



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACION**

Previo la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA, DEL CANTÓN CUMANDA  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL  
31 DE DICIEMBRE DEL 2014.”**

**AUTORA:**

**JENIFFER ERIKA VELEZ MAQUISACA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Sra. Jeniffer Erika Vélez Maquisaca, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova  
**DIRECTOR DEL TRIBUNAL**

---

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jeniffer Erika Vélez Maquisaca, 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, 16 de Agosto del 2016

Jeniffer Erika Vélez Maquisaca

0603392671

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de titulación fruto de la dedicación y esmero durante mi trayectoria de estudiante a mi amado hijo, razón de mi superación y motor fundamental en mi vida, a mis padres quienes supieron apoyarme en todo momento alentando a continuar en la batalla por alcanzar esta meta, que hoy deja en mi persona el sabor agradable del triunfo.

De manera especial dedico este trabajo a Dios todo poderoso, por la fortaleza de espíritu, la sabiduría, y la constancia, elementos fundamentales para conseguir los objetivos que al iniciar la carrera me formule y que hoy con mucha satisfacción puedo decir que lo he logrado.

**Jeniffer Vélez**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento especial a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo quien a través de la Unidad de Educación a Distancia perteneciente a la Facultad de Administración de Empresas me permitió ser parte de ella, a los Docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría por todos los conocimientos impartidos, la paciencia y dedicación, pues ustedes han sido el incentivo en este arduo camino por alcanzar el éxito profesional.

Debo agradecer a todas y cada una de las personas que de una u otra manera han sido parte de este proceso, aquellos que con palabras de aliento supieron apoyarme para que no me rinda, mil gracias por lo incondicionales que demostraron ser.

**Jeniffer Vélez**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vi
Índice de cuadros.....	vi
Índice de gráficos.....	vi
Summary.....	
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	3
1.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	4
1.4 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.....	4
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.5.1 Objetivo general.....	5
1.5.2 Objetivos específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO - CONCEPTUAL.....</b>	<b>7</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	8
2.2.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	8
2.2.2 Alcance de la Auditoría de Gestión.....	9
2.2.3 Normas de auditoría.....	10
2.2.3.1 Normas personales.....	11
2.2.3.2 Normas de ejecución del trabajo.....	11
2.2.3.3 Normas de Información.....	12
2.3 FASES DE LA AUDITORÍA GESTION.....	12
2.3.1 Fase I: Diagnóstico y planificación preliminar.....	13

2.3.2	Fase II: Planificación específica .....	13
2.3.3	Fase III: Ejecución .....	14
2.3.3	Fase IV: Comunicación de resultados .....	14
2.3.4	Fase V: Seguimiento.....	14
2.4	NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA (NIA) .....	15
2.5	TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN ...	17
2.5.1	Examen o Inspección Física .....	17
2.5.2	Inspección Documental .....	17
2.5.3	Confirmación .....	18
2.5.4	Entrevistas.....	18
2.5.5	Comparaciones .....	18
2.5.6	Análisis.....	18
2.5.7	Evaluación.....	18
2.6	CONTROL INTERNO .....	19
2.6.1	El Informe COSO I.....	19
2.6.1.1	Ambiente de control .....	19
2.6.1.3	Actividades de control.....	22
2.6.1.3	Información y comunicación .....	22
2.6.1.4	Supervisión y Monitoreo.....	23
2.7	INDICADORES .....	24
2.7.1	Clases de indicadores de gestión.....	25
2.7.1.1	Indicadores de eficiencia.....	25
2.7.1.2	Indicadores de cumplimiento .....	25
2.7.1.3	Indicadores de evaluación.....	25
2.8	RIESGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN .....	25
2.8.1	Riesgo Inherente.....	26
2.8.2	Riesgo de Control .....	26
2.8.3	Riesgo de Detección .....	26
2.8.4	Evaluación del riesgo de auditoría de gestión.....	26
2.9	PAPELES DE TRABAJO .....	27
2.8.2	Clasificación de los papeles de trabajo .....	28
2.9.1.1	Por su uso.....	28
2.10	MARCAS DE AUDITORÍA.....	30

2.11	HALLAZGOS .....	31
2.11.1	Elementos del Hallazgo de Auditoría.....	31
2.12	INFORME FINAL.....	32
2.12.1	Clases de informe.....	32
2.13	MARCO CONCEPTUAL .....	35
2.13.1	Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	35
2.13.2	Socios.....	35
2.13.3	Procedimientos administrativos .....	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....		39
3.1	MARCO METODOLÓGICO .....	39
3.1.1	MODALIDAD .....	39
3.1.1.1	Modalidad Cualitativa: .....	39
3.2.1	Descriptivo .....	39
3.2.2	Explicativo .....	39
3.3.	MÉTODOS A UTILIZAR.....	40
3.3.1	Método Deductivo: .....	40
3.3.2	Método Inductivo.....	40
3.4	TÉCNICAS A UTILIZAR.....	40
3.4.1	Entrevistas.....	40
3.4.2	Encuestas.....	40
3.4.3	Observación directa .....	41
3.5.	POBLACION Y MUESTRA .....	41
3.5.1	Población.....	41
3.5.2	Muestra.....	41
3.6	IDEA A DEFENDER.....	42
3.6.1	Variables de estudio.....	44
3.7	ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS SOCIOS Y CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA.....	44
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....		50
4.1	AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUCHA CAMPESINA, DEL CANTÓN CUMANDA PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.....	50

CONCLUSIONES .....	162
RECOMENDACIONES .....	163
BIBLIOGRAFÍA.....	164
ANEXOS.....	149

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1:	Rangos de ponderación .....	72
Tabla N°2:	Nivel de Confianza Riesgo por componentes COSO I.....	72
Tabla N°3:	Nivel de Confianza y riesgo departamento contabilidad.....	81
Tabla N°4:	Nivel de Confianza y riesgo áreas de cajas.....	88
Tabla N°5:	Detalle de arqueo denominación monedas.....	90
Tabla N°6:	Detalle de arqueo denominación billetes.....	90
Tabla N°7:	Total efectivo.....	91
Tabla N°8:	Total sistemas.....	91
Tabla N°9:	Nivel de Confianza y riesgo departamento de sistemas .....	94
Tabla N°10:	Nivel de Confianza y riesgo departamento de cumplimiento.....	101
Tabla N°11:	Nivel de Confianza y riesgo departamento legal.....	110
Tabla N°12:	Nivel de Confianza y riesgo departamento de marketing.....	116
Tabla N°13:	Nivel de Confianza y riesgo departamento de talento humano.....	123

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1:	Variación del riesgo.....	27
Cuadro N°2:	Marcas de auditoría.....	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1:	Conoce la COAC Lucha Campesina.....	43
Gráfico N°2:	Servicios que ofrece la cooperativa.....	44
Gráfico N°3:	Es socio de la cooperativa.....	44
Gráfico N°4:	Está de acuerdo con los servicios y productos de la cooperativa.....	45
Gráfico N°5:	Importancia de la cooperativa en la localidad.....	45

Gráfico N°6:	Desea ser socio de la cooperativa.....	46
Gráfico N°7:	Nivel de confianza y riesgo del departamento de contabilidad.....	81
Gráfico N°8:	Nivel de confianza y riesgo departamento de cajas.....	88
Gráfico N°9:	Nivel de confianza y riesgo departamento de sistemas.....	94
Gráfico N°10:	Nivel de confianza y riesgo del departamento cumplimiento.....	101
Gráfico N°11:	Flujograma otorgamiento de créditos.....	106
Gráfico N°12:	Nivel de confianza y riesgo del departamento legal.....	110
Gráfico N°13:	Nivel de confianza y riesgo del departamento marketing.....	116
Gráfico N°14:	Nivel de confianza y riesgo del departamento de talento humano.....	123

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente tema de investigación titulado Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, del cantón Cumandá provincia de Chimborazo período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, se ha ejecutado con el objetivo de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad enfocada a mejorar la administración, en el desarrollo de la auditoría se emplearon técnicas de recolección de información las cuales en apego a la Normas Ecuatorianas de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, reglamentos, disposiciones y políticas para instituciones del sistema financiero nacional permitieron determinar debilidades dentro de los departamento sujetos a examen, por otra parte el desarrollo de las fases de auditoría proporcionaron evidencias de la situación real de la cooperativa sobre los hechos ocurrido en el período evaluado, a través de los resultados obtenidos se identificó la inexistencia de programas de capacitación y evaluación al personal que colabora con la institución, la falta de procesos de seguridad en el manejo de los recursos económicos confiados a la institución por parte de los socios y clientes, estos acontecimientos me han llevado a la conclusión de que la falta de gestión por parte de los responsables de los departamento ocasiona niveles de rendimiento poco aceptables, llevando a que el personal de la institución labore sin conocer si su desempeño es óptimo, como medidas correctivas se recomienda el uso de las políticas instituciones las cuales manifiestan de manera clara los parámetros a considerar para alcanzar una administración eficiente.

**Palabras Claves:** AUDITORÍA DE GESTION, EFICIENCIA, EFICACIA, EVALUACIÓN, CALIDAD, MANEJO DE RECURSOS, NIVELES DE RENDIMIENTO

---

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

## **ABSTRACT**

This research entitled Audit Management about Rotating saving and credit associations “Lucha Campesina “,in Cumandá province of Chimborazo from January 1 to December 31, 2014, it has been implemented in order to assess the level of efficiency, effectiveness and quality focused on improving administration,in the development of quality audit techniques for collecting information which is used in compliance with the Ecuadorian auditing Standards, auditing Standards generally accepted ,rules, regulations and policies to institutions of the national financial system allowed to determine weaknesses within the department subject to review, on the other hand the development of the phases of audit provided evidence of the actual situation of the cooperative on the events occurred in the period evaluated, through the results obtained and identified the lack of programs training and evaluation staff working with the institution, lack of security processes in the management of economic resources entrusted to the institution by the partners and customers, these events have led me to the conclusion that the lack of management by heads of departments causes lees acceptable performance levels, leading to staff of the institution work without knowing if their performance is optimal, as corrective measures is recommended the use of institutional policies which clearly demonstrate the parameters to be considered to achieve an efficient administration.

**Keywords:** AUDIT MANAGEMENT, EFFICIENCY, EVALUATION, MANAGEMENT, RESOURCE MANAGEMENT, PERFORMANCE LEVELS.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos los mismos que se describen a continuación:

Capítulo I, se lo denomina El Problema, dentro de su contenido abarca el motivo por el cual se realizó la investigación, seguidamente de la formulación y delimitación del problema, un aspecto importante es la justificación la cual sustenta el motivo por el cual fue necesario realizar el estudio, la parte final de este capítulo está relacionado con los objetivos tanto generales como específicos los cuales manifiestan el alcance de la investigación.

Capítulo II, descrito como Marco Teórico Conceptual dentro del desarrollo de este capítulo se redacta el sustento teórico el mismo que mediante el uso de bibliografías especializadas en el tema de Auditoría de Gestión sirven de guía para el posterior desarrollo de la parte práctica de la evaluación, los conceptos, objetivos, la importancia, las fases de la auditoría y otros elementos necesarios para la elaboración de los de papeles de trabajo permiten conocer de manera amplia cual su función dentro de este proceso. El conocimiento sobre técnicas de colección de datos en auditoría y la determinación de hallazgos son puntos que se identifican dentro del marco teórico, la redacción del informe final también es parte de este capítulo, sin olvidar que el control interno juega un papel indispensable por cuanto a través de sus componentes se llega a determinar los niveles eficiencia y efectividad de las operaciones, la temática presentada en esta investigación posee el aporte bibliográfico de autores reconocidos.

Capítulo III, identificado como el Marco Metodológico, muestra aspectos como la modalidad de la investigación, los tipos, métodos, técnicas e instrumentos aplicados dentro del estudio, el uso de cada elemento citado en este capítulo aporta a la obtención de información, la misma que nos sirve para plantear un análisis y deducir conclusiones.

Capítulo IV, denominado como Marco Propositivo su contenido determina los procesos efectuados en el desarrollo del examen de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de

Ahorro y Crédito Lucha Campesina, del cantón Cumandá provincia de Chimborazo período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, dentro de este contexto se destacan las técnicas y fases de auditoría empleadas que guiaron el desarrollo de los procesos para la obtención de la información relativa al examen, se manifiestan los hallazgos encontradas en los distintos departamento de la cooperativa y posteriormente emitir un criterio independiente y profesional.

Conclusiones y Recomendaciones, desde este punto se emiten comentarios personales con un enfoque profesional.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina es una institución financiera que desarrolla amplias actividades que se encuentran relacionadas con el manejo de recursos económicos, al momento en la cooperativa no se ha practicado una auditoría de gestión que refleje el nivel real de la administración y la situación de la entidad, si consideramos que este examen es una herramienta de prevención a futuras situaciones.

El desconocimiento de parámetros de gestión impide que las actividades de la cooperativa se desarrollen bajo los enfoques de eficiencia, eficacia y calidad, impidiendo realizar un diagnóstico de la situación actual a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá condición que no permite determinar cada síntoma negativo o positivo que se vaya presentando en la entidad, en la medida en que se han suscitado los hechos.

La información de poco sirve si no es interpretada, si no la comprendemos, y allí es donde surge la necesidad de realizar una auditoría de gestión, a modo de un examen objetivo que se utiliza como antecedente para proporcionar referencia acerca de los hechos concernientes al cumplimiento de procesos de la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿La falta de una auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014 permitiría conocer el grado de cumplimiento de los procesos?

### **1.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA**

La presente investigación tendrá la siguiente delimitación:

Área: Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá

Campo: Administrativo

Aspecto: Auditoría de Gestión

#### **Delimitación espacial:**

Provincia: Chimborazo

Cantón: Cumandá

#### **Delimitación temporal:**

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014

### **1.4 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA**

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina del Cantón Cumandá.

Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad no es suficiente, hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar la productividad y así alcanzar la máxima eficiencia.

La auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina ayudará a sus directivos a lograr una administración más eficaz, permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir el crecimiento de la institución financiera, por otra parte esta evaluación es un reflejo de la aplicación y cumplimiento

a normas, reglamentos, políticas y procesos desarrollados en la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, siendo este un examen objetivo que se utiliza como punto de partida para proporcionar nuevas metas.

Al desarrollar una auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina esta servirá como instrumento para guiar a la entidad crediticia orientando su gestión hacia la producción de rendimientos significativos, mejorar los procesos de gestión, establecer parámetros apropiados para agilizar, ejecutar y garantizar el cumplimiento de las actividades, objetivos y metas planificadas.

Sin duda el aporte que el examen brindará a la institución será de gran importancia, ya que a partir de la exposición de resultados se podrán adoptar las correspondientes medidas correctivas que servirán de enlace para incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los recursos.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad, enfocada a mejorar la administración que ejecuta la entidad.

### **1.5.2 Objetivos específicos.**

- Determinar el marco teórico apropiado para que este sirva de guía en la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina.

Desarrollar mediante la aplicación de cada una de las técnicas de la Auditoría de Gestión la evaluación a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina del cantón

Cumandá, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014

- Elaborar el informe de auditoría considerando los hallazgos identificados durante la evaluación a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina, el cual expondrá las debidas recomendaciones con la finalidad de que se adopten medidas correctivas de ser el caso.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO – CONCEPTUAL**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Para (Franklin, 2000) en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera. Así la auditoría daba respuesta a las necesidades de millones de inversionistas, al gobierno, a las instituciones financieras

La auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad. Desde el mismo momento en que existió el comercio se llevaron a cabo auditorias de algún modo. Las primeras fueron revisiones meticulosas y detalladas de los registros establecidos para determinar si cada operación había sido asentada en la cuenta apropiada y por el importe correcto. Hoy en día, el inversionista, el accionista, las actividades del gobierno, y el público en general, busca información con el fin juzgar la calidad administrativa.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. Forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

## **2.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

La auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales. (Williams, 2005, pág. 45)

Según (Cubero, 2009) La auditoría de gestión “es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público”

### **2.2.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión**

La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

Los objetivos de la auditoría de gestión para (Graig-Cooper, 2007, pág. 37) son:

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del

departamento cumple con las especificaciones dadas.

- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad de los servicios que presta como en los procesos realizados.
- Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

Los objetivos de la auditoría de gestión se centran en la ocurrencia de alguna debilidad importante manifestada ya sea en los procedimientos, normativas, reglamentos o disposiciones legales, y a partir de ello llegar a determinar el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución, basados en principios de economía, eficiencia, eficacia y calidad, para establecer oportunamente medidas correctivas con el afán de mejorar la productividad de la entidad.

### **2.2.2 Alcance de la Auditoría de Gestión**

Para (Maldonado, 2006, pág. 41) En la Auditoría de Gestión “puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica”

Tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.

De la misma forma sería oportuno considerar en la Auditoría de Gestión, por la amplitud del objetivo de esta revisión:

- **Regulaciones:** Evaluar el cumplimiento de la legislación, política y procedimientos establecidos por los órganos y organismos estatales.
- **Eficiencia y Economía:** Involucra la utilización del personal, instalaciones, suministros, tiempos y recursos financieros para obtener máximos resultados con los recursos proporcionados y utilizarlos con el menor costo posible.
- **Eficacia:** Se relaciona con el logro de las metas y los objetivos para los cuales se proporcionan los recursos.
- **Salvaguarda de Activos:** Contempla la protección contra sustracciones obsolescencia y uso indebido.
- **Calidad de la Información:** Abarca la exactitud, la oportunidad, lo confiable, la suficiencia y la credibilidad de la información, tanto operativa como financiera. (González, 2012)

El alcance de la auditoría de gestión alcanza a validez todas las operaciones y procedimientos de la entidad y su oportunidad de mejora enfocándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, y cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas.

### 2.2.3 Normas de auditoría

La (CGE, 2009) Establece que las normas de auditoría de gestión se clasifican de la siguiente forma:

### **2.2.3.1 Normas personales**

Las normas personales se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un trabajo de este tipo. Dentro de estas normas existen cualidades que el auditor debe tener pre-adquiridas antes de poder asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades que debe mantener durante el desarrollo de toda su actividad profesional.

- **Entrenamiento técnico y capacidad profesional.**

El trabajo de auditoría, cuya finalidad es la de rendir una opinión profesional independiente, debe ser desempeñado por personas que, teniendo título profesional legalmente expedido y reconocido, tengan entrenamiento técnico adecuado y capacidad profesional como auditores.

- **Cuidado y diligencia profesionales.**

El auditor está obligado a ejercitar cuidado y diligencia razonables en la realización de su examen y en la preparación de su dictamen o informe.

- **Independencia.**

El auditor está obligado a mantener una actitud de independencia mental en todos los asuntos relativos a su trabajo profesional

### **2.3.3.2 Normas de ejecución del trabajo**

Al tratar de las normas personales, se señaló que el auditor está obligado a ejecutar su trabajo con cuidado y diligencia. Aun cuando es difícil definir lo que en cada tarea puede representar un cuidado y diligencia adecuados, existen ciertos elementos que, por su importancia, deben ser cumplidos. Estos elementos básicos, fundamentales en la ejecución de trabajo, que constituyen la especificación particular, por lo menos al mínimo indispensable, de la exigencia de cuidado y diligencia, son los que constituyen las normas denominadas de ejecución del trabajo.

- **Planeación y supervisión.**

El trabajo de auditoría deber ser planeado adecuadamente y, si se usan ayudantes, estos deben ser supervisados en forma apropiada.

- **Estudio y evaluación del control interno.**

El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va depositar en él; asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va dar procedimientos de auditoria.

- **Obtención de evidencia suficiente y competente.**

Mediante sus procedimientos de auditoria, el auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado que requiera suministrar una base objetiva para su opinión.

### **2.3.3.3 Normas de Información**

El resultado final del trabajo del auditor es su dictamen o informe. Mediante el, pone en conocimiento de las personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen. El informe del auditor es en lo que va a reposar la confianza de los interesados para prestarles fe a las declaraciones que en ellos aparecen sobre los resultados de los procesos y operaciones de la empresa. Por último es, principalmente, a través del informe o dictamen, como el público y el cliente se dan cuenta del trabajo del auditor y, en muchos casos, es la única parte, de dicho trabajo, que queda a su alcance. (Maldonado, 2006)

## **2.3 FASES DE LA AUDITORÍA GESTIÓN**

Según manifiesta (Franklin, 2000) Las fases de la Auditoría de Gestión se constituyen en la guía para una eficiente obtención de información y desarrollo del proceso mismo del examen, para ello consideran las siguientes fases:

### 2.3.1 Fase I: Diagnóstico y planificación preliminar

El motivo de esta etapa es obtener un Conocimiento General del objeto de la organización, de sus principales características y del medio externo en que se desenvuelve, con el fin de reformular el Presupuesto de Auditoría, originalmente elaborado por la supervisión. Para ello se deberán desarrollar los siguientes procedimientos:

- **Entrevista con la máxima autoridad de la organización.-** Con el objetivo de obtener información general sobre la organización y el contexto en el que se desenvuelve.
- **Consulta de documentación e información.-** Deberá consultarse información no incluida en los puntos anteriores mismos que servirán para completar el conocimiento preliminar de la organización.
- **Definir el alcance y objetivos de auditoría.-** Determinar que necesidades deben satisfacerse y como estos propósitos se harán operativos. Los objetivos deben expresarse de manera que se identifiquen los elementos de hallazgos que deban desarrollarse en el informe.

### 2.3.2 Fase II: Planificación específica

El objetivo de esta etapa es poder definir las áreas críticas o estratégicas, en las cuales se deberá profundizar el examen, para llegar luego a determinar las causas de los problemas y situaciones conflictivas detectadas. Se busca conocer el sistema de administración aplicado, los principales subsistemas de organización, sus conductas y la forma como contribuyen al logro de los objetivos totales, los sistemas de control existentes y toda otra información útil para la auditoría.

- **Análisis de la información y documentación.-** Se profundiza en el conocimiento de la información general recopilada para definir el marco de acción y así obtener la siguiente información: Objetivos operacionales de la organización, políticas generales de cada área, estructura de los sistemas de información y comunicación. Se dejará constancia de la documentación analizada y de la información relevante.

- **Evaluación del Control Interno.**- El auditor deberá revelar y evaluar el sistema del control interno de la organización con el objeto de medir el grado de eficiencia de los sistemas de control para determinar el nivel de confianza de los sistemas.

### **2.3.3 Fase III: Ejecución**

Es evidenciar la aplicación de los programas de trabajo diseñado para cumplir con las estrategias de auditoría a seguir. En esta se sustentan los hallazgos cuyos atributos son la condición, criterio, causa y efecto.

Se debe considerar además el empleo de indicadores como medios e instrumentos para evaluar hasta qué punto o qué medida se están logrando los objetivos y metas.

### **2.3.3 Fase IV: Comunicación de resultados**

Es importante que el informe de auditoría antes de su emisión, sea discutido en una conferencia final con los responsables de los procesos que fueron considerados en el alcance.

Se redactará un informe a medida que se vaya concluyendo cada una de las etapas del trabajo de campo, en relación a cada hallazgo tentativo y sus conclusiones.

### **2.3.4 Fase V: Seguimiento**

Forma parte del informe de auditoría, se integra la matriz de implementación de recomendaciones, documento que es el insumo básico para esta fase.

Luego de emitido el informe final se deberá verificar:

- Si los responsables de las áreas de los entes auditados, sobre los cuales se emitieron recomendaciones han tomado conocimiento de las mismas.
- Verificar si se tomaron en cuenta las medidas para implementar las recomendaciones, caso contrario se solicitará a los responsables directos que informe los motivos para que ello no ocurriera. (Franklin, 2000, pág. 68)

## **2.4 NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA (NIA)**

Las Declaraciones de Normas de Auditoría o SAS (Statements on Auditing Standards) son interpretaciones de las normas de auditoría generalmente aceptadas se han convertido en estándar internacional, especialmente en nuestro continente. Las Declaraciones de Normas de Auditoría son emitidas por la Junta de Normas de Auditoría (Auditing Standard Board ASB). Estas normas si bien están dirigidas a las auditorías de los estados financieros, también rigen a las auditorías administrativas como son el caso de las NIAS: 200 Responsabilidades; 300 Planeación; 400 Control Interno; 500 Evidencia de Auditoría; 600 Uso del Trabajo de otros; y 700 Conclusiones y dictamen de la Auditoría.

### **200 RESPONSABILIDADES**

- **210 Cartas para el acuerdo de los términos sobre un trabajo de auditoría (NIA 2)**

Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido. Si bien esta norma no requiere explícitamente que el auditor obtenga una carta de contratación, proporciona una orientación con respecto a su preparación de tal manera que se presume su uso.

- **300 PLANEACIÓN (NIA 4)**

Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.

- **320 La importancia relativa de la auditoría (NIA 25)**

Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso

de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Tomando conciencia de la relación entre significatividad y riesgo, el auditor puede modificar sus procedimientos para mantener el riesgo de auditoría en un nivel aceptable.

- **400 CONTROL INTERNO (NIA 6)**

El propósito de esta norma es proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos que el auditor utilizará para reducir el riesgo de detección a niveles aceptables.

- **500 EVIDENCIA DE AUDITORIA (NIA 8)**

El propósito de esta norma es ampliar el principio básico relacionado con la evidencia de auditoría suficiente y adecuada que debe obtener el auditor para poder arribar a conclusiones razonables en las que basar su opinión con respecto a la información financiera y los métodos para obtener dicha evidencia.

- **501 Evidencia de auditoría**

Consideraciones adicionales para partidas específicas El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados.

- **520 Procedimientos analíticos (NIA 12)**

Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica. El término “procedimiento de

revisión analítica” se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias, que incluyen la investigación resultante de la variación inusual de los ítems.

