributarias son efectuadas, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente?**

SI NO

14. **¿Son las cuentas bancarias conciliadas regularmente?**

SI NO

15. **¿Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos pre enumerado, relaciones a la cobranza?**

SI NO

16. **¿Se realizan de forma periódica arquezos sorpresivos de caja?**

SI NO

17. **¿Las cobranzas diarias son depositadas en el banco, de forma inmediata e intacta?**

SI NO

18. **¿Se hacen todos los desembolsos con cheques nominativos (excepto caja chica)?**

SI NO

19. **¿Los cheques anulados son debidamente, cancelados y archivados?**

SI NO

20. **¿Existe autorización previa y por escrito de las salidas de efectivo?**

SI NO

21. **¿Se requiere que los cheques sean girados con firmas conjuntas?**

SI NO

22. **¿Está prohibida la firma de cheques en blanco?**

SI NO

23. **¿Se controla la secuencia numérica de los cheques?**

SI NO

24. **¿Los cheques son firmados, solamente después de que hayan sido elaborados y autorizados?**

SI NO

25.



26. ¿Cuándo se presentan los cheques para ser firmados, se acompañan por las facturas y demás documentos que justifiquen el pago?

SI

NO

27. ¿El pago de las facturas es aprobado por algún funcionario responsable?

SI

NO

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	21/05/2015
Revisado por:	LGMCH	21/05/2015

**ENCUESTA DIRIGIDA AL JEFE ADMINISTRATIVO DE LA “CACPE
PASTAZA”**

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA; AGENCIA SHELL UBICADO EN LA PROVINCIA DE PASTAZA, CANTON MERA, PARROQUIA SHELL DURANTE EL AÑO 2013.”

OBJETIVO: Efectuar un diagnóstico para analizar la situación actual y desempeño de la Cooperativa.

Lea detenidamente las siguientes preguntas y elija la respuesta que usted crea conveniente.

1. ¿Cuenta la Cooperativa con una misión?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Conoce la misión de la Cooperativa?

SI NO

2. ¿Cuenta la Cooperativa con una visión?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Conoce la visión de la Cooperativa?

SI NO

3. ¿Cuenta la Cooperativa con objetivos?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Conoce los objetivos de la Cooperativa?

SI NO

4. ¿Cuenta con una estructura orgánica funcional la Cooperativa?

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:



5. **¿Conoce usted la estructura orgánica funcional?**

SI NO

6. **¿La Cooperativa posee un manual de funciones?**

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Tiene conocimiento de las funciones que se encuentran establecidas en el manual de funciones?

SI NO

7. **¿La Cooperativa cuenta con manuales de procedimientos?**

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Tiene conocimiento de los procedimientos establecidos en el manual?

SI NO

8. **¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno que rija las actividades?**

SI NO

Si su anterior respuesta fue afirmativa, responda la siguiente pregunta:

¿Tiene conocimiento del reglamento interno de la empresa?

SI NO

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	21/05/2015
Revisado por:	LGMCH	21/05/2015

“CACPE PASTAZA AGENCIA SHELL”**RANGOS DE CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013**

Tomando como referencia el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (CGE), a continuación se establece la escala que permitirá asignar las respectivas calificaciones a los cuestionarios de Control Interno aplicados en la “CACPE PASTAZA AGENCIA SHELL”, para así conocer las actividades efectuadas en la institución:

Tabla 11: Rangos de calificación

ESCALA DE RENDIMIENTO	CALIFICACIÓN
0 al 2 = Insuficiente	Inaceptable
3 al 4 = Inferior a lo normal	Deficiente
5 al 6 = Normal	Satisfactorio
7 al 8 = Superior a lo normal	Muy Bueno
9 al 10 = Óptimo	Excelente

Realizado por: Los autores

Fuente: Contraloría General del Estado, 2001, p. 306

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	22/05/2015
Revisado por:	LGMCH	22/05/2015

MISIÓN

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios atreves de servicios financieros oportunos y de calidad, sustentados en una adecuada tecnología, con sólidos valores institucionales que permita el desarrollo social y económico de nuestros socios y de la comunidad.

VISIÓN

En el año 2015 la CACPE PASTAZA fortalecerá su liderazgo y se mantendrá como la entidad financiera líder de la Región Amazónica y parte de la Sierra Central, a través de los servicios financieros de calidad, fundamentados en prácticas honestas, transparentes y con altos niveles de responsabilidad social, buscando continuamente el desarrollo socioeconómico de los y de la comunidad.

“CACPE PASTAZA AGENCIA SHELL”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ANÁLISIS DE LA MISIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

OBJETIVOS:

- Conocer si la misión de la “CACPE PASTAZA”, ayuda a que el personal tenga definida la razón de ser de la misma.

N°	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond.	Calif.	
1	¿Cuenta la Cooperativa con una misión?	X		10	8	Clara y precisa
2	¿La misión de la Cooperativa es conocida y comunicada?	X		10	2	Comunicada de forma oral.
3	¿La misión expresa de manera clara su razón de ser?	X		10	10	Clara y precisa
4	¿La misión identifica las actividades que hace la Cooperativa?	X		10	9	Todo en cuanto a su actividad comercial
5	¿La misión contiene elementos que distingue a la entidad de sus competidores?	X		10	9	Tiene su valor agregado y por su imagen
6	¿Se mantiene una orientación del personal a la satisfacer las necesidades del socio?	X		10	8	De forma constante
7	¿Se alcanza resultados de acuerdo a la misión de la Cooperativa?		X	10	1	No establecidos formalmente
8	¿Se replantea la misión de acuerdo a las exigencias del mercado?	X		10	2	Se actualiza de acuerdo a las sugerencias de los jefes de áreas
TOTAL				80	49	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	22/05/2015
Revisado por:	LGMCH	22/05/2015



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{49}{80} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 61\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 39\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Al evaluar la misión de le “CACPE PASTAZA”, se pudo conocer que tiene un nivel de confianza de 61% y un nivel de riesgo de 31%, lo cual indica que tanto el nivel de riesgo como el de confianza se encuentran en un rango medio, puesto que la respectiva misión debió de haber sido comunicada a sus trabajadores de forma escrita, siendo importante que ellos la conozcan y se sientan identificados con la entidad y así se logre trabajar conjuntamente para alcanzar resultados en función de la misma.



“CACPE PASTAZA AGENCIA SHELL”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ANÁLISIS DE LA VISIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

CAV.1/1

OBJETIVOS:

- Conocer si la visión de la empresa “CACPE PASTAZA”, ayuda a que el personal tenga definida la razón de ser de la misma.

N°	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond	Calif	
1	¿La visión es clara, sencilla y de fácil comunicación?	X		10	8	Clara y precisa
2	¿La visión está diseñada para potenciar la imagen de la Cooperativa?	X		10	8	En forma única y expansiva
3	¿La visión está desarrollada con el fin de que todas las personas se sientan identificadas y comprometidas con ella?	X		10	5	De acuerdo a estudio de mercado efectuados
4	¿La visión es compartida con todos los que conforma la Cooperativa?	X		10	2	Comunicada solo de forma oral.
5	¿El propósito de la visión establece el lazo común entre todos los empleados?	X		10	2	De acuerdo al objetivo de la entidad
6	¿La evaluación de la visión es organizada para obtener información de las metas a corto plazo?	X		10	4	Evaluación de parámetros cumplidos
7	¿La Cooperativa ha incorporado controles de medición para monitorear el alcance de la visión?	X		10	4	No de forma continua
8	¿La visión, se encuentra en lugares visibles para todos los miembros de la Cooperativa, clientes, proveedores y público en general?		X	10	3	Solo en la página web
9	¿Se reúnen todo el equipo directivo una vez al año para revisarla, y actualizarla en caso de ser necesario?	X		10	3	Semestralmente
	TOTAL			90	39	



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{39}{90} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 43\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 67\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Al evaluar la visión de le “CACPE PASTAZA”, se pudo conocer que tiene un nivel de confianza de 43% y un nivel de riesgo de 67%, lo cual indica que tanto el nivel de riesgo y el nivel de confianza es medio, puesto que a más de ser comunicada a las personas que laboran en la empresa de forma oral es necesario que esta sea entregada de forma escrita, además que tanto la misión como la visión se encuentren en lugares visibles para que los clientes internos y externos conozcan el objetivo a largo plazo que se busca alcanzar, a más que su cumplimiento debe ser monitoreado.



