



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

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

**TEMA:**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO "SAN ALFONSO" LTDA., CANTÓN AMBATO,  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2015.

**AUTORA:**

NANCY FABIOLA MALIZA LLAMBO

AMBATO - ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Nancy Fabiola Maliza Llambo quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....

Eco. Verónica Adriana Carrasco Salazar

**DIRECTORA**

.....

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

**MIEMBRO**

## **CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD**

Yo, Nancy Fabiola Maliza Llambo, 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, 06 de enero de 2017

.....  
Nancy Fabiola Maliza Llambo  
C.C. 10464699-8

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación dedico a mis padres Alfonso Maliza y María Llambo quienes fueron los pilares fundamentales y me impulsaron para que siga adelante con mi carrera profesional, y me enseñaron que nada es imposible.

A mis hermanos que siempre me han ayudado moralmente y me animaron para seguir con mis estudios.

“Siempre parece imposible hasta que se lo hace”

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios que me ha regalado salud, fortaleza y perseverancia, por estar conmigo en todo momento de mi vida, por ser mi luz y mi guía para seguir adelante en esta etapa de mi profesión.

Expreso mi gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por los docentes quienes impartieron sus conocimientos y me formaron como profesional competitivo.

A mis tutores Eco. Verónica Carrasco, Ing. Víctor Cevallos que con paciencia y entusiasmo me ayudo a culminar un peldaño más de mi vida.

A mis Maestros por compartieron sus conocimientos y me guiaron hasta llegar a la meta propuesta.

Gracias también a la Lic. Carmen Lligalo Gerente de la COAC “San Alfonso” Ltda., que me dio la oportunidad y todas las facilidades para la ejecución de este trabajo.

A todas las personas que de una u otra forma hicieron posible la culminación de éste trabajo.

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del Tribunal .....	ii
Certificado de Autenticidad .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas .....	viii
Índice de Ilustraciones .....	viii
Índice de Gráficos.....	viii
Índice de Anexos .....	ix
Resumen Ejecutivo .....	x
Summary.....	xi
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema .....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	4
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	5
2.2.1 Auditoría .....	5
2.2.2 Clasificación de auditoría .....	5
2.2.3 Técnicas de auditoría .....	7
2.2.4 Auditoría de Gestión.....	9
2.2.5 Objetivos de Auditoría de Gestión.....	9
2.2.6 Alcance de la Auditoría de Gestión .....	10
2.2.7 Importancia de la Auditoría de Gestión.....	10

2.2.8	Fases de la Auditoría de Gestión .....	11
2.2.9	Control Interno.....	13
2.2.10	Componentes de Control Interno.....	16
2.2.11	Métodos de evaluación del control interno.....	17
2.2.12	Papeles de trabajo .....	18
2.2.13	Hallazgos .....	18
2.2.14	Indicadores de gestión .....	20
2.2.15	Tipos de indicadores de gestión.....	23
2.2.16	Informe de Auditoría .....	24
2.3	IDEA A DEFENDER .....	25
2.3.1	Idea a defender general .....	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		26
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	27
3.5	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	29
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		42
4.1	TÍTULO .....	42
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	42
4.2.1	Archivo Permanente .....	43
4.2.2	Archivo corriente .....	52
CONCLUSIONES .....		122
RECOMENDACIONES.....		123
BIBLIOGRAFÍA .....		124
ANEXOS .....		126

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Misión y visión empresarial .....	32
Tabla 2: Se han aplicado indicadores de eficiencia y eficacia.....	33
Tabla 3: Se han fijado los objetivos.....	34
Tabla 4: Desempeño de los recursos.....	35
Tabla 5: Procesos internos .....	36
Tabla 6: Conocimiento de los procesos .....	37
Tabla 7: Calificación a la Gestión de la Cooperativa .....	38
Tabla 8: Aplicación de auditorías anteriores .....	39
Tabla 9: Herramienta de gestión .....	40
Tabla 10: Aplicación de recomendaciones .....	41

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Técnicas de auditoría .....	7
Ilustración 2: Fases de auditoría .....	11
Ilustración 3: Componentes del control interno.....	16
Ilustración 4: Atributos del hallazgo.....	19
Ilustración 5: Características de los indicadores.....	22

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Misión y visión empresarial .....	32
Gráfico 3: Socializado la misión y visión.....	33
Gráfico 4: Ha cumplido la planificación estratégica .....	34
Gráfico 5: Desempeño de los recursos .....	35
Gráfico 6: Procesos internos .....	36
Gráfico 7: Conocimiento de los procesos .....	37
Gráfico 8: Calificación de la gestión de la Cooperativa .....	38
Gráfico 9: Aplicación de auditorías anteriores .....	39
Gráfico 10: Herramienta de Gestión.....	40
Gráfico 11: Aplicación de recomendaciones .....	41



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: RUC de la Entidad .....	126
Anexo 2: Documento de Registro Habilitante .....	129

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es una institución financiera que ha venido presentando problemas que han orillado a plantear la realización de una auditoria de gestión como objetivo general del presente trabajo de titulación. Para el desarrollo de la propuesta fue indispensable la consulta de varias fuentes bibliográficas para crear el marco teórico y metodológico que permitan la creación de la propuesta, se empleó el tipo de investigación descriptiva con los métodos inductivos deductivos y las técnicas e instrumentos que permitieron acceder a la información. En el marco propositivo se aplicaron cada una de las fases de auditoría, en la primera se determinó los siguientes componentes a ser auditados; Talento humano, créditos y recuperación de cartera vencida, donde se aplicaron cuestionarios de control interno en base a la normativa interna que la regulaba, se diseñaron procedimientos y se estableció que se incumplen con los procesos establecidos, no se evalúan las metas y adicionalmente que no se mide el rendimiento en termino de eficiencia y eficacia. En conclusión, deben tomar las medidas correctivas a tiempo con la finalidad de superar los percances y en próximos exámenes presentar un rendimiento ideal para el desarrollo de las funciones y el crecimiento institucional de la Cooperativa.

Palabras Claves: AUDITORÍA. AUDITORÍA DE GESTIÓN. EFICIENCIA Y EFICACIA.

.....

Eco. Verónica Adriana Carrasco Salazar

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **SUMMARY**

The Management Auditing to the Credit and Loans San Alfonso, Conty Ambato, province of Tungurahua, was made with the aim to improve the levels of efficiency and efficacy of the organization, which will help to accomplish the organizational, politic and established statuses for which the internal control questionnaire was made by means of the application the method COSO I, and management indicators that allowed the analysis of each shortfall to proceed knowing the following findings. The same as follow: the absence of a manual of functions to present the requirements for the new staff recruitment, for the entrance of the requirements in order to be petitioner or guarantor by means of the process of credit grants, and be able to correct this mistake and establish service quality guidelines. It is recommended to the staff in charge that keeps a full record to demand the compliance of the requirements since these are indispensable to access the credit, for which is necessary to make periodical evaluations with the objective to verify the process, requirements that must present to considerate a debtor or guarantor since on this the accomplishment of the regulation has been affected and this point turns into one of the main consequences for the high arrear percentage that the credit or loans institution keeps with its clients, which affects the stability of the enterprise.

**KEY WORDS:** AUDITNG MANAGEMENT. COSO I. MANAGEMENT INDICATORS.

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es una institución financiera en el Primer Capítulo se identifica los objetivos y la justificación del problema por qué se realizó el presente trabajo de titulación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico se realizaron consultas bibliográficas en diversas fuentes con la finalidad de obtener un conocimiento claro de la entidad y poder desarrollar satisfactoriamente la propuesta.

En el capítulo III, se identificó el tipo de investigación a ser aplicada los métodos y técnicas de apoyo que permitieron recolectar la mayor cantidad de información para el desarrollo de cada una de las fases de auditoría.

En el capítulo IV marco propositivo se aplicaron cada una de las fases de auditoría, en la primera se determinó los componentes a ser auditados, para posteriormente establecer sus niveles de confianza y de riesgo, en base a los cuales se diseñó los procedimientos a ser ejecutados, finalmente se elaboraron los hallazgos y el informe de auditoría.

Finalmente se presentaron las conclusiones y recomendaciones que respaldan el presente trabajo de titulación.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es una institución financiera que se encuentra clasificada en el segmento 4 según la normativa de Ley de la Economía Popular y Solidaria, está en un proceso de crecimiento y expansión. La cooperativa mantiene dos líneas de crédito, microcrédito y consumo, al 31 de diciembre del 2015 se ha colocado \$3737,015.20, con un índice de morosidad del 19%, provocado por la no aplicación del manual de créditos, y el ineficiente proceso de recuperación de cartera.

Otro de los problemas detectados tenemos; el incumplimiento de las metas de colocación de créditos y recuperación de cartera vencida, el Talento Humano no cumple con los horarios de trabajo y las funciones a ellos encomendadas y la administración no aplicados la normativa.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cuál es la incidencia de una auditoria de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2015, ¿en el mejoramiento de los niveles de eficiencia y eficacia de la organización?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Campo de acción:** Auditoria de Gestión

**Campo espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua

**Campo Temporal:** Período 2015.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Al realizar la auditoría de gestión a la cooperativa vamos a identificar los incumplimientos de los procesos y las causas para la alta morosidad, las deficiencias en la administración del talento humano, que permitirá recomendar sobre los particulares mejorando la gestión de la misma.

Para mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en todas las áreas y el personal de la entidad para poder cuantificar la información a través de herramientas tecnológicas, que son de vital importancia para la organización ya que le permitirá realizar estrategias de gestión.

Para la realización del marco teórico se cuenta con material bibliográfico actualizado y páginas web especializadas, en las cuales se podrán realizar consultas de términos indispensables para la realización del tema de trabajo de titulación.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2015, para la determinación de los niveles de eficiencias y eficacia de la organización.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar la sustentación teórica y científicamente de la propuesta.
- Diseñar el marco metodológico para definir métodos y técnicas de investigación.
- Aplicar los procedimientos de la auditoría de gestión para establecer hallazgos según las evidencias y emitir un informe de auditoría.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Para la realización del presente trabajo de titulación se cuenta con documentos elaborados de temas similares como antecedente investigativo de la propuesta, a continuación presente varios de ellos.

Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, agencia Matriz, período Julio a diciembre de 2010. (Minta, 2013).

La presente tesis permitirá mejorar y disminuir el riesgo de morosidad de cartera. La auditoría de gestión en el departamento de créditos de la COAC Fernando Daquilema contiene el Plan de Auditoría, Planificación Preliminar, planificación específica, evaluación del Control Interno, papeles de trabajo, hallazgos, comunicación de resultados a través del informe de auditoría.

Auditoría de Gestión a la cooperativa de ahorros y crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba; período 2008 – 2009. (Cabrera & Villena, 2010).

El presente trabajo de titulación se realizó en base a la metodología fue descriptiva, analítica y deductiva, se aplicó la Entrevista, guías de observación, fichas bibliográficas y cuestionarios de control interno. La Auditoría de Gestión de la entidad es importante ya que ayudó a evaluar su gestión y que los controles implementados sean los adecuados para el buen manejo y salvaguarda de los recursos.

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1 Auditoría

.Según (Madariaga, 2004)

La auditoría en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

### 2.2.2 Clasificación de auditoría

Según (De La Peña, 2009), la clasificación de auditoría es la siguiente:

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

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



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

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

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

- **Auditoría completa o convencional.-** Tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.
- **Auditoría parcial o limitada.-** Su objeto es la revisión parcial de otros documentos contables con el objeto de emitir informes sobre los mismos.

### **Según su obligatoriedad:**

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

### **Según la técnica utilizada:**

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

### 2.2.3 Técnicas de auditoría

En el Manual de auditoría de gestión de la Contraloría General del Estado (2002) se establece;

En la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Se considera importante a continuación definir las técnicas y las prácticas que pueden ser más utilizadas en este tipo de auditorías.

**Ilustración 1: Técnicas de auditoría**

Ocular	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comparación</li><li>• Observación</li><li>• Rastreo</li></ul>
Verbal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indagación</li><li>• Entrevista</li><li>• Encuesta</li></ul>
Escrita	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis</li><li>• Conciliación</li><li>• Confirmación</li><li>• Tabulación</li></ul>
Documental	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprobación</li><li>• Cálculo</li><li>• Revisión</li></ul>
Selectiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selección</li></ul>
Física	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspección</li></ul>

**Fuente:** (Manual de Auditoría de gestión, 2002)

**Comparación.-** Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto. Fases: 3 Ejecución y 4 Comunicación de Resultados.

**Observación.-** Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc. Fases: 1 Conocimiento preliminar, 2 Planificación y 3 Ejecución.

**Rastreo.-** Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución. Fases: 1 Conocimiento Preliminar y 3 Ejecución.

**Indagación.-** Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados. Fases: 1 Conocimiento Preliminar y 3 Ejecución.

**Entrevista.-** Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada. Fases: 1 Conocimiento Preliminar y 3 Ejecución.

**Encuesta.-** Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados. Fase: 3 Ejecución.

**Análisis.-** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos; como por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a una deducción lógica; involucra la separación de las diversas

partes y determina el efecto inmediato o potencial. Fases: 1 Conocimiento Preliminar, 2 Planificación, 3 Ejecución y 5 Seguimiento.

#### **2.2.4 Auditoría de Gestión**

(Blanco, 2012)

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

#### **2.2.5 Objetivos de Auditoría de Gestión**

(Blanco, 2012)

- Dentro del campo de la acción de auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de los objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas de adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

### **2.2.6 Alcance de la Auditoría de Gestión**

(Blanco, 2012)

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares.

### **2.2.7 Importancia de la Auditoría de Gestión**

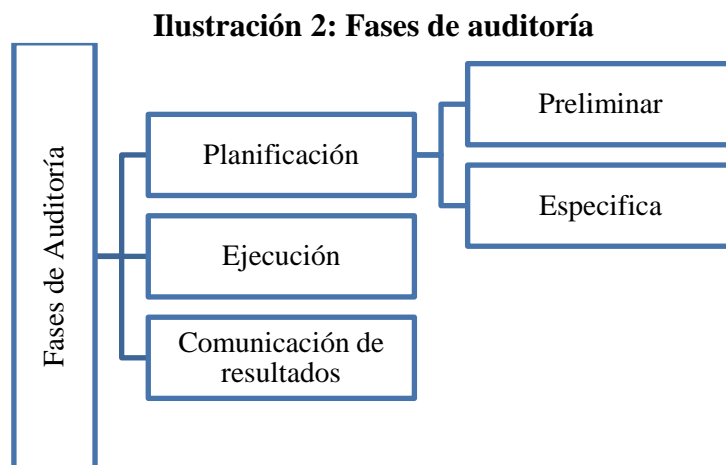
**Según** (Arriaga, 2015)

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra empresa. Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia.