- **530 Muestreo de auditoría (NIA 19)**

Esta norma identifica los factores que el auditor debe tener en cuenta al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al evaluar los resultados de dichos procedimientos. Se aplica tanto para el muestreo estadístico como para el no estadístico.

## **2.5 TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Al estudiar y evaluar el sistema de control interno y determinar el alcance de la Auditoría, el auditor debe obtener información suficiente, competente y relevante a fin de promover una base razonable para sus operaciones, criterios, conclusiones y recomendaciones. Precisamente las técnicas de auditoría son los diversos métodos utilizados por el auditor para obtener evidencias. Las técnicas de auditoría más utilizadas son:

### **2.5.1 Examen o Inspección Física**

“Es la observación física de un activo, es muy amplia, prácticamente infinita, puede incluir desde la observación del flujo de trabajo las acciones administrativas de jefes, subordinados, documentos, acumulación de materiales, materiales excedentes, entre otros”. (Guilarte, 2008)

### **2.5.2 Inspección Documental**

Se observa un documento para saber si es genuino, sin alteraciones, auténtico, con aprobaciones y que fueron asentados correctamente en los libros, registros e informes. Se usan las técnicas de punteo para señalar las actividades revisadas en los documentos.

### **2.5.3 Confirmación**

Se obtiene directamente de un agente externo, información por escrito, para ser usada como evidencia, por ejemplo confirmar efectivo, cuentas por cobrar, títulos de propiedades, pasivos contingentes y otras reclamaciones.

### **2.5.4 Entrevistas**

Realización de preguntas necesarias para el conocimiento general del trabajo, esta técnica por lo general es aplicable a las personas inmersas en el examen.

### **2.5.5 Comparaciones**

Se compara a partir de: Información del año anterior. Información del plan. Información de las otras empresas de la misma rama.

### **2.5.6 Análisis**

Se recopila y usa información con el objetivo de llegar a una deducción lógica. Determinar las relaciones entre las diversas partes de una operación. Involucra la separación de las diversas partes de la entidad o de las distintas influencias sobre la misma y después determinar el efecto inmediato o potencial sobre una organización dada una situación determinada.

### **2.5.7 Evaluación**

Es el proceso de arribar a una decisión basado en la información disponible. La evaluación depende de la experiencia y juicio del auditor. (Guilarte, 2008)

## 2.6 CONTROL INTERNO

Para (Blanco Luna, 2010) el control interno es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adopten la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de la entidad, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable.

### 2.6.1 El Informe COSO I

“Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos. Orientado a objetivos es un medio, concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos” (Estupiñan, 2006, pág. 26)

El Control Interno COSO pretende garantizar:

- **Efectividad y eficiencia** de las operaciones.
- **Confiabilidad** de la información financiera.
- **Cumplimiento** de las leyes y normas que sean aplicables.
- **Salvaguardia** de los recursos.

(Cuellar, 2014) Sostiene que los componentes del control interno cumplen un papel importantes dentro del proceso de evaluación y que cada uno de ellos debe ser entendido y adoptado de manera apropiada:

#### 2.6.1.1 Ambiente de control

Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel

de concientización del personal respecto al control. La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

- **Integridad y valores éticos.** Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.
- **Competencia.** Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.
- **Experiencia y dedicación de la Alta Administración.** Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.
- **Filosofía administrativa y estilo de operación.** Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, la determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos.

### **2.6.1.2 Evaluación de riesgos**

(Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)

Los factores que pueden incidir en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización, se denominan riesgos. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los posibles riesgos.

Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. La evaluación de riesgos presenta los siguientes aspectos sobresalientes:

Objetivos. Todos los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma. Al determinarse los objetivos es crucial la identificación de los factores que pueden evitar su logro. La administración debe establecer criterios de medición de estos riesgos para prevenir su ocurrencia futura y así asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos. Las categorías de los objetivos se relacionan directamente con los objetivos del control interno planteados anteriormente:

- **Objetivos de Información Financiera**, son aquellos relacionados con la obtención de información financiera suficiente y confiable.
- **Objetivos de Operación**, son los que pretenden lograr efectividad y eficiencia de las operaciones.
- **Objetivos de Cumplimiento**, son los que se orientan a la adhesión a las leyes, reglamentos y políticas emitidas por la administración.

**Análisis de riesgos y su proceso.** Los aspectos importantes a incluir son entre otros:

- Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos
- Evaluación de la probabilidad de ocurrencia
- Establecimiento de acciones y controles necesarios

- Evaluación periódica del proceso anterior

**Manejo de cambios.** Tiene relación con la identificación de los cambios que puedan tener influencia en la efectividad de los controles internos ya establecidos. Todo control diseñado para una situación específica puede ser inoperante cuando las circunstancias se modifican. Este elemento tiene estrecha relación con el proceso de análisis de riesgos, pues el cambio en sí implica un factor que puede incidir en el éxito de los objetivos.

Además de los factores que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del sistema organizacional, se debe tener en cuenta el riesgo de auditoría, que consiste en que el auditor no detecte un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema examinado. El riesgo de auditoría puede consistir en riesgo inherente, riesgo de control, y el riesgo de detección.

### **2.6.1.3 Actividades de control**

(Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

### **2.6.1.3 Información y comunicación**

(Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

#### **2.6.1.4 Supervisión y Monitoreo**

(Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno. Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que

diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,
- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema. El personal de Auditoría interna es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión. (pg.. 45-56)

## **2.7 INDICADORES**

Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. Son un subconjunto de los indicadores, porque sus mediciones están relacionadas con el modo en que los servicio o productos son generados por la institución. El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada. (Lorino, 2003, pág. 194)

### **2.7.1 Clases de indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión pueden ser varios tipos entre los cuales se puede citar los siguientes:

#### **2.7.1.1 Indicadores de eficiencia**

Miden el nivel de ejecución del proceso, se centran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los resultados utilizados por un proceso. Se utilizan para medir el grado de rentabilidad. (Bahamon, 2006, pág. 136)

#### **2.7.1.2 Indicadores de cumplimiento**

Con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecuencia de tareas y/o trabajos. (Bahamon, 2006, pág. 136)

#### **2.7.1.3 Indicadores de evaluación**

La evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso, y están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. (Bahamon, 2006, pág. 139)

## **2.8 RIESGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones que influyan en la evaluación y a la vez en las expresiones que el auditor emita en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso:

### **2.8.1 Riesgo Inherente**

“El riesgo Inherente afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias”. (Maldonado, 2006, pág. 62)

“El auditor debería obtener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control” (Auditoría, pág. 45)

### **2.8.2 Riesgo de Control**

Es aquel que afecte a los procesos de control y que evite detectar irregularidades significativas de importancia relativa

### **2.8.3 Riesgo de Detección**

Es aquel que se asume por parte de los auditores, y que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno. Este riesgo es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría. (Maldonado, 2006, pág. 60)

### **2.8.4 Evaluación del riesgo de auditoría de gestión**

Según (Maldonado, 2006) La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por

el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso. El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles:

- Mínimo
- Bajo
- Medio
- Alto

La evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor.

La siguiente tabla muestra la variabilidad del riesgo:

**Cuadro N°1: Variación del riesgo**

<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>Significatividad</b>	<b>Factores de riesgo</b>	<b>Probabilidad de ocurrencia de errores</b>
<b>MÍNIMO</b>	No significativo	No existen	Remota
<b>BAJO</b>	Significativo	Existen algunos pero poco importantes	Improbable
<b>MEDIO</b>	Muy significativo	Existen algunos	Posible
<b>ALTO</b>	Muy significativo	Existen algunos pero poco importantes	Probable

**Fuente:** (Maldonado, 2006)

**Elaborado por:** Jeniffer Vélez

## **2.9 PAPELES DE TRABAJO**

(Cuellar, 2014) Expresa que en auditoría se puede afirmar que los papeles de trabajo son todas aquellas cédulas y documentos que son elaborados por el auditor u obtenidos por él durante el transcurso de cada una de las fases del examen.

Los papeles de trabajo son la evidencia de los análisis, comprobaciones, verificaciones, interpretaciones, etc., en que se fundamenta el auditor, para dar sus opiniones y juicios sobre el sistema de información examinado.

Los papeles de trabajo constituyen un medio de enlace entre los registros de contabilidad y los procesos de la empresa que se examina y los informes que proporciona el auditor

Algunos papeles de trabajo son elaborados por el propio auditor, y se denominan cédulas, otros son obtenidos por medio de su cliente o por terceras personas (cartas, certificaciones, estado de cuentas, confirmaciones, etc.) pero al constituirse en pruebas o elementos de comprobación y fundamentación de la opinión, se incorporan al conjunto de evidencia que constituyen en general, los papeles de trabajo.

## **2.8.2 Clasificación de los papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo, pueden clasificarse desde dos puntos de vista: Por su uso y su contenido.

### **2.9.1.1 Por su uso**

De acuerdo a la utilización que tengan los papeles de auditoría en el período examinado o en varios períodos de clasifican en archivo de la auditoría y archivo continuo o permanente de auditoría

- **Archivo de la auditoría**

Son papeles de uso limitado para una sola auditoría; se preparan en el transcurso de la misma y su beneficio o utilidad solo se referirá a las cuentas, a la fecha o por período a de que se trate. El contenido del archivo de la auditoría puede ser:

- Estados financieros del período sujeto a examen y el período anterior
- Hojas de trabajo de los estados financieros sujetos a examen
- Cédulas sumarias de los rubros de los estados financieros
- Cédulas analíticas y subanalíticas de las cédulas sumarias
- Resultados de las circularizaciones

- Análisis de las pruebas de auditoría practicadas
- Documentos preparados por el cliente utilizados en la auditoría

- **Archivo continuo de auditoría**

Como su nombre lo indica, son aquellos que se usarán continuamente siendo útiles para la comprobación de las cuentas y el desarrollo de procesos no sólo en el período en el que se preparan, sino también en ejercicios futuros; sus datos se refieren normalmente al pasado, al presente y al futuro. Este expediente debe considerarse como parte integrante del conjunto de papeles de trabajo de todas y cada una de las auditorías a las cuales se refieran los datos que contiene. También se conoce como el archivo permanente. El contenido del Archivo Permanente puede ser:

- Historia de la Compañía
- Contratos y Convenios a largo plazo
- Sistema y Políticas Contables
- Estados Financieros de los últimos años
- Estado Tributario
- Conclusiones y recomendaciones de las últimas auditorías
- Hojas de trabajo de la última auditoría

### **2.9.1.2 Por su contenido**

De acuerdo al contenido de cada papel de trabajo, estos se clasifican en hojas de trabajo, cédulas sumarias y cédulas analíticas

- **Hoja de trabajo**

Son hojas de varias columnas en las cuales se listan agrupamientos de cuentas de mayor con los saldos sujetos a examen. Sirven de resumen y guía o índice de las restantes cédulas que se refieran a cada proceso. Aquí se inicia la técnica del análisis pues se empieza a descomponer el todo en unidades de estudio más pequeñas. El método usado es el deductivo.

## 2.10 MARCAS DE AUDITORÍA

De acuerdo a (Franklin, 2000) todo hecho, técnica o procedimiento que el auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula analítica o subanalíticas generalmente, pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo auditor. Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el auditor con una significación especial.

Para las marcas de auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del archivo de la auditoría debe ser la cédula de las marcas de auditoría.

**Cuadro N° 2.** Marcas de auditoría

<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>¥</b>	<b>Confrontado con libros</b>
<b>§</b>	<b>Cotejado con documento</b>
<b>μ</b>	<b>Corrección realizada</b>
<b>¢</b>	<b>Comparado en auxiliar</b>
<b>¶</b>	<b>Sumado verticalmente</b>
<b>©</b>	<b>Confrontado correcto</b>
<b>^</b>	<b>Sumas verificadas</b>
<b>«</b>	<b>Pendiente de registro</b>
<b>∅</b>	<b>No reúne requisitos</b>
<b>S</b>	<b>Solicitud de confirmación enviada</b>

**Fuente:** Catálogo de Marcas de Auditoría – Contraloría General de Estado

**Elaborado por:** Jeniffer Vélez

## 2.11 HALLAZGOS

Según el Manual de Auditoría Gubernamental (2009) El término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor.

Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas.

Los hallazgos en la auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración.

### 2.11.1 Elementos del Hallazgo de Auditoría

Manual de Auditoría Gubernamental (2009); desarrollar en forma completa todos los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto, el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

**Condición:** Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar una área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.

**Criterio:** Comprende la concepción de “ Lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

**Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

**Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la

habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

Estos son los cuatro elementos básicos de los hallazgos opcionales se pueden incluir la conclusión y recomendación.

## **2.12 INFORME FINAL**

Para (Arenas, 2005) Los informes por escrito son necesarios para comunicar los resultados de la auditoría a los dirigentes y funcionarios que correspondan de los niveles de dirección facultados para ello; reducen el riesgo de que los resultados sean mal interpretados; y facilitan el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas.

El Formato general de los informes de auditoría y criterios generales de contenido, debe ser uniforme, y cumplirse en todas las Auditorías que se realicen. El informe no debe ser muy corto ni muy largo, debe mantener una descripción lógica y clara de los temas que han sido auditados, sin embargo se lo puede presentar con unas síntesis del informe, la cual debe ir en otro color de papel y pueden prepararse dos juegos; la que consta como parte propia del informe y otra que se anexa a las hojas sueltas para que el usuario la lleve en forma separada y la lea el momento más propicio. (Maldonado, 2006, págs. 180-181)

Según las normas para el ejercicio profesional de auditoría interna No. 430, Vigente al año 2000, existen dos tipos de informe: Informe corto de auditoría son aquellos informes que se realizan hasta en un máximo de 2 hojas y que no incluyen gráficas, cuadros o cualquier otro tipo de gráfico explicativo

### **2.12.1 Clases de informe**

- Informe largo de auditorías

Son aquellos informes que incluyen en forma detallada todos los aspectos relevantes y no relevantes incluyendo gráficas, cuadros y demás anexos que puedan sustentar la opinión de la auditoría.

El informe consta de:

**Carta de presentación:**

Aquí se detalla una ligera presentación de la auditoría realizada, un agradecimiento por la colaboración prestada y un breve detalle del cumplimiento del objetivo de la auditoría.

Primera parte Información Introdutoria

**Antecedentes**

Una breve caracterización de la organización auditada referida a las principales actividades que desarrolla y otros aspectos que puedan resultar de interés;

**Alcance de auditoría y sus limitaciones**

El alcance debe expresar la profundidad y cobertura del trabajo que se haya realizado para cumplir los objetivos; Las limitaciones en el alcance pueden estar relacionadas, entre otras, con situaciones como las siguientes:

- Imposibilidad de aplicar determinado procedimiento previsto en el programa de trabajo diseñado, que se considere necesario o deseable;
- Inadecuados registros primarios de la información;
- Políticas contable-económico-financieras- administrativas y de otro tipo, no acordes con la legislación aplicable vigente.
- Organización de la empresa auditada
- Desarrollo de Hallazgo

Con la ayuda de la hoja de hallazgos se debe ir detallando uno a uno los diferentes hallazgos encontrados y finalizar con la conclusión del mismo. Además se deben tener en cuenta los criterios generales siguientes:

**Las conclusiones** son deducciones lógicas basadas en los hallazgos de los auditores; la fuerza de las conclusiones de los auditores depende de lo persuasivo de la evidencia de los hallazgos y lo convincente de la lógica usada para formular dichas conclusiones; no deben constituir la repetición de lo consignado en la sección resultados del propio informe, sino una síntesis de los hechos y situaciones fundamentales comprobadas; cuidando de incluir un hecho o hallazgo que no haya sido reflejado en otra sección del informe.

Debe reflejarse, de forma general, las causas fundamentales que originaron el error, irregularidad o fraude planteado, así como las consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de estos hallazgos; y

### **Opinión del Auditor**

Se expone la calificación otorgada de acuerdo con los resultados del servicio de auditoría ejecutado. Esta calificación debe ser lo más objetiva posible, observándose el procedimiento establecido en la legislación vigente, en donde se evalúa la confiabilidad de la información financiera y de otro tipo que emite; la eficiencia y eficacia en las operaciones y actividades que desarrolla; el cumplimiento de las disposiciones jurídicas que le son aplicables; y el control de los recursos disponibles (humanos, materiales y financieros). Se otorga una calificación por los resultados alcanzados referidos al control interno, (contable y administrativo) y otra adicional, cuando se trate de auditoría de Gestión, Financiera, Seguimiento o Recurrente.

**Recomendaciones:** los criterios a tener en cuenta son:

Los auditores deben incluir en el informe sus recomendaciones, a partir de los errores, irregularidades o fraudes detectados durante la auditoría; Las recomendaciones son más constructivas cuando se encaminan a atacar las causas de los problemas observados, se refieren a acciones específicas y van dirigidas a quienes deben emprender esas acciones; y es necesario que las medidas que se recomiendan sean factibles y que su costo se corresponda con los beneficios esperados.

## **Anexos**

Se relacionan los anexos que se acompañan al informe, cuando sea necesario elaborar éstos; y en los casos en que se hayan determinado incumplimientos de la ley, demás regulaciones, principios y normas establecidas o cualesquiera otras acciones u omisiones que afecten la buena marcha de la organización, el auditor interno debe presentar una Declaración de Responsabilidad Administrativa, de acuerdo con la legislación vigente. (Maldonado, 2006)

## **2.13 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.13.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Art.- 34.- Son cooperativas las sociedades de personas, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad. (Ministerio de Inclusión Económica y Social., 2009, pág. 10)

### **2.13.2 Socios**

Un socio es el individuo que forma parte de una entidad. El fin de esta entidad es generalmente de índole empresarial o laboral. Cada modalidad de relación entre socios genera un tipo de vínculo, con unas obligaciones y derechos. Existen socios que tienen una responsabilidad limitada y los hay con responsabilidad ilimitada. El derecho es el conocimiento que determina la capacidad jurídica en cada circunstancia. Una de las fórmulas legales en las que un grupo de trabajadores se relacionan estrechamente y se asocian son las cooperativas, empresas formadas por individuos que aportan un capital para tener una actividad laboral. En las

cooperativas hay un criterio de igualdad entre los integrantes y la idea de jerarquía tiene simplemente un sentido funcional. (Bittel, 2006, pág. 268)

### **2.133 Procedimientos administrativos**

Un procedimiento administrativo implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo. Su propósito es la concreción de un acto de carácter administrativo. La obligación de respetar etapas y estrictos pasos formales le otorgan garantías a los ciudadanos, un detalle que marca la diferencia entre la actuación pública y la actividad privada. Esta garantía está regida y controlada por el ordenamiento jurídico y por la seguridad de que la información puede ser conocida y controlada por todos los individuos.

El procedimiento administrativo se encuentra apoyado en una serie de principios fundamentales a los cuales debe responder de forma indeleble, los mismos influyen y condicionan todo el procedimiento administrativo. (Bittel, 2006, pág. 211)

### **2.13.4 Cartera vencida**

Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una institución concede créditos a sus clientes sin el análisis adecuado y en cumplimiento a sus políticas de créditos y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. (Espino, 2012)

### **2.13.5 Indicadores financieros**

De acuerdo con lo expresado por (Avellaneda, 2010) los indicadores financieros se pueden clasificar de acuerdo a la información que proporcionan. Los siguientes tipos de indicadores se utilizan con especial frecuencia:

- Indicadores financieros de liquidez, que proporcionan información sobre la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo financieras.
- Ratios de rotación de activos de indicar la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos.
- Indicadores financieros de apalancamiento, que proporcionan una indicación de la solvencia a largo plazo de la empresa.
- Indicadores financieros de rentabilidad, que ofrecen varias medidas diferentes del éxito de la empresa en la generación de beneficios.
- Indicadores financieros sobre la política de dividendos, que dan una idea de la política de dividendos de la empresa y las perspectivas de crecimiento futuro. (p. 134)

#### **2.13.6 Estados Financieros**

Los estados Financieros según las Normas de Información Financiera 2010, los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o período determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestor, regulador y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios. (p.24)

#### **2.13.7 Políticas de crédito**

(Del Valle, 2006), la definición de las Políticas Generales de Crédito constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos. Además, se pretende comunicar la estructura organizacional, las funciones, y las normas en vigencia, de forma que todos los funcionarios de la

organización estén en conocimiento de la información y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1.1 MODALIDAD**

##### **3.1.1.1 Modalidad Cualitativa:**

La modalidad cualitativa se aplicó para la ejecución del examen de Auditoría de Gestión, por cuanto la obtención de información se efectuó a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, encuestas y entrevistas al personal implicado en el examen a la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, lo que contribuyó en la determinación de las debilidades existentes en la institución financiera.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACION**

#### **3.2.1 Descriptivo**

Este tipo de investigación permitió conocer de mejor manera el problema relacionado con el cumplimiento de procesos y los niveles de eficiencia y eficacia alcanzados por la Cooperativa Lucha Campesina del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

#### **3.2.2 Explicativo**

A través de este tipo de investigación fue posible emitir un informe en el cual se expuso las debilidades encontradas durante el desarrollo de la auditoría de gestión a la Cooperativa Lucha Campesina del cantón Cumandá, el cual fue referido con independencia y profesionalismo por parte del equipo auditor.

### **3.3. METODOS A UTILIZAR**

#### **3.3.1 Método Deductivo:**

El empleo de este método fue conveniente en la presente Auditoría de Gestión, por cuanto partió de hechos generales acontecidos en la Cooperativa Lucha Campesina del cantón Cumandá llegando a determinar el cumplimiento de normas, reglamentos y políticas ejecutadas durante el período sujeto a evaluación.

#### **3.3.2 Método Inductivo**

A través de este método se pudo llegar a determinar como el uso de reglamentos, normativas y políticas institucionales influyeron en el desarrollo de las actividades generales de la Cooperativa Lucha Campesina del cantón Cumandá.

### **3.4 TÉCNICAS A UTILIZAR**

Para la presente investigación se emplearon las siguientes técnicas de investigación:

#### **3.4.1 Entrevistas**

Mediante el uso de esta técnica se obtuvo información verbal de la forma en que se desarrollaron las actividades y se ejecutaron los procesos en la Cooperativa Lucha Campesina del cantón Cumandá.

#### **3.4.2 Encuestas**

El uso de esta técnica es conveniente por cuanto permitió la aplicación de cuestionarios de control interno al personal sujeto a evaluación dentro de la entidad financiera.

### 3.4.3 Observación directa

A través de la observación se constató el cumplimiento de disposiciones, normativas y políticas que forman parte de los procedimientos ejecutados en la Cooperativa Lucha Campesina del cantón Cumandá.

## 3.5. POBLACION Y MUESTRA

### 3.5.1 Población

La población está conformada por 30 empleados y socios 6850 de la Cooperativa Lucha Campesina del cantón Cumandá.

### 3.5.2 Muestra

La población de la investigación estuvo conformada por el número de personas involucradas en la problemática, de ese universo se obtendrá la muestra mediante la utilización de un modelo estadístico, para distribuciones normales.

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

Dónde:

N: tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados)

K: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5% de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%. Los valores de k se obtienen de la tabla de la distribución normal estándar N (0,1)

Los valores de k más utilizados y sus niveles de confianza son:

Valor de K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2,24	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97,5%	99%

(Por tanto si pretendemos obtener un nivel de confianza del 95% necesitamos poner en la fórmula  $K=1,96$ )

e: es el error muestral deseado, en tanto por ciento. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=q=0,5$  que es la opción más segura.

q: proporción de individuos que no posee esa característica, es decir, es  $1-p$ .

n: tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer)

$$n = \frac{1.15^2 * 6850 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(6850-1) + 1.15^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{2264,78125}{17,453125} = 129,73$$

Realizado el correspondiente cálculo de la muestra se efectuaron encuesta a 130 socios de la Cooperativa Lucha Campesina.

En lo que al personal que colabora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina se refiere estos llegan a un número de 30 empleados, al ser un número limitado se procedió a trabajar con la totalidad de la población.

### **3.6 IDEA A DEFENDER**

El desarrollo de la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, del cantón Cumandá provincia de Chimborazo período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, permitió determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad sobre los procesos efectuados en las áreas examinadas.

### **3.6.1 Variables de estudio**

- **Variable in dependiente**

Nivel de eficiencia, eficacia y calidad

- **Variable dependiente**

Mejoramiento de los procesos administrativos

### 3.7 ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS SOCIOS Y CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA

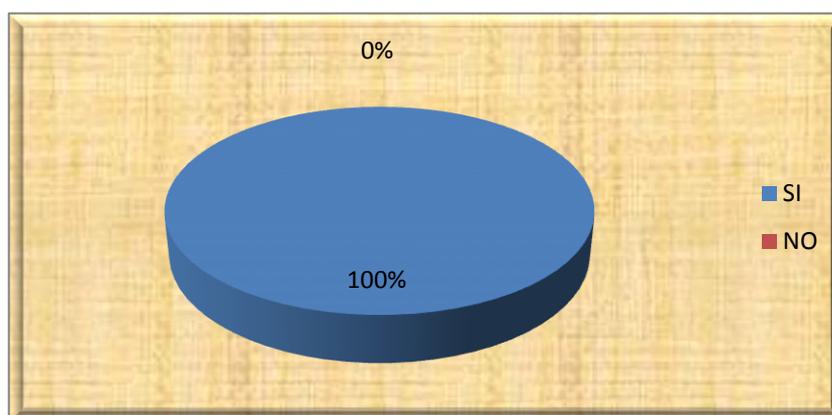


La presente es una encuesta para conocer su opinión en cuanto a los servicios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá ofrece y de la aceptación que esta tiene en esta localidad.