“CACPE PASTAZA AGENCIA SHELL”

CONTROL INTERNO

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

RESPONSABLE: Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO: Determinar el nivel de confianza del componente Administración.

N°	PREGUNTAS	RESP		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond.	Calif.	
	Control de reglamento interno					
1	¿Es atribución del Consejo de Administración dictar las políticas, los reglamentos internos?	X		10	10	
2	¿Este manual apoya en los procesos de control interno, auditoría y riesgos?	X		10	10	
3	¿Se mantiene la confiabilidad de la información de los socios y de personal?		X	10	0	
4	¿Se prohíbe recibir préstamos personales de clientes o socio?		X	10	0	
5	¿Se debe evita usar la información crediticia, o de cualquier otro tipo, preparadas en la cooperativa, para revelarla a otra Institución?		X	10	0	
6	Los funcionarios de la institución podrán ser garantes principales en las operaciones crediticias que se pactaren con la Cooperativa?		X	10	0	
7	Una persona que no se encuentren en el uso y goce de los derechos de ciudadanía pueden ser socios?		X	10	10	
8	Los representantes de la cooperativa por realizar proselitismo político, en beneficio suyo o de terceros, utilizando al efecto los recursos humanos y materiales de la Cooperativa pueden ser destituidos?	X		10	10	
Total				80	40	



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{40}{80} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 50\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 50\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Se aplicó una evaluación al sistema de control interno del componente Administración, con un nivel de confianza bajo del 50% con un nivel de riesgo alto del 50%, con pruebas de cumplimiento.



REGLAMENTO DE CREDITO

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

RESPONSABLE: Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco

COMPONENTES: Crédito

OBJETIVO: Determinar conductas contrarias a la ética funcionaria basados en valores y principios compartidos en la entidad.

N	PREGUNTAS	RESP		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond.	Calif.	
	Reglamento de crédito					
1	¿Es atribución del Consejo de Administración dictar las políticas, los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito?	X		10	10	Se trabaja con lineamientos empíricos
2	¿El Ejecutivo de Crédito estimará en forma objetiva la capacidad de pago del solicitante, tomando en cuenta que el valor de los dividendos mensuales no sobrepase el 50% de los ingresos netos?	X		10	10	No poseen un Código de ética de forma escrita
3	¿El Jefe de Crédito y Cobranzas y los Jefes de Agencia podrá resolver las solicitudes de crédito que los solicitantes entreguen a la Cooperativa de hasta \$5.000,00?	X		10	0	Difundido de forma oral
4	¿Se considerará mora de un préstamo todo retardo en el pago de un dividendo desde el día hábil siguiente al que se haya fijado para su pago?	X		10	10	Verificado por los jefes de áreas
5	¿Los valores por concepto de avalúos, minutas, registros, impuestos, reconocimientos de firmas, legalización de documentos y otras serán asumidos por la cooperativa?		X	10	0	
6	¿Los gastos originados en el cobro por vía judicial serán del 10% del valor total recaudado y serán destinados al pago del abogado externo contratado?	X		10	10	
7	¿Se entiende por garantía hipotecaria el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles, terreno, casa, departamento, finca, de propiedad del deudor?	X		10	0	
8	¿Existen responsables del otorgamiento del crédito y su recuperación?	X		10	10	De acuerdo a lineamientos empíricos
Total				80	50	



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{50}{80} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 62.5\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 37.5\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Del componente Créditos un nivel de confianza del 62,50% siendo moderado y un riesgo del 37,50% con un riesgo moderado, es necesario la aplicación de pruebas de cumplimiento.



REGLAMENTO DE CREDITO

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

RESPONSABLE: Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco

COMPONENTES: Recuperación de cartera

OBJETIVO: Determinar conductas contrarias a la ética funcionaria basados en valores y principios compartidos en la entidad.

N°	PREGUNTAS	RESP		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond.	Calif.	
	Reglamento de crédito					
1	¿La recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Ejecutivo de Crédito?	X		10	8	Se trabaja con lineamientos empíricos
2	¿El Ejecutivo de Crédito, como estrategia operativa, realizará notificaciones telefónicas, vía mensaje de texto o llamada telefónica?	X		10	9	No poseen un Código de ética de forma escrita
3	¿De no procederse al pago mediante las llamadas telefónicas, a los 10 días de vencida se iniciará la acción administrativa a través notificaciones escritas con copia a los garantes?	X		10	7	Difundido de forma oral
4	¿Si con la tercera notificación no se da cumplimiento al pago, el Ejecutivo de Crédito remitirá al abogado para su trámite prejudicial a los 60 días de vencido el pago?		X	10	8	Verificado por los jefes de áreas
5	¿El índice de endeudamiento (Total Activo / Total Pasivo) personal no deberá superar el 70%, incluyendo la operación solicitada?	X		10	10	
6	¿Estar informado de la permanencia del solicitante, cónyuge y garantes en la localidad y domicilio declarados?	X		10	10	
7	¿El Ejecutivo deberá permanente velar de los bienes hipotecados y la vigencia de sus valores de cobertura?		X	10	0	
8	¿Se debe Evitar pagaré, tabla de amortización, certificado de estado del crédito, certificado del registro de la propiedad actualizado, escritura de hipoteca original, en caso de tenerlo para la acción judicial?		X	10	10	De acuerdo a lineamientos empíricos
Total				80	62	



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{62}{80} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 77.5\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 22.5\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Del componente Créditos un nivel de confianza del 62,50% siendo moderado y un riesgo del 22,50% con un riesgo moderado, se evidencia la correcta aplicación de pruebas de cumplimiento.



REQUISITOS DE CREDITO

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

RESPONSABLE: Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco

COMPONENTES: Crédito Recuperación

OBJETIVO: Determinar conductas contrarias a la ética funcionaria basados en valores y principios compartidos en la entidad.

N o	PREGUNTAS	RESP		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond.	Calif.	
	Reglamento de crédito					
1	Copia a colores de Cédula y certificado de votación del deudor, cónyuge y/o codeudor solidario (personas naturales y jurídicas). En caso de estar en proceso de divorcio o separación, presentar información sumaria y/o disolución conyugal.	X		10	10	Se trabaja con lineamientos empíricos
2	Copia de la planilla de pago de uno de los tres servicios básicos, con una antigüedad máxima de 60 días.	X		10	10	No poseen un Código de ética de forma escrita
3	Para microcrédito al menos uno de los siguientes documentos: RUC, RISE, declaraciones de IVA, facturas de compra, permisos, patentes, carné de la asociación a la que pertenece, copia del contrato de arrendamiento del local o cualquier otro documento que certifique la existencia de la actividad micro empresarial.		X	10	10	Difundido de forma oral
4	Copia del predio urbano actualizado y/o escrituras del deudor y/o codeudor solidario, según lo solicitado en los anexos de productos.	X		10	10	Verificado por los jefes de áreas
5	Copia a colores de la matrícula del vehículo o contrato de compra venta (si lo tuviere).		X	10	6	
6	En caso de asociaciones debidamente legalizadas se solicitará copia del acta de resolución donde se determina realizar la solicitud de crédito, nombramiento del representante legal, estatutos legalizados, RUC y declaración del IVA del último año y estados financieros del último año de manera semestral.	X		10	10	
7	Certificado de trabajo y/o rol de pagos /si es empleado/ del último mes. (personas naturales)	X		10	10	
8	Copia Certificada del nombramiento del Presidente y Gerente de la empresa o compañía (personas jurídicas) (notariada)	X		10	7	De acuerdo a lineamientos empíricos
9	Copia Certificada de Balance General de la Empresa (personas jurídicas).	X		10	2	
Total				90	75	