La auditoría de gestión ayudará a la dirección de la empresa a lograr la administración más eficaz. Permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial. La auditoría de gestión nos permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de empresa; una herramienta, que a la poste ayudará a asesorar a la gerencia y nos guiará en la adaptación necesaria hacia las metas que surjan en un contexto cambiante.

## 2.2.8 Fases de la Auditoría de Gestión

Las fases de la auditoría de según la Guía Metodológica de la CGE (2011) son:



Fuente: (Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión, 2011)

Elaborado por: Nancy Maliza

- **Planificación**

En la planeación de una auditoría de gestión se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría.

Los objetivos específicos de la auditoría de gestión, identificarán los temas prioritarios a evaluar, según la especialidad del programa, área o actividad a examinarse; estarán en relación con los criterios de eficiencia y economía en el manejo de los recursos administrados, y de efectividad, legalidad e impacto en el logro de metas y objetivos.

- **Conocimiento preliminar**

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar la importancia de los objetivos de auditoría, por lo

que, antes de iniciar una auditoría de gestión, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Para tal propósito, se revisará la información del archivo permanente; así como se recopilarán datos en línea con la ayuda del internet y se realizará la visita previa a la entidad para establecer el estado de las actividades de la entidad y determinar la oportunidad de realizar la acción de control; lo que permitirá además, la designación del equipo de trabajo multidisciplinario y la elaboración de la orden de trabajo con objetivos más reales.

- **Planificación Específica**

Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen.

- **Ejecución de la Auditoría**

En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe.

- **Comunicación de resultados**

La redacción del informe de auditoría de gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para

el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final.

### **2.2.9 Control Interno**

Según (Mantilla , 2012)

Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### **Informe COSO**

(Asociación Española para la Calidad AEC, 2016)

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)



- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

## **COSO I**

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

## **COSO II**

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
3. Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.
6. Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.

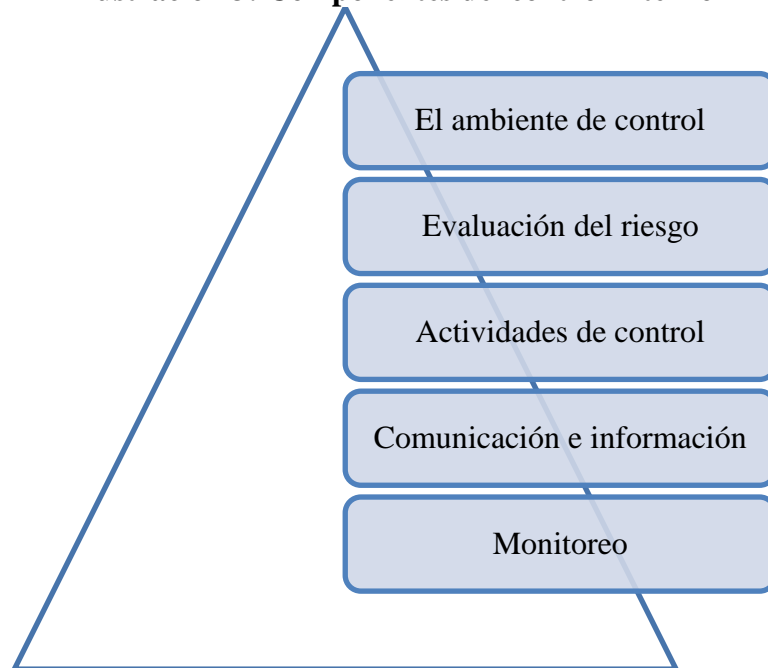
## **COSO III**

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

## 2.2.10 Componentes de Control Interno

**Ilustración 3: Componentes del control interno**



Fuente: (Blanco, 2012)

Elaborado por: Nancy Maliza

Según (Mantilla , 2012, pág. 19)

El control interno está compuesto por 5 componentes interrelacionados. Se deriva de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración tales componentes son:

**Ambiente de control.-** La esencia de cualquier negocio es su gente-sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia- y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

**Valoración de riesgos.-**La entidad debe ser consiente de los riesgos y enfrentarlos.

**Actividad de control.-**Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se está aplicando efectivamente las acciones identificadas por la

administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

**Información y Comunicación.**-Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

**Monitoreo.**-Debe monitorearse el proceso total, considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

### **2.2.11 Métodos de evaluación del control interno**

El Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2002)

#### **Cuestionarios**

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

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

#### **Flujograma**

Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediable para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

### **Descriptivo o Narrativo**

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

#### **2.2.12 Papeles de trabajo**

Según Cardozo

Los papeles trabajo son documentos preparados por el auditor, revisor, fiscal, supervisor y analista que le permiten tener informaciones y pruebas del trabajo efectuado, así como las decisiones tomadas para formar la opinión. Su misión es ayudar en la planificación y realización de la auditoría y en la supervisión, análisis y revisión de la misma y suministrar evidencias del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión.

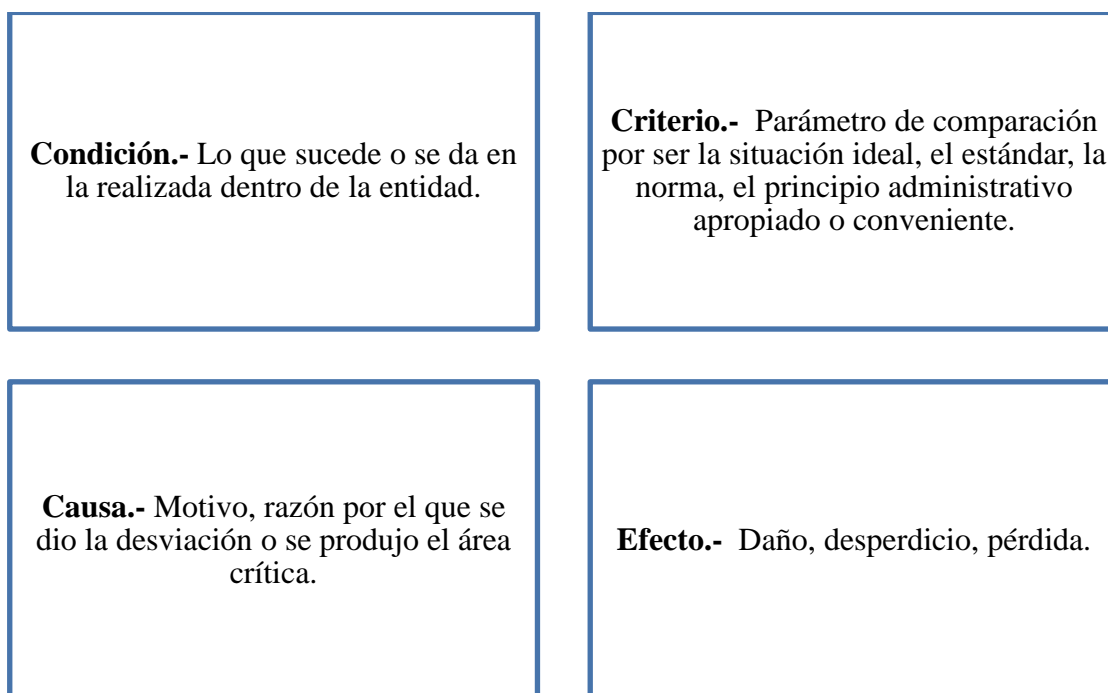
Estos deben ser completos y detallado para que un auditor normal experto, sin haber visto dicha auditoría, sea capaz de averiguar a través de ellos las conclusiones obtenidas. Deben estar redactados de forma que la información que contenga sea clara y comprensible para facilitar de un vistazo una rápida evaluación del trabajo realizado.

(pág. 413)

#### **2.2.13 Hallazgos**

Para Maldonado (2011), los atributos de los hallazgos son:

#### Ilustración 4: Atributos del hallazgo



Fuente: (De La Peña, 2009)

Elaborado por: Nancy Maliza

#### **Condición**

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

#### **Criterio**

Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

## **Causa**

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector. También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que "se cumplan las normas", hecho que la mayoría lo sabe sin que se lo diga.

## **Efectos**

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

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

Siempre cuando sea posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida. Sin embargo, ciertos aspectos no pueden ser expresados en tales términos.

### **2.2.14 Indicadores de gestión**

Según Franklin

El fin primordial de emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo, es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósitos estratégicos a partir de la revisión de sus componentes. Para estar en posibilidad de obtener la mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos, que son los que dan razón de ser a la organización, e indicadores cuantitativos, que son los que traducen en hechos el objeto de la organización.

El manejo de estos dos indicadores en forma simultánea, obedece a que el propósito del auditor tenga una visión global y completa de la organización, mediante la vinculación de la esencia con las acciones y el comportamiento con los resultados.

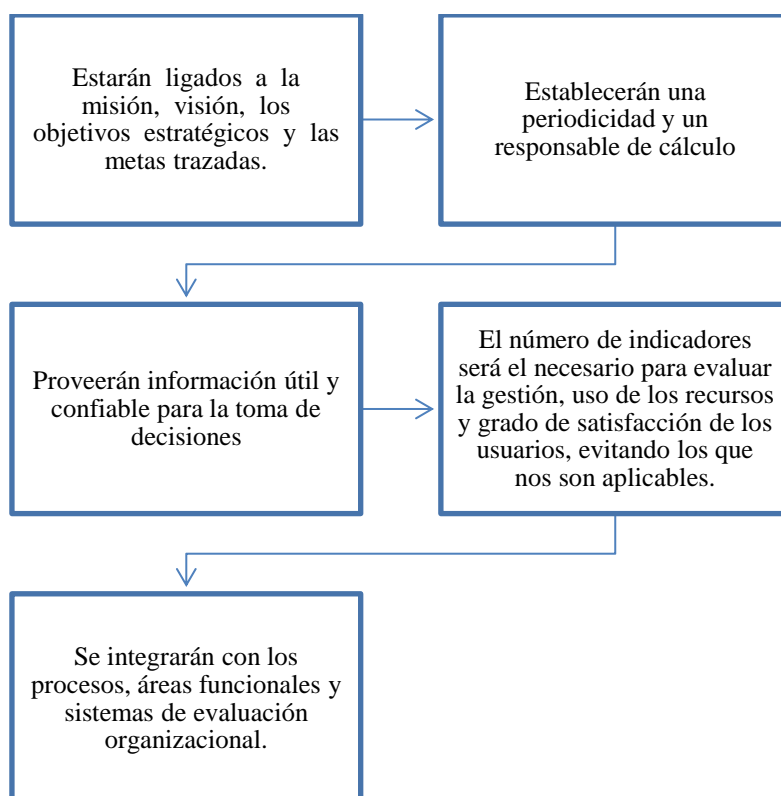
Esta división convencional se basa en la idea de evaluar el proceso en sí mismo y de obtener información adicional de los factores que influyen en su ejecución, toda vez que el conjunto de etapas y elementos permiten respaldar las recomendaciones que se pueden formular y sobre todo seguir una secuencia ordenada y sistemática para emitir un juicio definitivo de la situación de la organización.

Se puede considerar los siguientes aspectos:

- Proceso seguido para su formulación.
- Asignación de la responsabilidad de su preparación.
- Difusión de su preparación.
- Aceptación por parte de la organización.
- Interpretación adecuada de los miembros de la organización.
- Acceso a la información para su consulta.
- Plazo o periodo de ejecución estimado.
- Claridad en su definición.
- Congruencia en su conceptualización.
- Congruencia con las condiciones de la organización.
- Revisión y actualización de los contenidos.
- Vínculos con las instancias con las que interactúa la organización.(pág. 154)



### Ilustración 5: Características de los indicadores



Fuente: (CGE, Guía Metodológica para Auditoría de Gestión, 2012)

Elaborado por: Nancy Maliza

### Ficha técnica de indicadores

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

- Nombre del indicador Factores críticos de éxito Fórmula de cálculo del índice  
Unidad de medida
- Frecuencia
- Estándar
- Fuente de información
- Interpretación
- Brecha

- **Indicadores cuantitativos**

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

- **Indicadores Cualitativos**

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

### **2.2.15 Tipos de indicadores de gestión**

(Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión, 2011), Se definen los tipos de indicadores de gestión:

#### **Eficacia o efectividad**

En una concepción general, la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

Es fundamental por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia.

#### **Eficiencia**

El concepto de eficiencia, se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

Por tal razón, la auditoría de gestión concibe a la eficiencia bajo un criterio integral, al relacionar la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación.

## **Economía**

La economía, consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente.

Desde el punto de vista de la auditoría de gestión, el desarrollo de las operaciones tendientes a alcanzar objetivos, metas o resultados se debe lograr al costo mínimo posible; por lo tanto, la economía debe visualizarse en función de dichos objetivos o metas.

### **2.2.16 Informe de Auditoría**

Según Sotomayor (2012) el informe define:

El proceso de la auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia.

El contenido de la estructura debe contener los siguientes puntos:

- Introducción y antecedentes. Presenta los antecedentes de la entidad.
- Finalidad. Expresa en forma clara los objetivos de la auditoría.
- Metodología. Incluyen las técnicas y procedimientos aplicados en la auditoría.
- Alcance. Indica la extensión o profundidad de las actividades realizadas.
- Apreciación de hechos relevantes. Detectando las situaciones positivas y negativas que se presentaron en el proceso.

- Observación. Se redactan los hallazgos encontrados en la auditoría.
- Salvedades. Se presentan los hechos o situaciones que impiden dar una opinión sobre la auditoría.
- Limitaciones. Son aspectos que afectaron el cumplimiento del cronograma de trabajo.
- Recomendaciones. Son el aporte profesional del auditor hacia la empresa auditada.

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Idea a defender general**

Mediante una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2015, se determinará los niveles de eficiencias y eficacia de la organización.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

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

#### **Cuantitativa**

Se refiere a los cálculos que se realizaron a fin de emitir los resultados, principalmente en la elaboración de indicadores.

