



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

Previa a la Obtención del Título:

Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Contador Público Autorizado

TEMA:

“Auditoria de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay de la Parroquia Santiago de Quito, perteneciente al Cantón Colta en la Provincia de Chimborazo, durante el periodo 01 de Enero del 2014 al 31 de Diciembre del 2014”

AUTORA

GABRIELA NATALI PALMAY CALERO

Riobamba-Ecuador

2016

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por GABRIELA NATALI PALMAY CALERO ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

DIRECTOR

Eco. Luis Ernesto López Villa

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 22 de Diciembre del 2015

Gabriela Natali Palmay Calero

060350245-1

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por el regalo de la vida, por brindarme la oportunidad de una educación y las ganas de superación profesional.

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por brindarme la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa Institución y a la Escuela de Educación a Distancia por formarme como profesional de alta competencia para la sociedad en crecimiento.

Agradezco a mi madre por incentivar me a estudiar, a mis hermanos por su cariño y apoyo, a mi esposo Paul y mi hijo Martin por su incondicional apoyo para seguir adelante.

Gabriela Natali Palmay Calero

DEDICATORIA

Dedico la realización de esta tesis a mis dos amores, mi esposo Paulito y mi hijo Martin, a mi familia especialmente a mi madre por ser el motor más importante de mi vida, son la luz que día a día guía mi camino, que gracias a su apoyo y a su amor incondicional he podido culminar esta maravillosa etapa de mi vida.

Gabriela Natali Palmay Calero

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	¡Error! Marcador no definido.
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice de contenido.....	vi
Resumen Ejecutivo	x
Abstract.....	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Antecedentes del problema	1
1.1.1 Formulación del problema de investigación	1
1.1.2 Delimitación del problema.....	2
1.1.2.1 Temporal	2
1.1.2.2 Espacial.....	2
1.2 Objetivos.....	2
1.2.1 Objetivo general.....	2
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 Justificación de la investigación	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	3
2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	3
2.1 Auditoría de Gestión.....	3
2.1.1 Fases de la Auditoría de Gestión	4
2.1.2 Etapas de una Auditoría de Gestión.....	5

2.1.2.1 Técnicas y Procedimientos de Auditoría	6
2.1.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	6
2.1.4 Procedimientos para una Auditoría de Gestión	7
2.2Control Interno.....	8
2.2.1Modelos de Control Interno	8
2.2.2Tipos de Control Interno.....	10
2.2.3 Componentes del Control Interno.....	12
2.2.4 Marcas de auditoría.....	12
2.2.5 Hallazgos de auditoría	13
2.3Indicadores de Gestión.....	13
2.4 Los papeles de trabajo.....	14
2.4.1 Propósitos principales de los papeles de trabajo.....	14
2.4.2 Características de los papeles de trabajo.....	15
2.5Gestión de Riesgos Empresariales	15
2.5.1Plan de Auditoría referidos al Riesgo	15
2.6Aporte de la Cooperativa al Sistema Financiero	16
2.7 Marco Conceptual.....	17
2.8 Hipótesis	19
2.8.1 Hipótesis General.....	19
2.8.2 Hipótesis Específicas	20
2.8.3 VARIABLES	20
2.8.3.1 Variable independiente: Auditoría de Gestión.....	20
2.8.3.2 Variable dependiente: Desarrollo Institucional de la Cooperativa.	20
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	21
3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.1 Tipos de investigación	21

3.2 Métodos de Investigación	22
3.3 Técnicas Metodológicas	22
3.4 Población y Muestra	23
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	24
4. Marco Propositivo: Auditoria de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay de la parroquia Santiago de Quito, perteneciente al cantón Colta en la provincia de Chimborazo, durante el periodo 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014 y su incidencia en el Desarrollo Institucional	24
4.1 Reseña, Diagnóstico e Información Preliminar	24
4.1.1 Reseña historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay	24
4.1.2 Misión	24
4.1.3 Visión	24
4.1.4 Valores Organizacionales	25
4.1.5 Objetivos Estratégicos	25
4.1.6 Organigrama Institucional	26
4.1.7 Diagnostico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay	27
4.1.8 Recolección de información preliminar	27
4. 2 Personal Directivo y Administrativo	30
4.3 Hoja de Marcas	31
4.4 Índice de Papeles de Trabajo	32
4.5 Programa de Auditoría	33
4.6 Entrevista Al Gerente	35
4.7 Cuestionarios de Control Interno	38
4.7.1 Matriz de Riesgo y Confianza	52
4.8 Ejecución del Trabajo	53
4.8.1 Cuestionarios de control interno por cada área de la Cooperativa	53
4.9 Indicadores de Gestión	62
M: EFICIENCIA	65

E: RENTABILIDAD	67
L: LIQUIDEZ	68
4.10 Hallazgos de Control Interno	69
4.10.1 Resumen de Hallazgos de Control Interno	74
4.11. Comunicación de resultados y recomendaciones	75
4.12 Informe de auditoría de gestión	76
4.13 Conclusiones y Recomendaciones	81
4.14 Bibliografía	83
4.15 Anexos	87

Resumen Ejecutivo

La presente tesis es una “Auditoría de gestión para la cooperativa de ahorro y crédito Ñaupa Kausay de la parroquia Santiago de Quito, perteneciente al cantón Colta en la provincia de Chimborazo, durante el periodo 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014”, se siguió un esquema predeterminado, iniciando por la determinación del problema, justificando y delimitando la investigación y direccionando a través de los objetivos tanto general como específicos, a continuación se realizó el marco teórico, donde se identificaron los términos relativos a la auditoría de gestión, entre estos se definió que es auditoría, gestión, auditoría de gestión, sus objetivos y fases, de igual manera se investigó acerca del cooperativismo en el Ecuador, control interno y sus principales componentes.

En lo referente a la ejecución de la auditoría, se describió una información general de la cooperativa en el archivo permanente, se elaboró el programa de auditoría, el cual describe los procedimientos a realizar dentro del mismo.

El desarrollo del programa inició con una entrevista al gerente general, seguida por una evaluación del control interno a través de método coso, analizando sus componentes, se aplicaron también cuestionarios a cada área, se solicitó además los resultados de los estados financieros de los años anteriores, con la cual se efectuó un análisis del cumplimiento de los descriptores, se aplicaron cuestionarios de conocimiento y aplicabilidad de la misión y visión de la institución.

Finalmente se redactó un informe con los resultados y recomendaciones, diseñadas para mejorar la gestión de cooperativa y contribuir a la correcta toma de decisiones.

Abstract

This thesis is a “Management Audit for the Ñaupá Kausay Credit and Savings Union in Santiago de Quito, Colta, Chimborazo Province, during the January 1st – December 31st 2014 period” a predetermined pattern was followed, starting with the problem identification, justifying, defining and directing the research through both general and specific objectives, then the theoretical framework was conducted to identify the relative terms to performance audit, among these; audit, management audit, its objectives and phases were defined; similarly a research about cooperatives in Ecuador, internal control and its main components was carried out.

Regarding the audit implementation, an overview about the cooperative was described in the permanent file and the audit program was performed to describe the procedures.

The program development began with an interview with the General Manager, followed by an evaluation of internal control through the COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) method, by analyzing the components, questionnaires were also applied to each area and critical areas, in addition the results from the financial statements were requested to analyze the management indicators, knowledge and applicability questionnaires of the institution vision and mission were applied.

Finally a report with the findings and recommendations designed to improve cooperative management and to contribute to proper decision making was written.

Introducción

En el Ecuador, se ha visto un desarrollo económico significativo el cual se ha manifestado en muchos campos pero sobretodo en el manejo financiero de los diversos tipos de negocios, empresas y comercio.

En los últimos años el Estado ha podido sacar adelante al Sistema Financiero, solidificando a las Instituciones encargadas del manejo monetario de los ciudadanos como son Bancos, Cooperativas, entre otras, quienes al mantener actualmente una notable estabilidad han devuelto la confianza al país logrando de esta manera ser nuevamente los grandes custodios de los recursos económicos de los ecuatorianos.

Hoy en día la auditoría por su gran trascendencia es de gran utilidad para las empresas, por cuanto la gerencia sin la práctica de ésta no tiene plena seguridad de que los datos sean realmente verdaderos y confiables, a través de las auditorías administrativas se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originales trazados. La administración necesita conocer objetivamente en qué medida se están cumpliendo los objetivos y como se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa.

Las firmas Auditoras son las encargadas de evaluar a las entidades y emitir su opinión acerca de si la información que éstas presentan es la verdadera y con esto los administradores, dueños y las personas que están directamente relacionadas tomen las decisiones adecuadas en el tiempo oportuno y poder solucionar cualquier tipo de problemas que en ella se presenten, es muy indispensable que se realice una Auditoría de Gestión en una determinada institución ya que al evaluar la forma en la que se maneja se ha notado cada una de las situaciones que se van dando en el proceso de la Auditoría, con el fin de evaluar el cumplimiento de metas y la optimización de recursos de la entidad, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia y eficacia en todos los procesos, para ello es necesario hacer el levantamiento de procedimientos existentes.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del problema

Al comprobar mediante un estudio preliminar en la COAC Ñaupá Kausay se ha determinado que durante su vida laboral no se ha efectuado auditorías de gestión, que permitan determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de los posibles procesos que podrían afectar a la misma.

Por lo que se busca utilizar mecanismos adecuados para combatir la escasa utilización de métodos de evaluación del desempeño, que ayuden a encontrar posibles riesgos, por lo que en la actualidad al talento humano se lo valora por su esfuerzo, conocimiento y aporte intelectual.

Mediante la realización de una Auditoría de Gestión para evaluar el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y efectividad en esta institución se pretende dar solución a cada uno de los hallazgos existentes en el proceso de esta auditoría, aportando una ayuda fundamental en la misma para su buen funcionamiento y credibilidad crediticia.

1.1.1 Formulación del problema de investigación

¿Cómo aporta el desarrollo de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y crédito Ñaupá Kausay de la parroquia Santiago de Quito perteneciente al Cantón Colta en la Provincia de Chimborazo durante el periodo 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014?

1.1.2 Delimitación del problema

Se ha tomado en consideración la siguiente delimitación en la presente investigación:

1.1.2.1 Temporal

La presente investigación se analizara desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

1.1.2.2 Espacial

Se realizará en la COAC Ñaupá Kausay en la comunidad Pedro Troje, junto a la laguna de Colta de la parroquia Santiago de Quito en el cantón Colta, Provincia de Chimborazo.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Desarrollar una Auditoria de Gestión para la Cooperativa de ahorro y Crédito Ñaupá Kausay de la Parroquia Santiago de Quito, perteneciente al Cantón Colta, en la Provincia de Chimborazo, para conocer la eficiencia y eficacia de los servicios institucionales, durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, para conocer la eficiencia y eficacia de los servicios institucionales.
- ✓ Planificar Ejecutar y Evaluar los resultados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, para conocer la eficiencia y eficacia de los servicios institucionales.
- ✓ Preparar y emitir el informe de la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, para conocer la toma de decisiones oportunas.

1.3 Justificación de la investigación

Con la realización de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay del Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, se pretende evaluar la eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta los objetivos generales, su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo con la intención de emitir un informe sobre la situación global de la misma, ayudando de esta manera a que la institución tome sus correctivos adecuados en el momento oportuno con el fin de precisar su nivel de desempeño y oportunidades dentro del mercado, al realizar una Auditoría de Gestión con frecuencia se observa condiciones deficientes las cuales muchas veces son inevitables.

Pero al detectar la razón de los defectos, se busca beneficiar a la organización, no solo al presente sino también al futuro. Dando la oportunidad a que sus clientes actuales tengan mayor seguridad en guardar sus ahorros y en adquirir créditos con mayor accesibilidad a tasas cómodas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1 Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión y Desempeño dan énfasis a la calidad de los productos y servicios gubernamentales, comparten la opinión de que los funcionarios gubernamentales deben dar seguridad a los contribuyentes de que los fondos públicos son utilizados con criterios de: economía, eficiencia y eficacia. (Maldonado.2011).

2.1.1 Fases de la Auditoría de Gestión

Según: Academia Mexicana de la Auditoría Integral

Esta organización mexicana propone 5 fases con sus respectivas subfases:

Fase I. Análisis general y diagnóstico que comprende evaluación preliminar, plan de trabajo ejecución y diagnóstico.- Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Fase II. Planeación estratégica con determinación de objetivos, elaboración del programa, determinación de recursos y seguimiento del programa.-Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsable, y las fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de la oportunidades de mejora de la Entidad cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

Fase III. Ejecución, que contempla obtención de evidencias, técnicas y recursos y finalmente coordinación y supervisión.- En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en

los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Fase IV. Informe de resultados que contempla observaciones y oportunidades de mejora, estructura, contenido y presentación; discusión con el cliente y definición de compromisos e informe ejecutivo.- Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada

2.1.2 Etapas de una Auditoría de Gestión

✓ Planeación de la Auditoría

Previamente a la ejecución de la revisión, el auditor encargado del grupo llevará a cabo una investigación preliminar que le permita conocer los antecedentes del área, programa o rubro por revisar, determinar los objetivos y actividades generales por practicar y delimitar la oportunidad de los recursos y tiempo asignados para la auditoría de gestión, aspectos que se precisarán en la Carta de Planeación y en el Cronograma de Actividades a Desarrollar.

✓ Acta de Inicio de Auditoría

En todas las revisiones que practiquen los Órganos Internos de Control o de Control Interno, invariablemente se levantará Acta de Inicio de Auditoría (pues cabe la posibilidad de determinar irregularidades con presunta responsabilidad).