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{75}{90} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 83.33\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 16.67\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Del componente Requisitos de Créditos un nivel de confianza del 83.33% siendo moderado y un riesgo del 16.67% con un riesgo bajo, lo que es estable para la Cooperativa

FASE II: EJECUCIÓN

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	25/05/2015
Revisado por:	LGMCH	25/05/2015



Auditoría de Gestión

“CACPE PASTAZA”

AGENCIA SHELL

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

“CACPE PASTAZA”
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el desempeño de la Cooperativa para conocer si los controles establecidos, aseguran la eficiencia, eficacia y calidad de sus actividades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la existencia de políticas de control adecuadas y su cumplimiento.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos disponibles en la cooperativa
-

N	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
°		P/T	POR		
1	Evalúe el sistema de Control Interno en base a: - Ambiente de control - Evaluación de riesgo - Actividades de control - Información y comunicación - Supervisión y monitoreo	CAC CER CAT CIC CSM	ALFM PBNJ	27/05/15	
2	Elabore la matriz de indicadores de gestión	IG	ALFM PBNJ	04/06/15	
3	Elabore la hoja de hallazgos	HH	ALFM PBNJ	05/06/15	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015

“CACPE PASTAZA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

ÁREA: Gerencia
RESPONSABLE: Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco
OBJETIVO: Determinar conductas contrarias a la ética funcionaria basados en valores y principios compartidos en la entidad.

N°	PREGUNTAS	RESP		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond.	Calif.	
	Integridad y Valores Éticos					
1	¿La Cooperativa cuenta con un Código de Conducta que le permita concientizar al personal sobre los valores éticos que deben aplicar?	X		10	2	Se trabaja con lineamientos empíricos
2	¿El Código de Ética ha sido difundido a todos los trabajadores de la Cooperativa?	X		10	2	No poseen un Código de ética de forma escrita
3	¿Se ha procurado el entendimiento y aplicación del Código de Ética?	X		10	4	Difundido de forma oral
4	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?	X		10	5	Verificado por los jefes de áreas
5	¿Se puede asegurar que los trabajadores actúan, en su trabajo, con integridad, honestidad y una correcta actitud de servicio?	X		10	4	De acuerdo a lineamientos empíricos
6	¿La Cooperativa toma decisiones sobre conductas contrarias al comportamiento ético esperado?	X		10	2	No constan de forma escrita

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013



N°	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond	Calif.	
	Administración estratégica					
7	¿La Cooperativa ha elaborado y aprobado el Plan Estratégico?	X		10	4	Cuenta con misión y visión
8	¿La empresa ha elaborado y aprobado el Programa Operativo Anual (POA)?	X		10	2	No se ha elaborado
9	¿Se diseñan las estrategias a seguir mediante el desarrollo de los planes operativos?	X		10	4	Reuniones mensuales
10	¿La administración efectúa la planeación estratégica institucional con mecanismos de control y seguimiento?	X		10	4	No se efectúa
11	¿La Cooperativa ha establecido un proceso de seguimiento y evaluación periódica del plan estratégico?	X		10	4	No cuenta con un plan estratégico
12	¿Ha sido elaborado y aprobado el Presupuesto institucional?	X		10	4	No se trabaja con presupuestos
13	¿Se realiza análisis externo identificando oportunidades y amenazas, considerando variables políticas, económicas, sociales y tecnológicas?	X		10	5	Estudios de mercado una vez al año
	Sistema Organizativo					
14	¿La Cooperativa ha elaborado o actualizado sus Reglamentos Específicos para los Sistemas de Administración y Control considerando las Normas Básicas Vigentes?	X		10	2	No poseen reglamentos de forma escrita

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

N°	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pon	Cali	
15	¿La Cooperativa ha elaborado o actualizado su Manual de Organización y Funciones?	X		10	3	No existe por escrito pero el personal tienen conocimiento
16	¿La Cooperativa ha elaborado o actualizado su Manual de Procesos?	X		10	3	Conocimientos empíricos
17	¿La Cooperativa ha difundido los instrumentos Organizacionales aprobados?	X		10	4	Conocimiento de la alta gerencia
18	¿Se ha elaborado organigramas de manera que se identifique su jerarquía y el grupo al que pertenece?	X		10	2	El personal conoce su jerarquía de forma verbal
	Asignación de responsabilidad y Niveles de autoridad					
19	¿La Cooperativa ha elaborado, aprobado y difundido oportunamente la POAI correspondiente a cada funcionario?	X		10	4	Se trabaja con POA regidos para todos los empleados
20	¿Se determinan las características de los recursos humanos que deberán lograr con su desempeño dichos objetivos?	X		10	7	Aplicables a los lineamientos de la empresa
21	¿Se determinan los lineamientos para establecer con precisión y claridad las funciones y los resultados esperados de cada puesto?	X		10	4	Se conoce a través de informes mas no en manuales
22	¿Existen métodos de selección del nuevo personal?	X		10	4	No establecidos de forma escrita
23	¿Existe la orientación y capacitación necesarias de forma periódica?	X		10	4	Las capacitaciones se realizan por parte de los proveedores

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015



“CACPE PASTAZA”

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CAC. 4/5

AMBIENTE DE CONTROL

Del 01 de enero al 31 de diciembre del

N°	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond	Calif	
	Filosofía de la dirección					
24	¿El nivel gerencial es la máxima autoridad ejecutiva que presenta un énfasis en el cumplimiento de objetivos?	X		10	3	Establecidos a criterio del gerente
25	¿La alta gerencia proporciona ejemplo, acorde a la ética institucional promovida?	X		10	6	Da a conocer todos los valores que se debe poseer y aplicar
26	¿La máxima autoridad supervisa la información sobre los desvíos en el cumplimiento de objetivos y los riesgos identificados?	X		10	2	No establecidos de forma escrita
	Competencia del personal					
27	¿La Cooperativa evalúa la consistencia entre el perfil de cada puesto con la capacidad de los postulantes en función a la POAI del puesto requerido?	X		10	3	Se evalúa la experiencia y su entorno
28	¿La Cooperativa ha elaborado un programa de evaluación del desempeño considerando objetivos, alcance y parámetros de evaluación?	X		10	3	Se prevé evaluaciones al final de los períodos contables

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015

“CACPE PASTAZA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL

Del 01 de enero al 31 de diciembre del

N°	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond	Calif.	
29	¿La Cooperativa ha programado capacitaciones considerando las necesidades, estableciendo objetivos de aprendizaje y métodos de capacitación?	X		10	2	Capacitaciones impartidas por proveedores, mas no planificadas
30	¿Para la selección de personal se evalúa a los postulantes que mejor respondan a las exigencias de los puestos establecidas en cada POAI?	X		10	4	No se encuentra establecido el proceso de selección de personal
31	¿La evaluación de los postulantes se realiza de acuerdo a las necesidades requeridas por la empresa?	X		10	5	Es fundamental que el aspirante tenga conocimiento sobre el área que se necesita
TOTAL				310	111	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{111}{310} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 36\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 64\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Al evaluar el ambiente de control de la empresa “CACPE PASTAZA”, se pudo conocer que tiene un nivel de confianza de 36% y un nivel de riesgo de 64%, lo cual indica que tiene un nivel de riesgo alto y un nivel de confianza bajo, debido a que la empresa no cuenta con una planificación estratégica, organigrama funcional, manuales de funciones, manuales de procedimientos, los mismos que puedan ser entregados a sus empleados facilitar el logro de los objetivos establecidos en el POA. Además de las funciones, específicas y los resultados individuales esperados, con identificación clara y precisa de los objetivos, metas y normas a cumplir en el período.