#### **Cualitativa**

Verifica efectos de diferentes situaciones que se presentan en la entidad.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Descriptiva**

Describe los hechos que han acontecido y de qué manera han influido en el cumplimiento de los objetivos.

#### **Campo**

Se realiza el trabajo de investigación dentro de la cooperativa, obteniendo evidencia para la elaboración de los hallazgos.

#### **Bibliográfica**

Se basa en consultas de varias fuentes bibliográficas

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población**

Según (Tomas, 2009);

Es el conjunto de todos los individuos que cumplan ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados.

#### **Muestra**

Para (Garcia, 2012);

Es una parte del universo o población a la que se va a encuestar; los resultados de la muestra son representativos del universo que permita generalizar a toda una población encuestada que coinciden con las mismas características.

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

- **Métodos de investigación**

#### **Método inductivo**

Se empleará en la elaboración del Marco Teórico apoyado en el tipo de investigación bibliográfica que permite la consulta de varios autores.

#### **Método deductivo**

Parte del método deductivo, aplicando las teorías en la elaboración de la propuesta.

- **Técnicas de investigación**

**Entrevista**

Se aplicó al representante legal de la cooperativa, para tener conocimiento del funcionamiento de la institución.

**Encuesta**

Se aplicará la encuesta a los empleados para conocer el funcionamiento de la entidad, y se aplicará dicha información para la elaboración de los hallazgos.

**Observación**

Se aplicará en todo el proceso de la auditoría

- **Instrumentos de investigación**

**Guía de entrevista**

Es un banco de preguntas que se diseñan con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información que sea posible para crear un criterio para la auditoría. Se realizará en base de la investigación descriptiva.

**Cuestionario**

Es un grupo de preguntas que fueron diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos previstos en todos los programas de auditoría. Se fundamenta en la investigación del tipo descriptivo.

**Ficha de observación**

Se registran los hechos observados en el desarrollo de la propuesta, sirve como unos mecanismos para recordar e incluirlos en los hallazgos. Se describe los hechos que se presentan en la entidad donde se establece el tipo descriptivo.

### **3.5 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER**

Para poder conocer si la idea a defender es viable se aplicó una encuesta a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Alfonso” Ltda., a continuación se presenta el modelo de encuesta:



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN ALFONSO” LTDA.**

1. ¿La Cooperativa posee una misión y visión empresarial?

Si ( )                      No ( )

2. ¿Se han aplicado indicadores de eficiencia y eficacia?

Si ( )                      No ( )

3. ¿Se han fijado los objetivos y metas de la Cooperativa que deberán ser alcanzados en el tiempo definido?

Si ( )                      No ( )

4. ¿Se han realizado evaluaciones al desempeño de los recursos?

Si ( )                      No ( )

5. ¿Cuentan con una normativa interna que regule los procesos internos de la Cooperativa?

Si ( )                      No ( )

6. ¿Considera que los procesos se cumplen según lo fijado?

Si ( )                      No ( )

7. ¿Cómo calificaría la gestión de la Cooperativa?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

8. ¿Se han aplicado auditorías de gestión posteriores?

Si ( )                      No ( )

9. ¿Considera usted que una auditoría de gestión sería una herramienta para la toma de decisiones?

Si ( )                      No ( )

10. ¿Usted estaría dispuesto a aplicar las recomendaciones hechas dentro del documento?

Si ( )                      No ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## RESULTADOS DE SU APLICACIÓN

### 1. ¿La Cooperativa posee una misión y visión empresarial?

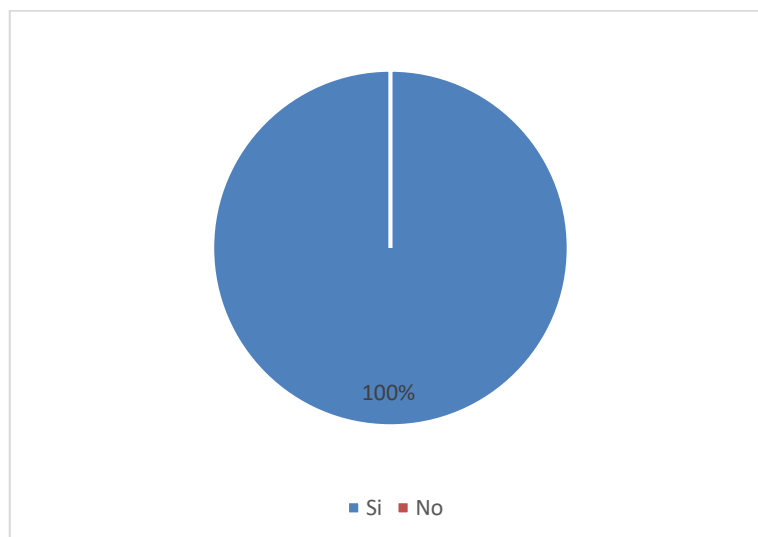
**Tabla 1: Misión y visión empresarial**

Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Nancy Maliza

**Gráfico 1: Misión y visión empresarial**



Fuente: Tabla 1

Elaborado por: Nancy Maliza

### **Interpretación:**

El 100% de los empleados que laboran en la entidad conocen la misión y visión institucional, la misma que no ha sido socializada

## 2. ¿Se han aplicado indicadores de eficiencia y eficacia?

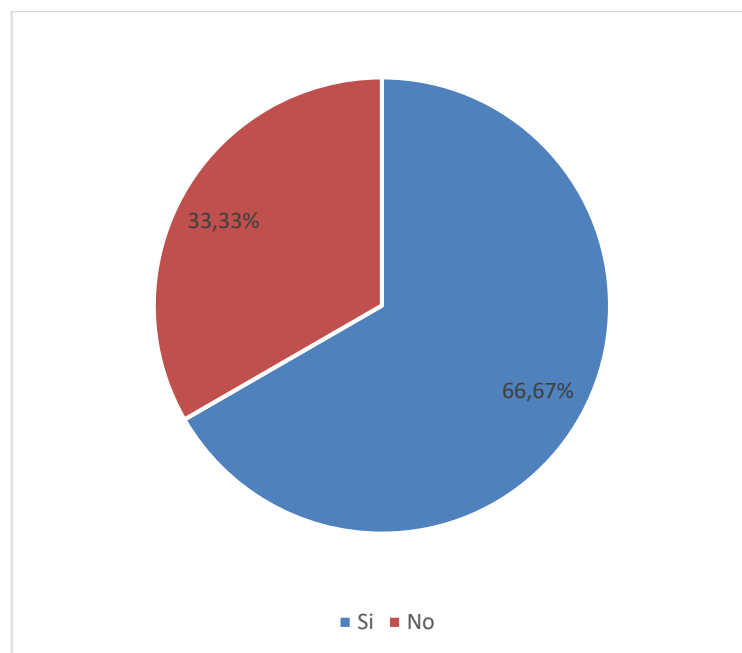
**Tabla 2: Se han aplicado indicadores de eficiencia y eficacia**

Si	8	66.67%
No	4	33.33%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 2: Se han aplicado indicadores de eficiencia y eficacia**



Fuente: Tabla 2

Elaborado por: Nancy Maliza

### **Interpretación:**

El 66.67% de los empleados dicen no se han aplicado indicadores de eficiencia y eficacia, mientras que el 33.33% conoce de su aplicación en la cooperativa.

**3. ¿Se han fijado los objetivos y metas de la Cooperativa que deberán ser alcanzados en el tiempo definido?**

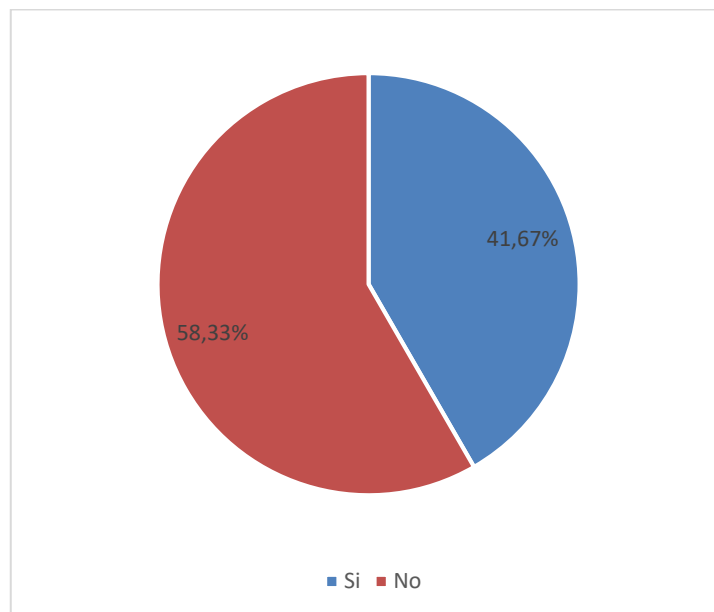
**Tabla 3: Se han fijado los objetivos**

Si	5	41.67%
No	7	58.33%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Nancy Maliza

**Gráfico 3: Ha cumplido la planificación estratégica**



Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Nancy Maliza

**Interpretación:**

De los siete empleados dicen no conocer que se han fijado objetivo y metas mientras que cinco dicen no conocer de dichos objetivos y metas.

#### 4. ¿Se han realizado evaluaciones al desempeño de los recursos?

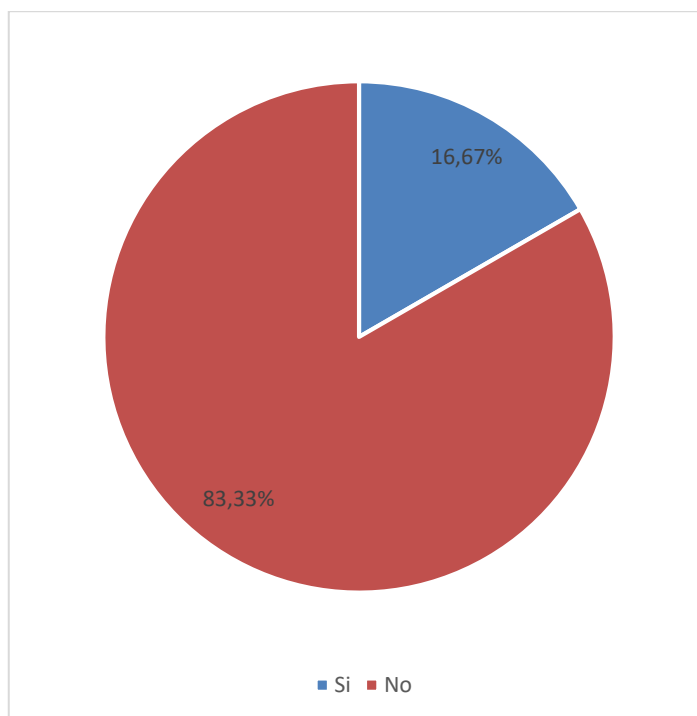
**Tabla 4: Desempeño de los recursos**

Si	2	16.67%
No	10	83.33%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Nancy Maliza

**Gráfico 4: Desempeño de los recursos**



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Nancy Maliza

#### **Interpretación:**

El 83.33% de los empleados dicen que no se ha evaluado el desempeño de los recursos, mientras que solo el 16.67% se conoce el desempeño de los recursos de la Cooperativa.

**5. ¿Cuentan con una normativa interna que regule los procesos internos de la Cooperativa?**

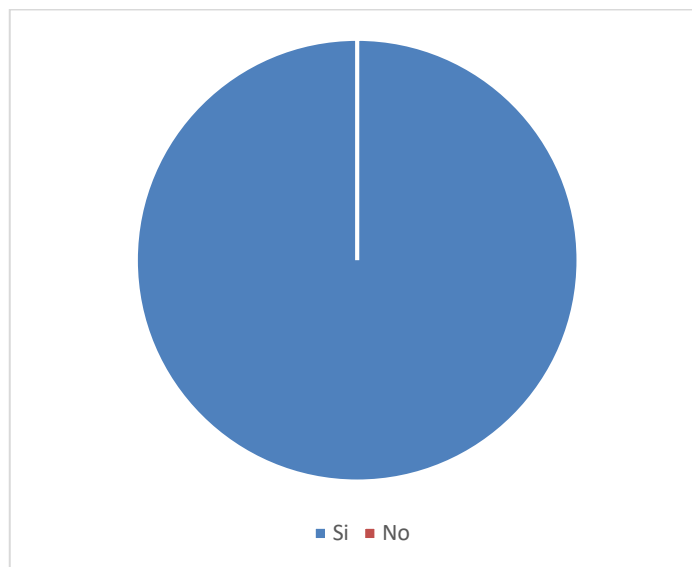
**Tabla 5: Procesos internos**

Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Nancy Maliza

**Gráfico 5: Procesos internos**



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: La Autora

**Interpretación:**

El 100% de los funcionarios conocen cuales son los procesos internos que se desarrollan en la empresa.

**6. ¿Considera que los procesos se cumplen según lo fijado?**

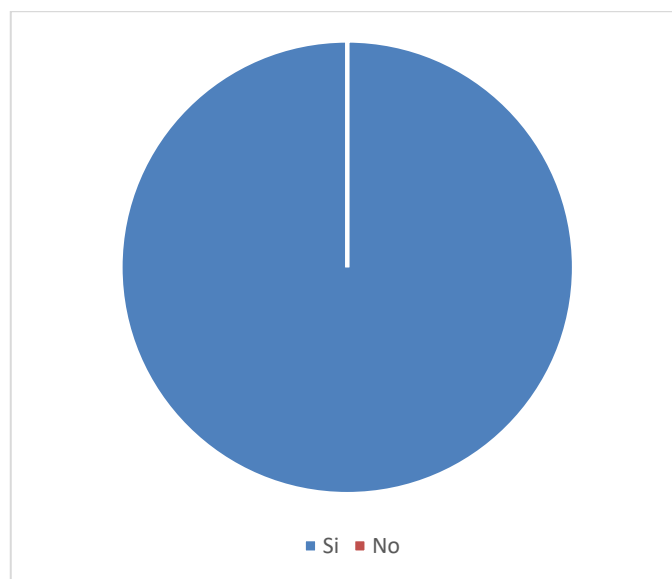
**Tabla 6: Conocimiento de los procesos**

Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 6: Conocimiento de los procesos**



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: La Autora

**Interpretación:**

El 100% de los encuestados dice conocer los procesos que se realiza en la Cooperativa.