✓ **Planeación detallada**

Es una actividad que ejecuta el auditor y la realiza sobre el programa, área o partida asignada para su análisis.

✓ **Ejecución del Trabajo**

Una vez concluida la planeación detallada, el auditor está en posibilidad de recopilar toda la información y documentación que requiera.

2.1.2.1 Técnicas y Procedimientos de Auditoria

Las cuatro fases de la ejecución se mencionan a continuación.

- a) Recopilación de Datos
- b) Registro de Datos
- c) Análisis de la Información
- d) Evaluación de los Resultados
- e) Papeles de Trabajo
- f) Cédulas de Observaciones
- g) Cédulas de Seguimiento
- h) Supervisión del Trabajo de Auditoría
- i) Informe de Auditoría (González, 2006)

2.1.3 Objetivos de la Auditoria de Gestión

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la

evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios. (Cuellar, 2007)

Se determina como objetivos principales de la auditoría de gestión los siguientes:

- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad
- ✓ Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- ✓ Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos

2.1.4 Procedimientos para una Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión consiste en las revisiones y evaluación de dos elementos mayores de la administración:

- ✓ Política de la corporación. Determinación de la existencia, lo adecuado y comprensivo de la política así como el significado de sus instructivos como elementos de control en áreas funcionales. Valorización de los efectos de la ausencia de políticas; o recomendaciones para la adopción o modificación de los instructivos formalizados.
- ✓ Controles administrativos. Determinación de la existencia, y lo adecuado de controles administrativos u operacionales como tales, y como respaldo a los objetivos de productividad de la gerencia; el grado de cumplimiento en las áreas de funcionabilidad mayor; y la coordinación de controles de operación con los instructivos de la política de la corporación.
- ✓ Evaluación de los efectos de la acción de controles administrativos u operacionales en áreas significativas, y recomendaciones para la adopción o modificación de tales controles. (Cuellar, 2007)

2.2 Control Interno

El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control. El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado. (Contraloría, 2014).

2.2.1 Modelos de Control Interno

Modelo de Control Interno COSO

Principales aportes de COSO en relación con el control interno	
1	Elaboración de una estructura conceptual integrada, unificante de los distintos conceptos y prácticas a partir de la cual se realiza el mejoramiento del control interno.
2	Posicionamiento del control interno en los máximos niveles gerenciales y direccionamiento estratégico.
3	Entendimiento del control interno en términos de sistemas y concretado como un proceso afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización.
4	Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organizacionales: los famosos cubos o pirámides de COSO.

5	<p>Los objetivos de negocio son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectividad y eficiencia de las operaciones. 2. Confiabilidad del proceso de prestación de reportes financieros. 3. Cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables. 4. Salvaguarda de activos.
6	<p>Los componentes del control internos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de control. 2. Valoración de riesgo. 3. Actividades de control. 4. Información y comunicación.
7	<p>Los niveles organizacionales dependen de cada ente económico pero básicamente se diferencian 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema de control interno (estratégico). 2. Los subsistemas organizacionales (por departamentos, unidades de negocio). 3. Los procesos operacionales (flujo de operaciones, transacciones). (Mantilla, 2009)

Modelo de Control Interno COCO

El Modelo de Control Internos COCO (Criteria of Control Committe) surge en Canadá, en noviembre de 1995, como parte del trabajo del Instituto Canadiense de Contadores Certificados.

Este modelo busca desarrollar un análisis más específico de los elementos del control interno que propone el informe coso, enfocándose en los siguientes elementos:

- ✓ Propósito
- ✓ Compromiso

- ✓ Aptitud
- ✓ Acción
- ✓ Evaluación y aprendizaje

Modelo de Control KONTRAG

Surge el 30 de abril de 1998 como consecuencia de la Ley de Control y Transparencia en los Negocios, en Alemania, su objetivo es mejorar a la organización con el fin de evitar crisis corporativas.

Los principales elementos de este modelo son:

- ✓ La obligación de establecer una estructura organizacional de riesgo (control y administración).
- ✓ Análisis y evaluación sistemática del riesgo.
- ✓ Comunicación oportuna del reconocimiento de riesgos.

2.2.2Tipos de Control Interno

Los controles internos son las políticas y procedimientos que una empresa pone en marcha con el fin de proteger sus activos, asegurar que sus datos contables sean correctos, maximizar la eficiencia de su funcionamiento y promover un ambiente de respeto entre sus empleados. Hay tres tipos principales de controles internos: detective, preventivos y correctivos y sus limitaciones.

✓ Controles Internos de Detective

Los controles internos de detective están diseñados para encontrar errores después de que hayan ocurrido. Sirven como parte de un sistema de controles y contrapesos y determinan qué tan eficientes son las políticas. Los ejemplos incluyen arqueos sorpresivos, recuento del

inventario, revisión y aprobación de los trabajos de contabilidad, las auditorías internas, revisión por pares y el cumplimiento de las descripciones y expectativas laborales. Los controles internos de detective también ayudan a proteger los activos. Por ejemplo, si el cajero no sabe cuándo se contará su cajón, puede ser más propenso a ser honesto.

✓ **Controles Internos Preventivos**

Los controles internos preventivos se ponen en marcha para evitar que se produzcan los errores e irregularidades. Mientras que los controles de detección, por lo general, ocurren irregularmente, los controles preventivos suelen ocurrir sobre una base regular. Van desde el bloqueo del edificio antes de la salida hasta la introducción de una contraseña antes de completar una transacción. Otros controles preventivos incluyen pruebas de precisión de oficina, copias de seguridad de datos informáticos, pruebas de drogas de los empleados, selección de empleados y programas de capacitación, separación de funciones, las vacaciones forzadas, la obtención de la aprobación antes de procesar una transacción y tener el control físico sobre los activos (bloqueo de dinero en una caja fuerte, por ejemplo).

✓ **Controles Internos Correctivos**

Como su nombre lo indica, los controles internos correctivos se ponen en marcha para corregir los errores que se encontraron en los controles internos de detectives. Cuando se comete un error, los empleados deben seguir cualquiera de los procedimientos que se han puesto en marcha para corregir el error, como informar del problema a su supervisor. Los programas de entrenamiento y disciplina progresiva de los errores son otros ejemplos de controles internos correctivos.

✓ **Limitaciones**

Es importante tener en cuenta que los controles internos, si bien son efectivos, no son una garantía de que se cumplirán los objetivos de la empresa. Los errores humanos y los errores

informáticos no se toman en cuenta por los controles internos. Además, los controles internos asumen que los empleados son honestos y que no pasarán por alto las directrices o alterarán los datos en beneficio propio.(Furlong, 2012)

2.2.3 Componentes del Control Interno

El Control Interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como: (Estupiñan 2006).

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

2.2.4 Marcas de auditoría

Son signos o símbolos convencionales que utiliza el auditor, para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de un examen. El uso de marcas simples facilita su entendimiento. Estas marcas permiten conocer cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no. Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tiene significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado. Las marcas deben ser de preferencia escritas de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel. (Franklin, 2007)

2.2.5 Hallazgos de auditoría

Las hojas de hallazgos permiten describir el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante el examen realizado a un área, actividad u operación en las cuales el criterio fue aplicado.

Este representa algo que el auditor ha encontrado durante su examen y comprende una reunión lógica de datos, así como la representación objetiva de los hechos concernientes a la situación actual y otra información pertinente.

Es toda información que a juicio del auditor, permite identificar hechos o circunstancias importantes que incidan en forma significativa en la gestión de la entidad auditada, tales como debilidades o deficiencias en los controles gerenciales o financieros y que, por lo tanto, merecen ser comunicados en el informe. (Chavarría, 2012)

2.3 Indicadores de Gestión

El sistema de indicadores de gestión es el mecanismo idóneo para garantizar el despliegue de las políticas corporativas y acompañar el desenvolvimiento de los planes; es una necesidad en la medida en que crece la complejidad de la organización, lo cual demanda descentralización y flexibilidad, tal y como nos señala el autor sueco Carlzon: “una compañía descentralizada tiene mucha más necesidad de unos métodos de control que una organización jerárquica y centralizada”.

Los indicadores deben estar conectado a metas, no solo de los departamentos, de las secciones o de áreas funcionales, sino de la empresa en su conjunto. Deben permitir armonizar la búsqueda de los objetivos estratégicos y los de corto plazo (el direccionamiento estratégico y el día a día). En esa medida los indicadores son un instrumento básico de las prácticas directivas para el control y el despliegue de las estrategias. (Pacheco, 2004).

2.4 Los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría revelados en el informe. Estos constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; puede incluir programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor.

Los papeles de trabajo sirven para:

- Evidenciar en forma suficiente y competente el trabajo realizado.
- Respalda el dictamen.
- Los papeles de trabajo son todos los documentos que respaldan el informe del auditor y los elaborados por el auditor en el transcurso del examen hasta el momento de emitir su informe.(Fonseca, 2007)

2.4.1 Propósitos principales de los papeles de trabajo

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

2.4.2 Características de los papeles de trabajo

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características:(Andrade, 2001).

- a) Deben prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- b) Su contenido incluirá tan sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- c) Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- d) Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas.
- e) Deben ser completos, para lo cual se evitarán preguntas, comentarios que ameriten o requieran respuestas o seguimientos posteriores.
- f) Deben elaborarse con escritura cuya alteración no sea posible sin que se detecte la enmendadura y asegure la permanencia de la información contenida en ellos.

2.5 Gestión de Riesgos Empresariales

La gestión de riesgo empresarial ERM, es un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos.

2.5.1 Plan de Auditoría referidos al Riesgo

Mediante la Auditoría Interna formulada por las normas de auditoría interna internacionales (IAI) relacionadas con la Administración de Riesgos (ERM), se presentan varios fundamentos para lograr un adecuado enlace dentro del plan de auditoría con la Administración del Riesgo (ERM):

1. El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos y exposiciones que puedan afectar el ente económico.
2. El universo de auditoría puede incluir componentes del plan estratégico.
3. El calendario de trabajo de auditoría debe estar basado, entre otros factores, en las prioridades de la evaluación de riesgos, tales como: materialidad, liquidez de activos, competencia de la gerencia, calidad de los controles internos, grado de cambio o estabilidad, tiempo transcurrido desde la última auditoría, complejidad, relaciones del personal y gubernamentales, etc.
4. Los cambios en la dirección de la gestión, objetivos, énfasis y enfoques, deben reflejarse en las actualizaciones del universo de auditoría y el plan de trabajo relacionado.
5. Al llevar a cabo trabajos de auditoría interna, los métodos y técnicas de pruebas y validaciones deben reflejar la materialidad del riesgo y la probabilidad de ocurrencia.
6. La información y comunicación a la alta gerencia debe transmitir conclusiones de gestión de riesgo y recomendaciones para reducirlos o contrarrestarlos.
7. El jefe de auditoría interna debe preparar un estado de la ejecución de la adecuación de los controles internos para mitigar los riesgos, al menos una vez al año. (Estupiñan, 2006).

2.6 Aporte de la Cooperativa al Sistema Financiero

El rol básico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay en el sistema financiero del Cantón Colta es contribuir al desarrollo económico mediante la captación de recursos de los agentes económicos como familias, empresas, y comunidades.

La Cooperativa registran los depósitos del público en el pasivo de su balance y los préstamos en el activo. A su vez, la inversión de los accionistas o de los socios, en cual se registra en el patrimonio.

2.7 Marco Conceptual

Auditoria de Gestión.-Actividad de Auditoria que tiene por objeto la verificación del proceso de la toma de decisiones que sigue la gerencia de una entidad, con el propósito de alcanzar los propósitos y objetivos marcados para la misma en contabilidad pública. (Dávalos, 2003)

Control de Gestión.- El Control de Gestión es una de las herramientas fundamentales para que las empresas puedan obtener productos y servicios con una eficiencia relevante, que permitan a las organizaciones el acceso al mundo competitivo de hoy, y se ha convertido en un tema de gran actualidad. (Valda, 2012)

Competencia.-Una competencia es una capacidad para movilizar diversos recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones. Es ser capaz de transferir lo aprendido, de tener autonomía en el aprendizaje y de resolver problemas. Al formarse en competencias, el proceso instructivo es de crecimiento [constructivo] y no de acumulación.(Goñi, 2005)

Eficiencia.- Las organizaciones eficientes, el interés se centra en los procesos clave que proporcionan a sus clientes un producto o servicio. Una organización puede considerarse un amplio conglomerado de actividades. Es necesario analizar la organización desde todas las perspectivas, así tenemos la manufactura, el marketing y la tecnología. (Summers, 2006)

Eficacia.- “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados”. Esta es una aceptación que obedece a la usanza y su uso se limita a equipos de personas. (López, 2007)

Efectividad.- “Cuantificación del logro de la meta”. Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como “Capacidad de lograr el efecto que se desea”. (López, 2007)

Calidad.- Es una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o el servicio y sus requerimientos – sean estos explícitos o implícitos, conscientes o apenas detectados, técnicamente operativos o completamente subjetivos-, que representa un blanco móvil en los mercados competitivos. (Summers, 2006)

Proceso.- Un proceso recibe entradas y realiza actividades de valor agregado sobre esas entradas para crear una salida. Los procesos de negocios cruciales o clave funcionan en conjunto dentro de una organización para cumplir la misión y los objetivos estratégicos de la misma. (Summers, 2006)

Indicadores.- Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos.(Camejo, 2012)

Economía.- Es el estudio del modo en que la sociedad gestiona sus recursos escasos. En la mayoría de las sociedades, los recursos no son asignados por un dictador todopoderoso, sino que la asignación es fruto de las acciones conjuntas de millones de hogares y de empresas. (Mankiw, 2012)

Recursos Humanos.- Recursos Humanos, también conocido como Potencial Humano o Activo Humano, hace referencia al conjunto de trabajadores, empleados o personal que conforma un negocio o empresa. La administración de los Recursos Humanos hace referencia al manejo, administración, gestión o dirección del personal del negocio. Y el área de Recursos Humanos hace referencia al área, departamento o sección un negocio o empresa, encargada de administrar los Recursos Humanos.(Archive, 2010)

Servicios Financieros.- Los servicios financieros pueden ayudar a que el dinero se utilice de manera productiva. En lugar de guardar el dinero debajo del colchón, los consumidores pueden entregar sus ahorros a intermediarios que pueden invertirlos en la próxima innovación tecnológica o brindar a alguien la oportunidad de comprarse una casa. Los mecanismos que se utilizan para intermediar estos flujos pueden ser complicados, y la mayoría de los países se basan en normas para proteger a prestatarios y prestamistas y contribuir a mantener la confianza que sustenta todos los servicios financieros. (Asmundson, 2011)

Cooperativa.- Consiste en el trabajo en común llevado a cabo por un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar en forma separada en competición.