#### Conoce la Cooperativa Lucha Campesina?

SI	NO
130	0

**Gráfico N° 1:** Conoce la COAC Lucha Campesina



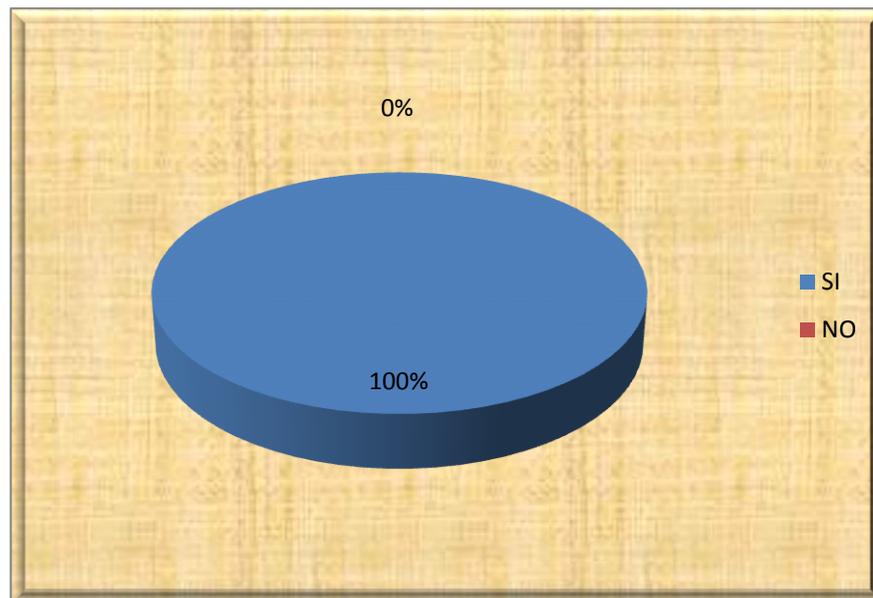
**Fuente:** Encuesta de opinión  
**Elaboración:** La Autora

**Interpretación:** Los resultados demuestran que el 100% de los encuestados conocen la Cooperativa Lucha Campesina

### Conoce de los servicios que ofrece la cooperativa?

SI	NO
130	

**Gráfico N° 2:** Servicios que ofrece la cooperativa



**Fuente:** Encuesta de opinión

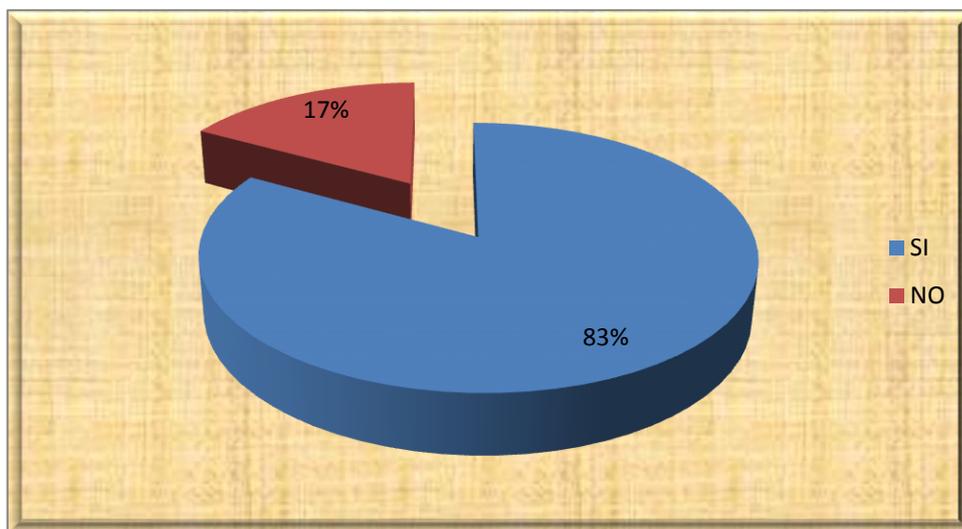
**Elaboración:** La Autora

**Interpretación:** En su totalidad los encuestados tienen conocimiento acerca de los servicios que la Cooperera ofrece a la población de Cumandá

**Es usted socio de la cooperativa?**

SI	NO
108	22

**Gráfico N° 3:** Es socio de la cooperativa



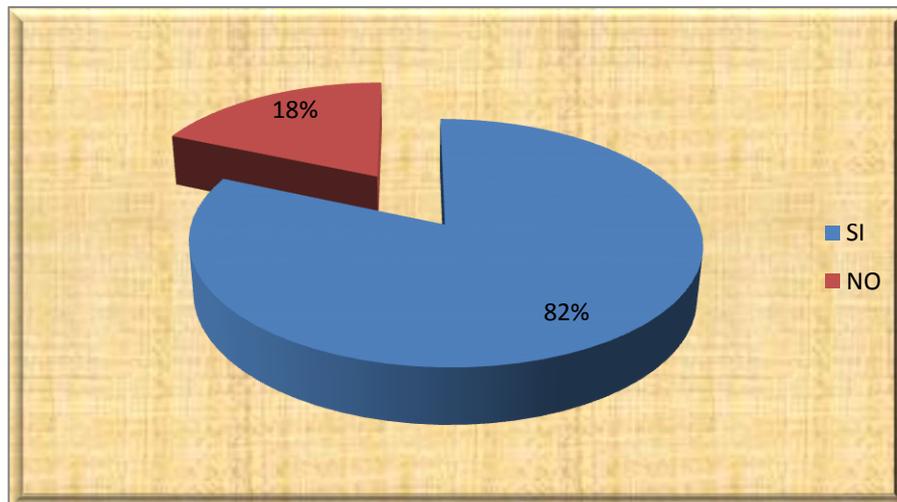
**Fuente:** Encuesta de opinión  
**Elaboración:** La Autora

**Interpretación:** El 83% de los encuestados se identifican como socios activos de la cooperativa mientras el 17% no posee vínculo alguno con la institución financiera.

**Está de acuerdo con los servicios y productos financieros que ofrece la cooperativa?**

SI	NO
106	24

**Gráfico N° 4:** Está de acuerdo con los servicios y productos de la cooperativa



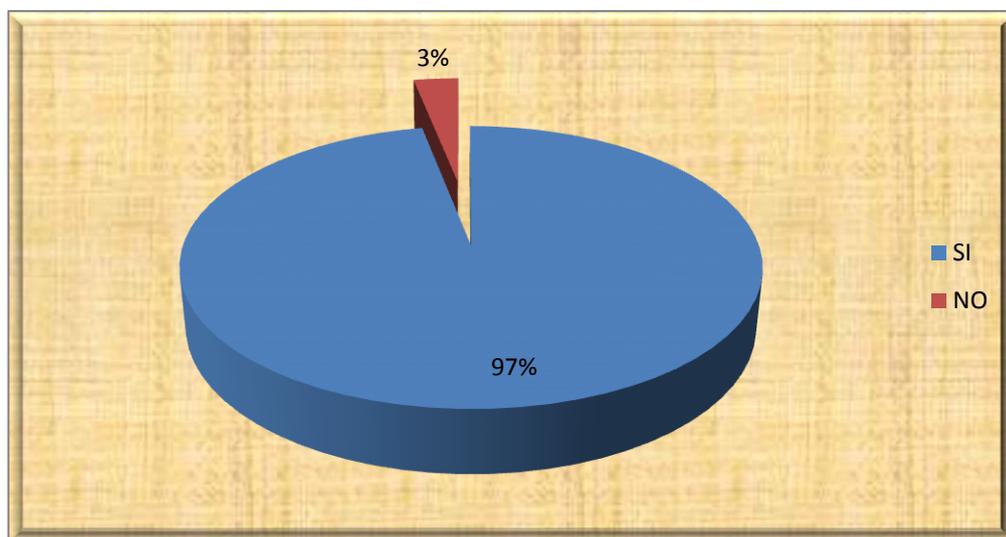
**Fuente:** Encuesta de opinión  
**Elaboración:** La Autora

**Interpretación:** El 82% de los socios encuestados opina estar de acuerdo con los servicios y productos que oferta la Cooperativa, a su vez el 18% manifiesta no estar de acuerdo.

## Considera importante la presencia de la Cooperativa en esta localidad

SI	NO
126	4

**Gráfico N° 5:** Importancia de la cooperativa en la localidad



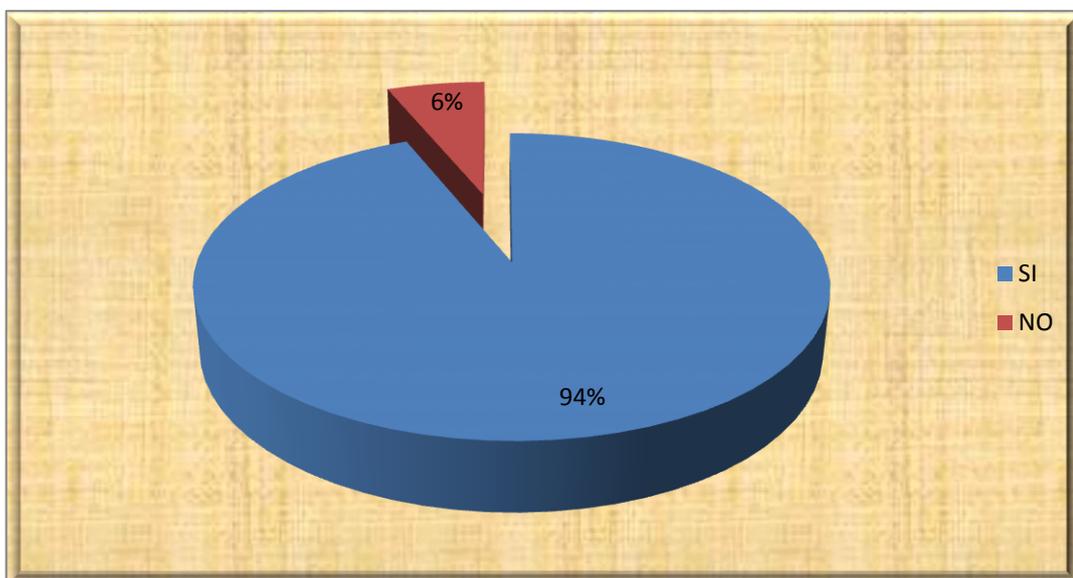
**Fuente:** Encuesta de opinión  
**Elaboración:** La Autora

**Interpretación:** Un 97% de la muestra considerada para la encuesta, indica que es importante la presencia de la Cooperativa en la localidad, mientras que al 4% restante le es indiferente.

**En caso de no ser socio estaría dispuesto a confiar sus recursos a la Cooperativa**

SI	NO
122	8

**Gráfico N° 6: Desea ser socio de la cooperativa**



**Fuente:** Encuesta de opinión

**Elaboración:** La Autora

**Interpretación:** El 94% de los encuestados están de acuerdo en ser parte de la cooperativa, y el 8% no muestra ninguna necesidad de ser parte de ella.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUCHA CAMPESINA, DEL CANTÓN CUMANDA PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

Al ejecutar la presente Auditoría de Gestión se podrá conocer los aspectos relevantes que llegaron a determinar el accionar de cada uno de los departamentos en la cooperativa, la exposición de resultados contribuirá en la adopción de medidas correctiva que proporcionen niveles apropiados de eficiencia, eficacia y cumplimiento generando en la institución financiera un saludable dinamismo que la conduzca exitosamente hacia las metas propuestas.

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b>	
<b>MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS</b>	
<b>MARCAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Ɔ</b>	Antecedentes de la cooperativa
<b>ø</b>	Entrevista
<b>Ł</b>	Codificación activos
<b>Ŷ</b>	Archivo documentos contables
<b>F</b>	Estados financieros
<b>z</b>	Reporte sistemas
<b>ḃ</b>	Manuales
<b>∞</b>	Procesos contables ejecutados
<b>□</b>	Documentos clientes
<b>i</b>	Partida presupuestaria
<b>©</b>	Equipos informáticos
<b>®</b>	Sistemas internos
<b>Π</b>	Bases informáticas
<b>Ⓐ</b>	Archivo departamento sistemas
<b>Ⓚ</b>	Registro de mantenimiento sistemas
<b>∅</b>	Sin verificación
<b>Ɖ</b>	Registro de autorización de Buró
<b>Φ</b>	Registro precalificación
<b>£</b>	Registro interno
<b>¢</b>	Certificado de aportación
<b>F</b>	Registro core
<b>∅</b>	Solicitud de crédito
<b>P</b>	Registro de fichas
<b>₣</b>	Documentos receiptados
<b>ℓ</b>	Asignación presupuesto recursos
<b>¥</b>	Desembolso créditos
<b>K</b>	Registros créditos vencidos

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b>	
<b>MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS</b>	
<b>MARCAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
ζ	Registro notificaciones
‡	Registro refinanciamiento
U	Registro convenios
Ω	Documento archivo legal
Δ	Registro proyectos
γ	Documento de planificación
ÿ	Sugerencia socios
∩	Archivo afiches publicitarios
□	Archivo informes marketing
Ě	Registro convocatorias
Б	Registro asistencia nuevo personal
Θ	Actas recepción entrega
Ɔ	Documentos archivos
Ī	Solicitud departamentos
Hu	Hoja de vida empleados
Æ	Asignación presupuestaria
g	Archivo evaluaciones

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 13-11-2015

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 13-11-2015

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA**

La Cooperativa Lucha Campesina nace del proceso de la unión de 26 comunidades rurales de las localidades de Chimborazo y Bolívar, inicialmente se agruparon únicamente mujeres campesinas quienes formaron el proyecto denominado supervivencia infantil dirigido por la Iglesia Católica Ortodoxa de la ciudad de Riobamba por el año de 1995, dicho proyecto era financiado por el Organismo CRS de Norte América. (USA).

A la finalización del proyecto la agrupación de mujeres campesinas toma la iniciativa de formar una pre -cooperativa a la cual llamarían Lucha Campesina, en ese entonces asume la dirección la Sra. Piedad Orozco oriunda de la localidad y el Padre Pedro Olivo, quienes ven consagrada su obra el 119 de junio de 1997. Posteriormente la cooperativa alcanza su personería jurídica el 14 de mayo de 1998 mediante acuerdo ministerial 00465.

La Cooperativa cumple la función de captadora y colocadora de recursos de todos los socios en general, captaciones que permite colocar créditos destinados para vivienda, micro-empresa, agricultura y de consumo.

**Características de los créditos**

Monto de acuerdo a la capacidad de pago

- De \$800.00 a 5.000 con un garante.
- De 5001 hasta 10.000 con garantía hipotecaria.

Plazo de acuerdo al monto solicitado.

- Pagos mensuales.
- Descuento bajo roles de pago.
- Convenios interinstitucionales.

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

- Cuota variable sobre saldo.

#### **Beneficios**

- Créditos inmediatos y oportunos.
- Tasas mínima permitida por el Banco Central.
- Abonos de capital sin penalizaciones

#### **Requisitos de créditos con garantías**

- Original y copia de cédula de identidad y certificado de votación. (Deudor, garantes y cónyuges)
- Foto tamaño carnet por primera vez. (Deudor)
- Documento que certifique sus ingresos económicos (Rol de pagos, recibos de remesa, etc.)
- Garante con casa propia. (Copia de la escritura o pago de predios actualizados)
- Copia de planilla de servicio básico del domicilio. (Deudor y garante)

#### **Requisitos de crédito con garantía hipotecaria**

- Original y copia de cédula de identidad y certificado de votación. (Deudor y cónyuge)
- Foto tamaño carnet por primera vez.(Deudor)
- Documento que certifique sus ingresos económicos. (RUC, RISE, Facturas, etc.)
- Copia de la escritura del bien que se va a hipotecar.
- Certificado de gravámenes
- Pago de los predios actualizados
- Copia de planilla de servicios básicos

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

### **Valores empresariales**

**Honestidad:** Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos.

**Seguridad y Solvencia:** Somos una organización que genera confianza en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.

**Vocación del Servicio:** Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo, esforzamos por brindar el mejor servicio.

**Solidaridad:** Apoyamos al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios u clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.

**Compromiso:** Actuamos convencidos de que debemos dar más de lo esperado, con un alto sentido de pertenencia a nuestra Cooperativa.

### **Misión**

Construir en el desarrollo económico y social de la zona y el país mediante la oferta de servicios financieros de calidad, satisfaciendo las necesidades inmediatas y de largo plazo de la comunidad.

### **Visión**

Ser una Institución Financiera líder en la zona de intervención expandiendo su cobertura a otras localidades de Guayas y los Ríos, que sobre la base de brindar servicios de calidad u oportunidad solvencia institucional alcanza un mayor posicionamiento en su mercado y mejorar su calificación financiera.

**D<sub>p</sub>** Antecedentes de la cooperativa

Elaborado por: J.V.

Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: Del 9 al 17-11-2015

Fecha supervisión: 17-11-2015

# **ARCHIVO PERMANENTE**

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**PROGRAMA DE LA FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	Elaboración	Fecha
1	Visita a las instalaciones de la Cooperativa	<b>VC</b>	J.V/P.D	02-11-2015
2	Entrevistas al representante de la cooperativa	<b>ER</b>	J.V/PD.	05 y 06-11-2015
3	Elaboración del Memorando de Planificación	<b>MP</b>	J.V-P.D	09/11/2015
4	Elabore la Carta Compromiso	<b>CCp.</b>	J.V-P.D	12/11/2015
5	Elabore la Carta de Inicio de la Auditoría	<b>CIAt.</b>	J.V-P.D	16/11/2015
6	Diseñe la Solicitud de requerimiento de información	<b>SRI</b>	J.V-P.D	17/11/2015

Elaborado por: J.V.  
 Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 13-11-2015  
 Fecha supervisión: 13-11-2015

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**VISITA A LA COOPERATIVA**

El día miércoles 18 de noviembre del año 2015, se procedió a visitar las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina la cual se encuentra ubicada en las calles Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón en el cantón Cumandá. Gracias a la cortesía del señor gerente Ing. Pedro Olivo se pudo identificar cada uno de los departamentos y al personal a cargo de ellos, la cooperativa funciona con operaciones básicas dentro del sistema financiero como son depósitos, retiros, inversiones, concesión de créditos en sus diferentes tipos como son para consumo, productivos y para vivienda.

Se encuentra supervisada a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria por lo que sus actividades se desarrollan en base a normas, disposiciones y reglamentos de este organismo. Al momento cuenta con una captación de clientes de 6850 socios activos, quienes confiados de la seguridad que otorga la institución han decidido ser parte de ella.

El personal que colabora en la actualidad en la cooperativa llega a un número de 30 empleado los mismos que se encuentran distribuidos de acuerdo a los requerimientos de cada puesto de trabajo, en su mayoría se cuenta con profesionales en las distintas áreas, por lo que las actividades son ejecutadas en un alto porcentaje de responsabilidad y eficiencia.

Durante la visita el Sr. Gerente supo manifestar al personal a su cargo que se debía brindar todas las facilidades para que el trabajo de investigación pueda desarrollarse de la mejor manera, sin obstáculos e impedimentos que retrasen el cumplimiento de los objetivos planteados por la autora de la tesis.

**• Visita a la cooperativa**

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 02-11-2015  
Fecha supervisión: 02-11-2015

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**ENTREVISTA CON EL REPRESENTANTE LEGAL**

**Nombre:** Pedro Bolívar Olivo Balseca

**Cargo:** Gerente

**Fecha:**

**Cuál es el alcance de sus funciones en la institución?**

Mis funciones se orientan a velar por el adecuado desarrollo de las actividades, dirigir y controlar el desempeño de las áreas, presentar al Directorio estados de situación e información sobre la marcha de la cooperativa, a más de velar por el respeto de las normativas y reglamentos vigentes, esto entre otras que por el cargo asignado debo cumplir.

**Qué tiempo viene colaborando en la cooperativa?**

Ejerciendo el cargo de gerente llevo aproximadamente 6 años, anterior a ello me desempeñe como Subgerente durante 2 años.

**Cuáles son las expectativas que la cooperativa tiene a futuro?**

Son muchas en realidad, pero en lo que se está trabajando es en ampliar las actividades a través de la apertura de agencias en distintos puntos.

**Se han realizado evaluaciones a los procesos de la cooperativa?**

Se ha realizado una auditoría financiera a cargo de una firma externa en el año 2012, pero de gestión no.

**Considera conveniente realizar una auditoría de este tipo?**

Sí, conocer las debilidades existentes en las diferentes unidades de la cooperativa permitirá tomar decisiones apropiadas para implementar medidas correctivas que aporte al mejoramiento de procesos y se pueda alcanzar altos niveles de eficiencia.

**Cuenta con el personal idóneo en los cargos existentes en la institución?**

Sí, todo el personal cumple con los requerimientos establecidos para los diferentes puestos.

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**ENTREVISTA CON EL REPRESENTANTE LEGAL**

**Cómo es su relación con el personal de la cooperativa?**

La mejor, como política interna practicamos el trabajo en equipo, es por ello que se ha logrado posicionar a la institución en buen nivel alcanzando la confianza de los socios y clientes.

**Cómo considera la labor de la cooperativa?**

Muy buena ya que se trata de alcanzar las expectativas de los clientes y socios a su máximo nivel.

**El desarrollo de actividades son ejecutadas en base a una planificación?**

Si, de hecho se trabaja por cumplimiento de metas, el personal está capacitado para lograr los objetivos planteados.

**Consideran las opiniones de los clientes y socios de la cooperativa?**

Desde luego es importante saber la opinión de nuestros socios para mejorar los aspectos que no cumplan con las expectativas del público.

**Qué opinión tiene sobre mantener un personal capacitado?**

Considero que el recurso humano es el capital de mayor importancia dentro de una organización, por lo tanto se le debe proporcionar las herramientas necesarias para que su trabajo refleje altos niveles de eficacia, de ahí que la capacitación que se le brinde deberá ser la mejor.

**ð Entrevista**

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 05 y 06-11-2015  
Fecha supervisión: 05 y 06-11-2015

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**

Cumandá, 09 de noviembre del 2015

## **1. Información General**

### **a. Antecedentes de la institución**

La Cooperativa Lucha Campesina nace del proceso de la unión de 26 comunidades rurales de las localidades de Chimborazo y Bolívar, inicialmente se agruparon únicamente mujeres campesinas quienes formaron el proyecto denominado supervivencia infantil dirigido por la Iglesia Católica Ortodoxa de la ciudad de Riobamba por el año de 1995, dicho proyecto era financiado por el Organismo CRS de Norte América. (USA).

### **b. Período evaluado**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

## **2. Objetivo del examen**

Evaluar los procesos ejecutados por la cooperativa durante el período 2014 con la finalidad de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento en actividades y operaciones de los distintos departamentos.

## **3. Alcance de la auditoría de gestión**

La auditoría de gestión tendrá alcance sobre los procesos, actividades y operaciones desarrolladas en los departamentos de la cooperativa Lucha Campesina, lo que aportará a la determinación de debilidades para a partir de sus resultados implementar medidas correctivas en los procesos que lo ameriten.

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

#### **4. Enfoque de la auditoría**

Mediante la revisión de documentos, procesos, normativa interna, disposiciones, políticas reglamentos, y revisión de archivos se podrá obtener información, para guiar las acciones correspondientes al examen de auditoría de gestión, el cual a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, y otros procedimientos contribuirá en la determinación de hallazgos.

#### **5. Tiempo estimado de ejecución de la auditoría**

Se estima un tiempo aproximado de 60 días laborables

#### **6. Equipo de trabajo**

Jeniffer Vélez	Auditora
Pedro Díaz	Supervisor

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 09-11-2015  
Fecha supervisión: 09-11-2015

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**CARTA COMPROMISO**

**AG-COACLC-001**

Cumandá, 12 de noviembre del 2015

Señor

**Pedro Bolívar Olivo Balseca**

GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA.

Presente.

De nuestra consideración:

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

Nuestra auditoría se efectuará de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Principios, Reglamentos y demás Normativas Internas.

Para formar nuestra opinión sobre los procesos institucionales, efectuaremos pruebas suficientes para obtener información confiable y suficiente como base para la ejecución de las operaciones y actividades en la institución financiera.

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

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

Se espera la cooperación total de su personal y se cuenta con la colaboración del mismo para proporcionar la documentación y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

Sean tan amables de firmar y devolver la copia adjunta a la presente carta como indicación de que están enterados del trabajo que se desea realizar y el alcance de nuestras pruebas.

Atentamente,

Egda. Jeniffer Vélez

Auditora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**INICIO DE AUDITORÍA**

**AG-COACLC-002**

Cumandá, 16 de noviembre del 2015

Señor

**Pedro Bolívar Olivo Balseca**

GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA.

Presente.

De nuestra consideración:

Mediante la presente nos permitimos informar el inicio de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, con la aclaratoria de que el desarrollo del trabajo corresponde a un requisito previa la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, el mismo que se ejecutará en un tiempo establecido de 60 días aproximadamente.

La auditoría tiene por objetivo determinar el grado de cumplimiento, eficiencia y eficacia sobre los procesos ejecutados en el período mencionado, y a partir de los resultados alcanzados elaborar el informe final con criterio independiente sobre las opiniones expresadas en el mismo.

Sin otro particular que informar, me suscribo de usted.

Atentamente,

Egda. Jeniffer Vélez

Auditora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**SOLICITUD REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

**AG-COACLC-003**

Cumandá, 17 de noviembre del 2015

**Sección:** Auditoría

**Asunto:** Requerimiento de Información

**Para:** Departamentos de Contabilidad (Cajas), Cumplimiento, Sistemas, Marketing, Legal y Talento Humano  
Presente.-

De nuestra consideración:

A través de la presenta expreso un cordial saludo, como es de su conocimiento nos encontramos realizando un examen de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, por el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, por tal motivo es necesaria la revisión de documentos que sustenten los procesos, actividades y operaciones efectuadas durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, para lo cual solicito se me proporcione la siguiente información:

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

Seguros de que la documentación solicitada será proporcionada sin inconvenientes nos despedimos expresando nuestros sentimientos de gratitud por la colaboración brindada.