## 7. ¿Cómo calificaría la gestión de la Cooperativa?

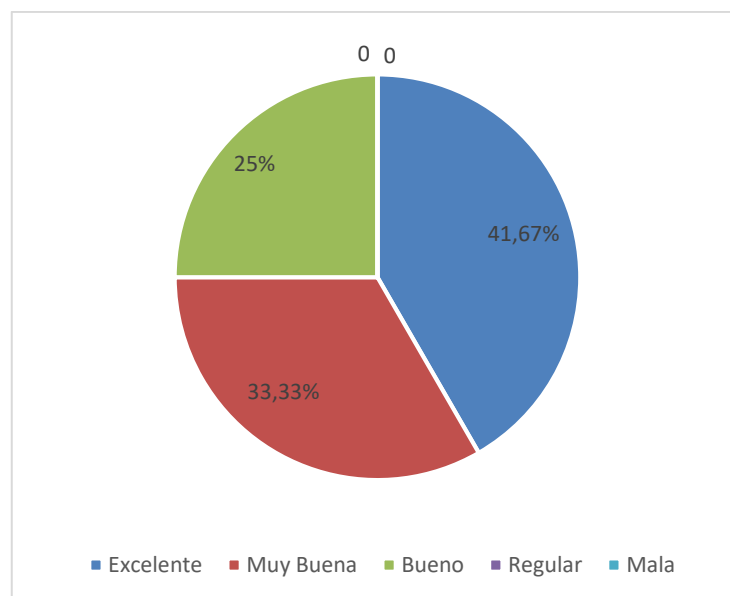
**Tabla 7: Calificación a la Gestión de la Cooperativa**

Excelente	5	41.67%
Muy Buena	4	33.33%
Buena	3	25%
Regular		0%
Malo		0%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 7: Calificación de la gestión de la Cooperativa**



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: La Autora

### **Interpretación:**

Los encuestado consideran a la gestión muy buena en un 41.67%, Muy buena en un 33.33% y Buenas en un 25%.

## 8. ¿Se han aplicado auditoría de gestiones posteriores?

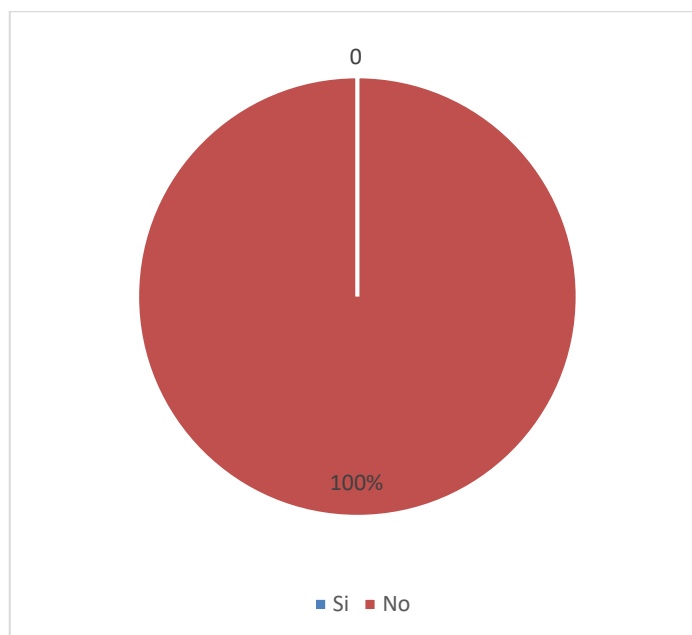
**Tabla 8: Aplicación de auditorías anteriores**

Si	0	0%
No	12	100%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 8: Aplicación de auditorías anteriores**



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: La Autora

### **Interpretación:**

No se han aplicado auditorías de gestión anteriores por tal razón no se cuentan con inferiores base para la toma de decisiones.

**9. ¿Considera usted que una auditoría de gestión sería una herramienta para la toma de decisiones?**

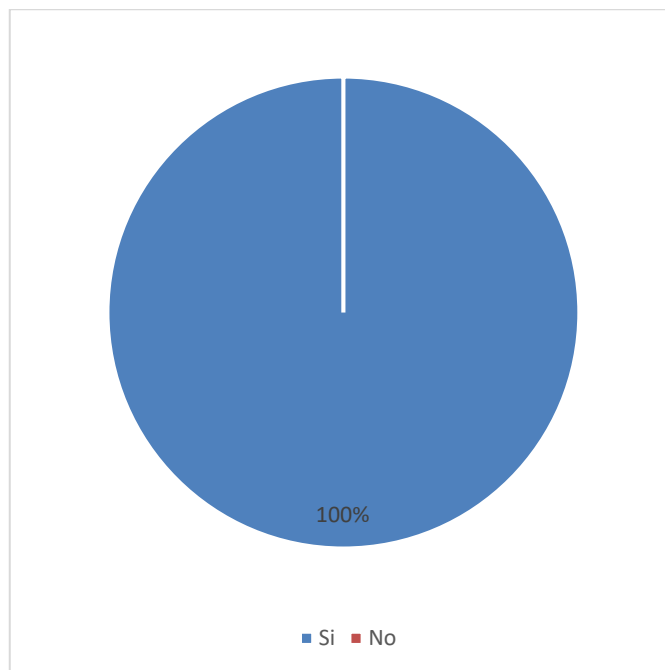
**Tabla 9: Herramienta de gestión**

Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: La Autora

**Gráfico 9: Herramienta de Gestión**



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: La Autora

**Interpretación:**

El 100% de sus empleados, considera que una auditoría de gestión presentará información indispensable para la correcta toma de decisiones.

**10. ¿Usted estaría dispuesto a aplicar las recomendaciones hechas dentro del documento?**

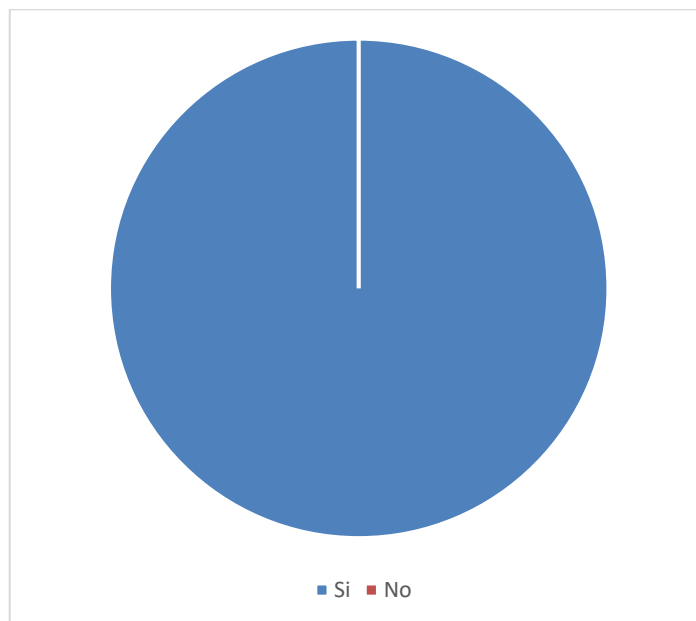
**Tabla 10: Aplicación de recomendaciones**

Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Nancy Maliza

**Gráfico 10: Aplicación de recomendaciones**



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: La Autora

**Interpretación:**


El 100% de los empleados dicen que aplicarían las recomendaciones hechas en el informe final de la auditoría de gestión.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN ALFONSO” LTDA., CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2015.


### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p>	
--	---	--

#### 4.2.1 Archivo Permanente

# ARCHIVO PERMANENTE

<b>Razón social</b>	Cooperativa de Ahorro y Créditos San Alfonso Ltda.
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Período</b>	2015
<b>Responsable</b>	Nancy Maliza
<b>Supervisado</b>	Eco. Verónica Carrasco / Ing. Víctor Cevallos

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p><b>ÍNDICE DE REFERENCIAS</b></p>	
---	---	--

RUC	<b>AP.01</b>
Información General	<b>AP.02</b>
Tipo de productos y servicios que se oferta	<b>AP.03</b>
Organigrama estructural	<b>AP.04</b>
Nómina del personal	<b>AP.05</b>
Reglamento interno de trabajo	<b>AP.06</b>
Manual de créditos	<b>AP.07</b>







Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015  
INFORMACIÓN GENERAL



COAC SAN ALFONSO LTDA.  
Av. Atahualpa y Gonzalo Zaldumbide  
TEL :032585617  
www.coac.sanalfonso.fin.ec

#### RESERVA HISTÓRICA

#### HISTORIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN ALFONSO" LTDA.

La conferencia episcopal ecuatoriana, promueve acciones a través de la pastoral de la mujer, mediante la formación de bancos comunales (una figura de microfinanzas rurales) cuyo propósito era colocar fondos de crédito solidario, para generar ingresos a las mujeres, ahorro y utilidades para que el grupo logre un funcionamiento autónomo; y, recuperar utilidades para que el fondo general del programa no se reduzca. La idea era mantener en circulación un fondo que pueda seguir sirviendo de incentivo a otros grupos de mujeres pobres.

La administración eficiente, permitió que la caja solidaria crezca considerablemente y firmes, tal es así que para fines del año 2001, la caja solidaria luego de la evaluación administrativa y financiera es calificada como banco comunal y recibe un incremento al capital semilla de \$ 1.000,00 y \$ 600,00 para fortalecimiento institucional (mobiliario y equipo).

#### INICIOS DE LA INSTITUCIÓN

La cooperativa de AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA., es como tal una institución reconocida por la dirección nacional de cooperativas con acuerdo ministerial n° 0032 del 20 de octubre del 2004. Está representada por Su Gerente General, Sra. Carmen Ligalo y el presidente del consejo de administración, el Señor Juan Manuel Quisintuna, según lo dispone la ley general de cooperativas.

La cooperativa, tiene una trayectoria relativamente corta, ya que fue fundada el 20 de octubre del 2004; cuenta con dos oficinas, la oficina matriz ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, y la sucursal Latacunga.

Los directivos de la cooperativa de ahorro y crédito SAN ALFONSO conscientes de su visión social y de su rol dentro de la comunidad rural y urbano marginal, permanentemente han puesto a disposición de sus socios nuevas alternativas de crecimiento a través de los servicios que al momento ofrece así como los que a futuro implementará. En este ámbito requiere de un proceso de implementación de su planificación estratégica institucional para proyectarse adecuadamente hacia la consecución de objetivos y el cumplimiento de metas en el mediano plazo.

La institución, nace como una iniciativa de sus socios fundadores, quienes hasta el momento en su gran mayoría son socios de la cooperativa y quienes han velado por el crecimiento de la misma; cabe señalar que el conocimiento acerca del manejo de una institución financiera, es poco y se han guiado gracias a ser parte de entidades del medio que a través de su experiencia en el ambiente de cooperativas, quienes a través de cursos, seminarios y asesorías han logrado mantener un crecimiento sano de la institución.

Por los años 1998 un grupo de 15 mujeres líderes de la comunidad de Chibuleo San Alfonso siente la necesidad de organizar y conformar caja solidaria con el apoyo de la



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015  
TIPOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE  
OFERTAN



COAC SAN ALFONSO LTD.  
Av. Atahualpa y Gonzalo Zaldumbide  
TEL. 032585817  
www.coac.sanalfonso.fin.ec

**MISION:**

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que genera, administra y comercializa servicio financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.

**VISION:**

Al 2014 la cooperativa de ahorro y crédito San Alfonso LTDA consolidara su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño.

**NATURALEZA DE LA COAC**

• **Servicios que brindamos:**

Créditos para microempresarios

Créditos para pequeños agricultores

Créditos para organizaciones de mujeres

Créditos para comercio

Créditos solidarios

Crediferia en 48 horas

• **Ahorros:**

Ahorros a la vista

Ahorros en certificados de aportación

Ahorros en inversiones a plazo fijo

Con la mejor tasa de interés del mercado financiero

• **Otros servicios:**

Money Gram

Pagos de bono

Pagos de servicios básicos

Cobros de Matrícula

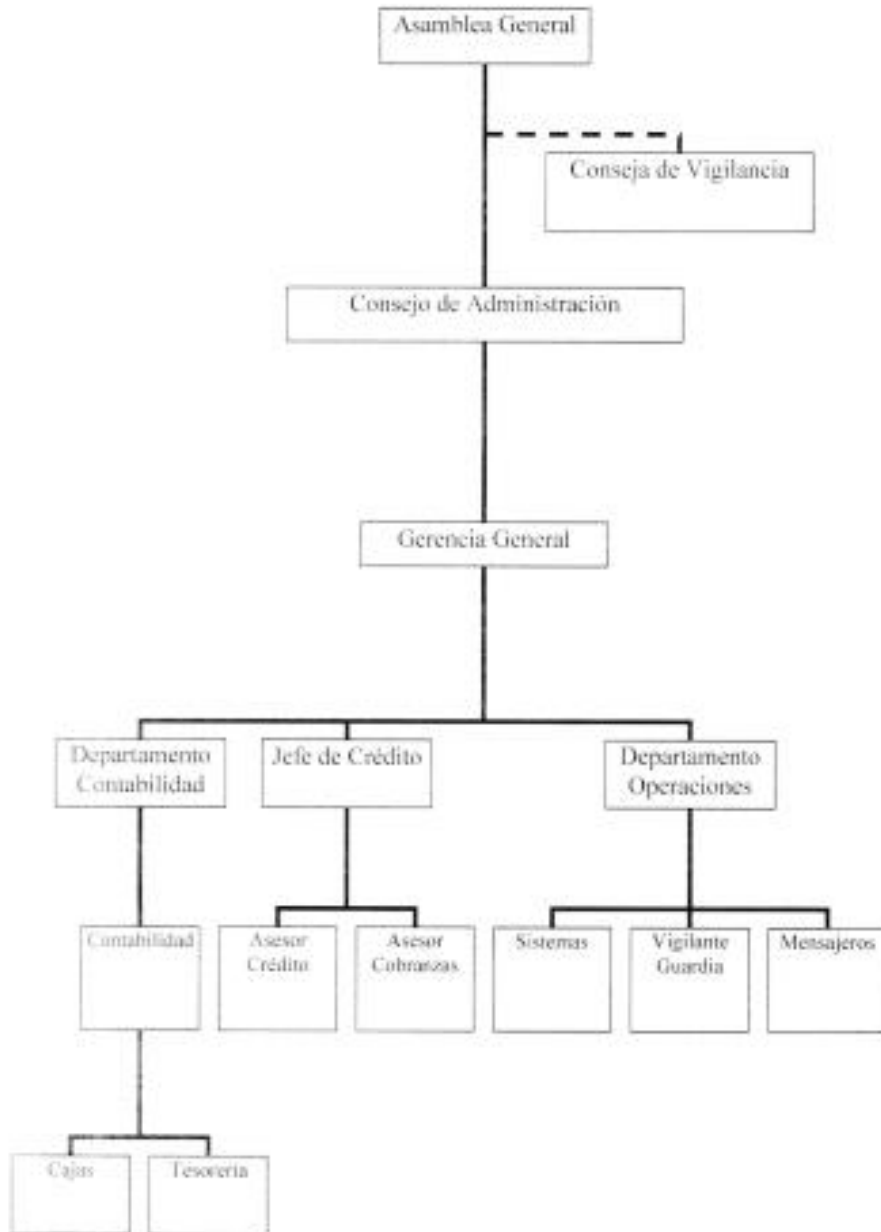
Cobros de soaf

Cobro Rise



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO "SAN ALFONSO" LTDA.





Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015  
**NÓMINA DEL PERSONAL**



COOP SAN ALFONSO LTD.  
Av. Antahuelpa y Consejo Zafraumbida  
TEL: (052) 581517

www.coop.sanalfonso-fn.ec

**COOP DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA**

No. RUC: REGISTRO: 1801127001 - 0681  
REGISTRO DE EMPLEADOS

N	CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	DIRECCIÓN	TÉLEFONO	CARGO	SUELDO	DÍAS	OBS.
1	1804423315	IBAYO QUISPIYUNA	LENIN VLAJIMIR	ANAHUACA BAO	98832508	AUXILIAR DE CREDITOS	320,39	30	MNA
2	1803481906	CHARCO TASNA	MARIA HORTENCIA	CHIBULEO	986116437	AUXILIAR CONTABLE	323,06	30	MNA
3	1802468502	LUGALD URBEG	MARIA CARMEN	CHIBULEO	988346580	GERENTE GENERAL	2206,79	30	MBA
4	1804646998	MALIZA LLAMBO	NANCY FABOLA	CHIBULEO	990588978	SECRETARIA	323,06	30	MNA
5	1804239414	PORTERO CAPUZ	WILSON ROBERTO	APATUC	990018376	ASERRO	318,89	30	MNA
6	1804603064	SEA AGUJALONGO	JOSÉ RICARDO	PILAHUIN	988349790	JEFE DE CREDITOS	353,01	30	MNA
7	1805163375	TSALEMA TSALEMA	ELVIA FELICIDAD	ANGAHUANA BAO	969909258	CAJERA	323,06	30	MNA
8	104106422	ORDALES JARA	YOLANDA EUCENIA	CHIBULEO	980973382	RECURSOS HUMANOS	323,06	30	MNA
9	1804589792	CHICAZA PARCO	ÁNGEL BOLLNAR	TI SALEO	937678201	GUARDIA	353,01	30	MBA



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015  
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
"SAN ALFONSO LTDA."

PROYECTO DE REGLAMENTO  
INTERNO DE TRABAJO.

ANTECEDENTES.

Art. 1.- El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene el propósito de regular las relaciones de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Con sus empleados y trabajadores sujetos al Código de Trabajo y tiene aplicación obligatoria.

Art. 2.- La Administración de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. se ejerce a través del Gerente General, la misma que se sujetará en sus procedimientos a las normas legales aplicables y vigentes.

Art. 3.- El jefe de Recursos Humanos será el encargado de cumplir y hacer cumplir el presente reglamento y el procedimiento de Recursos Humanos que están relacionados con el presente Reglamento.

Art. 4.- El Gerente General, empleados y trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y su desconocimiento no excusa a persona alguna.

CAPITULO II  
DE LA CONTRATACIÓN

Art. 5.- Las actividades para el Subproceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción, seguimiento y evaluación del desempeño de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. se realizará de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Recursos Humanos.

Art. 6.- Todo profesional que se incorpore a laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Una vez cumplido el procedimiento de Recursos Humanos, deberá presentar la siguiente documentación:

- Currículum Vitae
- Cédula de ciudadanía (copia a color)
- Certificado de votación del último sufragio (copia)
- Carné de afiliación al I.E.S.S. si lo tuviere (copia)



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015  
MANUAL DE CRÉDITOS

	Manual de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN ALFONSO LTDA
	Página 1 de 24 (Mes Marzo 2016 - año de aprobación)
	(Marzo 2016) (Mes y año de actualización)

**Manual de Crédito  
Cooperativa de Ahorro y Crédito**


SAN ALFONSO LTDA



**San Alfonso**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito

.....


.....

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p>	
--	---	--

#### 4.2.2 Archivo Corriente


# ARCHIVO CORRIENTE

<b>Razón social</b>	Cooperativa de Ahorro y Créditos San Alfonso Ltda.
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Período</b>	2015
<b>Responsable</b>	Nancy Maliza
<b>Supervisado</b>	Eco. Verónica Carrasco / Ing. Víctor Cevallos

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p><b>ÍNDICE DE REFERENCIAS</b></p>	
---	---	--

Conocimiento Preliminar	<b>AC.01</b>
Planificación	<b>AC.02</b>
Ejecución	<b>AC.03</b>
Comunicación de resultados	<b>AC.04</b>




 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	
--	--	--

**Objetivo:**

Conocer a la Cooperativa con la finalidad de determinar los componentes que serán objeto de la auditoría en término de eficiencia y eficacia.

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable	Observación
1	Realice la carta de presentación de servicios.	<b>PS</b>	<b>NM</b>	
2	Elabore la notificación inicial de auditoría.	<b>NI</b>	<b>NM</b>	
3	Solicite la información general de la Cooperativa.	<b>SIG</b>	<b>NM</b>	
4	Realice la visita preliminar a las instalaciones de la Cooperativa.	<b>VP</b>	<b>NM</b>	
5	Efectué la entrevista preliminar al representante legal de la Cooperativa.	<b>EP</b>	<b>NM</b>	
6	Aplique el cuestionario de control interno a la estructura.	<b>CCI</b>	<b>NM</b>	
7	Determine los componentes a ser auditados-	<b>DC</b>	<b>NM</b>	
8	Emití el informe de conocimiento preliminar	<b>ICI</b>	<b>NM</b>	

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Carta de Presentación de servicios</p>	<p style="text-align: center;"><b>PS</b> <b>1/1</b></p>
---	--	---

Ambato, 07 de marzo del 2016.

Señor.

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es informarle a usted cuales son los servicios en auditoría que se prestan, con la finalidad de que usted puede tomar la decisión de si acepta o no el servicio. A continuación se detalla el servicio.


- Realizar un conocimiento preliminar de la institución partiendo de la información presentada bajo su responsabilidad.
- Evaluar la existencia y aplicación del sistema de control interno de la Cooperativa.
- Aplicar los procedimientos de la fase de ejecución con la finalidad de determinar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los procesos y objetivos de la entidad.
- Finalmente se presentara un informe de auditoría con las correspondientes conclusiones y recomendaciones que servirán como una base para la toma de decisiones.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:

Srta. Nancy Maliza

Autora.

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Notificación Inicial de Auditoría</p>	<p style="text-align: center;"><b>NI</b> <b>1/1</b></p>
---	---	---

Ambato, 10 de marzo del 2016.

Señor.

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA.**

Presente.

De mi consideración:


Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es notificarle el inicio del proceso de auditoría, considerando que la información que será auditada será responsabilidad suya, mientras que el dar una opinión en base a dicha documentación es la mía. Partiendo de este aspecto procedo a iniciar la auditoría.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:

Srta. Nancy Maliza

Autora.

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Solicitud de información General</p>	<p><b>SIG</b> <b>1/1</b></p>
---	--	----------------------------------

Ambato, 10 de marzo del 2016.

Señor.

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es solicitarle información de la Cooperativa con la finalidad de iniciar las fases de auditoría y poder determinar los componentes que serán producto de la auditoría. A continuación detalla la información solicitada:


- Registro Único de Contribuyentes
- Misión, visión, objetivos
- Productos y servicios financieros
- Nómina de empleados
- Organigrama estructural.
- Manual de Créditos
- Reglamento interno de trabajo
- Metodología del crédito

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:

Srta. Nancy Maliza

Autora.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Visita preliminar a la Cooperativa.</p>	<p><b>VP</b> <b>1/4</b></p>
--	---	---------------------------------

### DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN


La cooperativa de ahorro y crédito San Alfonso Ltda se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato Redondel Huachi Chico Av. Atahualpa Y Gonzalo Zaldumbide. Teléf.: 2585817



En la primera planta se encuentra seguridad, servicio al cliente y cajas.




También tenemos unos logos de publicidad de los productos y servicios que brinda la institución, cámaras de seguridad

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Visita preliminar a la Cooperativa.</p>	<p><b>VP</b> <b>2/4</b></p>
--	---	---------------------------------



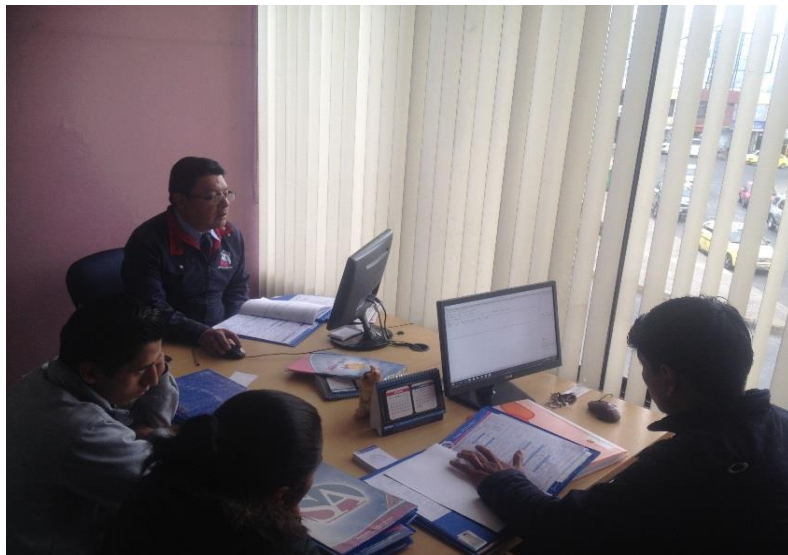
En el segundo piso en la entrada hacia la derecha tenemos sistemas, contabilidad, gerencia, también en el segundo piso hacia la izquierda tenemos el área de Negocios.




 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Visita preliminar a la Cooperativa.</p>	<p><b>VP</b> <b>3/4</b></p>
--	---	---------------------------------



Área de Cobranzas



 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Visita preliminar a la Cooperativa.</p>	<p><b>VP</b> <b>4/4</b></p>
--	---	---------------------------------


**Archivos.-** En los archivos encontramos las carpetas de todo los clientes que tiene créditos, también contamos con armario para guardar los pagarés ya que son documentos importantes de la institución.



En la parte de atrás de la Cooperativa contamos con un patio pequeño para guardar las motos de los asesores de crédito, también una sala de reuniones, para realizar cursos de cooperativismos antes de desembolsar un crédito y reuniones de los consejos de Administración y Vigilancia





 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Entrevista preliminar a la Cooperativa.</p>	<p><b>EP</b> <b>1/3</b></p>
--	---	---------------------------------

**Objetivo:**

Conocer a la Cooperativa desde el punto de vista del Representante legal, para conocer las áreas críticas donde se podrían intervenir.

**Fecha:** 11/03/2016.

**1. ¿Cuándo se creó y con qué fin la Cooperativa de Ahorro y crédito San Alfonso Ltda.?**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso es una institución financiera que se creó el 20 de octubre del 2004, con la finalidad de otorgar créditos y captar recursos financieros en miras de mantener los recursos financieros de manera apropiada, se enfocan las actividades en el sector rural de las provincias de la zona centro. Actualmente se cuenta con cuatro oficinas.

**2. ¿Está legalizada ante los organismos de control?**


Si, la Cooperativa está legalizada y cuenta con las declaraciones en los organismos de control sin presentar novedad alguna a dicho proceso hasta el momento.

**3. ¿Cuenta con una planificación estratégica?**

Si, contamos con una planificación estratégica, se cuenta con misión, visión y objetivos, el cual fue aprobada por la Junta de Socios.

**4. ¿Ha sido socializada y evaluada dicha planificación estratégica?**

Cuando ingresan a la Cooperativa se socializa sobre el tema pero con el transcurso del tiempo no se hace hincapié en el particular, y evaluaciones sobre el mismo no se han aplicado por lo que se desconoce si realmente saben sobre el tema los empleados.

 <p data-bbox="295 324 422 369">Nancy Maliza Auditora</p>	<p data-bbox="518 197 1173 224">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y</p> <p data-bbox="582 246 1109 280">Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p data-bbox="598 302 1093 336">Entrevista preliminar a la Cooperativa.</p>	<p data-bbox="1284 197 1332 224"><b>EP</b></p> <p data-bbox="1284 246 1332 280"><b>2/3</b></p>
--	--	--

**5. ¿Se cuenta con un organigrama estructural?**

Si, contamos con un organigrama estructural pero no ha sido actualizado debidamente, lo que en ocasiones ha presentado problemas al momento de aplicar sanciones en los incumplimientos presentados.

**6. ¿Posee un manual de funciones que describa las actividades por empleado?**


No, se ha diseñado un manual de funciones, las actividades a cargo de los empleados se registran en los respectivos contratos de trabajo, de los cuales los empleados tienen una copia para su respaldo, además reposa una copia en los archivos institucionales.

**7. ¿Se cuenta con un reglamento interno que regule las actividades del talento humano?**

Por mandato legal cada empresa debe tener un reglamento interno de trabajo y registrarlo en el Ministerio de Trabajo, aspectos que se cumplió en los tiempos determinados, por tal razón se cuentan con dicha normativa y es aplicada en la administración del Talento Humano.

**8. ¿Se han definido los productos y servicios que se puede otorgar desde la institución financiera?**

Por su puesto se cuentan con productos y servicios, que han sido registrados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Dichos productos y servicios financieros nuestros socios y clientes pueden acceder cada día con la ventaja de que sean rápidos y ágiles y seguros para sus bolsillos.