Si bien son empresas, se diferencian en cuanto a su:

- ✓ Objetivo
- ✓ Lucro
- ✓ Relación propietario / usuario
- ✓ Fin social
- ✓ El desafío: Evitar convertirse en una empresa en pos de sus objetivos económicos o que desatienda dichos objetivos en pos de los objetivos sociales. (Varela, 2010)

2.8 Hipótesis

2.8.1 Hipótesis General

Los procedimientos aplicados en la ejecución de la Auditoría de Gestión permitirán medir a través de indicadores la eficiencia, eficacia y el nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente para las Cooperativas como es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay.

2.8.2 Hipótesis Específicas

- ✓ El diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, permitirá evaluar la eficiencia y eficacia que tiene mayor incidencia en el desarrollo Institucional.
- ✓ Al planificar, ejecutar y evaluar los resultados de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, permitirá determinar la problemática y plantear medidas de mejora.
- ✓ La presentación del informe de Auditoría de Gestión permitirá definir nuevas estrategias que admitan mejorar el desenvolvimiento de la Cooperativa.

2.8.3 VARIABLES

2.8.3.1 Variable independiente: Auditoría de Gestión.

2.8.3.2 Variable dependiente: Desarrollo Institucional de la Cooperativa.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipos de investigación

- **Investigación cualitativa.**

Para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación se ha considerado la investigación cualitativa en virtud de sus características, pues la misma nos va a aportar, para determinar el tipo de comportamiento que tiene el talento humano con que cuenta el la Cooperativa Ñaupá Kausay y sus diversos aspectos que influyen en el desenvolvimiento de la Gestión Operativa y Administrativa.

- **Investigación cuantitativa**

Busca cuantificar los datos y en general, aplica algún tipo de análisis estadístico, además debe ser precedida por investigación cualitativa apropiada, en nuestro caso se adapta al concepto, se encuentra en el cálculo de los índices de indicadores de gestión donde se establece en términos cuantitativos, presupuestos, nómina de socios y trabajadores de la Cooperativa.

- **Investigación exploratoria**

Esta investigación nos permitió averiguar y reconocer cuáles son las necesidades de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, para luego realizar una descripción de la misma.

3.2 Métodos de Investigación

Inductivo.

“Inducción, en el campo de la lógica, proceso en el que se razona desde lo particular hasta lo general, al contrario que con la deducción”.

Deductivo.

“Deducción, en lógica es una forma de razonamiento donde se infiere una conclusión a partir de una o varias premisas. En la argumentación deductiva válida la conclusión, debe ser verdadera si todas las premisas son así mismo verdaderas”.

Exploratorio.

“El estudio se basará en hechos reales durante el proyecto de investigación, se aplicará este método para explorar los mecanismos de control internos aplicados por la entidad en sus diferentes procesos”.

3.3 Técnicas Metodológicas

Observación.

El presente tema de investigación considerará a la observación como una de las principales técnicas que se aplicará en el desarrollo de la Auditoría de Gestión

Entrevista.

La entrevista es un diálogo concreto el cual se realizará durante el desarrollo de la tesis, con las personas que laboran en cada uno de los puestos de trabajo dentro de la Cooperativa.

Encuesta.

La encuesta es una técnica destinada a la obtención de datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan en el desarrollo de la auditoría de gestión

3.4 Población y Muestra

La población de la presente investigación es de 700 socios activos de la Cooperativa.

El número total del personal Administrativo es 3 y 2 Directivos.

La fórmula para calcular la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2 (N - 1) + (z^2 p q)}$$
$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)700}{0.05^2(700 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = \frac{672}{2.7075}$$
$$n = 248$$

Dónde:

z= Nivel de Confianza

N= Universo o Población

p= Probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

n= número de elementos (tamaño de la muestra)

e= Error de estimación (preposición en resultados)

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4. Marco Propositivo: Auditoria de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupa Kausay de la parroquia Santiago de Quito, perteneciente al cantón Colta en la provincia de Chimborazo, durante el periodo 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014 y su incidencia en el Desarrollo Institucional

4.1 Reseña, Diagnóstico e Información Preliminar

4.1.1 Reseña historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupa Kausay

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ñaupa Kausay”, es una entidad cuyos ámbitos de acción están destinados al desarrollo rural. El Estatuto de la Cooperativa fue aprobada el 31 de enero del 2006, mediante Acuerdo Ministerial N. 001, sus instalaciones se encuentran ubicadas en el Cantón Colta, Parroquia Santiago de Quito, Comunidad Pardo de la Provincia de Chimborazo, presta sus servicios a las comunidades indígenas de nuestra provincia desde hace 5 años, las operaciones se inició a fines del año 2007, a partir de ellos se dio servicio al público.

4.1.2 Misión

Trabajar para brindar servicios financieros eficientes y con pensamiento social y solidario dirigido a los pequeños y medianos emprendedores, que no tienen facilidad de acceso a crédito por las otras entidades financiera.

4.1.3 Visión

Ser una entidad financiera con sólida estructura, económica, técnica y administrativa, que garantice la solvencia financiera orientada a los emprendedores pequeños y medianos que contribuyen a la economía provincial y con perspectivas de crecimientos a lo nacional.

4.1.4 Valores Organizacionales

- ✓ Fomento de la mediana y pequeña empresa en las comunidades inmersas en la Cooperativa a través del microcrédito y reducir la migración.
- ✓ Promover la cooperación económica y depósitos a plazo fijo.
- ✓ Proporcionar a los socios los servicios sociales indispensables.
- ✓ Entregar a los socios una atención de calidad y calidez para que sigan prefiriendo nuestros servicios.

4.1.5 Objetivos Estratégicos

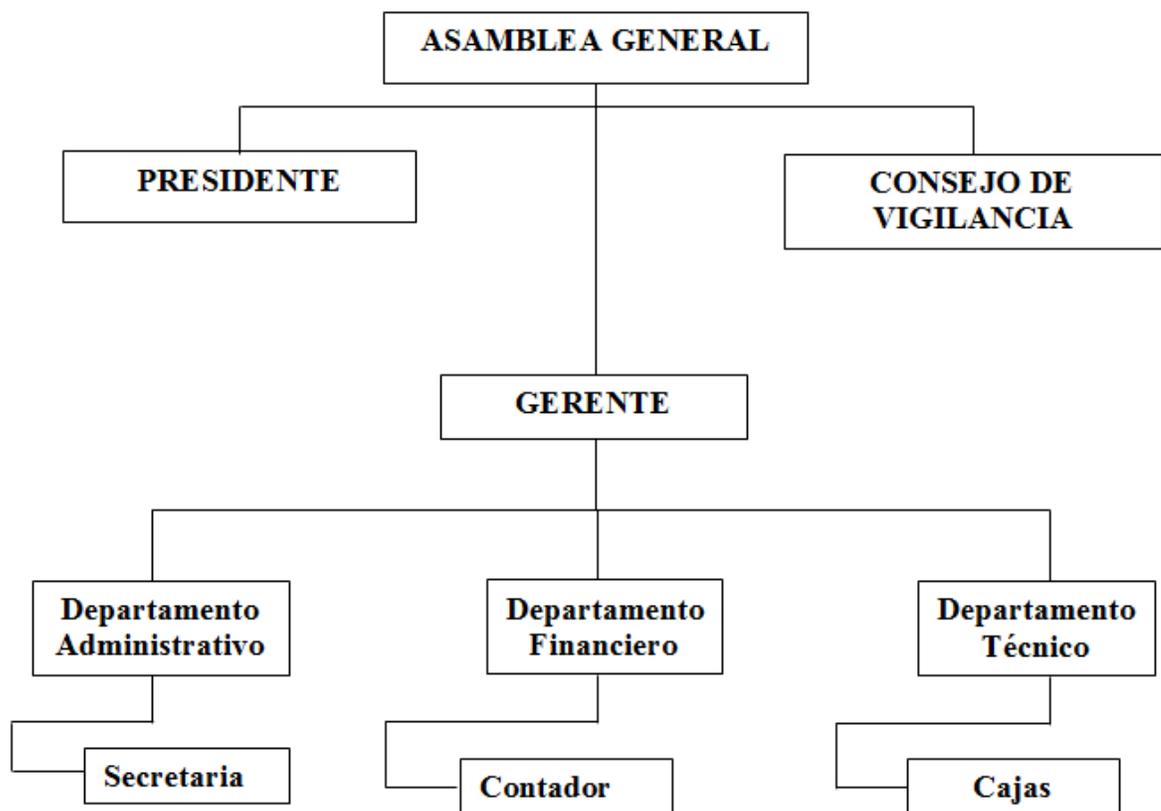
- ✓ Promover el desarrollo socio-económico de sus asociadas y asociados, la equidad de género y la promoción de la comunidad, mediante la prestación de servicios de carácter financiero y complementarios, abarcando las operaciones de captación de recursos económicos como depósitos de ahorros, depósitos a plazo fijo, así como operaciones de crédito y otros servicios financieros y complementarios que se definan dentro del marco legal permitido para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como también los relacionados a apoyos cooperativos de financiación de construcciones y otros proyectos de la comunidad de auto ayuda, auto control y auto administración.
- ✓ Otorgar préstamos a sus socios para fomentar el desarrollo integral humano de sus asociados, teniendo en cuenta la cultura del proyecto como fórmula de solución a su problemática planteada.
- ✓ Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales e internacionales de la misma línea o de integración del sistema cooperativo, que procura mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la institución y del cooperativismo.
- ✓ Proporcionar una adecuada educación cooperativa entre los asociados.
- ✓ Establecer otros servicios y utilidades que estén enmarcadas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General y otras leyes que le fueren aplicadas de

acuerdo a sus actividades que contribuyan a mejoramiento social y económico de sus asociadas y asociados y la comunidad. Podrá brindar educación a sus socios y clientes.

- ✓ Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la institución; y
- ✓ Promover la integración de un mayor número de personas a la cooperativa a efectos de la prestación de servicios de la institución.

4.1.6 Organigrama Institucional

A continuación se muestra la actual estructura organizacional.



Elaborado por: COAC Ñaupá Kausay

Fuente: Archivos de la Institución

4.1.7 Diagnostico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay

Al realizar un estudio previo o diagnóstico preliminar a la cooperativa de ahorro y crédito Ñaupá Kausay nos permitió definir muy bien la manera como se va a llevar la Auditoría de Gestión, ya que obtuvimos información general sobre los aspectos más importantes de la institución, con ello ya identificaremos las áreas en las cuales pondremos más interés al realizar el trabajo.

Dicha información la logramos obtener a través de los diferentes instrumentos de obtención de información que permitieron tener una idea clara de cómo se maneja los procesos dentro de la institución.

En esta fase se examinó la información general de la institución, todo tipo de documentos como su base legal, manuales, reglamentos, políticas y procedimientos que sirve de apoyo para poder realizar el trabajo de auditoría en las fases posteriores.

4.1.8 Recolección de información preliminar

Los días 01 y 04 de mayo del 2015 a las 7 de la mañana se visitó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay ubicada en Colta, ubicada en la parte posterior de la Laguna de Colta, intersección entre la vía a Guayaquil y vía a Cuenca, a 300 metros de la Carretera Panamericana, por disposición de la Sr. Gerente Ingeniero German Cazorla se realizó el recorrido de la Cooperativa en donde se observa los siguientes puntos importantes:

La infraestructura de la Cooperativa

La infraestructura de la Cooperativa está compuesta de la siguiente manera:



Edificio.- En la primera planta se encuentra un centro de cultura en la cual participan los jóvenes de la comunidad aprendiendo a tocar instrumentos, y en la segunda planta se encuentra las oficinas.

Oficina de Presidencia - Gerencia.- Se encuentra ubicada en la entrada, consta de una buena infraestructura, mobiliario adecuado y es ahí donde se realizan las reuniones de socios.

Oficina de Contabilidad - Secretaria.- Se encuentra ubicada en la parte izquierda de la entrada, consta de buen mobiliario adecuado para las funciones requeridas.

Área de Cajas.- Se encuentra ubicada en la parte frontal de la entrada, está distribuida en dos cajas personales, cada una con su mobiliario adecuado para las transacciones y atención al cliente.

Riobamba, 04 de Enero del 2015

Ingeniero

German Cazorla

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ÑAUPA KAUSAY

Presente

De mi consideración

Reciba un cordial saludo a la vez deseos de éxitos en las funciones que viene realizando día a día.