Atentamente,

Egda. Feniffer Vélez

Auditora

# **ARCHIVO CORRIETE**

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PROGRAMA DE LA FASE II: EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	Elaboración	Fechas
<b>FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>				
1	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Ambiente de Control y determine el nivel de Confianza Riesgo	<b>CCI-AC</b>	J.V-P.D	28/11/2015
2	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Evaluación del Riesgo, determine el nivel de Confianza Riesgo	<b>CCI-ER</b>	J.V-P.D	28/11/2015
3	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Actividades de Control, determine el nivel de Confianza Riesgo	<b>CCI-AcC</b>	J.V-P.D	28/11/2015
4	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Información y Comunicación, determine el nivel de Confianza Riesgo	<b>CCI-IC</b>	J.V-P.D	28/11/2015
5	Elabore el Cuestionario de Control Interno componente Monitoreo y Supervisión, determine el nivel de Confianza Riesgo	<b>CCI-MS</b>	J.V-P.D	28/11/2015
6	Diseñe la Matriz de Riesgo y Confianza COSO I	<b>MCR-CsI</b>	J.V-P.D	01/12/2015
7	Elabore el Informe de Control Interno	<b>ICi</b>	J.V.P.D	08/02/2016

AUDITORES ASOCIADOS					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”					
período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014					
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I					
Componente: Ambiente de Control					
N°	PREGUNTAS	Se cumple			Comentarios
		SI	NO	NA	
<i>Integridad y valores éticos</i>					
1	La Cooperativa muestra interés por la integridad y valores éticos	6			
2	Existe un código de ética	6			
3	El código de ética ha sido socializado a los empleados	4	2		
4	La Cooperativa propicia una cultura de comportamiento ético	5	1		
<i>Sistema organizativo</i>					
5	La Cooperativa posee con una estructura jerárquica actualizada	6			
6	La estructura jerárquica se encuentra acorde a las necesidades de la Cooperativa	6			
7	Dentro de la Cooperativa se encuentran definidos los niveles de autoridad y responsabilidad	6			
<i>Administración estratégica</i>					
8	La institución financiera realiza una revisión, análisis y actualización de los instrumentos normativos internos.	4	2		
9	Se dispone de reglamentos que normen las actividades de cada puesto de trabajo	4	2		
<i>Competencias del personal</i>					

10	Los empleados conocen las funciones del puesto que desempeñan	6			
11	Las políticas internas determina los requisitos profesionales para cada puesto de trabajo	6			

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 28 -11-2015

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 28 -11-2015

AUDITORES ASOCIADOS					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”					
período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014					
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I					
Componente: Ambiente de Control					
N°	PREGUNTAS	Se cumple			Comentarios
		SI	NO	NA	
12	Existen procedimientos para evaluar los conocimientos de los nuevos empleados contratados	6			
13	Los funcionarios son evaluados conforme lo establece la normativa legal	4	2		
<i>Políticas de administración de personal</i>					
14	Existen parámetros definidos con relación a los perfiles de contratación para los funcionarios	6			
15	Existen planes de capacitación al personal en la Jefatura	4	2		
16	La contratación del personal se la realiza mediante concurso	5	1		
17	La Cooperativa toma acciones correctivas ante situaciones de faltas a los reglamentos internos	6			
18	El personal que labora en la Cooperativa reúne los requisitos de conocimiento y habilidades para ejercer las funciones de manera adecuada	6			
19	La Cooperativa cuenta con los empleados necesarios para cumplir todas las actividades asignadas a esta	6			

	área				
<b><i>Rol de la auditoría interna</i></b>					
20	La autoridades de la Cooperativa dan seguimiento a las observaciones internas y externas de entes fiscalizadores	6			

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 28 -11-2015  
Fecha supervisión: 28 -11-2015

AUDITORES ASOCIADOS					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”					
período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014					
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I					
Componente: Ambiente de Control					
Nº	PREGUNTAS	Se cumple			Comentarios
		SI	NO		
21	La Cooperativa realiza informes sobre los controles internos	5	1		
<i>Filosofía de la Dirección</i>					
22	Es apropiado el estilo administrativo desarrollado por la Cooperativa	6			
23	La Cooperativa procura el mantenimiento de un clima organizacional apropiado	6			
24	La Cooperativa ejerce controles administrativos	6			
<b>TOTAL</b>		<b>131</b>	<b>13</b>		

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 28 -11-2015  
Fecha supervisión: 28 -11-2015

AUDITORES ASOCIADOS					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”					
período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014					
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I					
Componente: Evaluación del Riesgo					
Nº	PREGUNTAS	Se cumple			Comentarios
		SI	NO	NA	
1	Los empleados tienen conocimiento de los objetivos que persigue la Cooperativa	6			
2	La Cooperativa cuenta con una apropiada planificación para hacer frente a futuras adversidades	4	2		
3	Esta planificación ha considerado el establecimiento de indicadores que muestre al alcance de las acciones emprendidas	4	2		
4	Se han determinado los riesgos que pueden influenciar en el cumplimiento de las metas y objetivos de cada área	4	2		
5	Se cuenta con mecanismos para determinar los cambios en el entorno	5	1		
6	Se encuentran identificados los riesgos internos que pueden afectar a las actividades de la Cooperativa	6			
	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>7</b>		

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 28 -11-2015  
Fecha supervisión: 28 -11-2015

AUDITORES ASOCIADOS					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”					
período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014					
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I					
Componente: Actividades de Control					
N°	PREGUNTAS	Se cumple			Comentarios
		SI	NO	NA	
<i>Eficiencia y eficacia de las operaciones</i>					
1	La Cooperativa conoce el grado de desempeño sobre las actividades que desarrolla	6			
2	Se ha medido la satisfacción de los usuarios en base a los servicios prestados por la Cooperativa	6			
3	Se realizan controles sorpresivos de los recursos económicos generados a diarios en las cajas	6			
<i>Confiabledad de la información</i>					
4	Se presentan informes sobre los ingresos económicos recaudados a diario	3	3		
5	Existen mecanismos correctivos en caso del cometimiento de errores monetarios	5	1		
6	Existen filtros internos para detectar irregularidades en los procesos.	6			
<i>Cumplimiento de leyes y normas</i>					
7	Se verifica los resultados parciales y finales de las operaciones realizadas en el día	6			
8	Se custodia la documentación generada.	6			
9	Existen procedimientos para la	6			

	protección física de la documentación				
10	Los procedimientos determinan las responsabilidades y la custodia de la documentación	5	1		
<b>TOTAL</b>		<b>55</b>	<b>5</b>		

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 28 -11-2015  
Fecha supervisión: 28 -11-2015

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b>					
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b>					
<b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b>					
<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>					
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I</b>					
<b>Componente: Información y Comunicación</b>					
N°	PREGUNTAS	Se cumple			Comentarios
		SI	NO	NA	
<i><b>Información</b></i>					
1	La áreas genera reportes periódicos sobre sus actividades	5	1		
2	Se cuenta con registros que permitan informar sobre el avance de los procesos de las diferentes áreas	6			
3	Los registros se mantienen actualizados	5	1		
4	Los sistemas de información son seguros, ágiles y oportunos	6			
<i><b>Comunicación</b></i>					
5	Los niveles de comunicación en la Cooperativa son apropiados	6			
6	Existen programas diseñados para que la información y comunicación sea transmitida oportunamente	4	2		
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>4</b>		

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 28 -11-2015  
Fecha supervisión: 28 -11-2015

AUDITORES ASOCIADOS					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”					
período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014					
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I					
Componente: Monitoreo y Supervisión					
N o	PREGUNTAS	Se cumple			Comentarios
		SI	NO	NA	
1	Los reglamentos existentes en la Cooperativa son aplicables a las funciones asignadas a cada área	6			
2	Las recomendaciones emitidas para mejorar el control interno de la Cooperativa son desarrolladas según lo establecido	5	1		
3	Se ejecutan acciones de control y seguimiento a los procesos en la Cooperativa	4	2		
4	Se documenta las actividades de seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas	6			
5	Los procedimientos para verificar el cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias son oportunos y efectivos	6			
<b>Monitoreo</b>					
6	La administración apoya las actividades de monitoreo y seguimiento del control interno	6			

7	Se nombra alguna comisión para verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas en la evaluación.	6		
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>3</b>	

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 28 -11-2015  
Fecha supervisión: 28 -11-2015

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**MATRIZ DE CONFIANZA RIESGO COSO I**

Los niveles de confianza y riesgo se determinan a través de la ubicación de los porcentajes en la siguiente tabla de ponderación:

**Tabla N° 1: Ponderación**

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

**Fuente:** Contraloría General del Estado

**Elaboración:** La autora

En la siguiente tabla se puede apreciar los porcentajes alcanzados en los cinco componentes del COSO I

**Tabla N°2: Niveles de Confianza y Riesgo por componentes COSO I**

Componentes	%	Nivel de Confianza	%	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	63		37	
Evaluación de Riesgo	81		19	
Actividades de Control	92		8	
Información y Comunicación	89		11	
Supervisión y Monitoreo	93		7	

**Elaboración:** La autora

De acuerdo a los resultados alcanzados en la evaluación al sistema de Control Interno mediante el método COSO I y la aplicación de sus cinco componentes se ha llegado a determinar que las actividades realizadas han alcanzado niveles aceptables tanto de confianza como de riesgo.

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 25 -01-2016  
Fecha supervisión: 25 -01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**INFORME DE CONTROL INTERNO**

De las pruebas aplicadas a cada uno de los departamentos de la cooperativa se pudo evidenciar una coincidencia en la falta de capacitación al talento humano, según criterios de los responsables de cada área, esto se debió a una serie de situaciones que en ese momento obligo a priorizar recursos, lo que complementariamente no permitió realizar las correspondientes evaluaciones al personal que colabora en la institución financiera.

Otra de las novedades que no ha sido tomada en consideración es la falta de caución al personal que labora en cajas, partiendo del hecho de que en esta área se generan recursos económicos y al no tener parámetros de seguridad en el manejo de los depósitos de los clientes y socios se exponen al mal uso de los recursos.

Inexistencia de información financiera respecto al rendimiento de los productos ofertados por la institución, considerando que esta información es el referente en la toma de decisiones para la generación de mejores niveles de rentabilidad y la confianza de los clientes.

Los equipos obsoletos con los que se ejecutan las operaciones en la institución requieren ser reemplazados por cuanto la lentitud en el procesamiento de datos disminuye los niveles de eficiencia en atención al cliente.

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 08-02-2016  
Fecha supervisión: 08-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PROGRAMA DE LA FASE III: EJECUCIÓN**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	Elaboración	Fechas
1	Aplique el Plan de Auditoría General	<b>PA-G</b>	J.V-P.D	07/01/2016
2	Aplique el Plan de Auditoría Departamento Contabilidad	<b>PA-Ct</b>	J.V-P.D	08/01/2016
3	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Contabilidad	<b>CCI-Ct</b>	J.V-P.D	11/01/2016
4	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Contabilidad	<b>MCR-Ct</b>	J.V-P.D	12/01/2016
5	Elabore las Cédulas Sustantiva de Contabilidad	<b>CS-Ct</b>	J.V-P.D	12/01/2016
6	Determine los Indicadores de Gestión de Contabilidad	<b>IG-Ct</b>	J.V-P.D	12/01/2016
7	Aplique el Plan de Auditoría Área de Cajas	<b>PA-Cj</b>	J.V-P.D	13/01/2016
8	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Área de Cajas	<b>CCI-Cj</b>	J.V-P.D	14/01/2016
9	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Cajas	<b>MCR-Cj</b>	J.V-P.D	15/01/2016
10	Elabore las Cédulas Sustantiva de Contabilidad Cajas	<b>CS-Cj</b>	J.V-P.D	15/01/2016
11	Aplique el Plan de Auditoría Departamento Sistemas	<b>PA-St</b>	J.V-P.D	18/01/2016
12	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Sistemas	<b>CCI-St</b>	J.V-P.D	19/01/2016

13	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Sistemas	<b>MCR-St</b>	J.V-P.D	20/01/2016
14	Elabore las Cédulas Sustantiva de Sistemas	<b>CS-St</b>	J.V-P.D	20/01/2016
15	Determine los Indicadores de Gestión de Sistemas	<b>IG-St</b>	J.V-P.D	20/01/2016
16	Aplice el Plan de Auditoría Departamento de Cumplimiento	<b>PA-Cmp</b>	J.V-P.D	21/01/2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PROGRAMA DE LA FASE III: EJECUCIÓN**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	Elaboración	Fechas
17	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Cumplimiento	<b>CCI-Cmp</b>	J.V-P.D	22/01/2016
18	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Cumplimiento	<b>MCR-Cmp</b>	J.V-P.D	25/01/2016
19	Elabore las Cédulas Sustantiva de Cumplimiento	<b>CS-Cmp</b>	J.V-P.D	25/01/2016
20	Determine los Indicadores de Gestión de Cumplimiento	<b>IG-Cmp</b>	J.V-P.D	25/01/2016
21	Aplique el Plan de Auditoría Departamento Legal	<b>PA-Lg</b>	J.V-P.D	26/01/2016
22	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Legal	<b>CCI-Lg</b>	J.V-P.D	27/01/2016
23	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Departamento Legal	<b>MCR-Lg</b>	J.V-P.D	28/01/2016
24	Elabore las Cédulas Sustantiva de Departamento Legal	<b>CS-Lg</b>	J.V-P.D	28/01/2016
25	Determine los Indicadores de Gestión del Departamento Legal	<b>IG-Lg</b>	J.V-P.D	28/01/2016
26	Aplique el Plan de Auditoría Departamento Marketing	<b>PA-Mk</b>	J.V-P.D	29/01/2016
27	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Marketing	<b>CCI-Mk</b>	J.V-P.D	01/02/2016
28	Elabore la Matriz de Confianza	<b>MCR-Mk</b>	J.V-P.D	02/02/2016

	Riesgos de Marketing			
29	Elabore las Cédulas Sustantiva de Marketing	<b>CS-Mk</b>	J.V-P.D	02/02/2016
30	Determine los Indicadores de Gestión de Marketing	<b>IG-Mk</b>	J.V-P.D	02/02/2016
31	Aplique el Plan de Auditoría Departamento Recursos Humanos	<b>PA-Rh</b>	J.V-P.D	03/01/2016
32	Aplique el Cuestionario de Control Interno en el Departamento de Recursos Humanos	<b>CCI-Rh</b>	J.V-P.D	04/02/2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PROGRAMA DE LA FASE III: EJECUCIÓN**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	Elaboración	Fechas
33	Elabore la Matriz de Confianza Riesgos de Recursos Humanos	<b>MCR-Rh</b>	J.V-P.D	05/02/2016
34	Elabore las Cédulas Sustantiva de Recursos Humanos	<b>CS-Rh</b>	J.V-P.D	05/02/2016
35	Determine los Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	<b>IG-Rh</b>	J.V-P.D	05/02/2016
36	Determine los Hallazgos	<b>EH</b>	J.V-P.D	09/02/2016

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 13-11-2015

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 13-11-2015

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**PLAN DE AUDITORIA**

**NOMBRE DEL EXAMEN:** General.

**ANTECEDENTES:**

Se efectuará el presente examen para conocer el accionar interno de la institución financiera.

**OBJETIVOS:**

- Verificar la aplicación de normas y reglamentos.
- Comprobar si los procesos se realizan de acuerdo a lo planificado
- Verificar el cumplimiento de parámetros generales.

**ALCANCE:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina.

**PROCEDIMIENTO:**

1. Elaboración de Cuestionarios de Control Interno.
2. Evaluación Sistemas de Control Interno.

**TÉCNICAS A UTILIZAR:**

- Cuestionario.
- Observación Directa.
- Inspección

**TIEMPO ESTIMADO:**

3 días.

**PERSONAL ASIGNADO:**

Autora de la Tesis.

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 07-01-2016  
Fecha supervisión: 07-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**PLAN DE AUDITORIA**

**NOMBRE DEL EXAMEN:** Departamento de Contabilidad.

**ANTECEDENTES:**

Se efectuará el presente examen para verificar que los procesos dentro del área contable se cumplan de acuerdo a la normativa establecida.

**OBJETIVOS:**

- Verificar la aplicación del Manual de Funciones.
- Comprobar si se coteja la documentación con los correspondientes registros contables
- Verificar que el personal que labora dentro de esta área, este acorde a los requisitos establecidos para el cargo.

**ALCANCE:**

Área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina.

**PROCEDIMIENTO:**

3. Elaboración de Cuestionarios de Control Interno.
4. Evaluación Sistemas de Control Interno.
5. Evaluación del Manual de Funciones del personal del área.
6. Presentación del Informe Final.

**TÉCNICAS A UTILIZAR:**

- Cuestionario.
- Entrevista.
- Observación Directa.
- Inspección

**TIEMPO ESTIMADO:**

5 días.

**PERSONAL ASIGNADO:**

Autora de la Tesis.

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 08-01-2016  
Fecha supervisión: 08-01-2016

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>Área o Departamento: Contabilidad</b>			<b>Responsable: Villagómez Rivera</b>		
<b>Valeria</b>					
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Cuenta con un manual de contabilidad?	X			
2	Cuenta con un catálogo de cuentas?	X			
3	El catálogo ayuda a la obtención de la información contable?	X			
4	La información que se genera en el departamento de contabilidad es segura y oportuna?	X			
5	La estructura de la organización contable es aparente respecto a los métodos contables usados?	X			
6	Se pone a disposición, información suficiente y oportuna para la toma de decisiones?	X			
7	Se elaboran mensualmente estados financieros?		X		Solo se presentan estados financieros anuales
8	Se proporciona información financiera respecto a los productos y sus rendimientos?		X		No se ha requerido de esta información <b>HG 1</b>
9	El personal de contabilidad, conoce bien sus tareas individuales?	X			
10	Se realiza una comparación periódica de la suma de los auxiliares frente a los saldos de la cuenta de mayor?	X			
11	El personal de contabilidad conoce la	X			

	organización del departamento?				
12	El personal de esta departamento recibe capacitación continua en su área de desarrollo?		X		No se ha capacitado al personal desde el 2012 <b>HG 2</b>
13	El acceso a la información financiera contable es permitido solo con la autorización de la gerencia?	X			
14	El personal es evaluado en su desempeño?		X		No se han implementados sistemas de evaluación. <b>HG 3</b>
15	Los resultados de las evaluaciones son tomados como referente para capacitar al personal en los temas que generan dificultad para su eficiente desempeño del cargo?		X		No existe este proceso porque no se evalúa al personal
16	En este departamento se posee programas informáticos de última tecnología para el registro de la información contable?		X		Se trabaja con sistemas informáticos caducos
17	El departamento de contabilidad cuenta con sistemas de seguridad?		X		Existe un sistema de seguridad general

<p style="text-align: center;"><b>AUDITORES ASOCIADOS</b>  <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b>  <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b></p>					
Área o Departamento: Contabilidad			Responsable: Villagómez Rivera Valeria		
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
18	Existe un registro de activos en cuentas que representen grupos homogéneos, en atención a su naturaleza y tasa de depreciación?	X			
19	Se da una adecuada protección de los bienes de la cooperativa, incluyendo su aseguramiento?	X			
20	Se proporcionan información automática al departamento de contabilidad de las unidades dadas de baja?		X		Se genera información pero no automática ya que no se posee registros de esa naturaleza
21	Existen registros individuales que permitan la identificación y localización de los bienes?	X			
22	Existe un catálogo de cuentas para clasificar adecuadamente los gastos de operación.	X			
23	Se realiza arqueo de caja a diario?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>8</b>		

Elaborado por: J.V.  
 Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 11 -01-2016  
 Fecha supervisión: 11 -01-2016

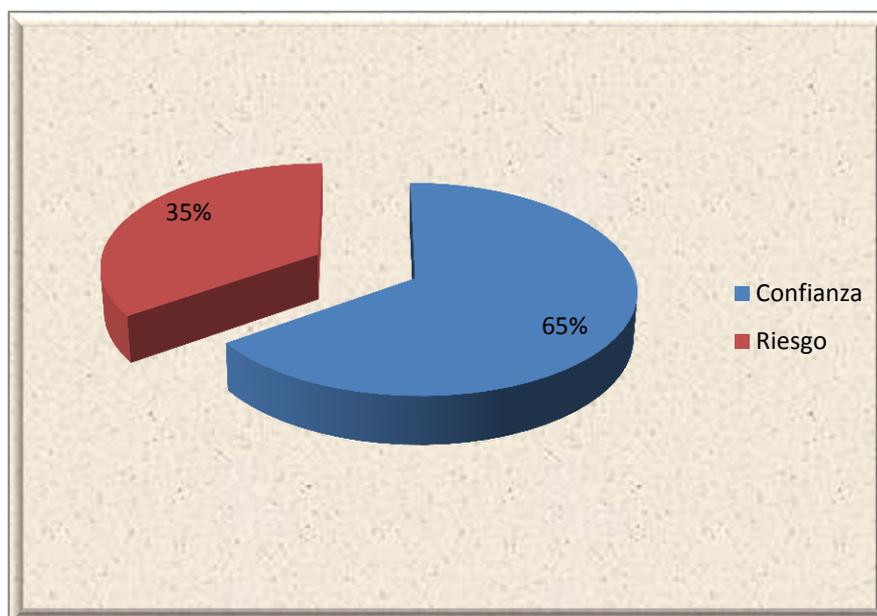
**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO CONTABILIDAD**

**Tabla N° 3:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Contabilidad

<b>Calificación Total (respuestas positivas)</b>	<b>15</b>
<b>Ponderación Total (total de respuestas)</b>	23
<b>Nivel de Confianza ( CT/PT * 100)</b>	<b>65%</b>
<b>Nivel de Riesgo (100 - NC)</b>	<b>35%</b>

**Fuente:** Resultados Cuestionario de Control Interno Departamento de Contabilidad  
**Elaboración:** La Autora

**Gráfico N° 7:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Contabilidad



**Fuente:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Contabilidad  
**Elaboración:** La Autora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO CONTABILIDAD**

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

En relación a los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de control interno se puede apreciar que en el departamento de Contabilidad el 65% de las actividades son ejecutadas en apego a las disposiciones internas alcanzando un nivel del Confianza MODERADO y un riesgo del 35% el cual se ubica en el mismo nivel mencionado.

Elaborado por: J.V.  
 Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 12-01-2016  
 Fecha supervisión: 12-01-2016

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b>					
<b>CÉDULA SUSTANTIVA DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD</b>					
N°	Procesos	Unidad responsable	% Cumplimiento	Medio de verificación	Ejecutado por
1	Control de activos	<b>Contabilidad</b>	100%	Ⓛ Codificación activos	Jeniffer Vélez
2	Sustento documental contable		100%	Ⓜ Archivo documentos contables	Jeniffer Vélez
3	Presentación informes financieros		100%	Ⓣ Estados financieros	Jeniffer Vélez
5	Registro de operaciones		100%	Ⓡ Reporte sistemas	Jeniffer Vélez
6	Aplicación políticas y prácticas contables		100%	ⓑ Manuales	Jeniffer Vélez
7	Ejecución de normas y procedimientos contables		100%	∞ Procesos contables ejecutados	Jeniffer Vélez
8	Control Inversiones		98%	□ Documentos clientes	Jeniffer Vélez
9	Ejecución presupuestaria		90%	Ⓜ Partida presupuestaria	Jeniffer Vélez

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 12-01-2016  
Fecha supervisión: 12-01-2016

<p style="text-align: center;"><b>AUDITORES ASOCIADOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INDICADORES EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD</b></p>						
<b>Tipo</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Cálculo</b>			<b>Comentario</b>	
<b>Eficiencia</b>	Procesos ejecutados en su totalidad	=	7	=	78%	De los nueve procesos que han sido evaluados en el examen de auditoría, siete se ejecutaron al ciento por ciento
	Procesos examinados		9			
<b>Eficacia</b>	Inversiones ejecutadas	=	82	=	98%	Durante el período examinado se planificaron 84 proceso en inversiones de los cuales se llegaron a concluir 82 de ellos
	Total inversiones		84			
<b>Cumplimiento</b>	Presupuesto ejecutado	=	207.000	=	90%	Del total de la asignación presupuestaria se logró ejecutar el 90%, el 10% de las actividades no alcanzaron el sustento para su ejecución.
	Presupuesto asignado		230.000			

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 12-01-2016  
Fecha supervisión: 12-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**PLAN DE AUDITORIA**

**NOMBRE DEL EXAMEN:** Área de Caja.

**ANTECEDENTES:**

Se realizará esta evaluación al área de Cajas con la finalidad de verificar si las funciones se ejecutan con un alto grado de responsabilidad y eficiencia en el desarrollo de procesos.

**OBJETIVOS:**

- Verificar si el personal cumple con las condiciones para el cargo
- Comprobar si se efectúa correctamente los procesos respecto al registro de valores
- Determinar si existen procesos que garanticen la seguridad del área.

**ALCANCE:**

Área de Cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina

**PROCEDIMIENTO:**

1. Elaboración de Cuestionarios de Control Interno.
2. Evaluación del Sistemas de Control Interno.
3. Evaluación del Manual de Funciones de Caja.
4. Efectuar el arqueo de caja sorpresivo
5. Diagnóstico del servicio que se brinda en el área de Caja.

**TÉCNICAS A UTILIZAR:**

- Encuesta.
- Observación Directa
- Inspección.

**TIEMPO ESTIMADO:**

3 días.

**PERSONAL ASIGNADO:**

Autora de la Tesis.