“CACPE PASTAZA”

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

ÁREA: Gerencia

RESPONSABLE: Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco

OBJETIVO: Establecer una metodología que permita identificar, eventos internos y externos que permitan llevar a cabo la estrategia y el logro de objetivos.

Nº	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Po nd	Cal if.	
	Identificación de Riesgos					
1	¿La Cooperativa dispone de una metodología para la identificación de riesgos internos y externos?	X		10	4	Se basa la información que proporcionan altos mandos
2	¿Para la identificación de riesgos la Cooperativa cuenta con una metodología que determine las técnicas y herramientas aplicables que le permita conocer?	X		10	4	Se tienen lineamientos empíricos
3	¿Se coordinan las actividades para la identificación y análisis de riesgos?	X		10	7	Se prevé por separado pero se cumplen
4	¿La Cooperativa ha clasificado los riesgos identificados?	X		10	7	Se los tiene presentes para su corrección
5	¿Se cuenta con la información oportuna, en el momento que se identifica un riesgo?	X		10	5	Los altos mandos tienen solución temporal o parcial

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

Nº	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond	Calif.	
	Evaluación de riesgos					
6	¿La Cooperativa ha determinado una metodología para establecer el nivel de riesgos?	X		10	7	En forma de registro de actividades por empleado
7	¿Preliminarmente la empresa analiza sus riesgos para verificar la probabilidad o el impacto de los riesgos?	X		10	6	Se verifica si no inciden de nuevo
8	¿Para establecer los criterios de valoración de riesgos la empresa debe contar con escalas de valores determinados por importancia de las consecuencias?	X		10	5	Se mide de acuerdo al impacto monetario
9	¿En caso de detectar un riesgo, existen medidas de precaución para poder actuar?	X		10	5	Siempre se le comunican de inmediato al gerente
10	¿Existen controles para verificar si no se han provocado pérdida de recursos, errores en la información o incumplimiento de leyes?	X		10	4	Registros de empleados en sus funciones
	Respuesta a los riesgos					
11	¿La Cooperativa ha elaborado una metodología para evaluar las posibles respuestas al riesgo?	X		10	7	Observación y comunicación de forma inmediata
12	¿Se lleva a cabo acciones para reducir el impacto del riesgo?		X	10	4	No se encuentran establecidas

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015



“CACPE PASTAZA”

CER. 3/3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

Nº	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pon	Cali	
13	¿La Cooperativa monitorea continuamente las circunstancias que puedan hacer variar el nivel de riesgo?		X	10	4	No de forma regular
14	¿Se comunica al personal sobre los riesgos que pueden afectar a la entidad?	X		10	4	No se encuentra establecida su forma de comunicación
15	¿El personal está en capacidad de actuar, frente a posibles riesgos?	X		10	3	Con el jefe de almacén
	TOTAL			150	76	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{76}{150} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 51\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 49\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Al llevar a cabo el análisis del componente evaluación de los riesgos de la “CACPE PASTAZA”, se pudo conocer que tiene un nivel de confianza de 51% y un nivel de riesgo de 49%, lo cual indica que tanto el nivel de riesgo medio y un nivel de confianza medio, puesto que la falta de medidas de seguridad y capacidad técnica podrían afectar positiva o negativamente la implementación de la estrategia o el logro de objetivos; por ejemplo: errores, robos, hurtos, irregularidades, si la entidad decide aceptar el riesgo debe monitorear continuamente las circunstancias que puedan hacer variar el nivel de riesgo.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ACTIVIDADES DE CONTROL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013**

ÁREA: Gerencia

RESPONSABLE: Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco

OBJETIVO: Establecer políticas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de directrices, a efectos de que la información sea emitida libre de errores e irregularidades.

Nº	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond	Calif	
	Políticas para el logro de los objetivos					
1	¿Las actividades de control están establecidas en los procedimientos administrativos?	X		10	2	De forma empírica
2	¿La gerencia utiliza medidores de rendimiento para detectar resultados inesperados?	X		10	6	De acuerdo a comparaciones con actividades
3	¿Se identifican objetivos con baja probabilidad de ser logrados?	X		10	6	
4	¿Las actividades de control son preventivas y detectivas?	X		10	6	En algunos procesos
5	¿Existen actividades de control correctivas para asegurar que se aplican las acciones correctivas y poder mitigar impactos negativos?		X	10	4	No de manera correctiva

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ACTIVIDADES DE CONTROL

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

N°	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONE
		SI	NO	Po	Ca	
6	¿Las actividades de control satisfacen los objetivos de control de autorización, integridad, exactitud, oportunidad y salvaguarda?	X		10	2	No se comprueban los objetivos
	Eficacia y Eficiencia de las operaciones					
7	¿Las actividades de control pueden contribuir a diversas áreas?	X		10	9	
8	¿Existen controles para asegurar razonablemente la confiabilidad de la información financiera que contribuyan a la eficacia y eficiencia de las operaciones?	X		10	4	Solo Cuenta con controles esenciales sobre caja
9	¿Los procesos son elaborados por los responsables jerárquicos de las Áreas?	X		10	6	Solo altos mandos
10	¿La Cooperativa cuenta con un manual de Procesos que establezca medidas de seguridad de los activos físicos?		X	10	2	De forma verbal
11	¿Se dispone de los recursos financieros, materiales y tecnológicos para implantar medidas de seguridad física y medidas de seguridad?		X	10	2	No con las adecuadas
12	¿Se establece controles de autorización, aprobación y otros necesarios para la integridad y oportunidad de las operaciones?	X		10	4	En forma de informes no de controles

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015

“CACPE PASTAZA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ACTIVIDADES DE CONTROL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

Nº	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond	Calif.	
13	¿Se ha estableciendo revisiones que permitan detectar y corregir deficiencias en las operaciones y el desempeño?	X		10	8	Visitas contantes del gerente a la empresa
	Cumplimiento de Normas y Leyes					
14	¿Existen controles mínimos que procuren evitar irregularidades e incumplimientos a las leyes y normas vigentes?	X		10	8	Informes a los jefes o altos mandos
15	¿Existen actividades de control que aseguren el cumplimiento de las políticas establecidas evitando posibles riesgos?		X	10	4	No se enfocan a posibles riesgos se da prioridad a riesgos encontrados
16	¿Se establecen actividades de control que permitan una seguridad razonable del cumplimiento normativo?		X	10	4	No poseen normas de control escritas establecidas
17	¿Se da seguimiento a las recomendaciones de auditorías realizadas?	X		10	10	
	TOTAL			170	87	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{87}{170} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 51\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 49\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Al evaluar el componente actividades de control de la “CACPE PASTAZA”, se pudo conocer que tiene un nivel de confianza de 51% y un nivel de riesgo de 49%, lo cual indica que tanto el nivel de riesgo medio y un nivel de confianza medio, puesto que existen actividades de control correctivas para asegurar que se aplican las acciones correctivas y poder mitigar impactos negativos. Pero la Cooperativa debe procurar que los riesgos identificados no se materialicen.

“CACPE PASTAZA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

ÁREA: Gerencia

RESPONSABLE: Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco

OBJETIVO: Implantar un sistema de información que facilite la aplicación de controles y permita a todo el personal conocer sus funciones específicas para lograr los resultados esperados.