Conforme a la solicitud hecha y aceptada para la realización de la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, informo a usted que se procederá a la ejecución de la misma de acuerdo con la normas y procedimientos de auditoría con el fin de obtener una opinión del desempeño de la institución obteniendo evidencias que sustente las conclusiones a las que lleguemos al final del presente trabajo.

De igual manera le solicito de la manera más comedida la colaboración y facilidades necesarias por parte del personal que labora en la institución para acceder a la información respectiva y así poder realizar de la mejor manera la auditoria de gestión.

Por la favorable atención a la presente le anticipo mis más sinceros agradecimientos

Atentamente:

Gabriela Natali Palmay Calero

AUDITORA

4. 2 Personal Directivo y Administrativo

Personal Directivo

N°	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Presidente	Enrique Mayacela
2	Vocal	Sonia Inga

Personal Administrativo

N°	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Gerente	German Cazorla
2	Secretaria y Contadora	Susana Calderón
3	Asistente de Gerencia	Marco Vinicio Paredes

Personal Operativo

N°	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Cajera	Susana Calderón

Elaborado por: Gabriela Palmay Calero

Fuente: Archivos de la Institución

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	01/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

4.3 Hoja de Marcas

MARCA

√

§

∑

€

∞

•

¥

¢

±

⊙

Å

£

SIGNIFICADO

Revisado

Totalizado

Sumatoria

Error

Hallazgo

Conciliado

Documento Verificado

Verificación con documento fuente

Inspeccionado

Inspección visual

Verificaciones del Supervisor

Verificaciones de Jefe de Grupo

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	01/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

4.4 Índice de Papeles de Trabajo

PT	1/1
----	-----

MARCA	SIGNIFICADO
HM	Hoja de Marcas
PT	Papeles de trabajo
PLA	Plan de auditoría
PA	Programa de auditoría
RP	Reconocimiento preliminar
ENR	Entrevista al gerente
CI	Cuestionario de control interno
HHCI	Hoja de hallazgos de control interno
HCI	Hallazgos de control interno
AM	Análisis de la Misión
AV	Análisis de la Visión
IG	Indicadores de Gestión

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	01/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

4.5 Programa de Auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA					
				PA	1/2
OBJETIVO GENERAL					
<p>Evaluar la gestión administrativa mediante indicadores de eficiencia, eficacia, economía, la confiabilidad de sus operaciones y el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay.</p>					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer si las operaciones que se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay aporta con eficiencia, eficacia y economía al logro de las metas institucionales, si las operaciones se cumplen bajo preceptos éticos y la normativa vigente. 2. Analizar si se está cumpliendo con la misión y visión institucional. 3. Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno. 4. Analizar el cumplimiento del Plan de trabajo Institucional. 					
Nº	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR:	FECHA	
1.1	PLANIFICACION PRELIMINAR	PP	G.N.P.C.	04/05/2015	
1.2	Efectúe un reconocimiento preliminar de la entidad.	ENR	G.N.P.C.	06/05/2015	
1.3	Realice una entrevista con el gerente de la cooperativa.	CI	G.N.P.C.	12/05/2015	
1.4	PLANIFICACION ESPECIFICA	PE	G.N.P.C	13/05/2015	

1.5	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	ET	G.N.P.C.	21/05/2015
1.6	Practique una evaluación de CONTROL INTERNO a través del Método COSO 1.	CI	G.N.P.C.	02/06/2015
1.7	Aplique cuestionarios de control interno por cada área de la cooperativa	CI	G.N.P.C.	15/06/2015
1.8	INFORME DE AUDITORÍA	IA	G.N.P.C.	29/06/2015

ENTREVISTA AL GERENTE

Nombre del entrevistado: Ing. German Cazorla

Cargo: Gerente

Entrevistadora: Gabriela Natali Palmay Calero

Día previsto: 12 de Mayo del 2015

Hora solicitada: 10 am

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay

Tiempo Estimado: 30 minutos

Objetivo de la entrevista:

Dar a conocer el inicio de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY, de conformidad con el Plan de Auditoría que evaluará la eficiencia y eficacia.

Procedimiento:

1. Explicar al Gerente el objetivo y alcance de la auditoría.
2. Solicitar que firme las comunicaciones preparadas por las auditoras, con el propósito de informar al personal el inicio y objetivo de la auditoría y se disponga la más alta colaboración sin ningún tipo de restricciones.

3. Solicitar al Gerente una opinión acerca de la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa.
4. Requerir información acerca de las actividades de la Cooperativa.

Preguntas:

A. Datos generales

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay

Fecha de creación: 31 de enero del 2006

Dirección: Ubicada en la parte posterior de la Laguna de Colta, intersección entre la vía a Guayaquil y vía a Cuenca, a 300 metros de la Carretera Panamericana.

B. Información Específica

¿Cuál es la actividad principal de la institución?

Servicios Financieros

¿Cuál es la situación actual de la Institución?

La Cooperativa es el eje del circuito de Colta, ya que existen muchas personas que han invertido su dinero y han confiado en la misma para su ahorro.

La institución cuenta con:

- (X) Misión
- (X) Visión
- (X) Objetivos

(X) Políticas Institucionales

(X) Objetivos Institucionales

¿Se ha realizado algún tipo de auditoría?

No se ha realizado una auditoría interna.

¿Se verifica el cumplimiento del Plan de Transformación Institucional - PTI?

Se verifica a través de la comisión y de los informes que presentan cada uno de los departamentos.

¿El personal que labora en la Cooperativa cumple con las competencias de su cargo?

Si todos cumplen

¿Según su criterio la capacidad de la Cooperativa es adecuada?

Si se considera que la infraestructura es adecuada

¿Bajo qué leyes se rige la institución?

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Constitución de la República del Ecuador.
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.
- Ley de Seguridad Social.
- Resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales.
- Resoluciones de la Junta de Regulación Monetaria Financiera.

4.7 Cuestionarios de Control Interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AMBIENTE DE CONTROL						
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY					CI/AC	1/14
COMPONENTE 1: Ambiente de Control						
ALCANCE: Integridad y valores éticos						
FECHA: 21 / 05 / 2015						
MOTIVO DE EXAMEN: Evaluar si la Cooperativa mantiene una cultura organizacional basada en estándares de conducta, y si los mismos son comunicados y puestos en práctica.						
1.1. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS						
Nº	PREGUNTA	GERENCIA		CONTABILIDAD- SECRETARIA - CAJAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Posee la Cooperativa un reglamento interno de trabajo?	1		1		
2	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?		1		1	
3	¿Dentro del código de conducta se observan valores relativos a los éticos?	1		1		
4	¿En la presidencia ven a una persona a imitar?	1		1		
5	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	1		1		Se realizan llamados de atención por parte del Sr. Gerente
TOTAL		4	1	4	1	

Confianza ponderada=	Calificación positiva		
	Calificación total		
CP =	$\frac{CP}{CT}$	$= \frac{8}{10}$	= 80%
Confianza	=	80%	
Riesgo	=	20%	

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

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente *Integridad y Valores Éticos* presentan un nivel de confianza del 80% que es moderado y un nivel de riesgo del 20% que es bajo.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL**

CI/AC **3/14**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY

COMPONENTE 1: Ambiente de Control

ALCANCE: Compromiso por la Competencia Profesional del Personal.

FECHA: 21 / 05 / 2015

MOTIVO DE EXAMEN: Evaluar si la Cooperativa se interesa por el grado de competencia existente, el nivel de habilidad y conocimiento que se requiere en cada área.

1.2. COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL

N°	PREGUNTA	GERENCIA		CONTABILIDAD- SECRETARIA – CAJAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen planificación de las funciones que deben cumplir sobre trabajos específicos?	1			1	
2	¿Antes de delegar tareas específicas se analizan los conocimientos y habilidades requeridas para el mismo?	1			1	
3	¿La Cooperativa se preocupa por la capacitación permanente del personal?		1		1	No se han realizado capacitaciones en el último año∞
4	¿Tiene deseos de superación profesional para contribuir al desarrollo de la Cooperativa?	1		1		
5	¿Son valorados sus conocimientos y habilidades dentro de la Cooperativa?	1		1		

6	¿Existe un plan de capacitación en la Cooperativa que favorezca la competencia profesional de cada puesto?		1		1	
7	¿Se realiza evaluaciones periódicas de desempeño que identifique las necesidades organizacionales para cada área?	1			1	Trabajan en base a informes.
TOTAL		5	2	2	5	

∞Hallazgo

Confianza ponderada=	Calificación positiva	Calificación total
CP =	CP	CT = $\frac{7}{14} = 50\%$
Confianza	= 50%	
Riesgo	= 50%	

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

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente *Compromiso por la Competencia Profesional del Personal* presenta un nivel de confianza del 50% que es medio y un nivel de riesgo del 50% que es alto.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY

CI/AC 5/14

COMPONENTE 1: Ambiente de Control

ALCANCE: Estructura Organizativa

FECHA: 21 / 05 / 2015

MOTIVO DE EXAMEN: Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar eficazmente las actividades que realiza la Cooperativa y que al mismo tiempo la información fluya de una manera comprensible.

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

N°	PREGUNTA	GERENCIA		CONTABILIDAD- SECRETARIA – CAJAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La estructura organizativa es apropiada?		1		1	No está actualizada∞
2	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?		1		1	No está actualizada∞
3	¿La dirección define la estructura organizativa en base a procedimientos de control?	1			1	
4	¿La estructura organizativa es consistente con la misión institucional?	1		1		

5	¿Los principales directivos reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	1		1	
6	¿La estructura organizativa está adecuadamente difundida entre el personal?	1		1	
7	¿Hay personal suficiente con capacidad de dirección y supervisión?	1		1	Medianamente, no todos tienen la capacidad de control
TOTAL		5	2	2	5

∞ Hallazgo

Confianza ponderada=	Calificación positiva	Calificación total
CP =	CP	CT
	$= \frac{7}{14} = 50\%$	
Confianza	=	50%
Riesgo	=	50%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 100%
NIVEL DE RIESGO 100-NC)		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente *Estructura Organizativa* presenta un nivel de confianza del 50% que es medio y un nivel de riesgo del 50% que es alto.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EVALUACIÓN DE RIESGOS	
--	--	--

CI/ER	7/14
-------	------

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY

COMPONENTE 2: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Análisis de riesgos y su proceso

FECHA: 21 / 05 / 2015

MOTIVO DEL EXAMEN: Medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados. Una vez hecha la medición se podrán clasificar en orden de prioridad.

1.4 ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU PROCESO

N°	PREGUNTA	GERENCIA		CONTABILIDAD- SECRETARIA – CAJAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	1		1		
2	¿Se analiza la probabilidad de ocurrencia de los diferentes riesgos detectados?	1		1		
3	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	1		1		Si se actúa al momento.
4	¿Los riesgos son considerados por la alta dirección para integrar los análisis de riesgo?	1		1		Siempre existen riesgos, así que se toman medidas inmediatas

5	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		1		1	Existe un proceso de seguimiento para tratarlo de mejorar, en ese momento
TOTAL		4	1	4	1	

Confianza ponderada=	Calificación positiva	Calificación total
CP =	$\frac{CP}{CT}$	$= \frac{8}{10} = 80\%$
Confianza	=	80%
Riesgo	=	20%

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

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente *Análisis de riesgo y su proceso* presenta un nivel de confianza del 80% que es alto y un nivel de riesgo del 20% que es bajo.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY

CI/ IC **9/14**

COMPONENTE 4: Información y comunicación

ALCANCE: Información

FECHA: 21 / 05 / 2015

MOTIVO DEL EXAMEN: Capturar información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades tanto internas como externas.