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 13-01-2016  
Fecha supervisión: 13-01-2016

<p style="text-align: center;"><b>AUDITORES ASOCIADOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b></p>					
Área o Departamento: Cajas			Responsable: Alcívar Torres Andrea		
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Existe en la Cooperativa un manual de procedimientos para la cuenta Caja?	X			
2	El personal que labore en esta área se encuentra caucionado para seguridad de la cooperativa?		X		No se ha procedido a caucionar al personal de esta área por cuanto este proceso no consta en la políticas de contratación al talento humano <b>HG 4</b>
3	Existe algún control que garantice el buen manejo del efectivo?	X			Los arqueos
4	Existe más de una persona responsable del manejo de los recursos?. Cuántas?. Quiénes son?.	X			Laboran tres cajeros Mónica Albán Lizbeth González Boris Solís
5	Se cotejan los datos registrados en el sistema con las libretas de los socios?	X			
6	Se lleva un registro diario de las entradas de efectivo?	X			
7	Únicamente las personas que laboran en esta área están autorizadas para recibir y entregar dineros?	X			

8	El personal de esta área recibe capacitación continua?		X		No se brinda capacitación
9	Se evalúa el desempeño del personal del área?		X		
10	Se realizan arqueos de caja en forma periódica y sorpresiva?	X			

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 14 -01-2016

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 14 -01-2016

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
Área o Departamento: Cajas			Responsable: Alcívar Torres Andrea		
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
11	Se entrega el informe del movimiento diario de caja y se comunica inmediatamente sus novedades?.	X			
12	Los arquezos de caja son realizados por personal ajeno al departamento?		X		Jefa de caja
13	Se entregan a diario los valores ingresados en las cajas?	X			
14	La Cooperativa posee caja fuerte para salvaguardar los recursos?	X			
15	La Cooperativa cuenta con los servicio de seguridad y traslado de los recursos de alguna Compañía dedicada a esta labor?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>4</b>		

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 14 -01-2016

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 14 -01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

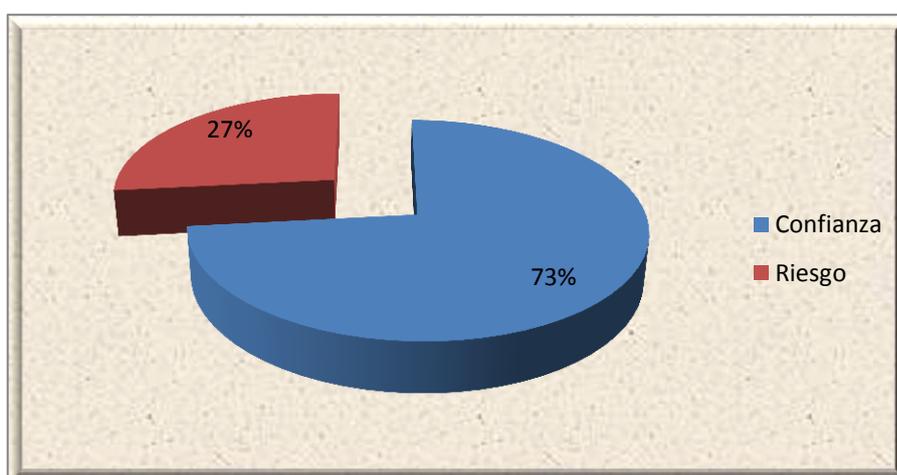
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO ÁREA DE CAJAS**

**Tabla N° 4:** Nivel de Confianza y Riesgo Área de Cajas

<b>Calificación Total (respuestas positivas)</b>	<b>11</b>
<b>Ponderación Total (total de respuestas)</b>	<b>15</b>
<b>Nivel de Confianza ( CT/PT * 100)</b>	<b>73%</b>
<b>Nivel de Riesgo (100 - NC)</b>	<b>27%</b>

**Fuente:** Resultados Cuestionario de Control Interno Área de Cajas  
**Elaboración:** La Autora

**Gráfico N° 8:** Nivel de Confianza y Riesgo Cajas



**Fuente:** Nivel de Confianza y Riesgo Área de Cajas  
**Elaboración:** La Autora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO CAJAS**

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

**Fuente:** Nivel de Confianza y Riesgo Área de Cajas

**Elaboración:** La Autora

Los resultados demuestran que en el área de Cajas los procedimientos empleados en el desarrollo de actividades se ubican dentro de un rango MODERADO de confianza, lo que implica una ejecución del 73%, tratándose del manejo de recursos económicos, las tareas y funciones deben considerar mejores niveles, mientras el riesgo se posiciona en el 27% siendo esta cifra representativa.

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**CÉDULA SUSTANTIVA DE CAJAS**  
**ARQUEO DE CAJA**

**Responsable:** Téllez Rodríguez Maribel

**Puesto:** Cajera

**Tabla N° 5:** Detalle de arqueo denominación monedas

DESCRIPCIÓN DE LA DENOMINACIÓN	VALOR	CANTIDAD	TOTAL
UN CENTAVO	0,01	65	0,65
CINCO CENTAVO	0,05	38	1,90
DIEZ CENTAVOS	0,10	73	7,30
VEINTE Y CINCO CENTAVOS	0,25	52	13,00
CINCUENTA CENTAVOS	0,50	12	6,00
UN DOLAR MONEDA	1,00	54	54,00
<b>TOTAL MONEDAS</b>			<b>\$82,85</b>

**Fuente:** Arqueo de caja

**Elaboración:** La Autora

**BILLETES:**

**Tabla N° 6:** Detalle de arqueo denominación billetes

DESCRIPCIÓN DE LA DENOMINACIÓN	VALOR	CANTIDAD	TOTAL
BILLETE DE UN DÓLAR	1,00	83	83
CINCO	5,00	95	473
DIEZ	10,00	160	1600
VEINTE	20,00	58	1160
CINCUENTA	50,50	0	0
CIEN	100,00	1	100
<b>TOTAL BILLETES</b>			<b>\$3.416</b>

**Fuente:** Arqueo de caja

**Elaboración:** La Autora

<p><b>AUDITORES ASOCIADOS</b></p> <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b></p>
<b>CÉDULA SUSTANTIVA DE CAJAS</b>

**TOTAL EFECTIVO FÍSICO**

**Tabla N° 7:** Total efectivo

Monedas	\$ 82.85
Billetes	3.416.00
<b>TOTAL</b>	<b>3.498,85</b>

Fuente: Arqueo de caja

Elaboración: La Autora

**REGISTRO EN EL SISTEMA****Tabla N° 8:** Total Sistema

Depósitos	\$ 5.108,98
Retiros	1.610,13
<b>Disponible</b>	<b>3.498,85</b>

Fuente: Arqueo de caja

Elaboración: La Autora

Las cantidades muestran coherencia y los debidos sustentos en las cifras registradas.

Hora del Arqueo: 18H15

Cumandá, 15 de Diciembre del 2014

---

 Jeniffer Vélez
**Auditora**


---

 Maribel Téllez
**Cajera**

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 27-01-2016  
Fecha supervisión: 27-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**PLAN DE AUDITORIA**

**NOMBRE DEL EXAMEN:** Departamento de Sistemas.

**ANTECEDENTES:**

Este examen se ejecutará con el propósito de conocer si los procedimientos en el área informática brindan la debida seguridad a la información generada.

**OBJETIVOS:**

- Comprobar si la ejecución de actividades cuentan con procesos de seguridad de la información.
- Verificar si los programas de cada departamento cumplen con los parámetros exigidos por la institución.
- Determinar si el uso de los equipos y programas alcanza niveles apropiados de eficiencia

**ALCANCE:**

Área Informática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina

**PROCEDIMIENTO:**

1. Elaboración del Cuestionario de Control Interno.
2. Evaluación del Sistemas de Control Interno.

**TÉCNICAS A UTILIZAR:**

- Cuestionario.
- Encuesta.
- Observación Directa.
- Inspección.

**TIEMPO ESTIMADO:**

6 días.

**PERSONAL ASIGNADO:**

Autora de la Tesis.

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 18-01-2016  
Fecha supervisión: 18-01-2016

<p style="text-align: center;"><b>AUDITORES ASOCIADOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b></p>					
<b>Área o Departamento: Sistemas</b>			<b>Responsable: Ing. Moreno Tubón</b>		
<b>Luisa</b>					
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Cuenta con un manual general de sistemas y procedimientos?.		X		
2	Las formas de registro y de control computarizado son diseñadas en base a las necesidades de la Cooperativa?	X			
3	El departamento de sistemas tiene acceso a toda la información de la Cooperativa?	X			
4	Personal ajeno a las operaciones tiene acceso directo a la información y equipos?		X		
5	Es usted el único responsable de los respaldos de la información de la Cooperativa? Cuántos más? Sus nombres?		X		Somos dos empleados Aníbal Arellano Moren Luisa
6	La utilización de estos programas mejora la eficiencia operativa de la institución?	X			
7	Trabaja con base de datos de tecnología avanzada?		X		Los sistemas y programas no están acordes a la última tecnología en este campo.

8	Se realiza un mantenimiento periódico del sistema de la Cooperativa?	X			
9	La adquisición de equipos y programas se realizan considerando las necesidades de los departamentos?		X		Se lo hace en base a la disponibilidad económica.
10	Existe un control del personal que ingresa al departamento?	X			
11	Está usted lo suficientemente capacitado para procesar esta información?	X			La actualización se la adquiere con recursos propios.
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>5</b>		

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 19 -01-2016  
Fecha supervisión: 19 -01-2016

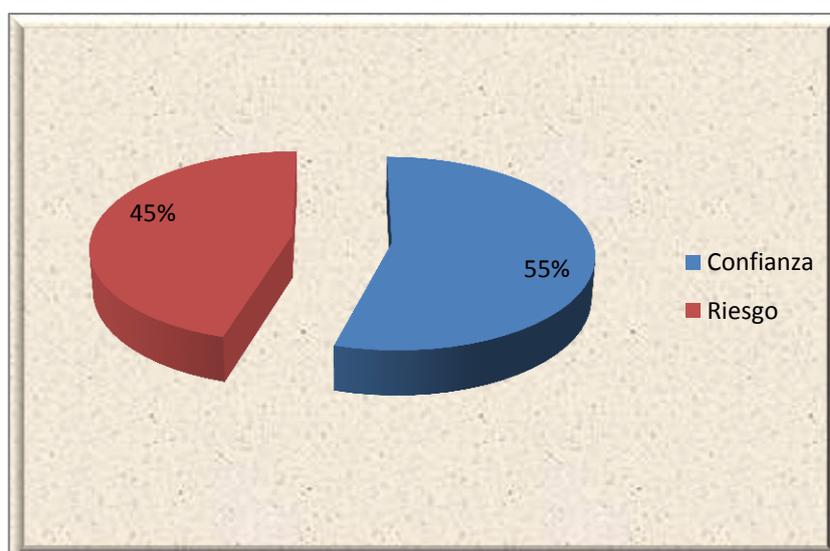
**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO SISTEMAS**

**Tabla N° 9:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Sistemas

<b>Calificación Total (respuestas positivas)</b>	<b>6</b>
<b>Ponderación Total (total de respuestas)</b>	11
<b>Nivel de Confianza ( CT/PT * 100)</b>	<b>55%</b>
<b>Nivel de Riesgo (100 - NC)</b>	<b>45%</b>

**Fuente:** Resultados Cuestionario de Control Interno departamento de Sistemas  
**Elaboración:** La Autora

**Gráfico N°9:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Sistemas



**Fuente:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Sistemas  
**Elaboración:** La Autora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO SISTEMAS**

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

Se puede apreciar que en el área de informática los procesos empleados alcanzaron el 55% del nivel de Confianza, mientras que el nivel de Riesgo se ubicó en el 45% en ambos caso se posicionan en un rango MODERADO. Destacando que estas actividades deben conseguir porcentajes elevados de efectividad, se debe proporcionar las herramientas necesarias para que la información generada sea confiable y segura.

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**CÉDULA SUSTANTIVA DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS**

N°	Procesos	Unidad responsable	% Cumplimiento	Medio de verificación	Ejecutado por
1	Seguridad en claves personales	<b>Sistemas</b>	100%	Ⓒ Equipos informáticos	Jeniffer Vélez
2	Seguridad en bases informáticas confidenciales		100%	Ⓓ Sistemas internos	Jeniffer Vélez
3	Actualización de datos		80%	Ⓟ Bases informáticas	Jeniffer Vélez
4	Presentación de informes		100%	Ⓐ Archivos departamento sistemas	Jeniffer Vélez
5	Mantenimiento continuo de programas		98%	Ⓢ Registros de mantenimiento sistemas	Jeniffer Vélez

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 20-01-2016

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 20-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**INDICADORES EN EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS**

<b>Tipo</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Cálculo</b>			<b>Comentario</b>	
<b>Eficiencia</b>	Número de equipos con claves	=	15	=	100%	La totalidad de equipos informáticos poseen claves de tipo personal para garantizar la confidencialidad de la información generada.
	Total claves implementadas		15			
<b>Eficacia</b>	Número de mantenimientos ejecutados	=	44	=	98%	Del total de mantenimientos programadas, se pudo ejecutar el 98% de ellos por cuanto uno de los equipos informáticos sufrió daños serios debido a la obsolencia del mismo
	Mantenimientos programados		45			
<b>Cumplimiento</b>	Número de bases instaladas	=	7	=	100%	Se evidenció siete filtros para asegurar la confiabilidad de las bases informáticas de la institución.
	Bases informáticas confiables		7			

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 20-01-2016

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 20-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**PLAN DE AUDITORIA**

**NOMBRE DEL EXAMEN:** Cumplimiento

**ANTECEDENTES**

El presente examen se realiza para identificar las debilidades existentes en los procedimientos para la concesión de créditos.

**OBJETIVOS**

- Verificar si está área cuenta con un Manual de Funciones.
- Comprobar la aplicación de Reglamentos para la Concesión de Créditos

**ALCANCE**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina

**PROCEDIMIENTOS**

1. Elaboración de Cuestionarios de Control Interno
2. Evaluación del Sistemas de Control Interno
3. Evaluación de funciones del personal de esta área
4. Evaluación de procesos

**TÉCNICAS A UTILIZAR**

- Cuestionario
- Encuestas
- Observación Directa
- Verificación

**TIEMPO ESTIMADO**

10 días

**PERSONAL ASIGNADO**

Autora de la tesis

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 21-01-2016  
Fecha supervisión: 21-01-2016

<p style="text-align: center;"><b>AUDITORES ASOCIADOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b></p>					
<b>Área o Departamento: Cumplimiento</b>			<b>Responsable: Lic. Uzhca Sangache</b>		
<b>Alba</b>					
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>	Hay normas escritas actualizadas sobre composición de carpeta crediticia correspondiente a los clientes?	<b>X</b>			
<b>2</b>	Hay disposiciones escritas sobre los niveles crediticios?	<b>X</b>			
<b>3</b>	Se cuenta con información computarizada acerca de la actualización de las carpetas?	<b>X</b>			
<b>4</b>	El área Crediticia efectúa la calificación y análisis de los clientes?	<b>X</b>			
<b>5</b>	Se cuenta con información del nivel de deuda confiable y actualizada?	<b>X</b>			
<b>6</b>	Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonial y legal?	<b>X</b>			
<b>7</b>	Se verifican los títulos de propiedad de las empresas o garantes?	<b>X</b>			
<b>8</b>	Las carpetas están correctamente analizadas?	<b>X</b>			
<b>9</b>	Existe normativa sobre indicadores o índices mínimos para análisis de clientes?	<b>X</b>			
<b>10</b>	Existen políticas para determinar el monto a prestar?	<b>X</b>			
<b>11</b>	Se mantiene un chequeo de las firmas de los clientes con el objetivo de evitar	<b>X</b>			

	fraudes?.				
<b>12</b>	El Responsable y demás personal del área cuenta con capacidad para realizar tareas?	<b>X</b>			
<b>13</b>	El personal del área actualiza sus conocimientos periódicamente?		<b>X</b>		No se ha dado capacitación
<b>14</b>	Se aceptan créditos con cruce de garantías?	<b>X</b>			
<b>15</b>	Los intereses por mora son cobrados en todos los créditos vencidos?	<b>X</b>			
<b>16</b>	Los empleados de la Cooperativa tienen acceso a Créditos?		<b>X</b>		Es una política interna
<b>17</b>	Cumplen con los mismos requisitos que los socios?		<b>X</b>		
<b>18</b>	Tienen otros privilegios por ser empleados de la institución?		<b>X</b>		
<b>19</b>	El sistema está diseñado para efectuar automáticamente el cobro de los créditos?	<b>X</b>			

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 22 -01-2016  
Fecha supervisión: 22 -01-2016

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>Área o Departamento: Cumplimiento</b>					
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
20	Se recuerda a los socios antes de la fecha de vencimiento, su obligación con la institución? Que vía?	X			
21	Se emiten letra de cambio por la totalidad de la obligación contraída?	X			
22	Se devuelve las letras de cambio cancelados a todos los socios?	X			
23	Se cuenta con seguridad para proteger estos documentos? Qué método utiliza?	X			Se cuenta con caja fuerte temporizada
24	Se efectúan estudios y análisis de la cartera existente?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>4</b>		

Bueno

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 22-01-2016  
Fecha supervisión: 22-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO CUMPLIMIENTO**

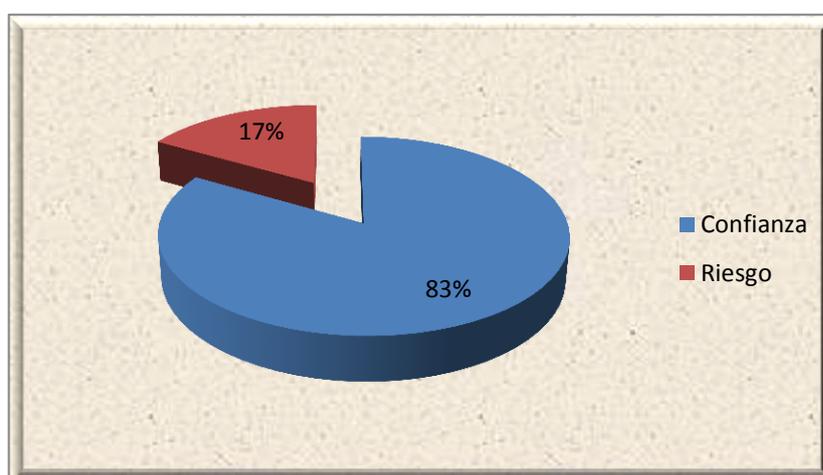
**Tabla N°10:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Cumplimiento

<b>Calificación Total (respuestas positivas)</b>	<b>20</b>
<b>Ponderación Total (total de respuestas)</b>	24
<b>Nivel de Confianza ( CT/PT * 100)</b>	<b>83%</b>
<b>Nivel de Riesgo (100 - NC)</b>	<b>17%</b>

**Fuente:** Resultados Cuestionario de Control Interno Crédito

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico N°10:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Cumplimiento



**Fuente:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Cumplimiento

**Elaboración:** La Autora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO CUMPLIMIENTO**

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

El nivel de confianza alcanzado en el departamento de Crédito es del 83% ubicándose en un rango Alto debido al cumplimiento que el personal desarrolla en cada proceso para concesión de créditos mientras el 17% corresponde al nivel de riesgo ubicándose en un rango BAJO.

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b>				
<b>CÉDULAS SUSTANTIVAS DE PROCESOS PARA CONSULTA DE CRÉDITOS</b>				
N°	Responsable	Actividad	Descripción	Medio de Verificación
1	Socio/cliente	Solicitar información de créditos	Solicitar información referente a los productos financieros que oferta la cooperativa	η sin verificación
2	Asistente de crédito	Comunicar sobre los productos de créditos	Orienta al socio/cliente sobre los tipos de crédito de acuerdo a la necesidad y la fuente de ingreso, tipo de garantías, depósito mínimo requerido, monto, plazo, tasa de interés, etc.	η sin verificación
3		Verificar central de riesgos, registro civil y CONSEP	Autorización de Buró, ingreso a la central de riesgos y verifica calificación crediticia del solicitante y cónyuge, verifica identidad en la página del registro civil, de igual forma en el CONSEP	ⓓ registro de autorización de Buró
4		Solicitar regularización de información	De encontrar con dificultades en estos medios se solicita solucionar los inconvenientes	η sin verificación

5	Realizar precalificación	Si no existen novedades se realiza la precalificación y se realiza la simulación para determinar capacidad de pago y monto de crédito al cual puede acceder.	φ Registro precalificación
6	Indicar al socio/cliente si precalifico o no su solicitud	Si el solicitante no precalifica se informa sobre la novedad	η sin verificación
7	Verificar si el solicitante es socio	En caso de precalificar se verifica si el solicitante es socio	£ Registro interno
8	Solicitar la apertura de la cuenta	Si no es socio se solicita la apertura de la cuenta de ahorros y de certificados de aportación.	η sin verificación

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b>				
<b>CÉDULAS SUSTANTIVAS DE PROCESOS PARA CONSULTA DE CRÉDITOS</b>				
N°	Responsable	Actividad	Descripción	Medio de Verificación
9	Asistente de servicio al cliente	Apertura de la cuenta	Realiza procedimientos de apertura de cuenta detallado en el Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Captaciones	☒ Certificado de aportación
10	Asistente de crédito	Verificar comportamiento crediticio	Si el solicitante es socio ingresa al core, Módulo de Cartera y verifica comportamiento de pago en créditos anteriores.	☒ Registro core
11	Asistente de crédito	Informar negativa y finaliza el proceso	Si el comportamiento no es el adecuado, se informa al socio que no se puede atender su solicitud y finaliza el proceso.	☒ sin verificación
12	Asistente de crédito	Informar requisitos para el crédito y llenar solicitud	Si el comportamiento crediticio es el adecuado, se comunica los requisitos, y se entrega el informativo de	☒ Solicitud de crédito

			crédito, solicitud de crédito	
13	Socio	Entrega de información requerida	Entrega la información solicitada al oficial de crédito de acuerdo a los requerimientos de la solicitud, y conforme lo exige la ficha de productos de créditos.	¶ Registro de fichas
14	Asistente de crédito	Revisar la conformidad de la documentación	Recepta la documentación, revisa y verifica la legalidad de los datos proporcionados por el solicitante.	† Documentos receptados

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 25-01-2016  
Fecha supervisión: 25-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

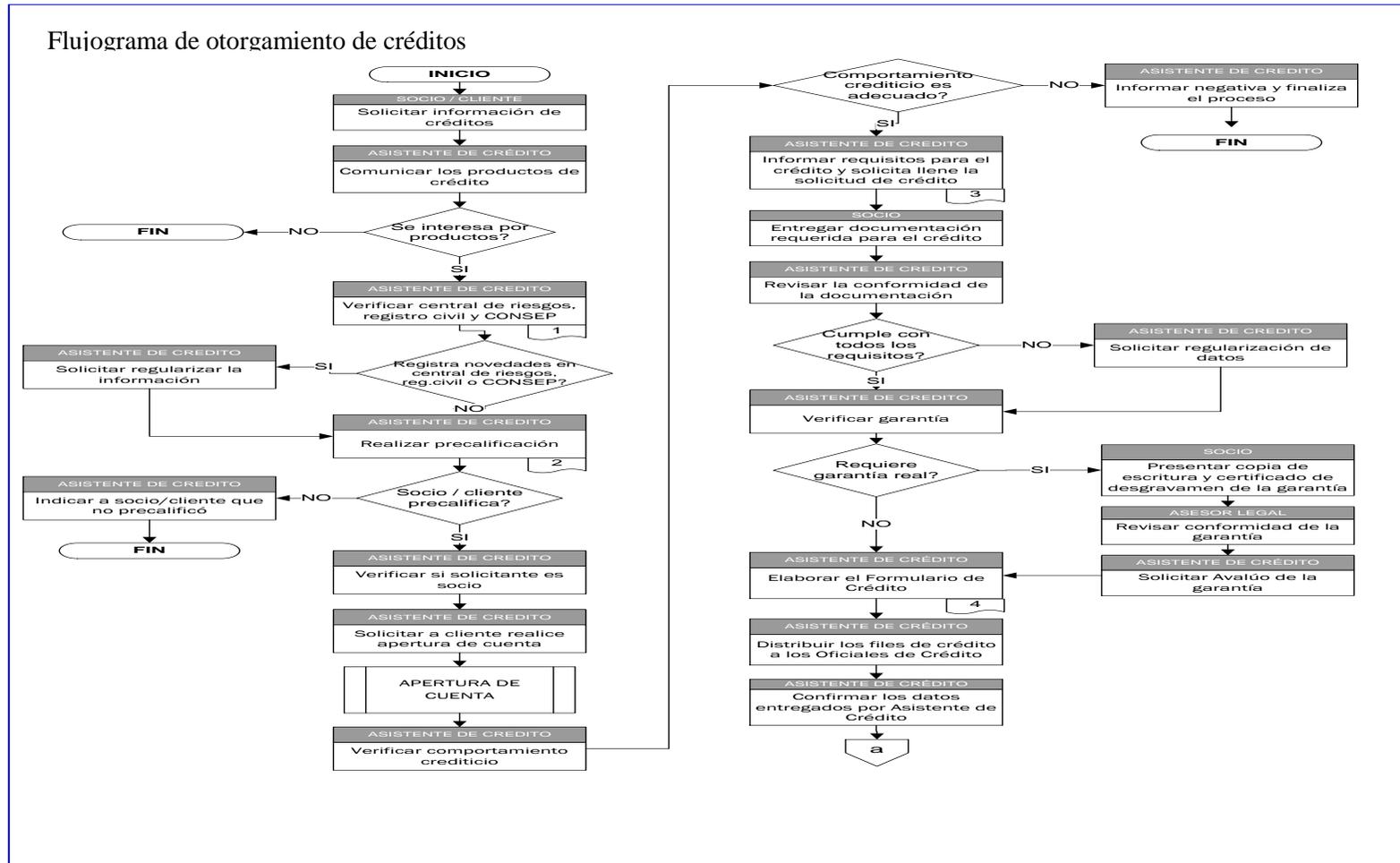
**CÉDULA SUSTANTIVA DE MONTOS DE CRÉDITOS PRESUPUESTADOS PARA EL PERÍODO VS MONTOS  
COLOCADOS**

	<b>Recursos</b>	<b>Porcentaje alcanzado</b>	<b>Comentario</b>	
Monto meta	10.518.300,00	100%	Se evidenció que la colocación de los recursos durante el período evaluado superó el monto asignado por la institución financiera	ℓ Asignación presupuesto recursos
Monto de colocación	11.299.062,59	107,42%		¥ Desembolsos créditos
Operaciones meta	3.199	100%	El número de operaciones metas en el período examinado no se alcanzó por lo que se presumen que los montos asignados fueron mayores en comparación a lo planificado.	ℓ Asignación presupuesto recursos
Operaciones Colocación	3.102	97%		¥ Desembolsos créditos

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 25-01-2016  
Fecha supervisión: 25-01-2016

**Gráfico N°1: Flujograma de procesos de crédito**



**Fuente:** COAC Lucha Campesina  
**Elaboración:** La Autora

<p style="text-align: center;"><b>AUDITORES ASOCIADOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INDICADORES EN EL DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO</b></p>						
<b>Tipo</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Cálculo</b>				<b>Comentario</b>
<b>Eficiencia</b>	Monto colocado		10.518.300		107%	Durante el período examinado la colocación de recursos supero con el siete la concesión de créditos.
	Total monto asignado	=	11.299.062	=		
<b>Eficacia</b>	Número de solicitudes aceptadas		3102		94%	De las solicitudes presentadas el 94% de ellas resultaron favorables en la concesión de créditos, mientras el 6% de los solicitantes no reúne los requisitos establecidos por la institución.
	Total solicitudes presentadas	=	3306	=		
<b>Cumplimiento</b>	Operaciones colocadas		3102		97%	La planificación presentada por la institución para el período 2014 en cuanto a la cantidad de operaciones crediticia se cumplió en un 97%, a lo que se estima que
	Operaciones meta	=	3199	=		

					los recursos económicos fueron ofertados en cantidades mayores a lo establecido según lo demuestra el valor colocado.
--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 25-01-2016

Supervisado por:

Fecha supervisión: 25-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**PLAN DE AUDITORIA**

**NOMBRE DEL EXAMEN: Departamento Legal**

**ANTECEDENTES**

Efectuar este examen en el Departamento Legal con el fin de evaluar si los procedimientos desarrollados contribuyen a la recuperación de los recursos y el cumplimiento de los parámetros legales.