N°	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond.	Calif.	
	Sistema de información					
1	¿La información es distribuida en forma íntegra, exacta y oportuna?	X		10	3	No siempre de forma escrita
2	¿La información permite el conocimiento de los cambios del entorno?	X		10	3	Todo el personal es informado, de forma oral.
3	¿Se emplea algún tipo de reporte para brindar información en todos los niveles de la entidad?		X	10	2	No se posee reportes
4	¿Se entrega información a los trabajadores que permita conocer sus funciones, responsabilidades, normas a cumplir y procedimientos a desarrollar?	X		10	2	De forma empírica
5	¿La información de la empresa permite efectuar el seguimiento sobre el desarrollo de las tareas y la supervisión del avance de gestión, los resultados y sus riesgos relacionados?	X		10	8	Se efectúa por los altos mandos

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015

“CACPE PASTAZA”

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

N°	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond.	Calif.	
	Sistemas de Comunicación					
6	¿La comunicación interna dispone de canales y medios adecuados para comunicar a los niveles inferiores la información necesaria?	X		10	9	Es transmitida por jefes departamentales
7	¿La comunicación interna dispone de canales abiertos para transmitir información relevante a los niveles superiores?	X		10	10	
8	¿La comunicación interna dispone de canales bidireccionales que faciliten la transmisión de información?	X		10	9	Directos por el administrador o jefe inmediato
9	¿Se establece la periodicidad y el medio oral o escrito que se utilizará para transmitir la información necesaria?	X		10	2	De forma oral
10	¿La comunicación externa dispone de canales y medios que faciliten la recepción de la información sobre cambios en los factores críticos, preferencias y sugerencias de los usuarios, aspectos relacionados con los proveedores y contratistas, o cualquier otra información relevante?		X	10	3	Solo por comunicaciones directa por parte de los clientes
	TOTAL			100	51	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	28/05/2015
Revisado por:	LGMCH	28/05/2015



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{51}{100} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 51\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 49\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Al evaluar el componente información y comunicación de la “CACPE PASTAZA”, se pudo conocer que tiene un nivel de confianza de 51% y un nivel de riesgo de 49%, lo cual indica que tanto el nivel de riesgo medio y un nivel de confianza medio, puesto que la información, requiere canales de circulación para su comunicación que reúnan condiciones apropiadas. Ello implica la existencia de modalidades de circulación predeterminadas especificadas en manuales de instrucciones internas y conocidas por todos los involucrados mediante mecanismos apropiados de difusión.

“CACPE PASTAZA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

ÁREA: Gerencia

RESPONSABLE: Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco

OBJETIVO: Implantar un sistema adecuado de supervisión continúa sobre los procesos para determinar si el control interno se aplica apropiadamente.

Nº	PREGUNTAS	RESP.		EVAL.		OBSERVACIONES
		SI	NO	Pond.	Calif.	
1	¿La supervisión continua permite identificar desvíos en la aplicación de controles establecidos?		X	10	3	Lineamiento estrictos establecidos por la gerencia
2	¿La supervisión continua permite generar respuestas oportunas y disminuye la necesidad de evaluaciones?		X	10	4	En los procesos importantes, pero de forma empírica
3	¿Están asignados los funcionarios responsables para una supervisión continua?		X	10	2	No cuenta con una estructura orgánica funcional
4	¿Las actividades de supervisión son comunicadas a la gerencia para una oportuna toma de decisiones sobre las medidas correctivas que se consideren pertinentes?		X	10	5	Al gerente de forma inmediata, los encargados de áreas designados
5	¿El gerente realiza una evaluación con sus medios, para conocer la situación de la Cooperativa?		X	10	3	De forma estricta, acorde a su criterio
6	¿Se realiza auditoría, para conocer la situación de la Cooperativa?		X	10	3	De forma no eventual
	TOTAL			60	20	



1. FÓRMULA

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{54}{60} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 33\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 77\%$$

2. CRITERIOS

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
RANGO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

3. INTERPRETACIÓN

Al evaluar el componente supervisión y monitoreo de la empresa “CACPE PASTAZA” Agencia Shell , se pudo conocer que tiene un nivel de confianza de 33% y un nivel de riesgo de 77%, lo cual indica que el nivel de riesgo es alto y el nivel de confianza bajo, puesto que la dirección superior y el nivel administrativo realizan controles de procesamiento e independientes, con la finalidad de verificar la efectividad de las actividades de control aplicadas por las unidades supervisadas, comunicando oportunamente a las instancias internas correspondientes cualquier deficiencia relacionada con los componentes del proceso de control interno que se aplica en la empresa., sin embargo estos no se encuentran establecidos en ningún tipo de reglamento, ya que son solo considerados por la gerencia



“CACPE PASTAZA”

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

IG. 1/5

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
EFICIENCIA				
Atención al cliente	$\frac{\# \text{ De clienten atendidos a diario}}{\text{Total de clientes recibidos a diario}} * 100$	$\frac{28}{34} * 100\%$	82%	La Cooperativa diariamente atiende al 82% de los clientes que asisten a sus instalaciones, lo cual no resulta muy positivo, ya que se debería procurar atender al 100% de sus clientes.
Atención a quejas	$\frac{\# \text{ de días reales de respuestas a quejas}}{\# \text{ de días estimado de respuestas a quejas}} * 100$	$\frac{6}{5} * 100$	120%	El 120% nos indica que la Cooperativa emplea más días para dar solución a las quejas presentadas por parte de sus clientes, del total de días estimados para llevar a cabo este procedimiento, por lo cual la entidad no se encuentra optimizando el recurso tiempo.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	29/05/2015
Revisado por:	LGMCH	29/05/2015

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
EFICACIA				
Tiempos de otorgamiento de créditos	$\frac{\text{Tiempo empleado en efectuar un crédito}}{\text{Tiempo estimado en efectuar un crédito}} * 100$	$\frac{8}{10} * 100$	80%	Las personas encargadas de llevar a cabo los créditos en las Cooperativas, hace un uso del 80% del tiempo total de créditos estimados, lo cual es favorable puesto que no ocupa el 100% del tiempo y esto permite que se genere los créditos con mayor rapidez.
Incentivos	$\frac{\text{Monto real incentivos otorgados a empleados}}{\text{Monto total de incentivos a empleados}} * 100$	$\frac{1.200,00}{2.500,00} * 100$	41%	La Cooperativa cumple con el 48% en la entrega de incentivos, es decir no cuenta con políticas para incentivos hacia los empleados para que se encuentren motivados y desarrollen sus actividades con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	29/05/2015
Revisado por:	LGMCH	29/05/2015

“CACPE PASTAZA”
MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
Colocar oportunamente los recursos captados	$\frac{\# \text{ De veces de captaciones reales}}{\# \text{ de veces de captaciones estimadas}} * 100$	$\frac{3}{4} * 100$	75%	Se ha realizado un 75% de captaciones en el mes, esto quiere decir que la Cooperativa no tiene un conocimiento adecuado para cuando los clientes soliciten sus préstamos.
Recuperación de cuentas vencidas	$\frac{\text{Monto real recuperado}}{\text{Monto esperado de recuperación}} * 100$	$\frac{\$800.000,00}{850.000,00}$	94%	De total de las cuentas pendientes de cobro a los clientes de la empresa, ha logrado una recuperación del 94%, esto quiere decir que la empresa no cuenta con políticas de crédito adecuadas, debiendo procurar incrementar su porcentaje de recuperación.
ECONOMÍA				
Gasto de nómina	$\frac{\text{Gasto total de nómina}}{\# \text{ de personas que laboran en la empresa}}$	$\frac{\$13.000,00}{20}$	\$650,00	El gasto efectuado en pagos a los empleados de la empresa de forma mensual, son de \$650,00 por cada uno de las persona que laboran en la entidad.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	29/05/2015
Revisado por:	LGMCH	29/05/2015

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
Capacitación	$\frac{\# \text{ Total de personal capacitado}}{\# \text{ Total del personal}} * 100$	$\frac{8}{10} * 100$	80%	De acuerdo con los resultados del indicador para el recurso humano la empresa no posee un presupuesto para las capacitaciones del personal, es por ello que de las capacitaciones brindadas por los proveedores el 80% de todo el personal ha sido capacitado principalmente en el área de ventas.
Valores estimados para mantenimiento de vehículos	$\frac{\text{Dinero utilizado en estas actividades}}{\text{Total dinero estimado}} * 100$	$\frac{\$1050}{\$1000} * 100$	105%	El 105% corresponde al dinero que se ha empleado para las actividades de mantenimiento las cuales han sido superiores al monto establecido.
ÉTICA				
Llamadas de atención	$\frac{\# \text{ De personas con llamadas de atención}}{\# \text{ Total del personal}} * 100$	$\frac{2}{10} * 100$	20%	El 20% representa las personas que han recibido algún tipo de llamada de atención, principalmente por impuntualidad, lo cual es un índice adecuado, ya que acatan las disposiciones establecidas.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	29/05/2015
Revisado por:	LGMCH	29/05/2015