1.5 INFORMACIÓN

N°	PREGUNTA	GERENCIA		CONTABILIDAD- SECRETARIA - CAJAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La información interna y externa generada por la Cooperativa es remitida previamente a los niveles correspondientes para su aprobación?	1		1		
2	¿Están definidos los informes periódicos que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	1		1		
3	¿El contenido de la información es el apropiado, confiable y oportuno?	1			1	
4	¿El flujo informativo circula en sentido		1		1	No cumple con el

	horizontal, transversal, ascendente y descendente?					organigrama∞
5	¿En un proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	1		1		
TOTAL		4	1	3	2	

∞Hallazgo

Confianza ponderada=	Calificación positiva	Calificación total
CP =	$\frac{CP}{CT}$	$= \frac{7}{10} = 70\%$
Confianza	=	70%
Riesgo	=	30%

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

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente *Información* presenta un nivel de confianza del 70% que es moderado y un nivel de riesgo del 30% que es moderado.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
		SUPERVISIÓN					
						CI/SS	11/14
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY</p> <p>COMPONENTE 5: Supervisión</p> <p>ALCANCE: Actividades de Monitoreo</p> <p>FECHA: 21 / 05 / 2015</p> <p>MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras las operaciones diarias de la Cooperativa.</p>							
1.6 ACTIVIDADES DE MONITOREO							
N°	PREGUNTA	GERENCIA		CONTABILIDAD-SECRETARIA		OBSERVACIONES	
		SI	NO	SI	NO		
1	¿En las actividades regulares que desempeña el personal se lo supervisa constantemente?	1			1		
2	¿Se consideran las comunicaciones de terceros para corroborar la información interna (los reclamos de retiros, depósitos e inversiones)?	1		1			
3	¿La dirección realiza una evaluación para verificar la situación de la Cooperativa?	1		1		Si por medio de informes	
4	¿Se compara información generada internamente con otra ya realizada	1			1		

5	¿Se utilizan indicadores para medir la gestión del Plan de Trabajo Anual?		1		1	No existen indicadores de gestión para el PTA∞
TOTAL		4	1	2	3	

∞Hallazgo

Confianza ponderada=	Calificación positiva	Calificación total
CP =	$\frac{CP}{CT}$	$= \frac{6}{10} = 60\%$
Confianza	=	60%
Riesgo	=	40%

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

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente *Análisis de monitoreo* presenta un nivel de confianza del 60% que es moderado y un nivel de riesgo del 40% que es moderado también.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
SUPERVISIÓN						
						CI/SS 13/14
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY</p> <p>COMPONENTE 5: Supervisión</p> <p>ALCANCE: Reporte de deficiencias</p> <p>FECHA: 21 / 05 / 2015</p> <p>MOTIVO DEL EXAMEN: Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema de control, junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia.</p>						
1.7 REPORTE DE DEFICIENCIAS						
N°	PREGUNTA	GERENCIA		CONTABILIDAD-SECRETARIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?		1		1	
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1		1		
3	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	1		1		
TOTAL		2	1	2	1	

Confianza ponderada=	Calificación positiva		Calificación total
CP =	$\frac{CP}{CT}$	=	$\frac{4}{6} = 66\%$
Confianza	=		66%
Riesgo	=		34%

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

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se ha determinado que el subcomponente *Reporte de deficiencias* presenta un nivel de confianza es del 66% que es moderado y un nivel de riesgo del 34% que es bajo.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

4.7.1 Matriz de Riesgo y Confianza

COMPONENTE	ALCANCE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
AMBIENTE DE CONTROL	Integridad y valores éticos	80%	ALTO	20%	BAJO
	Compromiso por la Competencia Profesional del Personal.	50%	BAJO	50%	ALTO
	Estructura organizativa	50%	BAJO	50%	ALTO
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Análisis de riesgos y su proceso	80%	ALTO	20%	BAJO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Información	70%	MODERADO	30%	MODERADO
SUPERVISIÓN	Actividades de monitoreo	60%	MODERADO	40%	MODERADO
	Reporte de deficiencias	66%	MODERADO	34%	MODERADO
TOTAL: Σ		65.15%	MODERADO	34.85%	MODERADO

4.8 Ejecución del Trabajo

4.8.1 Cuestionarios de control interno por cada área de la Cooperativa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ÑAUPA KAUSAY

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

COMPONENTE: Personal Administrativo (GERENTE)

C.I 1/3

N°	Pregunta	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se ha re definido en diversas ocasiones la misión y visión de la entidad?		1		
2	¿Existe una planificación general para las actividades de la institución?	1			
3	¿Existen políticas formales de convivencia en la institución?	1			
4	¿Existe un código de ética para el personal de la institución?		1		
5	¿Se realiza capacitación permanente al personal de la institución?		1		
6	¿Se evalúa de manera continua (mensual) al personal?	1			
7	¿Se realiza rendición de cuentas de su gestión al final del año?	1			
8	¿Se evalúa indicadores de eficiencia, eficacia y economía?		1		
9	¿Para la selección de personal se lo hace mediante un concurso público de merecimientos?	1			

10	¿Para aprobar el ingreso del personal a la institución es necesaria la entrevista con gerencia?	1			
11	¿Se monitorea que el personal cumpla con sus funciones en sus lugares de trabajo?		1		Monitoreo de las funciones ∞
12	¿Todo el personal desempeña sus funciones de acuerdo a su formación profesional?	1			
13	¿Los programas de capacitación están fundamentados en las necesidades detectadas principalmente por los resultados de la evaluación del desempeño?	1			
14	¿Los objetivos de la institución son claros y fijos?	1			
15	¿Se toma decisiones radicales en el caso del incumplimiento de la planificación de la institución?	1			
16	¿La institución tiene claro cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas?	1			
17	¿Se mantiene fijo al personal en sus funciones?		1		Puestos de trabajo ∞
18	¿Hay algún tipo de control o constancia de ingreso al área administrativa de la Institución?	1			
19	¿Existe personal encargado del custodio de la documentación de la institución?	1			
20	¿Se verifica el cumplimiento de todos los deberes y obligaciones asignadas para cada puesto de trabajo?	1			
21	¿Se archiva todas las novedades encontradas en las funciones del personal de la institución?	1			
22	¿Se hace cursos de refuerzo gratuitos en la institución?	1			

23	¿Se publica en la prensa o medios de difusión local la existencia de vacantes en la institución?	1			
24	¿La jornada laboral de absolutamente todo el personal es de 40 horas semanales?		1		
25	¿Las instalaciones son utilizadas solamente para actividades institucionales?	1			
26	¿La cantidad de empleados existentes en la institución es la adecuada?		1		
27	¿Se toma en cuenta la antigüedad de los empleados para delegar funciones?	1			
28	¿Se rota al personal en las funciones operativas de la cooperativa?	1			
29	¿El organigrama existente define claramente las líneas de responsabilidad?		1		
30	¿Supervisa personalmente el cumplimiento de funciones en los lugares de trabajo?	1			
TOTAL		21	9		

Confianza ponderada=		Calificación positiva		Calificación total	
CP =	=	$\frac{\mathbf{CP}}{\mathbf{CT}}$	=	$\frac{\mathbf{21}}{\mathbf{30}}$	= 100%
Confianza	=	70%			
Riesgo	=	30%			

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno a la Gerencia, se ha determinado que presenta un nivel de confianza y un nivel de riesgo MODERADOS.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ÑAUPA KAUSAY
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
COMPONENTE: Personal Administrativo (SECRETARIA)

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe normas y procedimientos para las funciones de secretaria?	1			
2	¿Tiene un jefe a quien reportar su trabajo semanalmente?	1			
3	¿Posee usted un archivo digital de respaldo de los archivos personales de cada socio?	1			
4	¿Todas las emisiones de comunicados necesitan autorización de la máxima autoridad de la institución?	1			
5	¿Recibe capacitación permanente acerca de sus funciones?		1		Se ha capacitado solo una vez ∞
6	¿El acceso a los archivos de secretaria es restringido?		1		
7	¿Se mantiene archivos de más de 5 años?	1			
8	¿Es la única persona encargada de secretaria?	1			
9	¿Conoce cabalidad la ley que regula a las cooperativas?	1			
10	¿Cumple con indicadores del trabajo que se realiza en secretaria?		1		
11	¿Mantiene actualizado las hojas de vida del personal de la Institución?	1			
12	¿Existe comunicación directa con la autoridad de la institución?	1			

13	¿Apoyo en redacción de documentos al personal de la institución?	1			
14	¿Cuida que los documentos de la institución estén nítidos e intactos?	1			
15	¿Siempre se ha mantenido los archivos de la institución intactos sin ningún tipo de caso fortuito?	1			
16	¿Los procesos de secretaría se desarrollan con normalidad?	1			
17	¿Se entrega siempre a tiempo informes y archivos solicitados por su jefe inmediato?		1		
18	¿Es completamente responsable del custodio de archivos de la institución?	1			
19	¿Se cumple puntualmente con los horarios de trabajo?	1			
20	¿Ha recibido capacitaciones de atención al cliente en el año 2014?		1		
TOTAL		15	5		

Confianza ponderada=	Calificación positiva
	Calificación total
CP =	$\frac{CP}{CT} = \frac{15}{20} = 100\%$
Confianza	= 75%
Riesgo	= 25%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno a la Secretaría, se ha determinado que presenta un nivel de confianza y un nivel de riesgo MODERADO.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ÑAUPA KAUSAY

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

COMPONENTE: Personal Financiero (CONTADORA)

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Todos los ingresos y gastos están justificados y presupuestados?	1			
2	¿Los comprobantes y la documentación están debidamente archivados y en forma secuencial?	1			
3	¿Se verifica que exista la autorización de la autoridad para cualquier gasto que debe hacer la institución?	1			
4	¿Existen Políticas para el manejo de efectivo en la institución?	1			
5	¿Se realiza cortes para verificar el cumplimiento de las obligaciones financieras?	1			
6	¿Todo movimiento financiero es notificado a la autoridad de la institución?	1			
7	¿Ha recibido capacitaciones con respecto a las funciones que desempeña?	1			Se ha capacitado solo una vez ∞
8	¿Ha recibido capacitaciones a cerca de actualizaciones en el manejo financieros en instituciones financieras?	1			
9	¿Conoce acerca de administración financiera?	1			
10	¿Se extiende recibos o comprobantes de transacciones por todos los pagos y cobros	1			

	que se hacen?				
11	¿Recibe cursos de capacitación en el SRI?		1		
12	¿Cuenta con un sistema contable actualizado?	1			
13	¿Para todo trámite utiliza especies numeradas?	1			
14	¿Utiliza el presupuesto total de la institución?	1			
15	¿Maneja el Inventario de cada oficina?	1			
TOTAL		14	1		

Confianza ponderada=	Calificación positiva
	Calificación total
CP =	$\frac{CP}{CT} = \frac{14}{15} = 100\%$
Confianza	= 93%
Riesgo	= 7%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al personal del área financiera se ha determinado que presenta un nivel de confianza ALTO y un nivel de riesgo BAJO.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ÑAUPA KAUSAY

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

COMPONENTE: Personal Operativo (CAJERA)

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Conoce de los riesgos de manejo de efectivo?	1			
2	¿Todas sus actividades son supervisadas?	1			
3	¿Realiza los ingresos de dinero a bóveda?	1			
4	¿Tiene un manual de funciones que debe cumplir en su trabajo?	1			
5	¿Existen flujo gramas de procesos para sus actividades?	1			
6	¿Ha recibido capacitaciones con respecto a las funciones que desempeña?	1			Se ha capacitado solo una vez ∞
7	¿Realiza actividades relacionados solamente con su jefe inmediato?	1			
8	¿Cuenta con un archivo personal de todos los documentos internos y externos que elabora?	1			
9	¿Conoce las sanciones en caso de pérdida de efectivo?	1			
10	¿La jornada laboral es la adecuada para la atención al cliente?		1		La jornada laboral es solo de 5 horas diarias ∞
TOTAL		8	2		

Confianza ponderada=	Calificación positiva		Calificación total
CP =	$\frac{CP}{CT}$	=	$\frac{8}{10} = 100\%$
Confianza	=	80%	
Riesgo	=	20%	

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al personal del área operativa se ha determinado que presenta un nivel de confianza ALTO y un nivel de riesgo BAJO.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

4.9 Indicadores de Gestión

OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
Asistir a las capacitaciones dirigidas a las 3 áreas como son secretaria, contabilidad y cajas.	Capacitaciones	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones planeadas}} * 100$ $\text{Capacitaciones} = \frac{3}{10} * 100$ $\text{Capacitaciones} = 0,3 * 100$ $\text{Capacitaciones} = 30\%$	Se determinó que ha realizado 3 capacitaciones de la 10 que se han planteado desarrollarse en el año, lo que representa un 30%
Evaluar las horas extras que se generan en la semana a las 3 áreas como son secretaria, contabilidad y cajas	Horas extras	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de horas extras trabajadas}}{\text{N}^\circ \text{ total de horas trabajadas en la semana}} * 100$ $\text{Horas extras} = \frac{5}{30} * 100$ $\text{Horas extras} = 0,16 * 100$ $\text{Horas extras} = 16\%$	Se determinó que existe 30 horas trabajadas a la semana, incluyendo las 5 horas extras, lo que representa un 16%.

<p>Evaluar el nivel de transaccionalidad diaria que tiene el personal de cajas</p>	<p>Eficiencia en transacciones</p>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de transacciones realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de transacciones requeridas}} * 100$ $\text{Eficiencia} = \frac{40}{125} * 100$ $\text{Eficiencia} = 0,32 * 100$ $\text{Eficiencia} = 32\%$	<p>Se determinó que se realizan 40 transacciones diarias, de un requerimiento de 125 transacciones solicitadas por la Cooperativa, lo que representa un 32%.</p>
<p>Monitorear que el personal cumpla con sus funciones en sus lugares de trabajo</p>	<p>Monitoreo de personal</p>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de monitoreos realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de monitoreos planeados}} * 100$ $\text{Monitoreos} = \frac{1}{10} * 100$ $\text{Monitoreos} = 0,1 * 100$ $\text{Monitoreos} = 10\%$	<p>Se determinó que ha realizado el monitoreo de los 10 que se han planteado desarrollarse en el año, lo que representa un 10%</p>

<p>Determinar la cantidad de veces que el personal es requerido en otra función</p>	<p>Requerimientos de personal en otra función</p>	<p>Número de veces que un empleado es requerido en otro puesto de trabajo (mensualmente)</p> <p>Gerente: 1</p> <p>Secretaria: 8</p> <p>Contador: 2</p> <p>Cajas: 9</p>	<p>Se determinó que los puestos de secretaria y cajas son los más requeridos para el cumplimiento de otras funciones.</p>
---	--	--	---

INDICADORES CAMEL

M: Eficiencia

E: Rentabilidad

L: Liquidez

M: EFICIENCIA

M.1. Manejo administrativo

Manejo administrativo= (Bancos y otras Instituciones Financieras + Inversiones + Inversiones en Acciones y Participaciones)/(Depósitos a la Vista + Obligaciones Financieras)

Bancos y otras Instituciones Financieras	\$ 4.219.941,51
INVERSIONES.	\$ 3.384.725,83
Inversiones en Acciones y Participaciones.	\$ 907,03
Depósitos a la Vista.	\$ 4.127.595,82
OBLIGACIONES FINANCIERAS.	\$ 957.004,75

Manejo administrativo= (\$ 4.219.941,51 + \$ 3.384.725,83 + \$ 907,03)/(\$ 4.127.595,82 + \$ 957.004,75)

Manejo administrativo=149,58%

Esta relación permite conocer la capacidad de producir ingresos frente a la generación periódica de costos, que para el presente indicador es de 149,58%, lo que se considera un porcentaje adecuado para la cooperativa, y mismo que deberá servir de base para el establecimiento de metas.