 <p data-bbox="295 324 422 369">Nancy Maliza Auditora</p>	<p data-bbox="518 197 1173 235">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y</p> <p data-bbox="582 246 1109 280">Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p data-bbox="598 302 1093 336">Entrevista preliminar a la Cooperativa.</p>	<p data-bbox="1284 197 1332 224"><b>EP</b></p> <p data-bbox="1284 246 1332 280"><b>3/3</b></p>
--	--	--

**9. ¿Para la realización de las actividades cotidianas se cuenta con un Manual que lo regule?**

Si, contamos con el manual de créditos que regula el proceso de otorgamiento de créditos y la recuperación de cartera vencida.

**10. ¿Se han evaluado el cumplimiento de los procesos de la Cooperativa?**

En realidad se prioriza el cumplimiento de metas y debo reconocer que en ocasiones se pasan por alto algunos requisitos siempre y cuando posteriormente se realicen satisfactoriamente,

**11. ¿En el período 2015 se han aplicado evaluaciones al cumplimiento de los procesos y metas?**


Las metas son revisadas cada mes, sobre todo para el pago de comisiones a los asesores, y se les exige mayor cumplimiento en caso reportar grandes brechas.

**12. ¿Se han aplicado auditorías de gestión anteriormente?**

No, se han realizado otros tipos de exámenes pero una de gestión no, por lo que es interesante para nosotros los resultados que se apliquen.


**13. ¿Considera que la aplicación de una auditoría es una herramienta de crecimiento?**

Por su puesto considera que una auditoría es una gran herramienta me permitirá tomar decisiones correctas en base a las recomendaciones esperadas.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>CCI</b> <b>1/9</b></p>
--	--	----------------------------------

### AMBIENTE DE CONTROL

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se han definido los valores éticos y de conducta mediante un código para ser aplicado al personal?		✓	
2	¿Se informa sobre los valores éticos y de conducta al personal de forma oportuna?	✓		
3	¿Se fomenta el trato honesto y equitativo entre los clientes internos y externos?	✓		
4	¿Existe un reglamento interno de trabajo como marca la normativa y administre al Talento Humano?	✓		
5	¿Cuentan con un Manual de Funciones donde se incluyan todos los cargos?		✓	
6	¿Existe un organigrama estructural de la entidad?	✓		
7	¿Se ha definido claramente los puestos de trabajo en dicho organigrama?	✓		
8	¿Se ha definido el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal?	✓		
9	¿Se han definido por escrito políticas de incentivos y motivación al personal?		✓	
10	¿Se han establecido sanciones en el Reglamento Interno de Trabajo?	✓		
11	¿La Cooperativa cuenta con una jornada laboral definida?	✓		
12	¿Se posee un plan anual de vacaciones del personal?		✓	
13	¿Se cuenta con un plan anual de capacitación?		✓	
14	¿Se realizan evaluaciones del desempeño al Talento Humano?	✓		
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>CCI</b> <b>2/9</b></p>
--	--	----------------------------------

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

Nivel de confianza= 9 / 13 \* 100


Nivel de confianza= 69.23%

Nivel de riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo= 100% - 69.23%

Nivel de riesgo= 30.77%

Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	69.23%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	30.77%
Nivel de riesgo			

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>CCI</b> <b>3/9</b></p>
--	--	----------------------------------


### EVALUACIÓN DEL RIESGO

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se cuenta con una planificación estratégica en base a las proyecciones hechas por el período?	✓		
2	¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos estratégicos?	✓		
3	¿Se han fijado planes para el cumplimiento de los objetivos operativos?		✓	
4	¿En base a los riesgos han desarrollado un plan de mitigación?		✓	
5	¿Se cuenta con un sistema informático, actualizado y operativo?	✓		
6	¿Los riesgos y las oportunidades se relacionan directamente con el mercado?	✓		
7	¿Se han adoptado acciones para reducir o eliminar el impacto de los riesgos?		✓	
8	¿Se han establecido niveles de autorización dentro de la entidad?	✓		
9	¿Se cumplen las firmas de responsabilidad en cada uno de los procesos que se desarrollan en la Cooperativa?	✓		
	Total	<b>6</b>	<b>3</b>	

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

Nivel de confianza= 6 / 9 \* 100

Nivel de confianza= 66.67%

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>CCI</b> <b>4/9</b></p>
--	--	----------------------------------

Nivel de riesgo= 100% - Nivel de confianza


Nivel de riesgo= 100% - 66.67%

Nivel de riesgo= 33.33%

Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	66.67%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	33.33%
Nivel de riesgo			

### ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se dispone de un sistema informático de contabilidad con acceso directo a las operaciones de la Cooperativa?	✓		
2	¿Se emiten Estados financieros para que sean evaluados para la toma de decisiones?	✓		
3	¿Se conserva la documentación en un archivo ordenado y seguro?	✓		
4	¿Se planifican debidamente las actividades que se van a realizar en la Cooperativa?	✓		

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>CCI</b> <b>5/9</b></p>
--	--	----------------------------------

### ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
5	¿Se realizan verificaciones periódicas al cumplimiento de los procesos?		✓	
6	¿Se realizan arqueos de caja diarios?	✓		
7	¿Se concilian de las cuentas bancarias mensualmente?	✓		
	Total	<b>6</b>	<b>1</b>	

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

Nivel de confianza= 6 / 7 \* 100

Nivel de confianza= 85.71%


Nivel de riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo= 100% - 85.71%

Nivel de riesgo= 14.29%

Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	85.71%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	14.29%
Nivel de riesgo			



 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>CCI</b> <b>6/9</b></p>
--	--	----------------------------------

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La Cooperativa cuenta con un sistema informático de comunicación?		✓	
2	¿Se han establecido restricciones a la información?	✓		
3	¿Se ejecutan evaluaciones a los canales de comunicación?		✓	
4	¿Se cuenta con documentos de respaldo a los procesos que se ejecutan en la organización?	✓		
5	¿Se han establecido políticas de seguridad de la información?	✓		
6	¿Los funcionarios conocen los canales de comunicación que tiene la Cooperativa?	✓		
	Total	4	2	

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


Nivel de confianza= 4 / 6 \* 100

Nivel de confianza= 66.67%

Nivel de riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo= 100% - 66.67%


Nivel de riesgo= 33.33%

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>CCI</b> <b>7/9</b></p>
--	--	----------------------------------

Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	66.67%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	33.33%
Nivel de riesgo			

### SEGUIMIENTO

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Los datos registrados en los sistemas de información son confirmados de forma física o / y documental?	<b>x</b>		
2	¿Los reclamos de los socios son atendidos con solvencia y prontitud?	<b>x</b>		
3	¿Se efectúa un seguimiento de los reclamos presentado por los socios?	<b>x</b>		
4	¿Se emiten informes o reportes escritos de las labores efectuadas en la organización?		<b>x</b>	
5	¿Se realizan auditorías externas anuales a los estados financieros?	<b>x</b>		
6	¿El auditor externo es autorizado por la Superintendencia de Economía popular y solidaria?	<b>x</b>		

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>CCI</b> <b>8/9</b></p>
--	--	----------------------------------

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
7	¿El Consejo de Administración, se encuentra informada de la situación de la entidad para que puedan tomar decisiones?	<b>x</b>		
8	¿La Comisión recibe un informe trimestral de la calificación de riesgo y constitución de provisiones?	<b>x</b>		
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	7	1	

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

Nivel de confianza= 7 / 8 \* 100


Nivel de confianza= %

Nivel de riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo= 100% - 66.67%

Nivel de riesgo= 33.33%


Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	66.67%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	33.33%
Nivel de riesgo			

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>CCI</b> <b>9/9</b></p>
--	--	----------------------------------

No.	COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGOS
1	Ambiente de control	69.23%	30.77%
2	Evaluación del riesgo	66.67%	33.33%
3	Actividades de control	85.71%	14.29%
4	Información y comunicación	66.67%	33.33%
5	Seguimiento	66.67%	33.33%
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>354.95%</b>	<b>145.05%</b>
	<b>Promedio</b>	<b>70.99%</b>	<b>29.01%</b>

Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	66.67%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	33.33%
Nivel de riesgo			

Se pudo determinar un nivel de confianza moderado del 70.99% y un riesgo moderado del 29.01% debido principalmente a la presentación de incumplimiento en lo que marca una adecuada y correcto gestión.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Informe preliminar</p>	<p><b>ICI</b> <b>1/3</b></p>
--	---	----------------------------------

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

#### **Motivo**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es una institución del sistema financiera, que funciona en la provincia de Tungurahua ha venido presentado problemas derivados del incumplimiento de los procesos y metas empresariales por lo que es indispensable la evaluación de la gestión de la organización.

#### **Objetivo**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, para determinar los niveles de eficiencia y eficacia.


#### **Alcance**

La Auditoría de Gestión se realiza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., se enfocara en la evaluación al Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera del período 2015.

### CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

#### **MISIÓN:**

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que genera, administra y comercializa servicio financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.


	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informe preliminar</p>	<p><b>ICI</b> <b>2/3</b></p>
---	--	----------------------------------

## **VISIÓN:**

Al 2014 la cooperativa de ahorro y crédito San Alfonso LTDA consolidara su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño.

## **CAPÍTULO II: RESULTADO PRELIMINAR**

- No cuentan con un código de ética que regule la conducta de los empleados de la Cooperativa.
- Ausencia de un Manual de Funciones en el que se establezcan las actividades que debe realizar cada funcionario de la Cooperativa
- No se han definido incentivos y políticas de motivación que apoye al desarrollo de las funciones de la entidad.
- En la administración de talento humano no se creó un plan de capacitación y vacaciones para coordinar las actividades de la organización.
- No se cumplió con los planes y objetivos de la entidad y no posee un plan de mitigación de riesgos para reducir el impacto de los riesgos que se presentan en la organización.
- No se realizan verificación periódica de los procesos de la Cooperativa.
- Ineficiente sistema de comunicación de la entidad que afectan a la entidad.
- No se emite informes sobre las evaluaciones realizadas como parte del seguimiento.

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informe preliminar</p>	<p style="text-align: center;"><b>ICI</b> <b>3/3</b></p>
---	--	--


### **DETERMINACIÓN DE COMPONENTES**

En base a la normativa de la entidad y la información proporcionada por el Representante Legal de la Entidad de definieron los siguientes componentes:

- Talento Humano
- Créditos
- Recuperación de cartera

Atentamente;

Srta. Nancy Maliza  
Auditora


 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</p>	
--	--	--

**Objetivo:**

Determinar los niveles de confianza y de riesgo con la finalidad de determinar los procedimientos de auditoría a ser aplicados posteriormente.


No.	Procedimientos	Referencia	Responsable	Observación
1	Aplicar las interrogantes a ser aplicadas por componentes para evaluar su estructura de control interno.	<b>ACCI</b>	<b>NM</b>	
2	Determinar los niveles de confianza y de riesgo por componente.	<b>DNCR</b>	<b>NM</b>	
3	Diseñar los procedimientos a ser ejecutados por componente.	<b>DPE</b>	<b>NM</b>	
4	Emitir el informe de la planificación específica.	<b>ICI</b>	<b>NM</b>	



 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno por componente</p>	<p><b>ACCI</b> <b>1/6</b></p>
--	--	-----------------------------------

### TALENTO HUMANO

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	BASE LEGAL
1	¿Para la contratación de personal se toma en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento de Recursos Humanos?	X			Art.5
2	¿Se exige al personal que entra a laborar en la institución presente toda la documentación necesaria?	X			Art.6
3	¿Los contratos de trabajo se los hace por escrito y de acuerdo al reglamento interno?	X			Art.7
4	¿Cuándo un empleado ha salido de la institución podrá reingresar nuevamente si el caso lo amerita?	X			Art.8
5	¿Los contratos individuales de trabajo se los realiza bajo las normas del Código de Trabajo?	X			Art.7
6	¿Dentro de los requisitos que se presenta para la contratación de personal está el haber tenido experiencia en al área que va a desempeñar?		X		Art.6
7	¿La jornada de trabajo está determinada por el Código de Trabajo?	X			Art.15
8	¿Consta en el contrato de trabajo la jornada laboral que debe cumplir cada empleado?	X			Art.15
9	¿Existe un seguimiento de los jefes departamentales para que se de cumplimiento a las Políticas de Control por parte de los empleados?		X		Art.16
10	¿Se aplica sanciones para los atrasos que no han sido justificados?	X			Art.17
11	¿En caso de ausencia del empleado por enfermedad es justificable si presenta certificado médico?	X			Art.18
12	¿Si un empleado faltase por más de tres días sin justificación se aplica la sanción que determina el Código de Trabajo?		X		Art-19


 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno por componente</p>	<p><b>ACCI</b> <b>2/6</b></p>
--	--	-----------------------------------

13	¿Los Gerentes de Agencias pasan mensualmente información al Departamento de Recursos Humanos de todas estas novedades?	x			Art.22
14	¿La cooperativa tiene un registro de asistencia acorde con los avances tecnológicos?		X		Art.23
15	¿La cooperativa paga a los empleados horas extras y suplementarias?	x			Art.24
16	¿Cuándo existe un cargo vacante la selección del personal lo hace el Departamento de Recursos Humanos?	x			Art40
17	¿Para llenar el puesto vacante tienen prioridad los empleados de la entidad?	x			Art.41
18	¿Los Gerentes de Agencias emiten un informe al Departamento de Recursos Humanos acerca de los cambios, ascensos y otras novedades?	x			Art.43
19	¿Para los ascensos y reclasificaciones se exigen que cumplan con los requisitos que amerita el perfil del cargo?	x			Art.44
20	¿El Departamento de Recursos Humanos realiza un seguimiento para que se apliquen todos los procesos?		X		Art.42
21	¿Para el ascenso del personal se toma en cuenta los estudios realizados y el tiempo que labora en la institución?	X			Art.41
	<b>Total Σ</b>	16	5		

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

Nivel de confianza= 16/21 \* 100

Nivel de confianza= 76.19%

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno por componente</p>	<p><b>ACCI</b> <b>3/6</b></p>
--	--	-----------------------------------

Nivel de riesgo= 100% - Nivel de confianza


Nivel de riesgo= 100% - 76.19%

Nivel de riesgo= 23.81%


Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	76.19%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	23.81%
Nivel de riesgo			