**OBJETIVOS**

- Verificar si existe un manual de procedimientos
- Determinar si las funciones están bien definidas
- Comprobar si las actividades se rigen a la aplicación del Manual de Funciones

**ALCANCE**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina

**PROCEDIMIENTO**

1. Elaboración de Cuestionarios de Control Interno
2. Evaluación del sistemas de Control Interno
3. Evaluación de procesos

### **TECNICAS A UTILIZAR**

- Cuestionario
- Encuesta
- Observación Directa.
- Inspección
- Verificación

### **TIEMPO ESTIMADO**

3 días

### **PERSONAL ASIGNADO**

Autora de la Tesis

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>Área o Departamento: Legal</b>			<b>Responsable: Dr. Paredes Vique Alfonso</b>		
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Se cuenta con normativas para la ejecución del trabajo?	X			
2	Se posee un manual de procedimientos para la recuperación de los créditos vencidos?	X			
3	Se controlan los pagos de los créditos por medio de un registro de auxiliares?	X			
4	Se realiza un informe diario de las actividades ejecutadas en el departamento?		X		Se procede de manera mensual
5	Se concede plazos a los créditos vencidos para su cancelación?	X			
6	Es usted el responsable en la autorización de estos plazos?	X			Se acogen las disposiciones emitidas por las instancias superiores
7	Se cuenta con una clasificación de créditos?	X			
8	Se reciben pagos parciales?	X			
9	Se traslada inmediatamente la información al sistema?	X			
10	Se realizan avisos de vencimientos?	X			
11	Se lleva un registro de notificaciones?	X			
12	El personal del área recibe capacitación en temas relacionados con las funciones que desempeña?		X		Esporádicamente han sido capacitados.
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>2</b>		

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración 27-01-2016  
Fecha supervisión: 27-01-2016

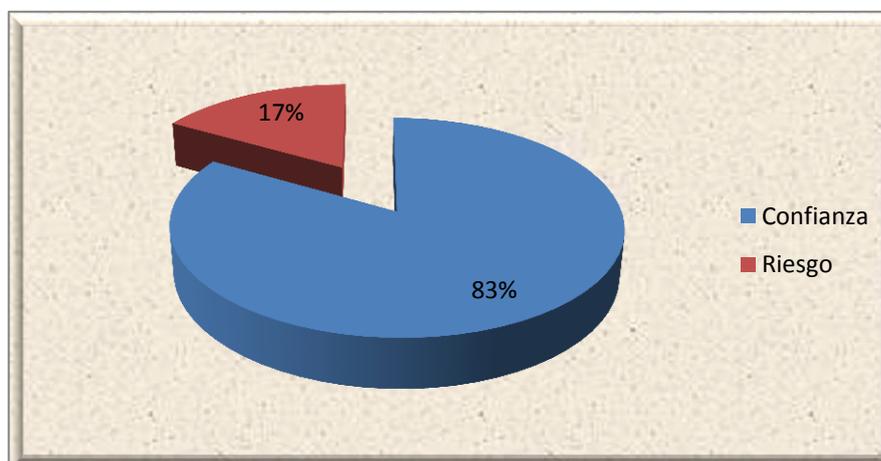
**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO LEGAL**

**Tabla N° 11:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento Legal

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

**Fuente:** Resultados Cuestionario de Control Interno Crédito  
**Elaboración:** La Autora

**Gráfico N°12:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento Legal



**Fuente:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento Legal  
**Elaboración:** La Autora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO LEGAL**

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

Como resultado de la aplicación del cuestionario de control interno en este departamento es del 83% lo que implica una ubicación dentro de la tabla de ponderación alcanzado un nivel de confianza ALTO, por otra parte el riesgo es bajo dentro de esta evaluación al departamento Legal con un porcentaje del 17%

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

**CÉDULA SUSTANTIVA DE PROCESO LEGAL**

N°	Procesos	Unidad responsable	% Cumplimiento	Medio de verificación	Ejecutado por
1	Recuperación de cartera	<b>Legal</b>	86%	Ⓚ Registro créditos vencidos	Jeniffer Vélez
2	Envío de notificaciones		100%	Ⓝ Registro notificaciones	Jeniffer Vélez
3	Procesos refinanciamiento		75%	‡ Registro refinanciamiento	Jeniffer Vélez
5	Firma convenios		100%	Ⓚ Registros convenios	Jeniffer Vélez
6	Representación legal		100%	Ⓚ Documento archivo legal	Jeniffer Vélez

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 28-01-2016

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 28-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**INDICADORES EN EL DEPARTAMENTO DE LEGAL**

<b>Tipo</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Cálculo</b>				<b>Comentario</b>
<b>Eficiencia</b>	Número de créditos recuperados	=	429	=	86%	El porcentaje de cartera recuperado en este período alcanzó el 86%. Esto demuestra que el departamento Legal utilizo procesos eficientes para tal propósito.
	Total créditos vencidos		536			
<b>Eficacia</b>	Número de créditos refinanciados	=	56	=	75%	El departamento Legal de COAC Lucha Campesina alcanzó un 75% en los procesos de refinanciamiento de créditos de aquellos clientes que se mantenían una tasa de morosidad.
	Total créditos para refinanciamiento		75			
<b>Cumplimiento</b>	Número de notificaciones	=	536	=	100%	La gestión empleada en el departamento Legal en lo referente a la comunicación y convenio con los clientes que mantenían morosidad con la institución, se ha logrado en un porcentaje del 100%
	Total procesos de notificación		536			

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 28-01-2016

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 28-01-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**PLAN DE AUDITORIA**

**NOMBRE DEL EXAMEN: Departamento de Marketing**

**ANTECEDENTES**

Desarrollar una evaluación al departamento con el objetivo de conocer si las actividades realizadas contribuyen a la promoción de los productos y servicios financieros ofertados por la institución.

**OBJETIVOS**

- Verificar si existe un manual de procedimientos
- Determinar si las funciones están bien definidas
- Comprobar si las actividades se rigen a la aplicación de los objetivos de la institución

**ALCANCE**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina

**PROCEDIMIENTO**

4. Elaboración de Cuestionarios de Control Interno
5. Evaluación del sistemas de Control Interno
6. Evaluación de procesos

## **TECNICAS A UTILIZAR**

- Cuestionario
- Encuesta
- Observación Directa.
- Inspección
- Verificación

## **TIEMPO ESTIMADO**

3 días

## **PERSONAL ASIGNADO**

Autora de la Tesis

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 29-01-2016  
Fecha supervisión: 29-01-2016

<p style="text-align: center;"><b>AUDITORES ASOCIADOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b></p>					
Área o Departamento: Marketing			Responsable: Sr. Avecilla Cabrera José		
No.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Tiene conocimiento total de los servicios y productos que se ofertan en la institución?	X			
2	Conoce apropiadamente la segmentación del mercado que se maneja la institución?	X			
3	Tiene identificados a los principales clientes?	X			
4	Se le ha brindado la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones?	X			
5	Se han realizado evaluaciones sobre los programas estratégicos del departamento?		X		No se han evaluado los programas
6	Están los objetivos de mercadotecnia bien formulados para guiar la planificación y medir la eficiencia?	X			
7	Cuenta con los recursos necesarios para poner en marcha los procesos?	X			
8	Se investiga permanentemente las necesidades de los socios y clientes?	X			
9	Se siguen y analizan las tendencias del mercado?	X			
10	Se realizan estudios sobre los mercados, productos y servicios?	X			
11	Se presentan informes sobre las actividades ejecutadas en el departamento?	X			
12	Tiene pleno poder para decidir sobre la oferta de los productos y servicios?		X		Solo lo aprobado por la instancia superior

<b>13</b>	Se realiza estudios sobre las necesidades de los socios y clientes?	<b>X</b>			
<b>14</b>	Su opinión es tomada en cuenta al plantear las estrategias para el departamento?	<b>X</b>			
<b>15</b>	Da a conocer a los clientes las posibles ventajas de los servicios y productos?	<b>X</b>			
<b>16</b>	Se revisa de manera periódica la utilidad de los productos y servicios?	<b>X</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>2</b>		

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración 01-02-2016  
Fecha supervisión: 01-02-2016

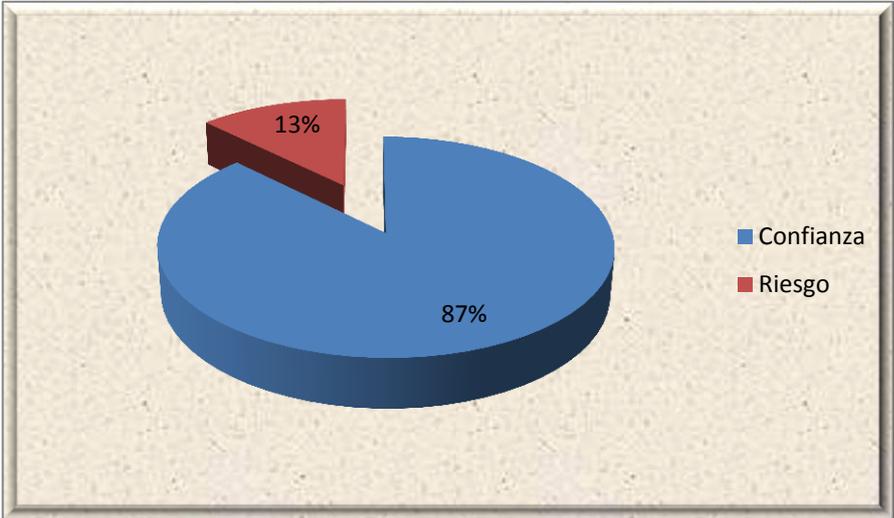
**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
 período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO DE MARKETING**

**Tabla N°12:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Marketing

<b>Calificación Total (respuestas positivas)</b>	<b>14</b>
<b>Ponderación Total (total de respuestas)</b>	16
<b>Nivel de Confianza ( CT/PT * 100)</b>	<b>88%</b>
<b>Nivel de Riesgo (100 - NC)</b>	<b>12%</b>

**Fuente:** Resultados Cuestionario de Control Interno Departamento de Marketing  
**Elaboración:** La Autora

**Gráfico N°13:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Marketing



**Fuente:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Marketing  
**Elaboración:** La Autora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO DE MARKETING**

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

Durante la aplicación del cuestionario de control interno se obtuvo para el departamento de Marketing un nivel de confianza ALTA del 87% y del 13% un BAJO nivel de riesgo en los procesos y actividades realizadas.

Elaborado por: J.V.  
 Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 02-02-2016  
 Fecha supervisión: 02-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**CÉDULA SUSTANTIVA DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE MARKETING**

N°	Procesos	Unidad responsable	% Cumplimiento	Medio de verificación	Ejecutado por
1	Campañas de promoción de productos y servicios	<b>Marketing</b>	100%	Δ Registro proyectos	Jeniffer Vélez
2	Ejecución de las actividades programadas		96%	γ Documento de planificación	Jeniffer Vélez
3	Consulta sobre requerimientos de los socios y clientes		88%	ÿ Sugerencias socios	Jeniffer Vélez
4	Diseño de estrategias para captación de nuevos clientes		100%	∩ Archivo afiches publicitarios	Jeniffer Vélez
5	Informe sobre avance de procesos		100%	□ Archivo informes marketing	Jeniffer Vélez

Elaborado por: J.V.  
 Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 02-02-2016  
 Fecha supervisión: 02-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

**INDICADORES EN EL DEPARTAMENTO DE MARKETING**

<b>Tipo</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Cálculo</b>				<b>Comentario</b>
<b>Eficiencia</b>	Actividades ejecutadas	=	27	=	96%	De las 28 actividades programadas para este período se llegaron a ejecutar 27 alcanzando un porcentaje del 97% en la programación, lo que indica un nivel elevado de eficiencia.
	Actividades programadas		28			
<b>Eficacia</b>	Número de sugerencias consideradas	=	100	=	88%	El número de sugerencias que los socios y clientes han realizado han sido consideradas en un porcentaje del 88% las mismas que se han tomado como base para mejorar el nivel de satisfacción de los socios y clientes.
	Sugerencias emitidas		114			
<b>Cumplimiento</b>	Número de campañas ejecutadas	=	4	=	100%	El departamento de Marketing promociono 4 campañas durante el año de las cuales se ejecutaron el 100%, la finalidad era capturar nuevos clientes a través de una imagen visual e informativa.
	Total promocional campañas		4			

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 02-02-2016  
Fecha supervisión: 02-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**PLAN DE AUDITORIA**

**NOMBRE DEL EXAMEN: Departamento de Recursos Humanos**

**ANTECEDENTES**

Evaluar los procesos desarrollados dentro del departamento de talento Humano para determinar el grado de cumplimiento y eficiencia en las actividades realizadas.

**OBJETIVOS**

- Verificar si existe un manual de procedimientos para contratación del personal
- Determinar si las funciones asignadas están acorde con los perfiles del cargo
- Comprobar si los procesos de contratación cumplen con las disposiciones legales

**ALCANCE**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina

**PROCEDIMIENTO**

7. Elaboración de Cuestionarios de Control Interno
8. Evaluación del sistemas de Control Interno
9. Evaluación de procesos

**TECNICAS A UTILIZAR**

- Cuestionario

- Encuesta
- Observación Directa.
- Inspección
- Verificación

### **TIEMPO ESTIMADO**

3 días

### **PERSONAL ASIGNADO**

Autora de la Tesis

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 03-02-2016  
Fecha supervisión: 03-02-2016

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>Área o Departamento: Recursos Humanos</b>			<b>Responsable: Ing. Alcocer</b>		
<b>Pino Mabel</b>					
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>	Se publica la convocatoria sobre la necesidad de contratación de nuevo personal?	<b>X</b>			
<b>2</b>	Esta convocatoria se la realiza considerando la necesidad del área requerida?	<b>X</b>			
<b>3</b>	Existe un manual de funciones escrito para cada puesto?		<b>X</b>		Existe un manual general
<b>3</b>	Se toma en cuenta el perfil del cargo?	<b>X</b>			
<b>4</b>	El proceso de selección se los realiza por los menos con dos opciones para el cargo?	<b>X</b>			
<b>5</b>	El personal seleccionado es inducido y capacitado para desempeñar sus funciones?	<b>X</b>			
<b>6</b>	Se proporciona las debidas garantías laborales?	<b>X</b>			
<b>7</b>	Se cuenta con una base de datos de los candidatos para futuras contrataciones?		<b>X</b>		
<b>8</b>	Se nombra una comisión para la selección de los aspirantes al cargo?	<b>X</b>			
<b>9</b>	Es usted parte esencial dentro de este proceso?	<b>X</b>			
<b>10</b>	Se admite como aspirantes en el proceso de selección a personas con parentesco con	<b>X</b>			Siempre que cumpla con los requerimientos

	los empleados de la cooperativa?				para el cargo
<b>11</b>	Proporciona los debidos instrumentos de trabajo a las diferentes áreas y departamentos?	<b>X</b>			
<b>12</b>	En caso de indisciplina está facultada para sancionar a los empleados?	<b>X</b>			
<b>13</b>	Se aplican sanciones económicas en caso de cometimiento de irregularidades e indisciplinas?	<b>X</b>			
<b>14</b>	Representa reportes sobre estos particulares a la Gerencia?	<b>X</b>			
<b>15</b>	A evaluado al personal en el desempeño de sus funciones?		<b>X</b>		En este período no se ha evaluado, pero si se procede

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración 04-02-2016  
Fecha supervisión: 04-02-2016

<p style="text-align: center;"><b>AUDITORES ASOCIADOS</b>  <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b>  <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b></p>					
<b>Área o Departamento: Recursos Humanos</b>			<b>Responsable: Ing. Alcocer</b>		
<b>Pino Mabel</b>					
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
16	Implementa programas de capacitación a los empleados en sus distintas áreas de desempeño?	X			
17	Ha presentado rubros en el presupuesto para capacitación?	X			
18	Se mantiene un presupuesto de nómina para pago de sueldos?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>3</b>		

Elaborado por: J.V.  
 Supervisado por: P.D

Fecha elaboración 04-02-2016  
 Fecha supervisión: 04-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO RECURSOS**  
**HUMANOS**

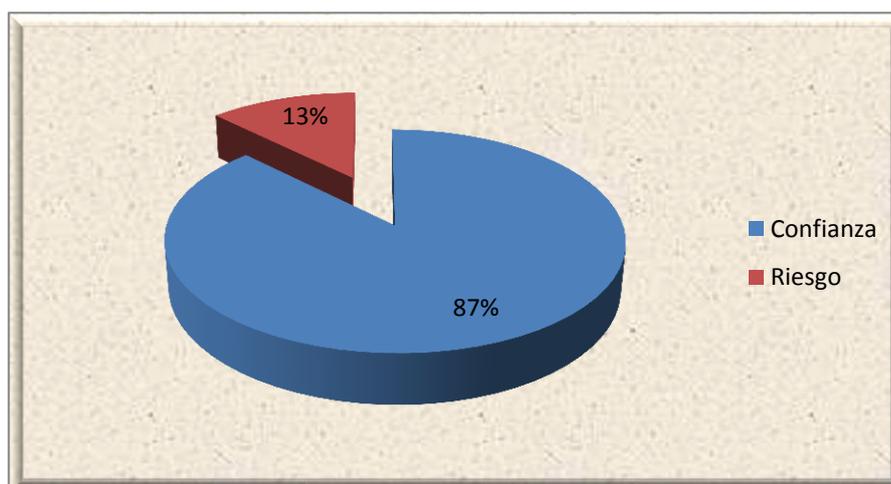
**Tabla N° 13:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Talento Humano

<b>Calificación Total (respuestas positivas)</b>	<b>14</b>
<b>Ponderación Total (total de respuestas)</b>	16
<b>Nivel de Confianza ( CT/PT * 100)</b>	<b>88%</b>
<b>Nivel de Riesgo (100 - NC)</b>	<b>12%</b>

**Fuente:** Resultados Cuestionario de Control Interno Departamento de Talento Humano

**Elaboración:** La Autora

**Gráfico N° 14:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Talento Humano



**Fuente:** Nivel de Confianza y Riesgo Departamento de Talento Humano

**Elaboración:** La Autora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO DEPARTAMENTO RECURSOS**  
**HUMANOS**

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

El nivel de Confianza alcanzado en el departamento de Talento Humano es del 87% ubicándose en un rango ALTO, esto debido al nivel de cumplimiento a disposiciones de tipo legal y aplicación interna, por lo que el nivel de riesgo representa un BAJO porcentaje del 13%.

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**CÉDULA SUSTANTIVA DE PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS**

N°	Procesos	Unidad responsable	% Cumplimiento	Medio de verificación	Ejecutado por
1	Selección de personal	<b>Talento Humano</b>	100%	Ĕ Registro convocatorias	Jeniffer Vélez
2	Inducción del personal		100%	Ē Registro asistencia nuevo personal	Jeniffer Vélez
3	Requerimiento de áreas		100%	⊖ Actas recepción entrega	Jeniffer Vélez
4	Apego a disposiciones legales e internas		100%	ƒ Documentos archivos	Jeniffer Vélez
5	Dotación de instrumentos a los diferentes departamentos		95%	Ī Solicitudes departamentos	Jeniffer Vélez
6	Medidas correctivas		100%	h Hojas de vida empleados	Jeniffer Vélez
7	Programas de capacitación		0%	Æ Asignación presupuestaria	Jeniffer Vélez
8	Sistemas de evaluación		0%	g Archivo evaluaciones	Jeniffer Vélez

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 05-02-2016  
Fecha supervisión: 05-02-2016

<b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA</b> <b>AUDITRÍA DE GESTIÓN</b> <b>período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014</b>						
<b>INDICADORES EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>						
<b>Tipo</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Cálculo</b>			<b>Comentario</b>	
<b>Eficiencia</b>	Número de requerimiento concedidos	=	48	=	100%	Dentro de los pedidos o requerimientos solicitados por las áreas o departamentos de la cooperativa, los responsables de talento humano han concedido el 100% de los requerimientos.
	Requerimientos de áreas		48			
<b>Eficacia</b>	Número de programas ejecutados	=	0	=	0%	Desafortunadamente en este período el departamento de talento humano no ha considerado programas de capacitación al personal por sugerencia de las instancias superiores y otros acontecimientos de carácter externo, se considera una deficiente gestión.
	Total programas de capacitación		0			
<b>Cumplimiento</b>	Número de evaluaciones efectuadas	=	0	=	0%	De igual manera durante este período no ha sido posible realizar evaluaciones al personal, generando incertidumbre en su nivel de desempeño y cumplimiento a las normativas establecidas por los órganos competentes.
	Evaluaciones programadas		0			

Elaborado por: J.V.

Fecha elaboración: 05-02-2016

Supervisado por: P.D

Fecha supervisión: 05-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**HOJA DE HALLAZGOS**

<b>Hallazgo</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>	<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
Desconocimiento del rendimiento financiero en productos ofertados	El departamento de Contabilidad desconoce en qué porcentaje los productos financieros ofertados por la cooperativa aportan a la rentabilidad de la institución.	Incumplimiento a las políticas internas COAC de la presentación y evaluación institucionales relativas a Información y Comunicación sobre rendimiento alcanzado "...se proporcionará toda la información que permita analizar sobre el alcance de las actividades y operaciones institucionales.....a fin de conocer su efecto en la rentabilidad "	Desconocimiento de políticas internas por parte del personal, falta de socialización del documento en las áreas de competencia.	Incumplimiento a la normativa establecida, desconocimiento sobre los niveles de rendimiento generados por los productos ofertados en la cooperativa.	No se puede ignorar el comportamiento de ciertos elementos que proporcionan niveles de productividad, la información sobre el desarrollo financiero es una pieza clave en el rendimiento de la institución.	A la responsable de contabilidad: Solicite la normativa correspondiente para informar sobre los particulares a su equipo de trabajo y coordine el cumplimiento de todos los parámetros establecidos.

Elaborado por: J.V.

Supervisado por::P.D

Fecha elaboración: 09-02-2016

Fecha supervisión: 09-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**HOJA DE HALLAZGOS**

<b>Hallazgo</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>	<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
Inexistencia de programas de capacitación para el talento humano	El talento humano de la institución no ha sido considerado en programas de capacitación, lo que implica una desactualización de conocimientos en cada una de	De acuerdo a las políticas internas COAC La institución no ofrece Programas de capacitación continua según lo establece la Normativa Interna esto de ejecutarse “ <i>con la finalidad de que el desempeño de los empleados sea desarrollado con la</i>	En el período evaluado no se consideró la asignación de una partida presupuestaria con rubros destinados a la capacitación del talento humano debido a motivos de	El desconocimiento en determinados aspectos por parte del personal retrasa el normal desempeño de actividades y operaciones, restando eficiencia.	No se puede olvidar que el talento humano debe estar en constante actualización de conocimiento, ya que esto es un aporte para la institución y la garantía de	A la encargada de Talento Humano: Sugiera la asignación presupuestaria para este propósito y coordine la elaboración de programas de capacitación para todo el personal que colabora con la institución.