M.2 GRADO DE ABSORCIÓN

Grado de absorción = (gastos de operación)/ (intereses y descuentos ganados. -Intereses causados + Comisiones ganadas + Utilidades financieras. + Ingresos por servicios - Comisiones causadas - Pérdidas financieras – Provisiones)

Gastos de operación.	\$ 81.048,04
Intereses y descuentos ganados.	\$ 147.604,47
Intereses causados.	\$ 95.716,24
Comisiones ganadas.	\$ 12.134,87
Utilidades financieras.	\$ 24.057,83
Ingresos por servicios.	\$ 13.372,88
Comisiones causadas.	\$ 3.578,50
Pérdidas financieras.	\$ 12.878,10
Provisiones.	\$ 6.952,38

Grado de absorción = (\$ 81.048,04)/ (\$ 147.604,47. - \$ 95.716,24 + \$ 12.134,87 + \$ 24.057,83. + \$ 13.372,88 - \$ 3.578,50 - \$ 12.878,10 – \$ 6.952,38)

Grado de absorción =103,85%

El grado de absorción mide la proporción del margen financiero que se consume en gastos operacionales, la cual llega a 103,85%, lo que quiere decir que la institución a través de su operación cubre sus costos y posee un 3,85% de superávit en términos relativos.

E: RENTABILIDAD

E.1. Rendimiento operativo sobre activos (ROA)

RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVOS (ROA)= (Total ingresos -total de gastos)*(número de meses/total activo)

Total ingresos.	\$ 201.106,34
Total de gastos	\$ 187.427,60
Numero de meses	12
Total activo	\$ 10.626.066,53

RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVOS (ROA)= (\$ 201.106,34 -\$ 187.427,60)*(12 /\$ 10.626.066,53)

RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVOS (ROA) = 1,54%

Rendimiento operativo sobre activos (Roa), mide la rentabilidad de los activos, en este caso llega al 1,54%, que es un porcentaje considerable al tener en cuenta que la cooperativa posee una gran cantidad de activos llegando a \$ 10.626.066,53.

E.2. RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO (ROE)

RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO (ROE) = (Gastos de Operación - Total de Gastos)*(Número de meses/Capital social.)

Gastos de operación.	201106,3429
Total de gastos	187427,6
Numero de meses	12
Capital social.	\$ 1.597.478,72

RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO (ROE) = (\$ 201.106,34 -\$ 187.427,60)*(12 /\$ 1.597.478,72)

RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO (ROE) = 10,28%

El rendimiento sobre patrimonio (ROE), mide la rentabilidad del Patrimonio, mientras mayor valor, mejor es la condición de la cooperativa, al 2014 fue de 10,28%, lo que es un indicador aceptable, mismo que debe servir de base para el diseño de metas.

L: LIQUIDEZ

FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO = (Fondos Disponibles) / (Depósitos a la Vista + Depósitos a Plazo)

Fondos disponibles.	\$ 4.220.440,38
Depósitos a la vista.	\$ 4.127.595,82
Depósitos a plazo.	\$ 3.604.505,29

FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO = (\$ 4.220.440,38) / (\$ 4.127.595,82 + \$ 3.604.505,29)

FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO = 54,58%

Es uno de los indicadores más importantes pues permite conocer la capacidad de respuesta de la cooperativa, en relación a los requerimientos de efectivo de sus depositantes a corto plazo, al 2014 fue de 54,58%, es decir que puede cubrir con ese porcentaje en relación al dinero de sus depositantes, indicador que es adecuado pues el estándar es del 50%.

4.10 Hallazgos

Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY Auditoría de Gestión para el año 2014 Hoja de Hallazgos												
Hallazgo No. 1		HH/CI	1/5									
Condición	Criterio	Causa	Efecto									
Falta capacitación al personal para que desarrolle con eficacia y eficiencia sus actividades.	Artículo 18.- Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos.	Existe descuido por parte de Gerencia y secretaría en relación a capacitaciones sobre manejo de procesos.	No se cumplen de forma completa los procesos de cada área, entre los cuales están seguridad, privacidad de la información y transaccionalidad; dándose así desperdicio de recursos.									
		<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Iniciales</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td style="text-align: center;">G.N.P.C</td> <td style="text-align: center;">21/05/2015</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td style="text-align: center;">P.E.D.C</td> <td style="text-align: center;">21/11/2015</td> </tr> </table>		Iniciales	Fecha	Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015	Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015	
	Iniciales	Fecha										
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015										
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015										

Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY Auditoría de Gestión para el año 2014 Hoja de Hallazgos												
Hallazgo No. 2		HH/CI 2/5										
Condición	Criterio	Causa	Efecto									
El organigrama de la Cooperativa esta desactualizado	Capítulo III - Art. 19.- Según la Ley de Economía Popular y Solidaria.- El órgano directivo de las asociaciones EPS, será electo por el órgano de gobierno y estará integrado por un mínimo de tres y máximo de cinco asociados, quienes se reunirán, ordinariamente, cuando menos, una vez cada trimestre y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario.	Han existido cambios en la normativa legal, lo cual ha afectado a la Cooperativa con cambios urgentes, uno de estos es la estructura orgánica, que no se la ha considerado pues no se le ha dado la prioridad requerida	Un organigrama desactualizado no permite una idea clara de las líneas de mando, ni de las responsabilidades de cada área, lo que puede provocar problemas en el ambiente laboral, además de la duplicidad de funciones.									
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Iniciales</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td style="text-align: center;">G.N.P.C</td> <td style="text-align: center;">21/05/2015</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td style="text-align: center;">P.E.D.C</td> <td style="text-align: center;">21/11/2015</td> </tr> </table>		Iniciales	Fecha	Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015	Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015
	Iniciales	Fecha										
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015										
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015										

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY</p> <p>Auditoría de Gestión para el año 2014</p> <p>Hoja de Hallazgos</p>

Hallazgo No. 3	HH/IC	3/5
-----------------------	-------	-----

Condición	Criterio	Causa	Efecto
<p>La documentación de secretaria es de difícil acceso y no permite tomar acciones Correctivas, perjudica y afecta a la toma de decisiones.</p>	<p>Capítulo II - Art 22.- Según la Ley de Economía Popular y Solidaria.- La Asociación EPS está obligada a entregar a los asociados en cualquier momento la información que esté a su cargo y que se le requiera.</p>	<p>El área de secretaria a veces puede generar retrasos en el flujo de la información, por lo que no existe fluidez en los procesos. Además el desconocimiento de las funciones a cumplir se debe tomar en cuenta.</p>	<p>Su impacto es directo al no permitir tomar decisiones adecuadas, retraso y pérdida de documentación.</p>

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY Auditoría de Gestión para el año 2014 Hoja de Hallazgos			
Hallazgo No. 4		HH/SS 4/5	
Condición	Criterio	Causa	Efecto
Inexistencia de indicadores para medir la gestión de la Cooperativa, específicamente en lo que se refiere a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es el documento que proporciona los lineamientos generales para el funcionamiento de la institución.	Art. 21 - Control interno.- El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas.	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria obedece a un formato preestablecido en el cual no se ha considerado la realización de indicadores o mediante estados financieros, que permitan medir la gestión.	Al no poseer indicadores que permitan medir la gestión y el cumplimiento, no se puede verificar si se los cumplió en un 100% y las actividades que se deberán cumplir.
		Iniciales	Fecha
		Elaborado por:	G.N.P.C 21/05/2015
		Revisado por:	P.E.D.C 21/11/2015

Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY Auditoría de Gestión para el año 2014 Hoja de Hallazgos												
Hallazgo No. 5		HH/SS 5/5										
Condición	Criterio	Causa	Efecto									
Varias funciones son realizadas por un solo funcionario de la Cooperativa.	Según los Principios de Control Interno.- Se justifica mediante razonamiento que no se pueden realizar más de dos funciones en distintas áreas por una sola persona, de acuerdo a la estructura organizacional de la Ley de Economías, Populares y Solidarias.	La cooperativa por ser una entidad financiera micro, se ha descuidado en la contratación de personal para que se desempeñe en las distintas áreas de la institución.	Extravío de documentación y retraso en procesos que los socios solicitan. Además de pérdida de cartera de clientes.									
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Iniciales</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td style="text-align: center;">G.N.P.C</td> <td style="text-align: center;">21/05/2015</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td style="text-align: center;">P.E.D.C</td> <td style="text-align: center;">21/11/2015</td> </tr> </table>					Iniciales	Fecha	Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015	Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015
	Iniciales	Fecha										
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015										
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015										

4.10.1 Resumen de Hallazgos de Control Interno

RH/CI	1/1
-------	-----

Cooperativa de Ahorro y Crédito ÑAUPA KAUSAY Auditoría de Gestión para el año 2014 Resumen de hallazgos de control interno										
COMPONENTES	HALLAZGO									
COMPONENTE 1: Ambiente de Control ALCANCE: Compromiso por la Competencia Profesional del Personal.	Falta de capacitación al personal									
COMPONENTE 2: Ambiente de Control ALCANCE: Estructura Organizativa	El organigrama esta desactualizado									
COMPONENTE 3: Información y comunicación ALCANCE: Información	La documentación de secretaría es de difícil acceso y no permite tomar acciones correctivas ni decisiones adecuadas.									
COMPONENTE 4: Supervisión ALCANCE: Actividades de Monitoreo	No existen indicadores para medir el nivel de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de la Cooperativa									
COMPONENTE 5: Falta de personal ALCANCE: Funciones de cada área	No se ha gestionado la contratación de personal para que puedan desempeñar las funciones de cada una de las áreas de la cooperativa.									
<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Iniciales</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td style="text-align: center;">G.N.P.C</td> <td style="text-align: center;">21/05/2015</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td style="text-align: center;">P.E.D.C</td> <td style="text-align: center;">21/11/2015</td> </tr> </table>			Iniciales	Fecha	Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015	Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015
	Iniciales	Fecha								
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015								
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015								

4.11. Comunicación de resultados y recomendaciones

Riobamba, 22 de Junio de 2015

Sección: Auditoría

Asunto: CONVOCATORIA PARA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Señores

**ASAMBLEA GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ÑAUPA KAUSAY**

Presente

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el plan de auditoría presentado y de conformidad con las normas de auditoría generalmente aceptadas convoco a ustedes a la conferencia final de comunicación de resultados, de la auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Dicho acto se llevará a cabo en las instalaciones de la Cooperativa, el día jueves 25 de Junio de 2015 a las 10h00.

Atentamente,

Gabriela Natali Palmay Calero

AUDITORA

4.12 Informe de auditoría de gestión

Riobamba, 23 de Junio de 2015

Señor

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay

De mi consideración.

He efectuado una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, con el objeto de evaluar: la eficiencia, eficacia de esta entidad financiera.

La auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, en consecuencia incluyó las técnicas y procedimientos de auditoría que se consideraron necesarias en las circunstancias.

La auditoría se orientó a la verificación de cómo está funcionando la Cooperativa.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales.

Reitero mi compromiso de asesorar a la dirección para contribuir al desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, a la vez dejo constancia de mi reconocimiento por la total colaboración que he recibido en el trabajo.

Cordialmente,

Gabriela Natali Palmay Calero
AUDITORA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ÑAUPA KAUSAY
AUDITORÍA DE GESTIÓN POR EL AÑO 2014
INFORME FINAL

CAPITULO I. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ñaupá Kausay”, es una entidad cuyos ámbitos de acción están destinados al desarrollo rural. El Estatuto de la Cooperativa fue aprobada el 31 de enero del 2006, mediante Acuerdo Ministerial N. 001, sus instalaciones se encuentran ubicadas en el Cantón Colta, Parroquia Santiago de Quito, Comunidad Pardo de la Provincia de Chimborazo, presta sus servicios a las comunidades indígenas de nuestra provincia desde hace 5 años, las operaciones se inició a fines del año 2007, a partir de ellos se dio servicio al público.