### CRÉDITOS

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	BASE LEGAL
1	¿Una vez receptada la solicitud de crédito se verifica si el solicitante tiene la documentación necesaria?	X			pág. 10
2	¿En esta etapa de la concesión de crédito se incluye visitas personalizadas?	X			pág. 10
3	¿El Jefe de Crédito es el que realiza la aprobación de la solicitud de crédito?	X			pág. 10
4	¿Dentro de las etapas para la concesión de créditos está revisar la situación económica y financiera del solicitante?	X			pág. 10
5	¿Para realizar la aprobación o negación de un crédito se basa en lo prescrito en el manual de la entidad?		X		pág. 10

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno por componente</p>	<p><b>ACCI</b> <b>4/6</b></p>
--	--	-----------------------------------

6	¿Cuándo se ha realizado el desembolso del crédito se opta por hacer un seguimiento para evitar atrasos en los pagos?	x			pàg.10
7	¿En los niveles de aprobación se evalúa la estabilidad del socio?	x			Pag.11
8	¿Se hace un análisis de la actividad que realiza el solicitante que respalde el crédito?	x			Pàg.12
9	¿Dentro de los niveles de aprobación está el revisar las referencias bancarias, personales o comerciales?	x			Pàg.12
10	¿Cuándo los solicitantes de crédito son personas jurídicas se hace un análisis de los estados financieros para determinar su capacidad de pago?	x			Pàg.12
11	¿Cuenta la entidad con un historial crediticio en el sistema financiero?		x		Pàg.12
12	¿Para conceder un crédito se toma en cuenta la capacidad de pago y las garantías que las sustente?	x			Pàg.12
13	¿Se analiza el monto de crédito concedido para establecer la forma de pago sea esta: mensual, trimestral o semestral?	x			Pàg.12
14	¿En el manual de crédito constan los plazos que se deberán otorgar de acuerdo al tipo de crédito?	x			Pàg.12
	<b>Total Σ</b>	12	2		

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno por componente</p>	<p><b>ACCI</b> <b>5/6</b></p>
--	--	-----------------------------------

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

Nivel de confianza= 12/14 \* 100

Nivel de confianza= 85.71%

Nivel de riesgo= 100% - Nivel de confianza


Nivel de riesgo= 100% - 85.71%

Nivel de riesgo= 14.29%

Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	85.71%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	14.29%
Nivel de riesgo			

### RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	BASE LEGAL
1	¿Cuenta la institución con un plan de recuperación de crédito?		x		Pág. 20
2	¿La institución realiza un seguimiento para la recuperación de lo adeudado?	x			Pág. 20
3	¿Es responsabilidad del funcionario de crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado?	x			Pág.20
4	¿Todas estas gestiones tienen como finalidad mantener un bajo nivel de morosidad?	x			Pág.20

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno por componente</p>	<p><b>ACCI</b> <b>6/6</b></p>
--	--	-----------------------------------

5	¿Cuándo un crédito ha caído en mora y dependiendo del caso se aplica estrategias adecuadas para su recuperación?		x		Pág. 20
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	3	2		

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

Nivel de confianza= 3 / 5 \* 100


Nivel de confianza= 60.00%

Nivel de riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo= 100% - 60.00%


Nivel de riesgo= 40.00%

Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	60.00%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	40.00%
Nivel de riesgo			

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Determinar el nivel de confianza y de riesgo</p>	<p><b>DNCR</b> <b>1/1</b></p>
--	--	-----------------------------------


No.	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Talento Humano	76.19%	23.81%
2	Créditos	85.71%	14.29%
3	Recuperación de cartera	60.00%	40.00%
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>221.90%</b>	<b>78.10%</b>
	<b>Promedio</b>	<b>73.97%</b>	<b>26.03%</b>

Nivel de confianza			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	73.97%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	26.03%
Nivel de riesgo			

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Diseño de los procedimientos a ser ejecutados por componente</p>	<p><b>DPE</b> <b>1/1</b></p>
--	---	----------------------------------

No.	Componentes	Nivel de riesgos	Impacto	Procedimientos a ejecutarse
1	Talento Humano	<b>23.81%</b>	Bajo	Comprobar la presentación de requisitos para el ingreso de personal.
2	Créditos	<b>14.29%</b>	Bajo	<p>Verificar la presentación de los requisitos para acceder a un crédito.</p> <p>Comprobar la presentación para ser calificado como sujeto de crédito</p>
3	Recuperación de cartera vencida	<b>40.00%</b>	Moderado	Verificar los procesos de recuperación de cartera vencida
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de indicadores de gestión.</li> <li>• Elaborar los hallazgos de auditoría</li> </ul>				



	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informes de planificación específica</p>	<p><b>ICI</b> <b>1/3</b></p>
---	--	----------------------------------

## INFORME ESPECÍFICA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

#### **Motivo**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es una institución del sistema financiera, que funciona en la provincia de Tungurahua ha venido presentado problemas derivados del incumplimiento de los procesos y metas empresariales por lo que es indispensable la evaluación de la gestión de la organización.

#### **Objetivo**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, para determinar los niveles de eficiencia y eficacia.


#### **Alcance**

La Auditoría de Gestión se realiza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., se enfocara en la evaluación al Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera del período 2015.

### CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

#### **MISIÓN:**

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que genera, administra y comercializa servicio financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informes de planificación específica</p>	<p><b>ICI</b> <b>2/3</b></p>
--	--	----------------------------------

## VISIÓN:


Al 2014 la cooperativa de ahorro y crédito San Alfonso LTDA consolidara su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño.

## CAPÍTULO II: RESULTADO ESPECÍFICA

No.	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Talento Humano	76.19%	23.81%
2	Créditos	85.71%	14.29%
3	Recuperación de cartera	60.00%	40.00%
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>221.90%</b>	<b>78.10%</b>
	<b>Promedio</b>	<b>73.97%</b>	<b>26.03%</b>

El nivel de confianza global es moderado del 73.97% y el riesgo es moderado del 26.03% debido al incumplimiento de la normativa que se detalla a continuación:

- No se exige la presentación de los requisitos para el ingreso de personal establecido en la normativa de la entidad.
- Incumplimiento a las políticas emitidas para el control del personal de la Cooperativa.
- Ausencia de un sistema informático para el control de la jornada laboral.
- En lo referente a créditos no se aplica el proceso establecido en el Manual de Créditos de la Cooperativa.
- No se ha verificado el historial de créditos del sistema financiero.
- No cuenta con un plan de recuperación innovador para los mejores resultados de la entidad.


 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Cuestionario de control interno a la estructura.</p>	<p><b>ICI</b> <b>3/3</b></p>
--	--	----------------------------------

### **DETERMINACIÓN DE LOS PROCESO A EJECUTARSE**

- Comprobar la presentación de requisitos para el ingreso de personal.
- Verificar la presentación de los requisitos para acceder a un crédito.
- Comprobar la presentación para ser calificado como sujeto de crédito
- Verificar los procesos de recuperación de cartera vencida
- Aplicación de indicadores de gestión.
- Elaborar los hallazgos de auditoría

Atentamente;


Srta. Nancy Maliza  
Auditora

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 EJECUCIÓN</p>	
--	---	--


**Objetivo:**

Aplicar los procedimientos de auditoría con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante para la elaboración de los hallazgos de auditoría

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable	Observación
1	Comprobar la presentación de requisitos para el ingreso de personal.	<b>PRP</b>	<b>NM</b>	
2	Verificar la presentación de los requisitos para acceder a un crédito.	<b>RAC</b>	<b>NM</b>	
3	Comprobar la presentación para ser calificado como sujeto de crédito	<b>RCS</b>	<b>NM</b>	
4	Verificar el procesos de colocación de créditos	<b>VPC</b>	<b>NM</b>	
5	Verificar los procesos de recuperación de cartera vencida.	<b>PRC</b>	<b>NM</b>	
6	Aplicación de indicadores de gestión.	<b>IG</b>	<b>NM</b>	
7	Elaborar los hallazgos de auditoría	<b>H</b>	<b>NM</b>	


 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Comprobación de requisitos para el ingreso de personal</p>	<p style="text-align: center;"><b>PRP</b> <b>1/2</b></p>
--	--	--

No.	REQUISITOS	SI	NO	Observación
1	Currículum Vitae	9	0	
2	Cédula de ciudadanía (copia a color)	6	3	
3	Certificado de votación del último sufragio	3	6	
4	Carné de afiliación al IESS si lo tuviere (copia)	6	3	
5	Cédula militar o su equivalente, en caso de ser varón (copia)	4	5	
6	Títulos y certificados de estudios (copias)	9	0	
7	Certificados de asistencia a cursos y seminarios de capacitación (copias)	6	3	
8	Certificados de trabajos anteriores (originales)	3	6	No es exigido por el encargado.
9	Certificados de honorabilidad (originales)	0	9	No se ha solicitado
10	Partida de matrimonio (original)	6	3	
11	Partida de nacimiento de los hijos (originales)	6	3	
12	Dos fotografías actualizadas	9	0	
13	Record policial (original)	9	0	
14	Certificado médico conferido por el IESS o el Ministerio de Salud Pública	9	0	
15	Para el caso de Gerente general, presentará un certificado de haber tenido experiencia en Gerencia Financiera en el sistema cooperativo, de por al menos cuatro años; y para otros cargos se presentará mínimo el título de bachiller	9	0	


 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Comprobación de requisitos para el ingreso de personal</p>	<p><b>PRP</b> <b>2/2</b></p>
--	--	----------------------------------

16	Presentar una declaración juramentada y notariada de no tener parentesco con los directivos, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni conyugues, y	3	6	
17	Otros documentos que la cooperativa solicite	6	3	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>103</b>	<b>50</b>	

Se solicitó los expedientes del personal y en base a lo establecido en el reglamento interno de trabajo, se verifico uno a uno los requisitos donde se pudo determinar un nivel de cumplimiento del 67.32% y las principales deficiencias se dieron la ausencia de certificados de honorabilidad, presentación de declaraciones juramentada y certificados de anteriores trabajos de los empleados.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Verificación de la presentación de los requisitos para acceder a un crédito.</p>	<p><b>RAC</b> <b>1/2</b></p>
--	--	----------------------------------


No.	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Fotocopia de cédula de ciudadanía	15	0	
2	Fotocopia del registro de impuestos de ser el caso	12	3	
3	Fotocopia de la papeleta de votación de ser el caso	15	0	
4	Planilla original actual de agua, luz o teléfono que registre la dirección domiciliaria del cliente o copia certificada (firma o rúbrica) por el funcionario de la cooperativa	15	0	
5	Facturas de c compras y/o de ventas de los últimos tres meses, notas de compras y ventas en las cuales se reflejen el movimiento del negocio	15	0	
6	Fotocopia de facturas canceladas de servicios públicos del último mes	12	3	
7	Informe de Central de Riesgos, Buró de crédito y organismos de control de narcotráfico, si fuera del caso	12	3	
8	Certificados bancarios de las instituciones en donde mantenga cuentas de ahorro y corrientes	15	0	
9	Formularios de : Datos del solicitante, datos del garante, solicitud de crédito, evaluación económica, análisis y recomendación de crédito completamente llenos, con letra legible, sin tachones, borrones o enmendaduras	15	0	
10	Conyugues y garantes asalariados, presentarán papeles de rol de pago, certificado de trabajo que reflejen el cargo que ocupa, la antigüedad y el sueldo que recibe	10	5	

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Comprobación de requisitos para el ingreso de personal</p>	<p><b>RAC</b> <b>2/2</b></p>
--	--	----------------------------------


11	<p>Documentos de justificación de activos. En el caso de bienes inmuebles: carta pago del impuesto predial, o promesa de compra-venta inscrita en el registrador de la propiedad, o escrituras legalizadas. Para bienes muebles fotocopia de matrícula de vehículo y título de propiedad</p>	10	5	
12	<p>En caso de que el deudor o garante y su cónyuge estén separados por más de un año, se aceptará como documento habilitante una declaración juramentada en la que se especifique la situación conyugal previamente verificada por el asesor de micro finanzas y aprobado por el gerente o gerentes de sucursales y jefes de agencias.</p>	5	10	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	151	29	

En lo referente a los requisitos para ser solicitante o garante de un crédito se pudo establecer que de los 12 requisitos Fijados en el manual de créditos solo seis requisitos se cumplen siendo el 50% mientras que aunque falten dichos documentos se han otorgado los créditos.




 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Comprobar la presentación para ser calificado como sujeto de crédito</p>	<p><b>RCS</b> <b>1/2</b></p>
--	---	----------------------------------

No.	DETALLE	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Ser socio o cliente activo de la cooperativa	15	0	
2	Ser ciudadano por nacimiento o naturalizado, mayor de 18 años y menor de 65 años	15	0	
3	Tener experiencia mínima de un año en la actividad micro empresarial	12	3	
4	Demostrar capacidad de pago, viabilidad financiera y rentabilidad de la actividad a financiar	15	0	
5	Demostrar estabilidad residencial, ocupacional y acreditar experiencia en la actividad en operación o a emprender	15	0	
6	Desarrollar su actividad económica o tener su residencia dentro de las zonas de influencia en las que la CAC tiene sus oficinas	10	5	
7	No tener acciones judiciales en su contra, por parte de la cooperativa	15	0	
8	No registrar en la Central de Riesgos o Buró de crédito, calificación deficiente, de dudoso recaudo o pérdida	15	0	
9	Acreditar una buena experiencia crediticia en instituciones del sistema financiero, según reporte de la Buró de crédito o de la central de Riesgos de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria o de otras centrales legalmente constituidas	15	0	

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Comprobar la presentación para ser calificado como sujeto de crédito</p>	<p><b>RCS</b> <b>2/2</b></p>
--	--	----------------------------------


10	Cumplir satisfactoriamente con los parámetros cualitativos y cuantitativos de la cooperativa en la evaluación de riesgos (carácter, capacidad de pago, solvencia, colaterales y condiciones del entorno)	12	3	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	139	11	

Los requisitos para ser sujetos de crédito son diez, de las cuales se pudo determinar que el 92.67% mientras que el 7.33% no ha presentado los siguientes requisitos; tener experiencia mínima de un año en la actividad micro empresarial, tener residencia en la zona de la Cooperativa y haber cumplido con los resultados correctos en términos de solvencia, capacidad de pago entre los principales.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Comprobar de las etapas de concesión de créditos</p>	<p><b>VPC</b> <b>1/1</b></p>
--	--	----------------------------------


No.	ETAPA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Evaluación y visita a solicitantes	15	0	
2	Revisión de las condiciones del financiamiento, Análisis de la información y capacidad de pago Determinación de la voluntad de pago Historial crediticio Evaluación de patrimonio y garantía Experiencia crediticia interna y externa Score	11	4	
3	Decisión de aprobación	15	0	
4	Seguimiento y recuperación	15	0	
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	56	4	

En relación con las etapas para la concesión de crédito se estableció cuatro etapas de las cuales la segunda ha presentado varios problemas derivados de los pasos que se debían realizar y no se efectuaron presentando un incumplimiento del 6.67%.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Verificar los procesos de recuperación de cartera vencida</p>	<p><b>PRC</b> <b>1/1</b></p>
--	--	----------------------------------

No.	Detalle	SI	No	Observación
1	Llamadas telefónicas	5	0	
2	Visitas específicas	5	0	
3	Mensajes por medio de correo electrónico	5	0	
4	Mensajes de texto	5	0	
		20	0	


Se procedió a la verificación del proceso de recuperación de cartera, donde la principal novedad es que se realizan actividades mínimas de recuperación, se fijaron cuatro pasos que se cumplen debidamente, se le recomendaría aplicar nuevas estrategias de cobranza debido a que éstas no cumplen con la misión que es tener un porcentaje de cartera vencida mínima.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Aplicador de indicadores de gestión</p>	<p><b>IG</b></p> <p><b>1/7</b></p>
--	--	------------------------------------


### ESTABLECIMIENTO DE LOS INDICADORES

En base a las metas se fijó los siguientes indicadores que se aplican para determinar los niveles de eficiencia y eficacia.