“CACPE PASTAZA”

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

IG. 5/5

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
Código de Ética	$\frac{\# \text{ De trabajadores que conocen el código de ética}}{\text{Total de trabajadores}}$	$\frac{10}{50} * 100$	20%	Los trabajadores de la Cooperativa conocen en un 20% el código de ética que existe, es decir hay un parcial desconocimiento del mismo, ya que este no ha sido presentado para su conocimiento.
Formación profesional	$\frac{\# \text{ de trabajadores con título profesional}}{\# \text{ Total personas}} * 100$	$\frac{20}{50} * 100$	40%	Este indicador refleja un 40% de las personas que laboran en la Cooperativa y no poseen título profesional, debido a que para desempeñarse en algunos puestos no es necesario poseer un título profesional.
ECOLOGÍA				
Procedimientos de reciclaje	$\frac{\# \text{ de personas que recicla}}{\text{Total del personal}} * 100$	$\frac{30}{50} * 100$	60%	El respectivo reciclaje es llevado a cabo por el 60% del personal que labora en la entidad, lo cual es un índice adecuado con respecto al cuidado al ambiente que se encuentran brindando.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	JP/MA	29/05/2015
Revisado por:	LGMCH	29/05/2015

“CACPE PASTAZA”

MATRIZ DE ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013**

CONDICIÓN Los procedimientos efectuados para la supervisión de las actividades no se encuentran debidamente autorizados, ya que éstas han sido establecidas de forma empírica por parte del personal de mayor jerarquía.
CRITERIO “UNIDAD DE MANDO: Para emprender cualquier acción, un empleado debe recibir órdenes sólo de un superior. “ Fayol.
CAUSA Las actividades de control, las políticas y procedimientos son llevadas a cabo de manera empírica por parte del personal administrativo y trabajadores.
EFECTO Las actividades de control se da en todos los niveles y en todas las funciones en un rango de actividades no apropiadas y diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades, sin la previa autorización.
CONCLUSIÓN Inexistencia de procedimientos administrativos de control, ya que los mismos son realizados de forma empírica, pues las operaciones efectuadas no cuentan con la debida autorización por parte de personal de mayor jerarquía, lo cual afecta seguridad razonable de las actividades efectuadas por la entidad.
RECOMENDACIÓN Al Gerente.- Definir procedimientos para llevar a cabo las operaciones y actividades diarias en la entidad , las mismas que deben ser autorizadas por un funcionario de mayor jerarquía, de tal modo que permitan alcanzar confiabilidad en cada procedimiento efectuado.

“CACPE PASTAZA”

MATRIZ DE ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013**

CONDICIÓN No posee canales y medios externos que faciliten la recepción de la información sobre sugerencias y recomendaciones o cualquier otra información relevante que beneficie a la entidad, ya sea por parte de los usuarios tanto internos como externos.
CRITERIO “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos” Fernández
CAUSA La alta gerencia no ha dispuesto de canales de comunicación y difusión externa e interna con los involucrados a la Cooperativa
EFEECTO No se determinan los factores críticos relacionados con los objetivos institucionales.
CONCLUSIÓN La Cooperativa no cuenta con los canales de información tanto que permita conocer información relevante y oportuna para alcanzar la satisfacción de clientes externos e internos de la entidad.
RECOMENDACIÓN Al Administrador. -Se debe establecer alternativas de comunicación externa e interna y disponer de canales abiertos para transmitir y recibir información relevante que permita alcanzar la satisfacción del cliente y la efectividad de los procesos mediante la toma de decisiones oportunas.

“CACPE PASTAZA”
MATRIZ DE ATRIBUTOS DEL HALLAZGO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

<p>CONDICIÓN</p> <p>TITULO No verifican la información emitida por el deudor en base a llamadas. En el proceso de auditoría se identificó que no cuenta con números telefónicos, referencias comerciales, laborales, personales de créditos otorgados.</p>
<p>CRITERIO</p> <p>Se deberá realizar la verificación de los datos personales presentados por el deudor y garante en la solicitud de crédito, para lo cual deberá llamar al domicilio de los socios. Con el fin de indagar datos generales, referencias comerciales, referencias laborales y personales.</p>
<p>CAUSA</p> <p>Falta de información de las Referencias en la solicitud de crédito.</p>
<p>EFECTO</p> <p>La recuperación de la cartera de crédito será lenta como pueda darse cartera perdida irre recuperable.</p>
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>El Departamento de crédito no cuenta con todos los canales de comunicación con sus clientes a efectos de afianzar la información requerida para el otorgamiento de crédito</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Jefe de Crédito.- Ampliar los canales de comunicación a efecto que la información con los clientes sea verás y oportuna</p>

“CACPE PASTAZA”
MATRIZ DE ATRIBUTOS DEL HALLAZGO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

<p>CONDICIÓN</p> <p>No se realiza la verificación física de los procedimientos del personal de crédito.</p> <p>De la revisión de las carpetas de créditos otorgados de algunos socios se logró evidenciar que no cuenta con la solicitud de inspección por parte del oficial de crédito de la cooperativa.</p>
<p>CRITERIO</p> <p>Esta se realizara exclusivamente a todos los socios microempresarios de subsistencia, microempresarios de acumulación simple, acumulación ampliada, pequeña empresa y trabajadores profesionales independientes, especialmente para no socios que no hayan operado con créditos en la institución anteriormente, o en casos en el que el socio no tenga teléfono convencional y no sea posible realizar la verificación telefónica. La verificación física deberá realizarse en el domicilio y el lugar de trabajo del socio de microempresas de subsistencia y microempresas de acumulación simple.</p>
<p>CAUSA</p> <p>Por falta de acuciosidad de parte del oficial crédito.</p>
<p>EFECTO</p> <p>Aumentaría la alta morosidad de créditos de la cooperativa al no realizar la inspección llegaría hacer cartera vencida en otros casos.</p>
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>Existe falta de prolijidad en la revisión de carpetas y la inspección física de los recursos que van a ser garantizados para el otorgamiento de créditos</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Jefe de Crédito.- Inspeccionar más a menudo sobre el trabajo que realizan los oficiales de crédito a efecto de obtener los resultados más óptimos</p>

“CACPE PASTAZA”
MATRIZ DE ATRIBUTOS DEL HALLAZGO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

<p>CONDICIÓN</p> <p>No ejecutan los niveles de aprobación como resultado al reexaminar el sistema EQUIFAX de la CACPE PASTAZA” Sé verifico en la aprobación de créditos aprobados por diferentes personas de la institución ya que no cuenta con un sistema seguro de claves para cada área labor.</p>
<p>CRITERIO</p> <p>El gerente en coordinación con la comisión de crédito, establecerán y evaluarán regularmente los niveles de aprobación y recomendación otorgados a los funcionarios a la cooperativa de ahorro y crédito. El nivel de la aprobación en la instancia que resuelve sobre las propuestas de crédito presentadas por los ejecutivos de crédito, fijando montos, plazos, forma de pago, tasas de interés garantías, periodos de gracias..</p> <p>Aprobación para créditos de capital de operación tendrá una vigencia de 30 días. Aprobaciones para créditos para adquisición de bienes, inversión y línea de crédito una vigencia de 90 días, salvo lo establecido expresamente en las aprobaciones.</p>
<p>CAUSA La falta de un nuevo sistema que tenga diferentes claves para cada área de labor para que no pueda ser manipulado por trabajadores.</p>
<p>EFECTO</p> <p>Debido a la falta de seguridad en el sistema corre el riesgo la cooperativa de crecer la morosidad de cartera de crédito, como puede pasar hacer cartera perdida, cartera irrecuperable</p>
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>No existe uniformidad de criterio para aprobar los créditos</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Jefe de Sistemas.- debe crear claves que sean necesarias para evitar este tipo de desajustes</p>