1.2. Objetivos del Examen

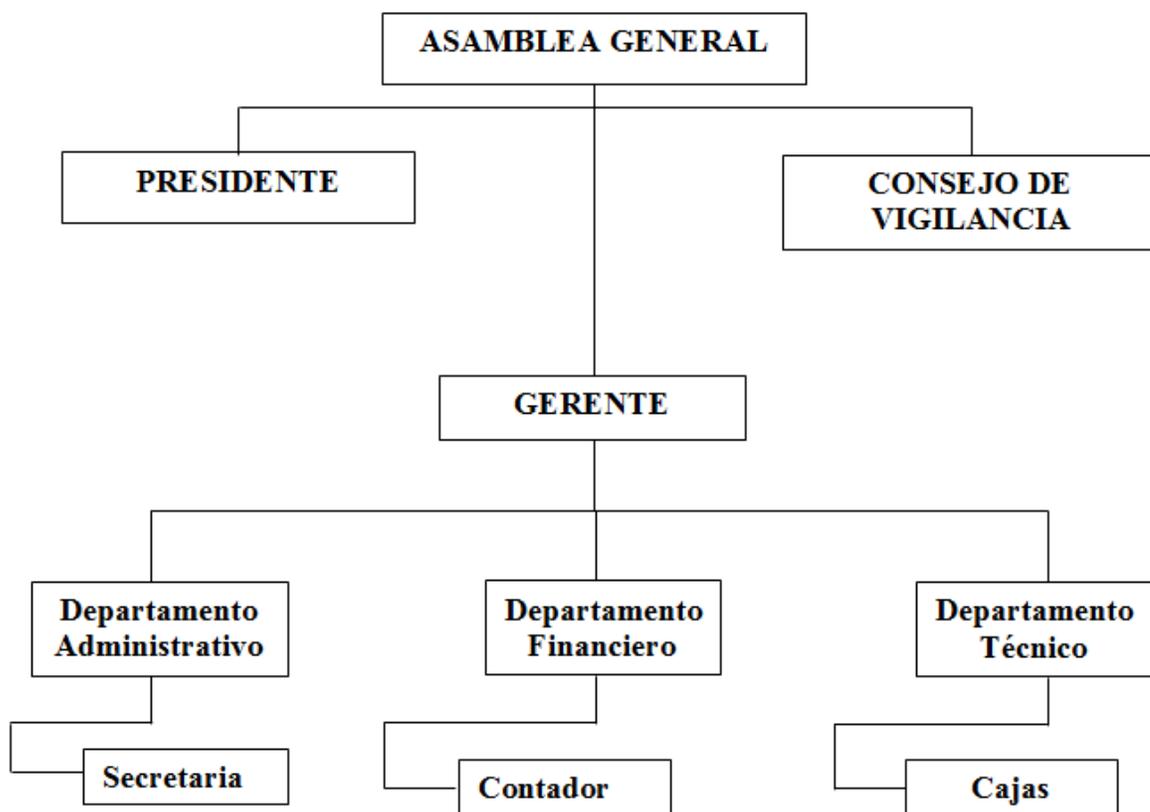
- Establecer si las operaciones que se realizan en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ñaupá Kausay. aporta con eficiencia, eficacia al logro de las metas institucionales y bajo preceptos éticos y la normativa vigente.
- Analizar si se está cumpliendo con la misión y visión institucional.
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno.
- Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión
- Emitir un informe

1.3. Alcance de la Auditoría

El período a examinar comprende de 01 de enero al 31 de diciembre de 2014 período dentro del cual examinaremos la gestión administrativa y oportunidad

1.4. Organización

La actual estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay es la siguiente:



Fuente: Archivos de la Cooperativa

Elaborado por: COAC Ñaupá Kausay

CAPITULO II.

ÁREA ADMINISTRATIVA

Se requiere mejoras en el área administrativa

El sistema de control interno requiere atención en ciertas áreas

Por la importancia que tiene un sistema de control interno eficiente para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay, se ha realizado una evaluación del mismo a través de cuestionarios por Método COSO, se debe considerar que la falta de un sistema de control interno eficiente y eficaz, pone en riesgo la utilización de los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles en la Cooperativa, pues no asegura su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre la gestión.

Observaciones:

- Se detectó que el personal necesita capacitaciones para que sean más eficientes en sus puestos de trabajo. Además de contratar una persona que trabaje con las funciones que se le ha encargado a una sola persona.
- Dentro del componente ambiente de control, en lo que se refiere a la estructura organizativa se detectó que el organigrama de la institución esta desactualizado, en base a que se realizaron cambios a nivel estructural.
- Se determinó que debido a la carga de funciones que tiene la secretaria, se demora mucho en los trámites, debido a que tiene a cargo algunas funciones dentro de la Cooperativa.
- Se determinó que dentro del componente actividades de control, en los tipos de actividades de control, no existen indicadores de gestión.

Recomendaciones

Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupa Kausay

- Revisar y aprobar el organigrama propuesto mediante esta tesis, para que sea tomado en cuenta en la Cooperativa.
- Se debe implementar más personal y más procesos de capacitación en cada departamento que conforman la Cooperativa.
- Utilizar los indicadores establecidos en la presente auditoria, para poder medir el nivel de cumplimiento de la eficiencia y la eficacia.

CAPITULO III.

ÁREA DE GERENCIA, SECRETARIA, CONTABILIDAD, CAJEROS, SOCIOS

Observación

Se ha determinado un nivel de confianza alto en estas áreas, pues se están ciñendo a las nuevas leyes.

Recomendaciones

Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupa Kausay

Se recomienda mantener el nivel de confianza en esta área, considerando cualquier eventualidad externa que pudiera presentarse principalmente en relación a nuevas normas, decretos del gobierno y reforma en ley.

4.13 Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- ✓ Se ha realizado una Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupa Kausay de la parroquia Santiago de Quito, perteneciente al cantón Colta en la provincia de Chimborazo, durante el periodo 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, analizar el desarrollo de procesos de una manera responsable y la fidelidad con que los responsables de cada área cumplen con las normas existentes, lo cual permitió determinar su grado de eficiencia y eficacia.
- ✓ Se evaluó el grado de cumplimiento del control interno de la Cooperativa, mediante cuestionarios de Control Interno, determinación de hallazgos, aplicación de Indicadores de Gestión, e Informe de la Auditoria.
- ✓ Se aplicaron indicadores de gestión, contemplando que a más de ver si la cooperativa es eficaz y eficiente, evalúa en nivel de riesgo de la misma, determinando así que es lo suficientemente solvente.
- ✓ Se emitió el informe de auditoría que contiene: comentarios, conclusiones y recomendaciones que contribuirán a una correcta toma de decisiones por parte de la dirección.

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda al Presidente y Gerente de la Cooperativa, aplicar los resultados de la Auditoria de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito Ñaupá Kausay de la parroquia Santiago de Quito, perteneciente al cantón Colta en la provincia de Chimborazo, durante el periodo 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014, como una herramienta que le permitirá mejorar su gestión, a través del conocimiento del grado de cumplimiento de objetivos, la correcta utilización de los recursos de la institución, y los diferentes hallazgos encontrados en la misma.

- ✓ Se sugiere a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay de la parroquia Santiago de Quito, tener en cuenta los hallazgos con el fin de reducir el nivel de riesgo.

- ✓ Teniendo en cuenta los resultados encontrados en los Indicadores de Gestión se recomienda su aplicación para que permitan detectar los desvíos de esfuerzos y mitigar los mismos. Además se lograra la eficiencia y eficacia adecuada.

- ✓ Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay de la parroquia Santiago de Quito, tomar en consideración el informe de auditoría y aplicar las recomendaciones expuestas, las cuales se han diseñado para mejorar la gestión de la Cooperativa, además de contribuir a una correcta toma de decisiones.

4.14 Bibliografía

- Andrade, R. (2001). Manual de auditoría de gestión. Quito: Contraloría general del estado.
- Archive, A. K. (2010). Conceptos y funciones del área de Recursos Humanos. Recuperado de <http://www.crecenegocios.com/concepto-y-funciones-del-area-de-recursos-humanos/>
- Asmundson, I. (2011). Que son los servicios financieros. Recuperado de <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>
- Blanco, Y. (2004). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Bogotá: ECOEDICIONES.
- C.G.E. (2013). Manual de Auditoría de Gestión. Quito: Contraloría General del Estado.
- Camejo, J. (2012). Definición y características de los indicadores de gestión empresarial. Recuperado de <https://jcvelda.wordpress.com/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial/>
- Chambi, G. (2012). mailxmail. Recuperado de http://www.mailxmail.com/que-es-planificacion-especifica-detallada-caracteristicas_h
- Chavarría, J. (2012). Auditoría Forense. Bogotá: ECOSIS.
- Contraloría. (2014). Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Quito: Contraloría General del Estado
- Cuellar, G. (2007). Auditoría de Gestión. Recuperado de http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html
- Dávalos, N. (2003). Diccionario Contable y más. Quito: Corporación Edi-Abaco Cía. Ltda.
- De la Peña, A. (2009). Auditoría un Enfoque Práctico. Madrid: Paraninfo.
- Estupiñán, R. (2006). Control Interno y Fraudes. Bogotá: Ecoe ediciones.

- Estupiñan, R. (2006). Control Internos y Fraude con base en los ciclos transaccionales. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, E. (2008). Procesos de Auditoría. México D.F: Valleta Ediciones.
- Fonseca, O. (2007). Auditoria Gubernamental Moderna. Lima: IICO Instituto de Investigación em Accountability y Control.
- Fonseca, O. (2007). Auditoria Gubernamental Moderna. Lima: IICO.
- Fonseca, O. (2007). Auditoria Gubernamental Moderna. Lima: IICO Instituto de Investigación em Accountability y Control.
- Fonseca, O. (2007). Auditoria Gubernamental Moderna. Lima: IICO.
- Franklin, E. (2007). Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio. México: Pearson.
- Furlong, M. (2012). Tipos de Controles Interno. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-tipos-controles-internos-info_316775/
- García, D. (23 de mayo de 2013). Diccionario de Economía, Auditoria y Ciencias Sociales. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- González, R. (2006). Marco Teórico y Conceptual de Auditoría de Gestión. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria2.shtml#900#ixzz2kRyMigps>
- Goñi, J. M. (2005). Competencias: Concepto, estructura y expresión. Recuperado de <http://www.um.es/docencia/agustinr/ie/competencias/concepto.htm>
- López, A. (2007). Innovación de las personas del Coaching. Madrid: Pearson Educación S.A.

- Luna, O. F. (2008). Auditoría Gubernamental Moderna B. LIMA: Instituto de Investigación Accountability control.
- Maldonado, M. (2006). Auditoría de Gestión. Mexico: Limusa.
- Maldonado, M. (2011). Auditoría de Gestión. Quito-Ecuador: Digitales Abya-Yala.
- Mankiw, N. G. (2012). Principios de Economía. En N. G. Mankiw, Principios de Economía. España: Cengage Learning.
- Mantilla, S. A. (2009). Auditoría del Control Interno. Bogota D.C: Ecoe Ediciones.
- Milton, M. E. (2006). Auditoría de Gestión. Mexico : Limusa.
- Ortiz, J. (2002). Auditoría integral con enfoque al Control de Gestión Administrativo y Financiero. Quito: Kimpres Ltda.
- Ortiz, O. J. (2002). Auditoría integral con enfoque al Control de Gestión Administrativo y Financier. Quito D.M: Kimpres Ltda.
- Pacheco, J. C. (2004). Indicadores Integrales de Gestión . Bogotá: Mc Graw Hill.
- Perez, P. (2012). Gerencia y Negocios: Recuperado de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Puga, R. A. (2001). Manual de Auditoría de Gestión. Recuperado de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf>
- Summers, D. (2006). Administración de la Calidad. En D. Summers, Administración de la Calidad. México: Pearson Educación.
- Valda, J. C. (2012). El Sistema de Control de Gestión. Conceptos básicos para su diseño. Recuperado de <https://jcvalda.wordpress.com/2012/12/20/el-sistema-de-control-de-gestion-conceptos-basicos-para-su-diseno-2/>

Varela, L. (2010). Cooperativas. Recuperado de

<http://es.slideshare.net/Oriente/cooperativas-autor-luciano-varela>

Vázquez, G. (2004). Cooperativismo. Quito: Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.

Vázquez, L. (2014). Ecuador su realidad. Quito: Fundación Peralta.

Zapico, y. F. (2010). Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales . Valladolid: Lex Nova S.A.U.

4.15 Anexos

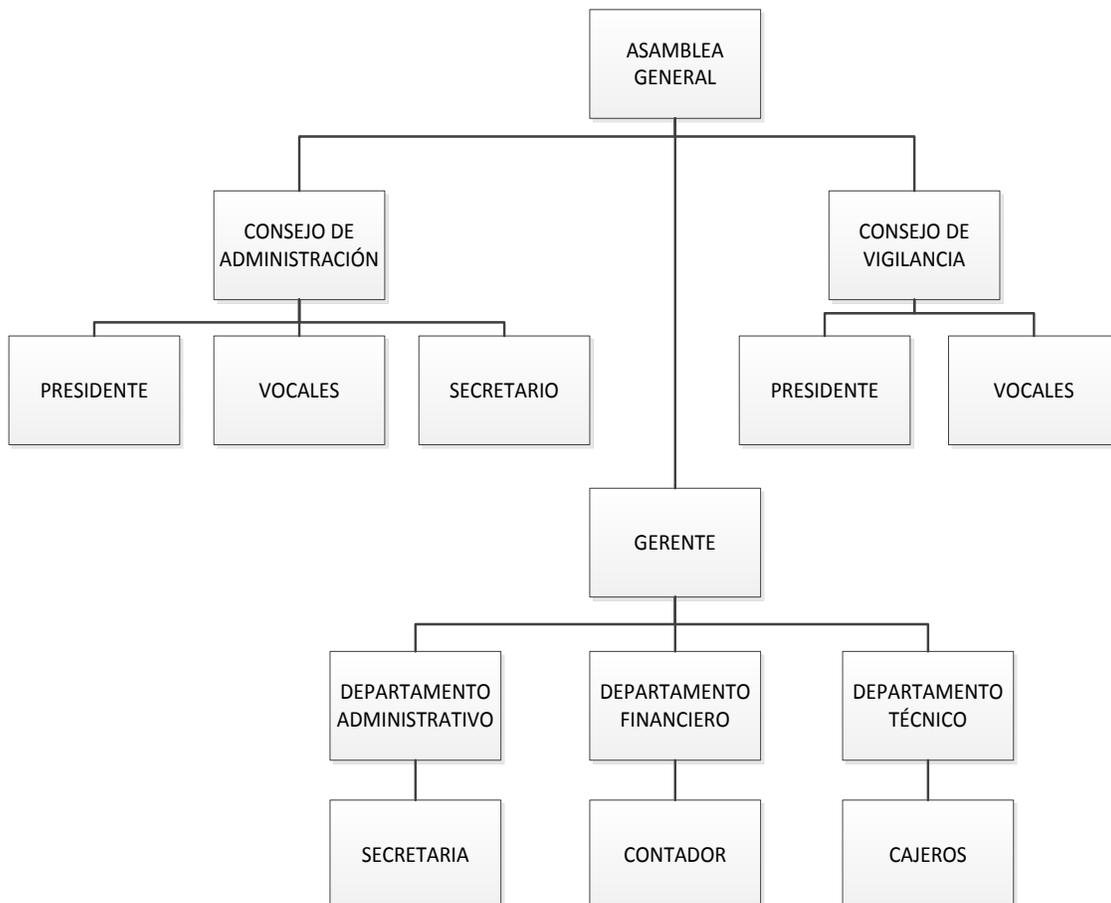
Tabla No. 1
Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Colta