	<p>sus áreas de desempeño.</p>	<p><i>mayor eficiencia según consta en la planificación estratégica institucional”</i></p> <p>Herramienta proporcionada por la Cooperativa del 2015-2020</p>	<p>fuerza mayor.</p>		<p>que las actividades cuentan con un adecuado nivel de eficiencia.</p>	
--	--------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	--	-------------------------------------------------------------------------	--

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por::P.D

Fecha elaboración: 09-02-2016  
Fecha supervisión: 09-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
Desconocimiento del desempeño laboral del talento humano de la institución	No se ha propiciado evaluaciones al personal para determinar su nivel de desempeño laboral.	Los reglamentos institucionales manifiestan que en apego a lo manifestado en sus políticas internas el personal debe ser evaluado al menos una vez al año para conocer el nivel de desempeño y la eficiencia alcanzada en el área en la que se desenvuelve.	Desconocimiento a la normativa, lo que ocasiona una falta de control al personal.	Personal con desconocimiento de niveles de eficiencia laboral, lo que ocasiona el cometimiento de errores usuales sin establecer medidas correctivas.	No se puede hablar de eficiencia cuando se ignora el grado de conocimiento de los colaboradores y sobre todo la implementación de programas de mejorar en las situaciones que ameriten	A los responsables del Talento Humano: Coordine los procesos de evaluación al personal para conocer las áreas que requieren reforzar los conocimientos para un mejor desempeño.

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 09-02-2016  
Fecha supervisión: 09-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**HOJA DE HALLAZGOS**

Hallazgo	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
No se ha considerado medidas de protección de los recursos en el área de Cajas	Los empleados que se desempeñan como cajeros no se encuentran caucionados en respaldo a los recursos económicos que manejan en la institución.	La institución de acuerdo con las políticas internas COAC no posee sistemas adecuados para protección por lo que incumple con lo establecido en los reglamentos de seguridad y protección de recursos, el cual manifiesta que las instituciones dedicadas al manejo de recursos económicos provenientes de fuentes lícitas comprobadas están en la obligación de prever de sistemas de seguridad para salvaguardar los ahorros de los depositantes.	No se ha propiciado el cumplimiento a la normativa para asegurar que los recursos económicos se encuentren a buen recaudo.	El incumplimiento a la normativa puede llevar al cometimiento de fraudes que resten efectividad a los procesos.	La institución no puede correr el riesgo sobre un mal uso de los recursos económicos que han sido confiados por lo socios y clientes, por lo que las medidas de seguridad deben ser estrictas.	A la responsable del área de Cajas: Procure gestionar con las instancias superiores la aplicación de esta normativa para asegurar el adecuado uso de los recursos económicos confiados a la institución.

Elaborado por: J.V.  
Supervisado por: P.D

Fecha elaboración:09-02-2016  
Fecha supervisión:09-02-2016

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**PROGRAMA FASE IV DE AUDITORÍA**  
**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>Elaboración</b>	<b>Fechas</b>
1	Elaboración de la convocatoria a lectura del examen	<b>CLI</b>	J.V.	12-02-2016
2	Presentación del Informe Final de Auditoría	<b>IFA</b>	J.V.	17-02-2016

Elaborado por: J.V.

Supervisado por: P.D

Fecha elaboración: 13-11-2015

Fecha supervisión: 13-11-2015

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**CONVOCATORIA A LECTURA DEL INFORME**

Cumandá, 12 de febrero del 2015

Ingeniero

Pedro Bolívar Olivo Balseca

Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina

Presente.-

Reciba un cordial saludo del equipo que ejecutó el examen de Auditoría de Gestión, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, por el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Como es de su conocimiento y en sustento en la orden de trabajo **AG-COACLC-002** del 16 de noviembre del 2015, informo que la mencionada auditoría a llegado a su término, la cual fue desarrollada en apego a las Normas de Auditoría de General Aceptación NAGAS, y la aplicación de técnicas y procedimientos que el caso amerita.

La lectura del informe final tendrá lugar el día miércoles 17 de febrero del 2016 en el salón principal de cooperativa a las 18H00, debo manifestar que las expresiones emitidas han sido formuladas en base a un criterio profesional e independiente.

Sin otro particular que informar me suscribo de usted, no sin antes hacer extensivo mi agradecimiento por la apertura brindada en la ejecución del trabajo.

Como parte del proceso hago llegar un adjunto para registro de asistencia del personal que participará de este acto.

Atentamente,

Egda. Jeniffer Vélez

Auditores

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

---

**REGISTRO DE ASISTENTES A LA LECTURA DEL INFORME**

Sírvase confirmar su asistencia a la lectura del Informe Final de la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

	<b># de Cédula</b>	<b>Firma</b>
Ing. Pedro Bolívar Olivo Balseca	_____	_____
Lic. Alva Inés Uzhca Sangache	_____	_____
Ing. Valeria Vanesa Villagómez Rivera	_____	_____
Ing. Luisa Fernanda Moreno Tubón	_____	_____
Sr. José Adán Avecilla Cabrera	_____	_____
Dr. Alfonso Fernando Paredes Vique	_____	_____
Ing. Mabel Karina Alcocer Pinos	_____	_____
Lic. Alcívar Torres Andrea	_____	_____

Se agradece por su atención,  
 Atentamente,

Egda. Jeniffer Vélez  
 Auditora

**AUDITORES ASOCIADOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**INFORME FINAL**

**1. Información General**

**a. Antecedentes de la institución**

La Cooperativa Lucha Campesina nace del proceso de la unión de 26 comunidades rurales de las localidades de Chimborazo y Bolívar, inicialmente se agruparon únicamente mujeres campesinas quienes formaron el proyecto denominado supervivencia infantil dirigido por la Iglesia Católica Ortodoxa de la ciudad de Riobamba por el año de 1995, dicho proyecto era financiado por el Organismo CRS de Norte América. (USA).

**b. Período evaluado**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

**2. Objetivo del examen**

Evaluar los procesos ejecutados por la cooperativa durante el período 2014 con la finalidad de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento en actividades y operaciones de los distintos departamentos.

**3. Alcance de la auditoría de gestión**

La auditoría de gestión tendrá alcance sobre los procesos, actividades y operaciones desarrolladas en los departamentos de la cooperativa Lucha Campesina, lo que aportará a la determinación de debilidades para a partir de sus resultados implementar medidas correctivas en los procesos que lo ameriten.

#### **4. Enfoque de la auditoría**

Mediante la revisión de documentos, procesos, normativa interna, disposiciones, políticas reglamentos, y revisión de archivos se podrá obtener información, para guiar las acciones correspondientes al examen de auditoría de gestión, el cual a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, y otros procedimientos contribuirá en la determinación de hallazgos.

#### **5. Tiempo estimado de ejecución de la auditoría**

Se estima un tiempo aproximado de 60 días laborables

#### **6. Equipo de trabajo**

Jeniffer Vélez	Auditora
Pedro Díaz	Supervisor

## INFORME FINAL

### 1. DESCONOCIMIENTO DEL RENDIMIENTO FINANCIERO EN PRODUCTOS OFERTADOS

El departamento de Contabilidad desconoce en qué porcentaje los productos financieros ofertados por la cooperativa aportan a la rentabilidad de la institución, el inadecuado uso de políticas internas institucionales relativas a Información y Comunicación sobre rendimiento alcanzado indican que *"se proporcionará toda la información que permita analizar sobre el alcance de las actividades y operaciones institucionales...a fin de conocer su efecto en la rentabilidad"*. El desconocimiento a la normativa interna es un inconveniente que limita el accionar frente a la toma de decisiones en aspectos relevantes y generadores de valor.

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

### RECOMENDACIÓN

**A la responsable de contabilidad:** Solicite la normativa correspondiente para informar sobre los particulares a su equipo de trabajo y coordine el cumplimiento de todos los parámetros establecidos

### 2. INEXISTENCIA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL TALENTO HUMANO

El talento humano de la institución no ha sido considerado en programas de capacitación, lo que implica una desactualización de conocimientos en cada una de sus áreas de desempeño. Considerando que se encuentra documentada la aplicación de programas constantes de capacitación para el talento humano que colabora en la institución el cual expresa que estos programas deben ser ejecutados *"con la finalidad de que el desempeño de los empleados sea desarrollado con la mayor eficiencia, según consta en la planificación estratégica institucional incumpliendo esta disposición.*

**Conclusión:** No se puede olvidar que el talento humano debe estar en constante actualización de conocimiento, ya que esto es un aporte para la institución y la garantía de que las actividades cuentan con un adecuado nivel de eficiencia.

## **RECOMENDACIÓN**

**A la encargada de Talento Humano:** Sugiera la asignación presupuestaria para este propósito y coordine la elaboración de programas de capacitación para todo el personal que colabora en la institución.

### **3. DESCONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN**

No se ha propiciado evaluaciones al personal para determinar su nivel de desempeño laboral. Los reglamentos instituciones manifiestan que en apego a lo manifestado en sus políticas internas el personal debe ser evaluado al menos una vez al año para conocer el nivel de desempeño y la eficiencia alcanzada en el área en la que se desenvuelve. El desconocimiento sobre la importancia de la evaluación en el personal ocasiona el desarrollo de procesos seguros en las diferentes áreas, propiciando inconvenientes en la información.

**Conclusión:** No se puede hablar de eficiencia cuando se ignora el grado de conocimiento de los colaboradores y sobre todo la implementación de programas de mejorar en las situaciones que lo ameriten

## **RECOMENDACIÓN**

**A los responsables del Talento Humano:** Coordine los procesos de evaluación al personal para conocer las áreas que requieren reforzar los conocimientos para un mejor desempeño.

#### **4. NO SE HA CONSIDERADO MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS EN EL ÁREA DE CAJAS**

Los empleados que se desempeñan como cajeros no se encuentran caucionados en respaldo a los recursos económicos que manejan en la institución. Por lo que La institución no posee sistemas adecuados para protección por lo que incumple con lo establecido en los reglamentos de seguridad y protección de recursos, el cual manifiesta que las instituciones dedicadas al manejo de recursos económicos provenientes de fuentes lícitas comprobadas están en la obligación de prever de sistemas de seguridad para salvaguardar los ahorros de los depositantes. El incumplimiento a la normativa puede llevar al cometimiento de fraudes que resten efectividad a los procesos.

**Conclusión:** La institución no puede correr el riesgo sobre un mal uso de los recursos económicos que han sido confiados por lo socios y clientes, por lo que las medidas de seguridad deben ser estrictas.

#### **RECOMENDACIÓN**

**A la responsable del área de Cajas:** Procure gestionar con las instancias superiores la aplicación de esta normativa para asegurar el adecuado uso de los recursos económicos confiados a la institución.

Los resultados de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina han sido expresados mediante una opinión de tipo profesional e independiente, por lo que lo que las conclusiones son derechos del equipo de auditoría.

**Edga. Feniffer Vélez**

Auditora

**Ing. Juan Carlos Vinueza**

Supervisor

Cumandá, 17 de febrero del 2016

## CONCLUSIONES

- Al ejecutar la presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, se evidenció el incumplimiento a disposiciones de orden interno en cuanto a procesos de capacitación al personal, durante este período no se ha realizado la correspondiente asignación de recursos para este fin.
- En los inconvenientes relacionados con el personal es el referente a la falta de procesos de evaluación, por tal razón se desconoce si las actividades ejecutadas por los empleados se desarrollan dentro de parámetros de eficiencia.
- El desarrollo de la auditoría ha servido de guía para identificar las debilidades existentes en los diferentes departamentos de la cooperativa, y adoptar medidas correctivas para disminuir los niveles de riesgo en sus actividades.
- El desconocimiento de normas, disposiciones y reglamentos tanto internos como externos se han convertido en un obstáculo para ejecutar operaciones y actividades seguras con valor agregado y de alto nivel de confianza para los socios.
- Se debe considerar la opinión de los socios y clientes, tratándose de alcanzar las expectativas que ellos tienen en obtener un servicio de calidad

## RECOMENDACIONES

- Si bien la prioridad de la institución financiera es alcanzar mayores porcentajes de rentabilidad, no se puede olvidar que el capital humano es uno de los activos más importantes, de ahí que se debe tener en cuenta el nivel de conocimiento que los empleados poseen, para ello es preciso la asignación de recursos económicos destinados a programas de capacitación del personal de la cooperativa.
- Tener conocimiento sobre el nivel de desempeño del personal es sinónimo de productividad, el personal encargado de la administración del talento humano debe considerar la necesidad de evaluar permanentemente a los empleados y reforzar las áreas de conocimientos que lo ameriten para tener un talento humano eficiente.
- La evaluación debe ser tomada como alternativa para la toma de decisiones ya que mediante su aplicación los procesos garantizan operaciones seguras, los niveles superiores de la cooperativa deben implementar esta práctica como una alternativa para mantener una administración eficaz.
- La institución debe socializar con el personal las disposiciones que rigen el curso de los procesos, para a través de su ejecución generar confianza y la seguridad de que los recursos confiados a la institución se encuentran protegidos.
- Alcanzar la satisfacción de los socios es un tema que la cooperativa debe tener claro, mediante los servicios de calidad que se oferten se logrará una mayor captación de clientes, socios y recursos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Arenas, J. (2005). *Auditoría integral, 6a ed.* México: Pearson.
- Bahamon, J. (2006). *Construcción de Indicadores de gestión bajo el enfoque de sistemas.* Universidad ICESI.
- Bittel, L. R. (17 de 10 de 2006). *Enciclopedia del MANAGEMENT.* Oceano Centrum.
- Blanco Luna, Y. (2010). *Normas y procedimientos de la auditoría integral.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de Auditoría.* Quito.CGE
- Cubero, T. (2009). *Manual Específico de Auditoría de Gestión.* Cuenca.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2000). *Auditoría Administrativa.* México: McGraw-Hill.
- Graig-Cooper, M. (2007). *Auditoría de gestión 4a ed.* Madrid: Folio
- Lorino, P. (2003). *El Control de Gestión Estratégico, 2a ed.* México: Marcombo.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión, 3a ed.* Quito.
- MIES. (2009). *Ley de la economía popular y solidaria.* Quito: Propia.
- Williams, L. (2005). *Auditoría administrativa, evaluación de los métodos y eficiencia administrativa, 3a ed.* México: Diana.

## **WEBGRAFÍA**

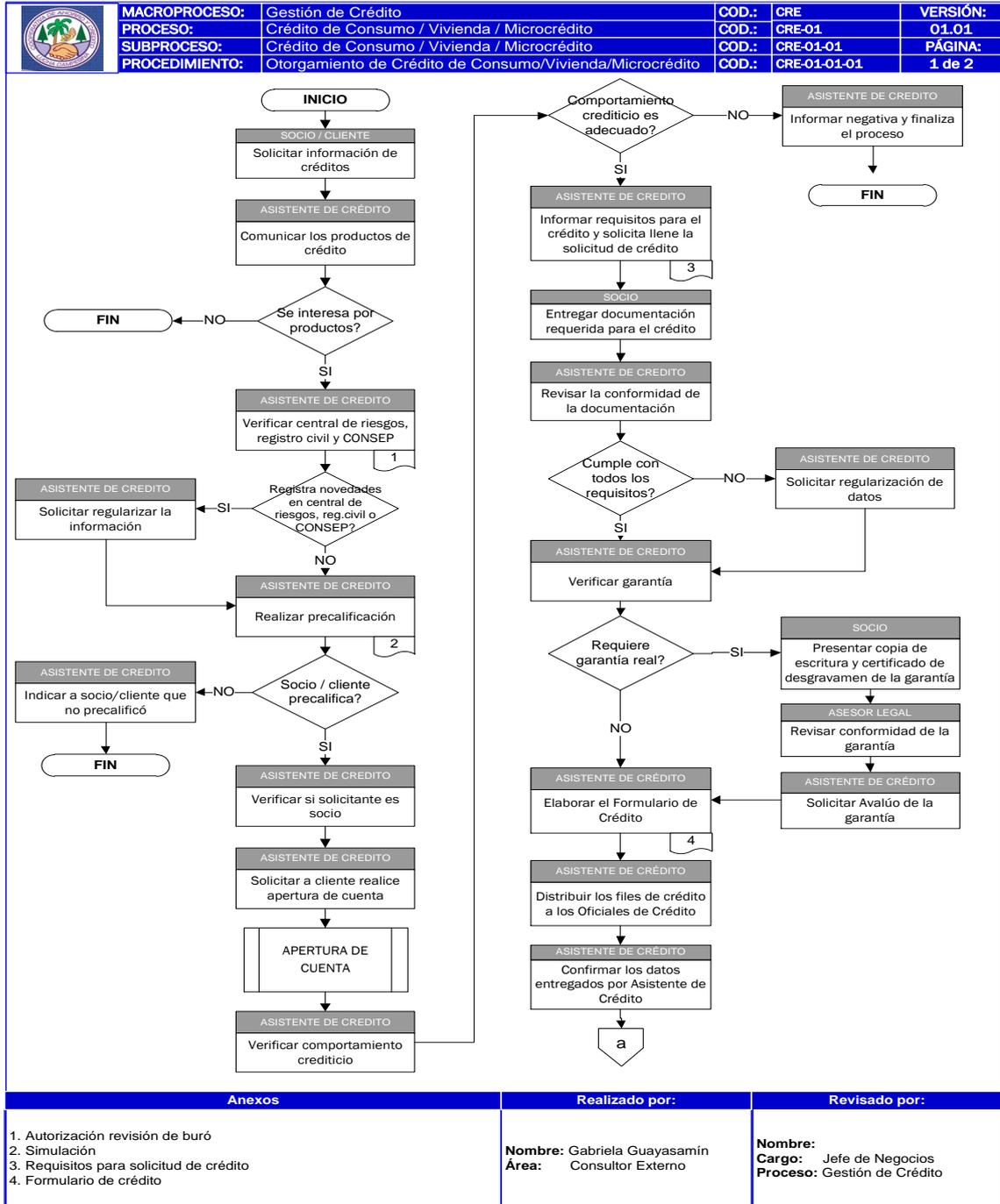
- Cuellar, G. (2014). *Auditoría de Gestión.* Recuperado de Componentes del control interno: [fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html](http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html)
- González, R. (2012). *Marco Teórico y Conceptual de la Auditoría de Gestión.* Recuperado de Alcance de la Auditoría de gestión: [www.auditoríadegestión.../alcance\\_de\\_la\\_auditoria](http://www.auditoríadegestión.../alcance_de_la_auditoria)
- Guilarte, Y. (2008). *Bases de auditoría de gestión.* Recuperado de Técnicas para la auditoría de gestión: [www.mnografias.com](http://www.mnografias.com)

# ANEXOS

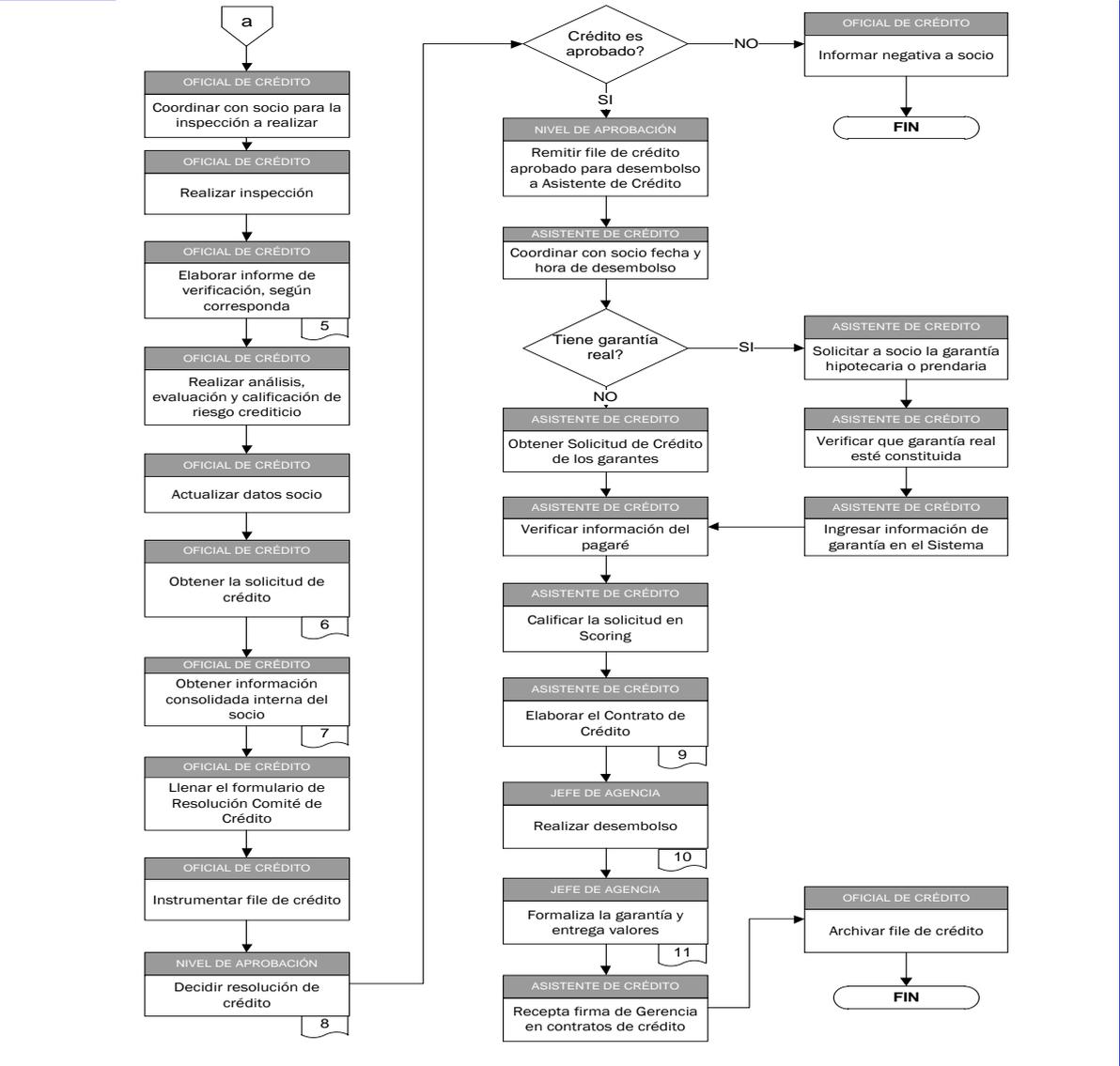
## CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

### 1. Otorgamiento de Créditos de Consumo / Vivienda / Microcrédito

#### 1.1. Diagrama de Flujo de Otorgamiento de Créditos de Consumo / Vivienda / Microcrédito



	<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Crédito	<b>COD.:</b>	CRE	<b>VERSIÓN:</b>	
	<b>PROCESO:</b>	Crédito de Consumo / Vivienda / Microcrédito	<b>COD.:</b>	CRE-01	<b>01.01</b>	
	<b>SUBPROCESO:</b>	Crédito de Consumo / Vivienda / Microcrédito	<b>COD.:</b>	CRE-01-01	<b>PÁGINA:</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Otorgamiento de Crédito de Consumo/Vivienda/Microcrédito	<b>COD.:</b>	CRE-01-01-01	<b>2 de 2</b>	



<b>Anexos</b>	<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
5. Informe de Inspección 6. Solicitud de crédito 7. Información consolidada del socio 8. Acta de Comité 9. Contrato de crédito 10. Formulario de licitud de fondos 11. Tabla de amortización	<b>Nombre:</b> Gabriela Guayasamín <b>Área:</b> Consultor Externo	<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Jefe de Negocios <b>Proceso:</b> Gestión de Crédito

**1.2. Procedimiento de Otorgamiento de Créditos de Consumo / Vivienda /  
Microcrédito**

Nº	Responsable	Actividad	Descripción
1	Socio/cliente	Solicitar información de créditos	Solicita información referente a los productos de crédito que ofrece la Cooperativa.
2	Asistente de Crédito	Comunicar los productos de crédito	Orienta al socio/cliente sobre el tipo de crédito de acuerdo a la necesidad y la fuente de ingresos. Comunica el tipo de garantías, depósito mínimo requerido, monto, plazo, tasa de interés, etc.
3	Asistente de Crédito	Verificar central de riesgos, registro civil y CONSEP	<u><b>Si el Socio/Cliente se muestra interesado,</b></u> verifica su estado en la central de riesgos, registro civil y CONSEP, para lo cual solicita firme el <u><b>Anexo1.- Autorización de Buró.</b></u> Ingresa a la central de riesgos ( <a href="http://www.credireport.ec">www.credireport.ec</a> ) y verifica calificación crediticia de solicitante y cónyuge si es el caso. Ingresa a página de registro civil y verifica identidad del socio/cliente solicitante. Ingresa a la base del CONSEP y verifica si consta o no en la base.
A1	Asistente de Crédito	Solicitar regularizar la información	<u><b>Si en la central de riesgos, registro civil o el CONSEP registra novedades ,</b></u> solicita a socio/cliente que regularice datos
4	Asistente de Crédito	Realizar precalificación	<u><b>Si en la central de riesgos, registro civil o el CONSEP no registra novedades,</b></u> realiza precalificación del socio/cliente, ingresando datos del solicitante en <u><b>Anexo 2.- Simulación,</b></u> con los resultados obtenidos establece capacidad de pago y monto de crédito al cual puede acceder.
B1	Asistente de	Indicar a	<u><b>Si socio/cliente no precalifica.-</b></u> indica a