“CACPE PASTAZA”

MATRIZ DE ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013**

CONDICIÓN No se aplica el procedimiento para la recuperación y colocación de cartera. En el proceso de la auditoria se observó que no cuenta con personal asignado para las llamadas de recuperación de cartera.
CRITERIO El personal asignado en la gestión de cobro, el crédito que esté en una mora de 1 a 5 días la gestión de cobro lo realizara vía telefónica con un máximo de tres llamadas, con un recargo de tres dólares por el total de llamadas.
CAUSA No tener personal asignado para las llamadas por parte de la gerencia.
EFECTO El alto índice en de morosidad de los clientes, en muchas ocasiones por falt de un recuerdo que necesariamente debe hacerles los funcionarios de la Cooperativa
CONCLUSIÓN Falta de prsonal aignado apra realizar las notificaciones correspondientes, recordándoles que el plazo de pago del abono a la deuda está por vencerse
RECOMENDACIÓN Al Gerente.- Deberá asignarse personal especializado para que de acuerdo a un cronograma establecido por el departamento de crédito proceda a realizar las llamadas que sean necesarias

CACPE PASTAZA”

MATRIZ DE ATRIBUTOS DEL HALLAZGO

CONDICIÓN Incumplimiento de los requisitos de créditos
CRITERIO En el reglamento de créditos se ha definido los requisitos que se deben presentar para adjudicar los crédito.
CAUSA No se exige el cumplimiento del reglamento de créditos.
EFEECTO Efecto un incumplimiento del 16.67%
CONCLUSIÓN Falta de prsonal aignado para realizar las verificaciones fisicas de los procesos de credito
RECOMENDACIÓN Al Gerente.- Deberá asignarse personal especializado para que de acuerdo a un cronograma establecido por el departamento de crédito proceda a realizar las verificaciones de los procesos.

**FASE III:
COMUNICACIÓN
DE RESULTADOS**

Informe de Auditoría de Gestión

Riobamba, 05 de Junio del 2015.

Dr.
Edgar Maxtrancel Acuña Carrasco
GERENTE GENERAL "CACPE PASTAZA"
Presente.-

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la auditoría de Gestión a la "CACPE PASTAZA", de la ciudad de Puyo, para el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, la cual incluyó el estudio y evaluación de los controles internos existentes; evaluación del grado de eficiencia y eficacia en el logro de objetivos establecidos.

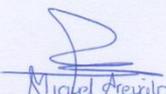
Nuestra Auditoría fue efectuada de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás disposiciones legales que se encuentran regulando las actividades de la empresa. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal modo que nos permita obtener seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de forma eficiente y eficaz mediante el empleo de los recursos disponibles en la entidad, el sistema de control interno es el adecuado y su aplicación es efectiva, y el cumplimiento de las principales normas y disposiciones legales que rigen a la cooperativa es el apropiado.

En nuestra opinión, a excepción de los hechos que serán expuestos posteriormente: la evaluación de control interno ha sido realizada en base al Método del COSO I, determinando así el nivel de riesgo y confianza, debiendo mejorar el sistema aplicado en la entidad acogiendo las recomendaciones expuestas.

Al evaluarla gestión empresarial, por medio de la aplicación de cuestionarios de control interno, el análisis FODA y del planteamiento de los respectivos indicadores, se pudo determinar la inexistencia de la respectiva planificación estratégica, de los correspondientes manuales y reglamentos que permitan direccionar al personal de la entidad.

Atentamente:


Janeth Pérez
JEFE DE AUDITORÍA


Miguel Arévalo
AUDITOR

Resultados de la auditoria período 2013

AUDITORÍA DE GESTIÓN

1.- Inexistencia de un plan estratégico

CONCLUSIÓN

No se cuenta con un plan estratégico empresarial que permita controlar y medir la evolución y el desarrollo de las estrategias; pudiendo corregir posibles carencias, mediante la implantación y aprobación de nuevas metas a partir de los resultados obtenidos.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.-

Elaborar e implementar un plan estratégico conjuntamente con el personal de la institución, con el fin de cumplir con la razón de ser y lo que quiere lograr a largo plazo, en base a la calidad del producto, alcanzando la satisfacción de los clientes.

2.- Falta de organigrama estructural

CONCLUSIÓN

No se cuenta con un organigrama estructural, el cual establezca las líneas de autoridad y responsabilidad de cada funcionario, a fin de cumplir con las actividades correspondientes de cada trabajador, acatando órdenes y alcanzar metas establecidas.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.-

Implementar el respectivo organigrama estructural, identificando las líneas jerárquicas y la responsabilidad de cada funcionario con el propósito de cumplir con las respectivas funciones para alcanzar los objetivos institucionales.

3.- Inexistencia de manual de funciones y procedimientos

CONCLUSIÓN

Al ser una entidad que emplea mecanismos empíricos desde su creación no se cuenta con manuales de funciones y procedimientos, los mismos que permitan establecer instrucciones y responsabilidades en las distintas actividades de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.-

Implementar el respectivo manual de funciones, identificando de forma clara las responsabilidades de cada uno de los puestos de la organización, además del manual de procedimientos que establezca las instrucciones a desarrollar en cada una de las operaciones de la entidad.

4.- Inexistencia de procedimientos administrativos de control

CONCLUSIÓN

Inexistencia de procedimientos administrativos de control, ya que los mismos son realizados de forma empírica, pues las operaciones efectuadas no cuentan con la debida autorización por parte de personal de mayor jerarquía, lo cual afecta seguridad razonable de las actividades efectuadas por la entidad.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.-

Definir procedimientos para llevar a cabo las operaciones y actividades diarias en la entidad, las mismas que deben ser autorizadas por un funcionario de mayor jerarquía, de tal modo que permitan alcanzar confiabilidad en cada procedimiento efectuado.

5.- Falta de canales internos y externos de comunicación

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con los canales de información tanto que permita conocer información relevante y oportuna para alcanzar la satisfacción de clientes externos e internos de la entidad.

RECOMENDACIÓN

Al Administrador.-

Se debe establecer alternativas de comunicación externase internas y disponer de canales abiertos para transmitir y recibir información relevante que permita alcanzar la satisfacción del cliente y la efectividad de los procesos mediante la toma de decisiones oportunas.

AUDITORÍA DE FINANCIERA

6- Inexistencia de políticas de crédito

CONCLUSIÓN

Al no contar con políticas que permitan establecer la forma de conceder crédito, de acuerdo a los diversos tipos de préstamos que se ofrece.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.-

Implantar el procedimiento adecuado y por escrito para otorgar crédito, a más de las correspondientes políticas, las cuales indiquen los montos máximos de crédito en los préstamos , y los respectivos requisitos con los cuales deben contar los socios para acceder al mismo.