RUC	RAZON SOCIAL	CÓDIGO DE OFICINA	NOMBRE	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA
0691718417001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay	5205	Matriz	Chimborazo	Colta	Santiago de Quito
0691716694001	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Buen Sembrador Ltda.	5480	COAC El Buen Sembrador	Chimborazo	Colta	Columbe
0691700283001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Khipu Castug Alto Ltda.	4319	Matriz	Chimborazo	Colta	Santiago de Quito
0691703959001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapac Yuyay	3772	Matriz	Chimborazo	Colta	Santiago de Quito
0691704904001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lupaxi Central Ltda.	4102	Matriz	Chimborazo	Colta	Santiago de Quito

Elaborado por: Gabriela Natali Palmay Calero

Fuente: <http://www.seps.gob.ec/documents/10157/d9daba82-6e34-471e-81a5-7ab1dd984744>

Anexo N. 2
Organigrama



Fuente: Archivos de la Cooperativa

Elaborado por: Gabriela Natali Palmay Calero

Anexo N. 3

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA CAPACITACIONES

Tiempo	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Capacitación			
Secretaria: Capacitación en temas como, Profesionalismo Secretarial, Administración para Asistentes, Imagen Ejecutiva.			
Secretaria: Manejo Avanzado de Windows, Procesador de textos, Planilla de Cálculo y Utilización Óptima de Internet.			
Cajeros: Capacitación en los temas como, Manejos de Activos, Atención al Cliente.			
Cajeros: Calidad de Servicio y Lavado de Activos.			

Anexo N. 4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ÑAUPA KAUSAY

BALANCE GENERAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

CÓDIGO.	CUENTA	AÑO 2014
1	ACTIVO.	
11	FONDOS DISPONIBLES.	\$ 4.220.440,38
1.101	Caja.	\$ 49.886,62
1.103	Bancos y otras Instituciones Financieras	\$ 4.219.941,51
13	INVERSIONES.	\$ 3.384.725,83
1.301	Disponible para la venta de Entidades del Sector Privado	\$ 2.448.609,79
1.302	Para negociar del Estado o Entidades del Sector Público.	\$ 970.401,76
1.399	Provisión para Inversiones.	-\$ 34,29
14	CARTERA DE CRÉDITO.	\$ 2.763.816,04
1.401	Cartera de Crédito por Vencer.	\$ 2.791.933,95
1.499	Provisión para Créditos Incobrables.	-\$ 28.117,91
16	CUENTAS POR COBRAR.	\$ 74.613,58
1.602	Intereses por Cobrar de Inversiones.	\$ 41.874,73

1.603	Intereses por Cobrar de Cartera de Créditos.	\$ 13.043,08
1.690	Cuentas por Cobrar Varias.	\$ 21.056,31
1.699	Provisión para Cuentas por Cobrar.	-\$ 1.360,54
18	PROPIEDADES Y EQUIPO.	\$ 162.197,41
1.802	Edificios.	\$ 144.303,64
1.805	Muebles, Enseres y Equipo de Oficina.	\$ 15.349,51
1.806	Equipos de Computación.	\$ 7.325,33
1.807	Unidades de transporte.	\$ 18.820,86
1.899	Depreciación Acumulada.	-\$ 23.601,94
19	OTROS ACTIVOS.	\$ 20.273,30
1.901	Inversiones en Acciones y Participaciones.	\$ 907,03
1.904	Gastos y Pagos Anticipados.	\$ 12.057,51
1.905	Gastos Diferidos	\$ 2.040,82
1.906	Materiales, Mercaderías e Insumos.	\$ 1.420,03
1.990	Otros.	\$ 4.322,36
1.999	Provisión para otros Activos Irrecuperables.	-\$ 47.444,90
	TOTAL ACTIVO	\$ 10.626.066,53
2	PASIVOS	\$ 0,00
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO.	\$ 7.732.101,11

2.101	Depósitos a la Vista.	\$ 4.127.595,82
2.103	Depósitos a Plazo.	\$ 3.604.505,29
25	CUENTAS POR PAGAR.	\$ 252.041,33
2.501	Intereses por Pagar.	\$ 17.973,37
2.503	Obligaciones Patronales.	\$ 19.961,97
2.504	Retenciones.	\$ 6.803,23
2.505	Contribuciones, Impuestos.	\$ 6.742,39
2.506	Proveedores.	\$ 11.019,01
2.590	Cuentas por Pagar varias.	\$ 189.541,37
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS.	\$ 957.004,75
2.606	Obligaciones con Ent. Fin. Del Sector Público.	\$ 15.117,22
2.690	Otras Obligaciones.	\$ 941.887,53
29	OTROS PASIVOS.	\$ 17.821,92
2.901	Ingresos recibidos por Anticipado.	\$ 9.222,04
2.990	Otros.	\$ 8.599,88
	TOTAL PASIVO.	\$ 8.958.969,12
3	PATRIMONIO.	
31	CAPITAL SOCIAL.	\$ 1.597.478,72
3.103	Aportes de Socios.	\$ 1.597.478,72

33	RESERVAS.	\$ 47.512,62
3.301	Legales.	\$ 21.184,73
3.303	Especiales.	\$ 22.507,01
3.305	Revalorización del Patrimonio.	\$ 7.323,58
3.310	Resultados no Operativos.	-\$ 3.502,70
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES.	\$ 9.078,70
3.402	Donaciones – subvenciones.	\$ 9.078,70
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 1.654.070,04
	RESULTADOS	\$ 13.027,37
	Resultado del Periodo	\$ 13.027,37
	TOTAL PASIV. Y PATRIM.	\$ 10.626.066,53

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ÑAUPA KAUSAY

ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

CÓD.	CUENTA	2014
5	INGRESOS.	
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS.	\$ 147.604,47
5.101	Depósitos.	\$ 30.639,68

5.103	Intereses de Inversiones.	\$ 52.677,13
5.104	Intereses y Descuentos de cartera de Créditos.	\$ 64.287,66
52	COMISIONES GANADAS.	\$ 12.134,87
5.201	Comisiones de Cartera de Crédito.	\$ 10.930,30
5.290	Otras.	\$ 1.204,57
53	UTILIDADES FINANCIERAS.	\$ 24.057,83
5.302	En valuación de Inversiones	\$ 21.968,57
5.303	En Venta de Activos Productivos.	\$ 2.089,26
54	INGRESOS POR SERVICIOS.	\$ 13.372,88
5.405	Servicios Cooperativos.	\$ 7.753,83
5.406	Por Asesoramiento Financiero.	\$ 5.285,71
5.490	Otros Servicios.	\$ 33.333,33
56	OTROS INGRESOS	\$ 3.936,30
5.690	Otros Ingresos.	\$ 3.936,30
	TOTAL INGRESOS.	\$ 201.106,34
4	GASTOS	
41	INTERESES CAUSADOS.	-\$ 95.716,24
4.101	Obligaciones con el Público.	-\$ 88.404,05
4.103	Obligaciones Financieras.	-\$ 7.312,19

42	COMISIONES CAUSADAS.	-\$ 3.578,50
4.290	Varias.	-\$ 3.578,50
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS.	-\$ 12.878,10
4.302	En Valuación de Inversiones.	-\$ 128,78
44	PROVISIONES.	-\$ 6.952,38
4.401	Inversiones.	-\$ 6.952,38
45	GASTOS DE OPERACIÓN.	-\$ 81.048,04
4.501	Gastos de Personal.	-\$ 42.963,57
4.502	Honorarios.	-\$ 7.065,33
4.503	Servicios Varios.	-\$ 10.777,13
4.504	Impuestos, Contribuciones.	-\$ 5.314,40
4.505	Depreciaciones.	-\$ 3.982,98
4.506	Amortizaciones.	-\$ 1.139,58
4.507	Otros Gastos.	-\$ 9.805,04
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS.	-\$ 365,71
4.790	Otros.	-\$ 365,71
	TOTAL DE GASTOS	-\$ 187.427,60
	RESULTADOS DEL PERIODO	\$ 13.678,74

Anexo N. 5

AM 1/2			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ÑAUPA KAUSAY			
CUESTIONARIO ANÁLISIS DE LA MISIÓN			
OBJETIVO: Evaluar si el personal conoce la misión institucional y tiene claramente definido el objetivo a seguir.			
N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿La misión institucional expresa claramente el objetivo a alcanzar?	21	
2	¿Se difunde la misión entre el personal de la entidad?	18	3
3	¿La misión institucional contiene elementos que distinguen a la entidad de otras?	21	
4	¿Las actividades que realiza el personal son tendientes a alcanzar la misión institucional?	21	
5	¿El nivel directivo ha definido claramente el objetivo de la Cooperativa?	21	
6	¿Se mantiene la consistencia y la claridad del propósito en toda la cooperativa?	20	1
7	¿La misión proporciona un marco de referencia para todas las decisiones de planeación importantes que tomará la gerencia?	21	
8	¿El personal mantiene latente la idea de tener resultados finales congruentes con la misión de la cooperativa?	21	
TOTALES		164	4

CONFIANZA 164

168

CONFIANZA 98%

RIESGO 2%

Grado de confianza del control interno

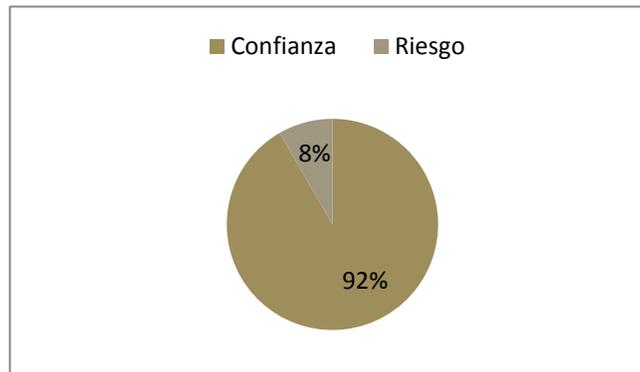
ALTO (X) MODERADO () BAJO ()

Comentarios adicionales:

Al evaluar la misión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación de los receptores, se encuentra en 98% de confianza.

La misión del colegio permite que el personal sienta una directa orientación hacia el cumplimiento de la misma

Análisis de la Misión



Elaborado por: Gabriela Natali Palmay Calero

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ÑAUPA KAUSAY

CUESTIONARIO ANÁLISIS DE LA VISIÓN

OBJETIVO: Evaluar si la visión institucional define claramente lo que quiere ser a mediano y largo plazo.

Nº	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Tiene el colegio una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	21	
2	¿La visión expresa el curso estratégico del colegio en la preparación de su futuro?	20	1
3	¿La visión es difundida en forma permanente entre el personal de la cooperativa?	15	6
4	¿La difusión de la Visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo?	17	4
5	¿Los programas, acciones, actividades y demás prácticas son congruentes con el contenido de la visión?	21	
6	¿El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen mental?	20	1
7	¿La visión en sí misma es deseable por sus receptores - particularmente personal, porque en ella identifican oportunidades de desarrollo y objetivos personales?	20	1
8	¿El contenido de la visión, su difusión y el desempeño de la dirección proyecta la idea de que es factible alcanzarla?	20	1
	TOTALES	154	14

CONFIANZA **154**
168
 CONFIANZA **92%**
 RIESGO **8%**

Grado de confianza del control interno

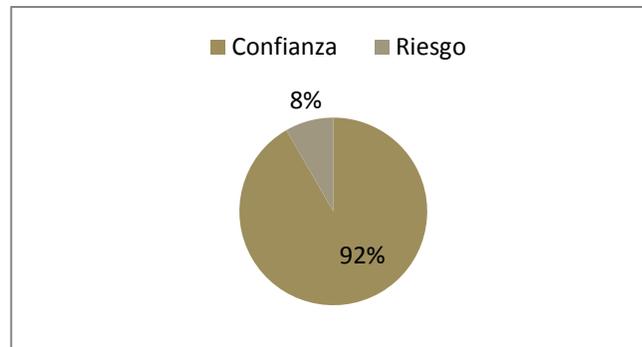
ALTO (X) MODERADO () BAJO ()

Comentarios adicionales:

Al evaluar la visión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación de los receptores, se encuentra en 91% de confianza.

La visión se define claramente lo que quiere ser a largo plazo, este enunciado destaca el valor y beneficios que el colegio estará ofreciendo a sus receptores. Es planteada de tal forma que es capaz de proyectar al lector una imagen de lo que será en el futuro y que su contenido proyecte la idea de que con la contribución de un trabajo en equipo, es factible alcanzarla.

Análisis de la Visión



Elaborado por: Gabriela Natali Palmay Calero

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	G.N.P.C	21/05/2015
Revisado por:	P.E.D.C	21/11/2015