N°	Responsable	Actividad	Descripción
	Crédito	socio/cliente que no precalificó	socio/cliente que no puede acceder a un crédito.
5	Asistente de Crédito	Verificar si solicitante es socio	<b><u>Si socio/cliente precalifica.-</u></b> Verifica si solicitante es socio de la cooperativa
C1	Asistente de Crédito	Solicitar a cliente realice apertura de cuenta	<b><u>Si no es socio.-</u></b> Solicita a cliente apertura la cuenta de ahorros y de certificados de aportación
C2	Asistente de servicio al cliente	APERTURA DE CUENTA	Realiza procedimiento de apertura de cuenta detallado en el Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Captaciones.
6	Asistente de Crédito	Verificar comportamiento crediticio	<b><u>Si es socio,</u></b> Ingresa al core, Módulo de Cartera y verifica comportamiento de pago en créditos anteriores.
D1	Asistente de Crédito	Informar negativa y finaliza el proceso	<b><u>Si el comportamiento crediticio no es el adecuado ,</u></b> informa al socio que no se puede atender su solicitud y finaliza el proceso
7	Asistente de Crédito	Informar requisitos para el crédito y solicita llene la solicitud de crédito	<b><u>Si el comportamiento crediticio es el adecuado,</u></b> Comunica los requisitos para el crédito, para lo cual entrega el informativo de crédito <b><u>Anexo3- Requisitos para Solicitud de Crédito (Solicitante y Garante)</u></b> Entrega <b><u>Anexo 3. Solicitud de Crédito</u></b> y explica que los campos deben llenarse con letra imprenta y legible, a su vez el oficial debe llenar el tipo de crédito.
8	Socio	Entregar documentación requerida para el crédito	Entrega toda la documentación solicitada por el Oficial de Crédito de acuerdo a <b><u>Anexo3- Requisitos para Solicitud de Crédito</u></b> , de acuerdo a lo establecido en la ficha de productos de Crédito
9	Asistente de Crédito	Revisar la conformidad de la	Recepta la documentación solicitada. Revisa que todos los campos de la solicitud de

N°	Responsable	Actividad	Descripción
		documentación	<p>crédito sean correctos, y sean legibles, de ser el caso el croquis lo realiza nuevamente.</p> <p>Revisa la legitimidad de los datos presentados por el solicitante, garante y conyugue, de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Verifica número y dirección en la página de la CNT en <a href="http://www.cnt.gob.ec">http://www.cnt.gob.ec</a> se dirige a guía telefónica y llena los campos respectivos, coloca buscar y verifica los datos.</li> <li>b. Ingresa a verificar juicios de las personas <a href="http://www.funcionjudicial-pichincha.gov.ec/pichincha/index.php">http://www.funcionjudicial-pichincha.gov.ec/pichincha/index.php</a> ingresa en consulta de procesos e identifica juicios graves.</li> <li>c. Verifica datos de la cédula en <a href="http://www.corporacionregistrocivil.gob.ec/Servicios/Servicios.htm">http://www.corporacionregistrocivil.gob.ec/Servicios/Servicios.htm</a></li> <li>d. Ingresa en <a href="http://www.sri.gob.ec">http://www.sri.gob.ec</a> se dirige a “servicios más utilizados” / consultas de RUC, ingresa Ruc y verifica la empresa o negocio</li> <li>e. Verifica carta predial en <a href="http://www.quito.gob.ec">http://www.quito.gob.ec</a> o la pagina de la que corresponda, se dirige a trámites y servicios y pago de obligaciones municipales por internet</li> </ol> <p>b. Verifica garantías de acuerdo a producto crediticio (si el crédito requiere garantía personal verifica que máximo puede otorgar hasta 2 garantías).</p> <p>c. Verifica comportamiento de créditos</p>

N°	Responsable	Actividad	Descripción
			<p>anteriores tanto del solicitante como del garante, si corresponde, en el Módulo de Cartera del Core</p> <p>d. Adjunta la central de riesgos obtenida en la Actividad 3, tanto de solicitante, garantes y cónyuges de ser necesario.</p> <p>e. Adjunta el respaldo de la verificación realizada en la base del CONSEP, de la Actividad 3.</p> <p>f. Si es asalariado verifica en la pág. Del IESS <a href="http://www.iesg.gob.ec">www.iesg.gob.ec</a> que labore en la empresa indicada e imprime el certificado arrojado en la consulta.</p> <p>g. Verifica que se haya depositado el valor requerido en ahorros y certificados de aportación, de acuerdo a la ficha de productos.</p> <p>h. Registra fecha de recepción, oficina, receptado por y datos del socio en los campos correspondientes.</p>
E1	Asistente de Crédito	Solicitar regularización de datos	<b><u>Si no cumple con todos los requisitos,</u></b> comunica a Socio que regularice la documentación
10	Asistente de Crédito	Verificar garantía	<b><u>Si cumple con todos los requisitos</u></b> Dependiendo del producto crediticio, se verifica que haya presentado la garantía correspondiente.
F1	Socio	Presentar copia de escritura y certificado de desgravamen de la garantía	<b><u>Si el monto solicitado requiere garantía hipotecaria o prendaria.-</u></b> presenta una copia de la escritura de la garantía y el certificado de gravámenes o los documentos correspondiente para verificar si aplica o no. En el caso de hipoteca o prenda le indican al

N°	Responsable	Actividad	Descripción
			socio que deberá constituirla una vez que el nivel de autorización respectivo haya aprobado el crédito.
F2	Asesor Legal	Revisar conformidad de la garantía	Revisa la garantía y confirma la efectividad o no de la garantía presentada.
F3	Asistente de Crédito	Solicitar Avalúo de la garantía	Realiza el contacto con el Perito encargado de realizar el avalúo. Solicita avalúo de garantía para lo cual entrega la documentación necesaria y verifica que el socio haya cancelado el valor correspondiente.
11	Asistente de Crédito	Elaborar el Formulario de Crédito	<b><u>Si el monto solicitado no requiere garantía hipotecaria o prendaria.-</u></b> Elabora el <b>Anexo 4.- Formulario de Crédito,</b> donde detalla los datos del socio, monto solicitado, destino del crédito y fecha de recepción de toda la documentación.
12	Asistente de Crédito	Distribuir los files de crédito a los Oficiales de Crédito	Distribuye los files de crédito calificados a los Oficiales de Crédito, en función de la zona asignada y/o volumen de solicitudes receptadas.
13	Oficial de Crédito	Confirmar los datos entregados por Asistente de Crédito	Confirma los datos proporcionados por el Asistente de Crédito
14	Oficial de Crédito	Coordinar con socio para la inspección a realizar	Se comunica con el socio para coordinar la hora y el lugar de la inspección.
15	Oficial de Crédito	Realizar inspección	Realiza la verificación en el domicilio y/o negocio tanto del deudor como del garante, si corresponde.
16	Oficial de Crédito	Elaborar informe de verificación, según corresponda	Elabora <b><u>Anexo 5-. Informe de inspección (solicitante) (garante)</u></b> , si corresponde, adjuntando las fotografías tomadas tanto al lugar visitado como a los enseres que dispone y

N°	Responsable	Actividad	Descripción
			<p>croquis.</p> <p>Recepta firmas de socio y garante confirmando que la verificación fue efectuada.</p>
17	Oficial de Crédito	Realizar análisis, evaluación y calificación de riesgo crediticio	<p>Analiza la información de forma manual, obtenida en la verificación y levantamiento de información en función de las 5 C's de Crédito.</p> <p>Realiza análisis de capacidad de pago.</p> <p>Evalúa el crédito y registra comentario respectivo aceptando o no el monto a otorgarse, así como el plazo de concesión.</p> <p>De acuerdo al producto crediticio verifica que se haya presentado la garantía correspondiente.</p> <p>De no cumplir con los requisitos para el monto solicitado, recomienda un monto en base a la evaluación.</p> <p>Obtiene el Informe del socio <b><u>Anexo 5-. Informe de inspección (solicitante) (garante)</u></b></p> <p>Registra el sello del Oficial y firmas en la documentación correspondiente.</p>
18	Oficial de Crédito	Actualizar datos socio	<p>Verifica que la información ingresada en el sistema esté conforme a los datos levantados en la verificación, caso contrario actualiza la información en el sistema.</p>
19	Oficial de Crédito	Obtener la solicitud de crédito	<p>Ingresa en el Core, la información obtenida en el <b><u>Anexo 5-. Informe de inspección (solicitante) (garante)</u></b>, así como el monto, plazo, tipo de crédito, garantía, frecuencia de pago, tipo de tabla de amortización: fija o variable, sector económico del crédito, subsector, destino del crédito.</p> <p>Adicionalmente ingresa los datos crediticios del deudor y garante, si corresponde:</p>

N°	Responsable	Actividad	Descripción
			<p>Actividad económica a la que se dedica</p> <p>El tiempo que se ha dedicado a la actividad económica indicada</p> <p>Patrimonio</p> <p>Activos y Pasivos</p> <p>Ingresos y Gastos</p> <p>Imprime <u>Anexo 6.- Solicitud de crédito</u></p>
20	Oficial de Crédito	Obtener información consolidada interna del socio	<p>Obtiene el <b><u>Anexo 7.- Información consolidada del socio</u></b> donde se visualiza los saldos que mantiene en cuentas de ahorros y certificados de aportación para verificar que el depósito mínimo requerido esté efectuado, inversiones, préstamos y garantías.</p>
21	Oficial de Crédito	Llenar el formulario de Resolución Comité de Crédito	<p>Llena el <b><u>Anexo 8.- Formulario Resolución Comité de Crédito (Excel)</u></b>, en la parte de información del socio y el comentario donde registra su recomendación el cual es entregado al nivel de autorización correspondiente.</p>
22	Oficial de Crédito	Instrumentar file de crédito	<p>Instrumenta el file de crédito para el Comité de Crédito, en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de crédito</li> <li>• Consolidado del socio</li> <li>• Resolución Comité de Crédito</li> <li>• Informe de inspección del deudor y garante, adjuntando las fotos</li> <li>• Avalúo, en caso de hipoteca</li> <li>• Certificado de gravámenes, en caso de hipoteca</li> <li>• Copia de escritura, en caso de hipoteca</li> <li>• Datos de recepción del crédito</li> <li>• Autorización del buró, con la consulta</li> </ul>

N°	Responsable	Actividad	Descripción
			<p>realizada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de cédula y papeleta de votación</li> <li>• Verificación de registro civil y función judicial</li> <li>• Verificación del IESS (cuando es en relación de dependencia)</li> <li>• Planilla de un servicio básico</li> <li>• Justificativo de ingresos</li> <li>• Predial</li> <li>• Documentos del garante en el mismo orden</li> </ul>

N°	Responsable	Actividad	Descripción
23	Nivel de Aprobación	Decidir resolución de crédito	<p>En base al análisis, evaluación y calificación de riesgo crediticio, el nivel correspondiente de aprobación: Oficial de Crédito, Comité de Crédito de Agencia, Comité de Crédito Oficina Matriz, Comité de Crédito Ampliado y Consejo de Administración, aprueba o niega el crédito.</p> <p>La resolución determinada es comunicada al Oficial de Crédito para que proceda según corresponda.</p> <p>Elabora <u>Anexo 9.- Acta del Comité</u> en el que firman todos los miembros.</p> <p>Para el caso de créditos vinculados o empleados de la entidad, todos están expuestos a la revisión, pre-aprobación del comité de crédito y aprobación por el Consejo de Administración.</p> <p>En caso de alguna duda en la revisión, el Comité se comunica con el Jefe de Agencia para que remita por medio electrónico la documentación respectiva.</p> <p>Si necesitan alguna explicación de la documentación revisada se comunican con el Jefe de Agencia u Oficial de Crédito.</p> <p>En caso que se suspenda o niegue el crédito por inconsistencias en la documentación presentada, se notifica al mail del Jefe de Agencia u Oficial de Crédito.</p>
G1	Oficial de Crédito	Informar negativa a socio	<u>Si se niega el crédito,</u> Informar negativa a Socio y finaliza el Proceso
24	Nivel de	Remitir file de	<u>Si se aprueba el crédito.-</u> Remite el file de

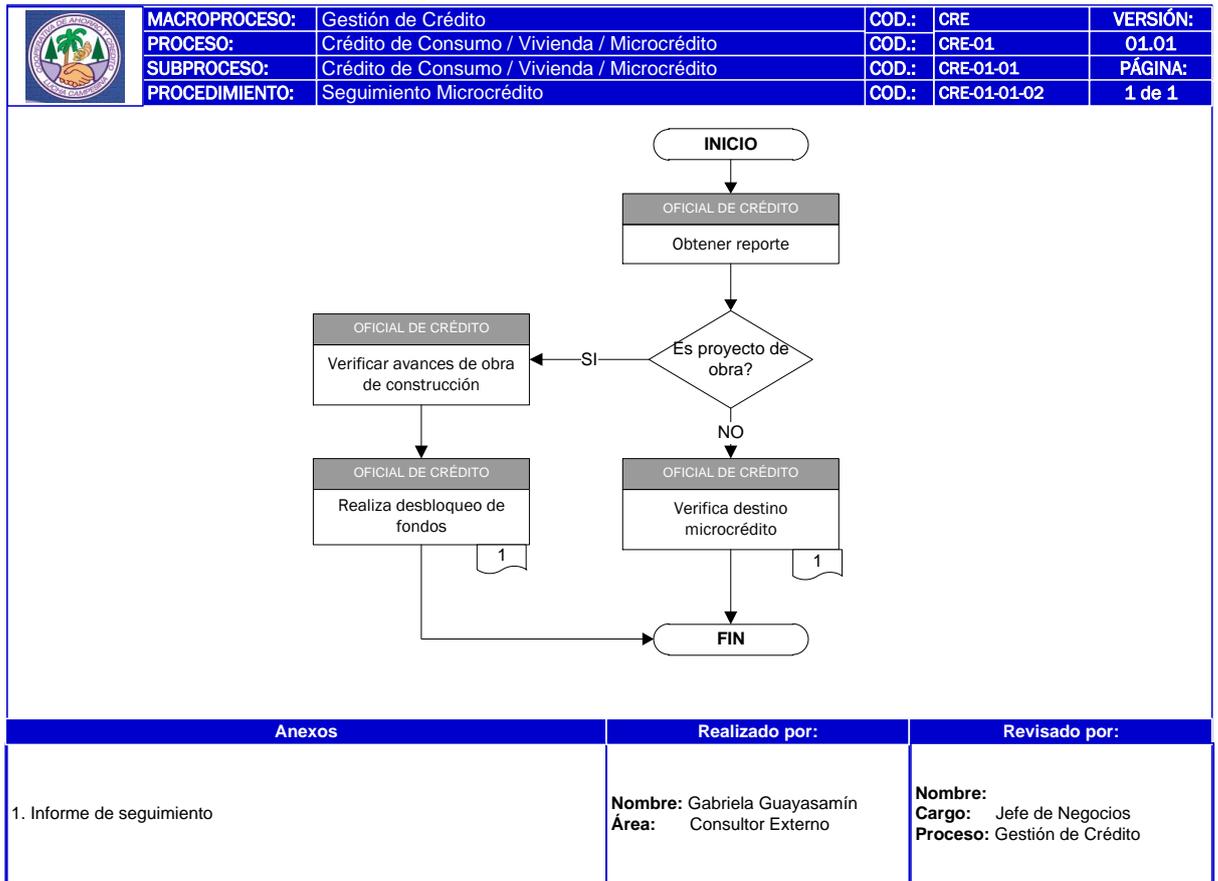
Nº	Responsable	Actividad	Descripción
	Aprobación	crédito aprobado para desembolso a Asistente de Crédito	crédito a Asistente de Crédito para que coordine con socio la fecha para el desembolso.
25	Asistente de Crédito	Coordinar con socio fecha y hora de desembolso	Coordina con el socio la fecha y hora del desembolso
H1	Asistente de Crédito	Solicitar a socio la garantía hipotecaria o prendaria	<b><u>Si tiene garantía real.-</u></b> solicita al socio constituya la hipoteca o prenda a favor de la Cooperativa, con el Asesor Legal de la Institución.
H2	Asistente de Crédito	Verificar que garantía real esté constituida	Verifica que la garantía este constituida a favor de la cooperativa
H3	Asistente de Crédito	Ingresar información de garantía en el Sistema	Ingresar la información de la garantía en el módulo de crédito del Core institucional realizando los siguientes pasos: módulo de crédito – garantías – garantía hipotecaria – ingresar garantía hipotecaria – digita toda la información de la hipoteca. Crédito – garantías – avalúos – ingresa datos del avalúo: el valor de realización, fecha del avalúo. Regresa a Solicitud – garantías: digita número de garantía y le ata a la solicitud y graba.
26	Asistente de Crédito	Obtener Solicitud de Crédito de los garantes	<b><u>Si no tiene garantía real.-</u></b> Obtiene el <b><u>Anexo 6.- Solicitud de crédito de los garantes</u></b>
27	Asistente de Crédito	Verificar información del pagaré	Ingresar en módulo de cartera del Core, proceso de solicitud, generación de documentos, pagaré, donde visualiza el pagaré de la operación y verifica que la TEA no sea mayor al establecido por el BCE para cada tipo de crédito. Verifica que consten los datos del deudor,

N°	Responsable	Actividad	Descripción
			garantes y cónyuges, si corresponde, monto, plazo, número de cédula y dirección del socio.
28	Asistente de Crédito	Calificar la solicitud en Scoring	<p>Procesa la información ingresada en el sistema de acuerdo a las siguientes etapas:</p> <p>De la etapa “ingresada” pasa a “pendiente”</p> <p>De la etapa “pendiente” pasa a “verificada”: en esta etapa realiza la calificación de la solicitud en Scoring de Solicitud, ingresando manualmente una calificación de 8 en los campos pre establecidos y guarda la información.</p>
29	Asistente de Crédito	Elaborar el Contrato de Crédito	Elabora manualmente el <b>Anexo10.- Contrato de Crédito</b> y lo guarda en la red institucional en la carpeta del Jefe de Captaciones / Jefe de Agencia.
30	Jefe de Agencia	Realizar desembolso	<p>Realiza el desembolso siguiente los siguientes pasos:</p> <p>Visualiza la solicitud para procesar la siguiente etapa en “Procesar etapa de usuario”, dando click en “continuar” y “finalizado”. Graba la información.</p> <p>Verifica previamente que se encuentre depositado el 2% en certificados de aportación.</p> <p>En la etapa de “aprobado” visualiza la solicitud, genera el préstamo e imprime los documentos habilitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Anexo 11. Tabla de amortización</b></li> <li>• <b>Anexo 12. Autorización para verificación y entrega de información crediticia</b></li> <li>• <b>Anexo 13. Pagaré</b></li> <li>• <b>Anexo 14. Liquidación de préstamos</b></li> </ul> <p>Abre contrato de crédito ubicado en la red:</p>

N°	Responsable	Actividad	Descripción
			<p>completa la información faltante: número de pagaré, verifica que la TEA sea igual que en el pagaré impreso y la fecha que sea igual a la que consta en el desembolso.</p> <p>En caso de renovación, cancela el crédito anterior debitando de la cuenta del socio.</p> <p>En caso que el monto del desembolso sea igual o mayor a US \$5.000,00 recepta la firma en el Formulario de licitud de fondos</p>
31	Jefe de Agencia	Formalizar la garantía y entrega valores	<p>Solicita registro de firmas de todos los involucrados en los campos correspondientes de los documentos obtenidos en el desembolso.</p> <p>Entrega a socio <b><u>Anexo 11.- Tabla de Amortización</u></b></p> <p>Obtiene una copia del pagaré y lo adjunta al file de crédito.</p> <p>Archiva el Pagaré original y la hipoteca</p> <p>El Contrato de crédito es devuelto al Asistente de Crédito junto con el file.</p>
32	Asistente de Crédito	Receptar firma de Gerencia en contratos de crédito	<p>Recibe los files de crédito durante la semana de trabajo y separa los contratos de crédito, los mismos que son entregados a Gerencia los lunes de cada semana para su firma.</p>
33	Oficial de Crédito	Archivar file de crédito	<p>Archiva file de crédito en archivo general según el orden establecido.</p>

## 2. Seguimiento Microcrédito

### 2.1. Diagrama de Flujo Seguimiento Microcrédito

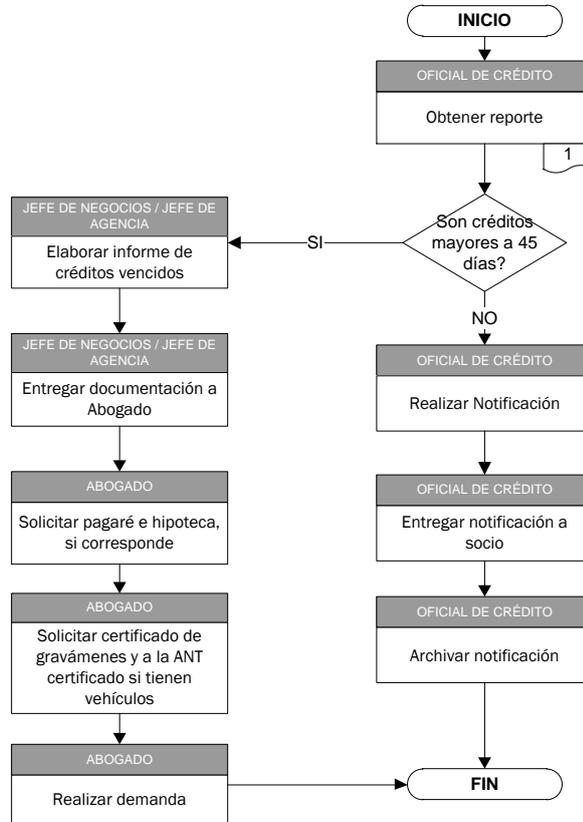


## 2.2. Procedimiento Seguimiento de Microcrédito

N°	Responsable	Actividad	Descripción
1	Oficial de Crédito	Obtener reporte	Revisa reporte de cartera para determinar los microcréditos que han cumplido 2 meses desde su desembolso para realizar seguimiento
A1	Oficial de Crédito	Verificar avances de obra de construcción	<b><u>Es proyecto de obra:</u></b> <i>Visita la obra del constructor para verificar los avances que tiene</i>
A2	Oficial de Crédito	Realiza desbloqueo de fondos	Realiza el <b><u>Anexo 12.- Informe de seguimiento</u></b> para efectuar el desbloqueo de fondos para retiro del constructor
2	Oficial de Crédito	Verifica destino microcrédito	<b><u>No es proyecto de obra.-</u></b> El Oficial de Crédito hace un seguimiento permanente al deudor, en campo, a la unidad económica familiar, considerando variables como la evolución del negocio, destino del crédito, evolución de sus ventas y elabora el <b><u>Anexo 15.- Informe de seguimiento</u></b> . El asesoramiento del Oficial es fundamental para mantener una adecuada relación crediticia enfocada en la recuperación del crédito y progreso del microempresario. Estar cerca del deudor bueno o del potencial mal deudor es una estrategia que se debe aplicar para mantener una buena calidad de la cartera.  El Oficial de Crédito debe estar permanentemente actualizado sobre la necesidad de financiamiento, lo que permitirá otorgar un crédito ágil y oportuno en la presentación de nuevas necesidades de crédito.



<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Crédito	<b>COD.:</b>	CRE	<b>VERSIÓN:</b>	
<b>PROCESO:</b>	Crédito de Consumo / Vivienda / Microcrédito	<b>COD.:</b>	CRE-01		01.01
<b>SUBPROCESO:</b>	Crédito de Consumo / Vivienda / Microcrédito	<b>COD.:</b>	CRE-01-01		PÁGINA:
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Recuperación de Cartera	<b>COD.:</b>	CRE-01-01-03		1 de 1



Anexos	Realizado por:	Revisado por:
1. Reporte de cartera vencida	<b>Nombre:</b> Gabriela Guayasamín <b>Área:</b> Consultor Externo	<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Jefe de Negocios <b>Proceso:</b> Gestión de Crédito

### 3.1. Procedimiento de Recuperación de Cartera

N°	Responsable	Actividad	Descripción
1	Oficial de Crédito	Obtener reporte	Ingresar al sistema – módulo de cartera – reportes – cartera vencida por número de días – escoger la oficina – usuarios - desde 1 a 9999 y obtener el <b><i>Anexo 16.- Reporte de cartera vencida</i></b>
A1	Jefe de Negocios / Jefe de Agencia	Elaborar informe de créditos vencidos	<b><u>Si son créditos vencidos desde 45 días:</u></b> Elaborar un informe con los socios que se encuentran vencidos de 45 días en adelante y las gestiones que se ha realizado hasta el momento para la recuperación, incluye los datos actualizados del socio.
A2	Jefe de Negocios / Jefe de Agencia	Entregar documentación a Abogado	Entrega al abogado el informe de créditos vencidos y el file de crédito del socio para la demanda respectiva.
A3	Abogado	Solicitar pagaré e hipoteca, si corresponde	Solicita al Jefe de Agencia el pagaré e hipoteca si tiene garantía real, mediante oficio. Jefe de Agencia entrega documentación solicitada y obtiene una copia para su respaldo, solicitando la firma de recepción en su oficina de entrega.
A4	Abogado	Solicitar certificado de gravámenes y a la ANT certificado si tienen vehículos	Solicita al registro de la propiedad certificados de gravámenes y a la Agencia Nacional de Tránsito certificado si tiene vehículos para determinar los bienes que posee el socio moroso.
A5	Abogado	Realizar demanda	Con los documentos obtenidos realiza la demanda, informando hasta el 5 de cada mes al Jefe de Negocios y Jefe de Agencia, los avances obtenidos.
2	Oficial de Crédito	Realizar Notificación	<b><u>Si no son créditos vencidos desde 45 días.-</u></b> realiza las notificaciones ingresando al módulo de préstamos – cobranzas – notificaciones – notificaciones de préstamos – oficina – tipo de

N°	Responsable	Actividad	Descripción
			<p>notificación – inspector – rango por cliente – digita número de socio – traer notificación – imprimir.</p> <p>Firma notificación</p>
3	Oficial de Crédito	Entregar notificación a socio	<p>Ubica la dirección del socio, sea domiciliaria o del trabajo, y entrega la notificación al socio, receptando la firma del socio en el documento, o el nombre, número de cédula, parentesco con el socio y firma de la persona que le recibió la notificación.</p>
4	Oficial de Crédito	Archivar notificación	<p>Archiva la notificación en el file del crédito del socio</p>