7.- Registros de documentos sin tomar en cuenta la fecha de emisión

CONCLUSIÓN

Debido a la inobservancia de la normativa crediticia, los pagarés no son registrados de acuerdo a la fecha de emisión a las que corresponden dichas obligaciones.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.-

Establecer el correspondiente manual de procedimientos para el manejo de créditos, que permitan asegurar la confiabilidad de los registros efectuados

4.3 Verificación de Hipótesis

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	NO	TOTAL
VARIABLE INDEPENDIENTE			
1. ¿Conoce usted las normas legales para una adecuada Gestión económica y de la Cooperativa?	4	6	10
2. ¿Cuenta la Cooperativa con un Modelo de regulaciones económicas y financieras?	2	8	10
3. ¿Conoce usted los diferentes tipos de regulaciones que la Cooperativa debe aplicar?	3	7	10
4. ¿Considera usted que se puede corregir eficiente y eficazmente los diferente tipos de hallazgos encontrados sin efectuar una auditoría de Gestión?	0	10	10
5. ¿Piensa usted que es necesario realizar la auditoría de Gestión?	7	3	10
6. ¿Cuenta la Cooperativa con el recurso humano, material, financiero y tecnológico para realizar la auditoría de Gestión?	9	1	10
Total Variable Independiente	25	35	60
VARIABLE DEPENDIENTE			
1. ¿Cuenta la Cooperativa con una persona que identifique, mida, controle/mitigue y monitoree los diversos controles económicos, financieros, recursos humanos y de cumplimiento?	2	8	10
2. ¿A su criterio la realización de la auditoría de gestión permitirá mejorar la toma adecuada y oportuna de decisiones?	8	2	10
3. ¿Considera usted que las recomendaciones por parte de la auditoria a efectuar le permitirá a la Cooperativa visualizar y mitigar los riesgos a los que está expuesta?	9	1	10
4. ¿Cree usted que al visualizar y mitigar los Hallazgos existentes la Cooperativa podrá reducir pérdidas económicas, financieras, entre otras?	8	2	10
5. ¿Piensa usted que es importante auditar el entorno económico y sus efectos, así como las pérdidas potenciales que podría sufrir la Cooperativa ante una situación adversa?	7	3	10
6. ¿Considera usted que los hallazgos pueden ser mitigados mediante la implementación de estrategias, métodos, procedimientos, controles, alternativas y/o planes de acción?	9	1	10
Total Variable Dependiente	43	17	60
TOTAL	68	28	120

En resume los consultados afirman que la Auditoría de Gestión se debe llevar a cabo por varias razones, entre ellas porque se podrá implementar estrategias adecuadas y oportunas para solucionar los hallazgos encontrados y poder encaminar a la empresa a su visión propuesta, y porque ayudará a la empresa “CACPE PASTAZA”, en la mejora de decisiones debido a que se podrá visualizar los diferentes riesgos financieros, económicos y de control interno que afecta a la entidad, a través de la implementación de estrategias, métodos, procedimientos, controles, alternativas y/o planes de acción que le permitirá prevenir, disminuir los hallazgos encontrados.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Con el objeto de comprobar la hipótesis establecida en la presente investigación se ha utilizado la prueba estadística del Chi-cuadrado, este método ayuda a determinar si las dos variables están relacionadas o no y permite la aceptación o rechazo de la hipótesis que se relata en el estudio. Para la verificación de la hipótesis es necesario aplicar los siguientes pasos:

Formulación de las Hipótesis

- **Hipótesis Nula (H₀):** “Al realizar una Auditoría de Gestión se podrá detectar hallazgos pero no se podrá corregir; por lo que, la toma adecuada y oportuna de decisiones no mejorará en la “CACPE PASTAZA”,
- **Hipótesis de Trabajo (H₁):** “Al realizar una Auditoría de Gestión se podrá detectar hallazgos y de esta manera se podrá corregir mediante; la toma adecuada y oportuna de decisiones en la empresa “CACPE PASTAZA”,

CONCLUSIONES

- En la “CACPE PASTAZA” AGENCIA SHELL,, previamente no se han realizado Auditorías, lo que no ha permitido contar con una herramienta que analice las deficiencias que posee la empresa y de este modo adoptar las medidas necesarias para así lograr contrarrestarlas.
- La inexistencia de un plan estratégico completo en la entidad y su debida socialización, no ha permitido establecer los lineamientos de actuación a corto y mediano plazo por parte del nivel directivo, para así alcanzar la misión empresarial establecida.
- La falta de manuales de procedimientos debidamente establecidos y socializados al personal, no permite dar a conocer las funciones, responsabilidades y las acciones a realizar en cada una de las áreas con la que cuenta la institución.
- El sistema de control interno no ha sido debidamente definido, ya que este es conocido de forma empírica por el talento humano de la entidad por lo cual se ha encontrado deficiencias en las operaciones ejecutadas por la Cooperativa.
- La entidad no cuenta con indicadores de gestión, la cual no ha permitido evaluar el cumplimiento de los objetivos y la optimización de los recursos dispuestos para lograr alcanzar los mismos.
- La cooperativa no cuenta con un departamento de Crédito y Cobranza bien estructurado, lo que ha permitido que la cartera vencida que tiene la institución rebase lo aceptable.

RECOMENDACIONES

- Aplicar las recomendaciones efectuadas por el equipo de auditoría, de tal manera que se puede corregir las deficiencias encontradas en la ejecución de la Auditoría de Gestión, a fin de obtener eficiencia y eficacia en las actividades financieras, administrativas y operativas.
- En la **“CACPE PASTAZA” AGENCIA SHELL,** se debería procurar efectuar auditorías de forma periódica, de tal modo que se logre conocer a tiempo las deficiencias que posee la empresa, y así se pueda tomar decisiones para corregirlas oportunamente.
- El Gerente, debería implementar un plan estratégico que permita alcanzar la misión y visión establecidas, elaborándolo de forma conjunta con el personal que labora en la entidad para que los mismos logren comprometerse y empoderarse de la institución, y así trabajar hacia un mismo fin.
- Elaborar los respectivos manuales de procedimientos para cada una de las áreas de la empresa, para así delimitar las funciones, responsabilidad y actividades con las que debe cumplir cada uno de los trabajadores.
- Establecer adecuadamente y por escrito el sistema de control interno, con el fin de alcanzar la eficiencia y eficacia en cada las actividades diarias de cada una de las áreas.
- Diseñar e implantar indicadores, para cada área que permita evaluar la gestión administrativa y operativa de la empresa, y de este modo se logren tomar las decisiones más acertadas.
- Reestructurar el departamento de Crédito y Cobranza a fin de afianzar que el retorno de los créditos concedidos por la Cooperativa se hagan en el tiempo establecido, evitando la morosidad de nuestros socios.

BIBLIOGRAFÍA

David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación. Novena Edición.

Maldonado, M. (2012). *Auditoría de gestión*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Mantilla S. A & Cante Y. (2005). *Auditoría del Control Interno*. Ecoe Ediciones

Graig-Philippe De Backer, Michael Cooper. (2012). “Auditoría de Gestión”. Ediciones Folio S. A. Muntaner, Barcelona.

Lázaro, V. (2006). “Sistemas y Procedimientos de Auditoría”. Buenos Aires; Editorial Labor.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2010). “Manual de Auditoría de Gestión”- Segunda Edición, Quito.

De la Peña, A. (2009) *Auditoría: Un Enfoque Práctico*. Madrid: Paraninfo Cengage Learning

Estupiñán, R. (2004) *Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera con base en las normas nacionales e internacionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Estupiñán, R. & Estupiñán, O. (2006) *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Freire, J. (2011) *Guía Didáctica de Auditoría Financiera*. Quito: DimPress.

Maldonado, M. (2011) *Auditoría de Gestión*. Quito: Producciones digitales Abya-Yala.

Benjamín Rolando Téllez *Principios de Auditoria* [www. perucontadores.com](http://www.perucontadores.com)

Enrique Benjamín Franklin, (2007) *Auditoria Administrativa*. México: Pearson Educación.

Baena, D, *Análisis Financiero: Enfoque y Proyecciones* (2010) Bogotá, Ecoe Ediciones.

WEB-GRAFÍA

BIESS. (2001). *Ley de Seguridad Social*. Recuperado el 23 de enero de 2015, de <http://www.biess.fin.ec/files/ley-transparencia/base-legal/LEY-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>.

Contraloría General del Estado (2009). *Normas de Control Interno para las Entidades, Organismo del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos*. Recuperado el 23 de enero de 2015, de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ACUERDO%20039%20CG%202009%205%20Normas%20de%20Control%20Interno.pdf>.

Contraloría General del Estado (2002). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reformas y Reglamento*. Recuperado el 04 de noviembre de 2014, de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/LEYORGACGEyREFORMAS2009.pdf>.