Agregación	Preposición	Variable	Verbo participio pasado	Complemento circunstancial	Tipos
Total	De	Dólares	Colocados	En créditos en el período 2015.	Eficacia
Total	De	Dólares	Empleados	En la colocación de créditos 2015.	Eficiencia
Total	De	Dólares	Colocados	En microcréditos en el período 2015.	Eficacia
Total	De	Dólares	Empleados	En la colocación de créditos 2015.	Eficiencia
Porcentaje	De	Cartera vencida	Reducida	En el período 2015.	Eficacia
Total	De	Dólares	Empleados	En la recuperación de cartera vencida 2015.	Eficiencia

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Aplicador de indicadores de gestión</p>	<p><b>IG</b></p> <p><b>2/7</b></p>
--	--	------------------------------------

Nombre del indicador	Estándar	Unidad de medida	Indicador	Periodicidad	Análisis de Resultado
<p>Total de dólares colocados en Créditos en el período 2015.</p>	<p>45000.00</p>	<p>Dólares</p>	<p>37039.21 dólares</p>	<p>Anual</p>	<p>Índice = Indicador / Estándar * 100</p> <p>Índice = 37039.21 / 45000.00 * 100</p> <p>Índice = 82.31%</p> <p>Brecha = 100% - Índice</p> <p>Brecha = 100% - 82.31%</p> <p>Brecha = 17.69%</p>


 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Aplicador de indicadores de gestión</p>	<p><b>IG</b></p> <p><b>3/7</b></p>
--	--	------------------------------------

Nombre del indicador	Estándar	Unidad de medida	Formula	Periodicidad	Análisis de Resultado
<p>Total de dólares Empleados en la colocación de créditos 2015.</p>	<p>4800.00</p>	<p>Dólares</p>	<p>4318.25</p>	<p>Anual</p>	<p>Índice = Indicador / Estándar * 100</p> <p>Índice = 4318.25 / 4800.00 * 100</p> <p>Índice = 89.96%</p> <p>Brecha = 100% - Índice</p> <p>Brecha = 100% - 89.96%</p> <p>Brecha = 10.04%</p>


 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Aplicador de indicadores de gestión</p>	<p><b>IG</b></p> <p><b>4/7</b></p>
--	--	------------------------------------

Nombre del indicador	Estándar	Unidad de medida	Formula	Periodicidad	Análisis de Resultado
<p>Total de dólares Colocados en Microcréditos en el período 2015.</p>	<p>3'500.000.00</p>	<p>Dólares</p>	<p>3'080.247.97</p>	<p>Anual</p>	<p>Índice = Indicador / Estándar * 100</p> <p>Índice = 3'080.247.97 / 3'500.000.00 * 100</p> <p>Índice = 88.00%</p> <p>Brecha = 100% - Índice</p> <p>Brecha = 100% - 88.00%</p> <p>Brecha = 12.00%</p>




 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Aplicador de indicadores de gestión</p>	<p><b>IG</b></p> <p><b>5/7</b></p>
--	--	------------------------------------


Nombre del indicador	Estándar	Unidad de medida	Formula	Periodicidad	Análisis de Resultado
<p>Total de dólares Empleados en la colocación de microcréditos 2015.</p>	<p>12.000.00</p>	<p>Anual</p>	<p>13245.00</p>	<p>Anual</p>	<p>Índice = Indicador / Estándar * 100  Índice = 13245.00 / 12.000.00 * 100  Índice = 110.38%  Brecha = 100% - Índice  Brecha = 100% - 110.38%  Brecha = 10.38%</p>

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Aplicador de indicadores de gestión</p>	<p><b>IG</b></p> <p><b>6/7</b></p>
--	--	------------------------------------


Nombre del indicador	Estándar	Unidad de medida	Formula	Periodicidad	Análisis de Resultado
Porcentaje de Cartera vencida reducida en el período 2015.	12.50%	Porcentaje	19%	Porcentaje	$\text{Índice} = \frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}} * 100$ $\text{Índice} = \frac{19.00\%}{12.50\%} * 100$ $\text{Índice} = 152.00\%$ $\text{Brecha} = 100\% - 152.00\%$ $\text{Índice}$ $\text{Brecha} = 100\% - 152\%$ $\text{Brecha} = 52\%$

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Aplicador de indicadores de gestión</p>	<p><b>IG</b></p> <p><b>7/7</b></p>
--	--	------------------------------------


Nombre del indicador	Estándar	Unidad de medida	Formula	Periodicidad	Análisis de Resultado
Total de dólares empleados en la recuperación de cartera vencida 2015.	4800.00	Dólares	3125.31	Anual	<p>Índice = Indicador / Estándar * 100</p> <p>Índice = 3125.31 / 4800.00 * 100</p> <p>Índice = 65.11%</p> <p>Brecha = 100% - Índice</p> <p>Brecha = 100% - 65.11%</p> <p>Brecha = 34.89%</p>

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Hallazgos de Auditoría</p>	<p><b>HH</b> <b>1/7</b></p>
--	--	---------------------------------


<b>Título:</b>	Incumplimiento en la presentación de requisitos para el ingreso de personal
<b>Condición:</b>	Ausencia de certificados de honorabilidad, presentación de declaraciones juramentada y certificados de anteriores trabajos de los empleados.
<b>Criterio:</b>	<p>En el reglamento interno de trabajo en el art.6.- Todo profesional que se incorpore a laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., una vez cumplido el procedimiento de recursos humanos, deberá presentar la siguiente documentación:</p> <p>Currículum Vitae Cédula de ciudadanía (copia a color) Certificado de votación del último sufragio Carné de afiliación al IESS si lo tuviere (copia) Cédula militar o su equivalente, en caso de ser varón (copia) Títulos y certificados de estudios (copias) Certificados de asistencia a cursos y seminarios de capacitación (copias) Certificados de trabajos anteriores (originales) Certificados de honorabilidad (originales) Partida de matrimonio (original) Partida de nacimiento de los hijos (originales) Dos fotografías actualizadas Record policial (original) Presentar una declaración juramentada y notariada de no tener</p>

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito</p> <p>San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Hallazgos de Auditoría</p>	<p><b>HH</b></p> <p><b>2/7</b></p>
--	--	------------------------------------


	<p>parentesco con los directivos, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni conyugues, y</p> <p>Otros documentos que la cooperativa solicite</p>
<b>Causa:</b>	<p>El encargado el Talento Humano no ha solicitado al personal la presentación de la documentación desconociendo lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo.</p>
<b>Efecto:</b>	<p>Solo tres empleados tienen toda la documentación en regla.</p>
<b>Conclusión</b>	<p>En el reglamento interno de trabajo se define en el art. 6, los requisitos para ingresar como empleado de la cooperativa, siendo 17 requisitos, de los cuales en el proceso de auditoría se estableció que los expedientes están incompletos, registrando un incumplimiento del 67.32%, las principales deficiencias se dieron la ausencia de certificados de honorabilidad, presentación de declaraciones juramentada y certificados de anteriores trabajos de los empleados.</p>
<b>Recomendación</b>	<p><b>Al Encargado de Talento Humano</b></p> <p>Exigir al encargado del Talento Humano, a los empleados la presentación total de los requisitos para legalizar su ingreso y mantener un expediente completo.</p>

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Hallazgos de Auditoría</p>	<p><b>HH</b> <b>3/7</b></p>
--	--	---------------------------------


<b>Título:</b>	Incumplimiento en la presentación de requisitos para ser solicitante o garante.
<b>Condición:</b>	Los 12 requisitos fijados en el manual de créditos solo seis requisitos se cumplen siendo el 50% mientras que aunque falten dichos documentos se han otorgado los créditos.
<b>Criterio:</b>	<p>En el manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se establecen los requisitos que deben presentar para considerarse solicitante o garante de un crédito:</p> <p>Fotocopia de cédula de ciudadanía</p> <p>Fotocopia del registro de impuestos de ser el caso</p> <p>Fotocopia de la papeleta de votación de ser el caso</p> <p>Planilla original actual de agua, luz o teléfono que registre la dirección domiciliaria del cliente o copia certificada (firma o rúbrica) por el funcionario de la cooperativa</p> <p>Facturas de compras y/o de ventas de los últimos tres meses, notas de compras y ventas en las cuales se reflejen el movimiento del negocio</p> <p>Fotocopia de facturas canceladas de servicios públicos del último mes</p> <p>Informe de Central de Riesgos, Buró de crédito y organismos de control de narcotráfico, si fuera del caso</p> <p>Certificados bancarios de las instituciones en donde mantenga cuentas de ahorro y corrientes</p> <p>Formularios de : Datos del solicitante, datos del garante, solicitud de crédito, evaluación económica, análisis y recomendación de crédito completamente llenos, con letra legible, sin tachones, borrones o enmendaduras</p>

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p>Hallazgos de Auditoría</p>	<p><b>HH</b></p> <p><b>4/7</b></p>
--	---	------------------------------------


	<p>Conyugues y garantes asalariados, presentarán papeles de rol de pago, certificado de trabajo que reflejen el cargo que ocupa, la antigüedad y el sueldo que recibe.</p> <p>Documentos de justificación de activos. En el caso de bienes inmuebles: carta pago del impuesto predial, o promesa de compra-venta inscrita en el registrador de la propiedad, o escrituras legalizadas. Para bienes muebles fotocopia de matrícula de vehículo y título de propiedad</p> <p>En caso de que el deudor o garante y su cónyuge estén separados por más de un año, se aceptará como documento habilitante una declaración juramentada en la que se especifique la situación conyugal previamente verificada por el asesor de micro finanzas y aprobado por el gerente o gerentes de sucursales y jefes de agencias.</p>
<b>Causa:</b>	Los Asesores de Crédito no revisan la documentación correctamente por el afán de cumplir con las metas más no con los procesos.
<b>Efecto:</b>	50% de los requisitos no se han presentado.
<b>Conclusión:</b>	En el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se establecen los requisitos para ser solicitantes o garante de un crédito, donde se establecen, 12 requisitos de los cuales seis requisitos se cumplen siendo el 50%.
<b>Recomendación:</b>	<p><b>Al Encargado de Créditos</b></p> <p>Exigir el cumplimiento en la presentación de los requisitos para ser considerado solicitante o garante, siendo un requisito indispensable para acceder a un crédito.</p>

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Hallazgos de Auditoría</p>	<p><b>HH</b> <b>5/7</b></p>
<b>Título:</b>	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos	
<b>Condición:</b>	Verificado las etapas para la concesión de crédito se estableció cuatro etapas de las cuales la segunda ha presentado varios problemas derivados de los pasos que se debían realizar y no se efectuaron presentando un incumplimiento del 6.67%.	
<b>Criterio:</b>	<p>En el manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se establecen las siguientes etapas para conceder un crédito:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación y visita a solicitantes</li> <li>2. Revisión de las condiciones del financiamiento, Análisis de la información y capacidad de pago Determinación de la voluntad de pago Historial crediticio Evaluación de patrimonio y garantía Experiencia crediticia interna y externa Score</li> <li>3. Decisión de aprobación</li> <li>4. Seguimiento y recuperación</li> </ol>	
<b>Causa:</b>	No se realizan evaluaciones periódicas al cumplimiento del procesos de otorgamiento de créditos	
<b>Efecto:</b>	6.67% de incumplimiento	
<b>Conclusión:</b>	En el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se verificado las etapas para la concesión de crédito, donde se estableció cuatro etapas de las cuales la segunda ha presentado varios problemas derivados de los pasos que se debían realizar y no se efectuaron presentando un incumplimiento del 6.67%.	
<b>Recomendación:</b>	Se deben realizar evaluaciones periódicas con la finalidad de que se cumpla el proceso de otorgamiento de créditos, para poder reducir la cartera vencida de la entidad.	




 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Hallazgos de Auditoría</p>	<p><b>HH</b> <b>6/7</b></p>
--	--	---------------------------------

<b>Título:</b>	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos
<b>Condición:</b>	Aplicando indicadores de gestión se dio los siguiente resultado en la colocación de créditos 82.31% , el presupuesto se cumplió en un 89.96%; en lo referente al microcrédito se alcanzó el 88% y de su presupuesto el 110.38%, y finalmente no se alcanzó la meta presentando el resultado del 19% y el presupuesto se empleado apenas llego al 65.11%
<b>Criterio:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso LTDA., cada período fiscal establece una planificación, principalmente en la colocación y recuperación de cartera su razón de ser. Para el año 2015 fue de: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Créditos 45.000.00 dólares con un presupuesto de 4800.00 dólares</li> <li>2. Microcréditos 3'500.000.00 dólares con un presupuesto de</li> <li>3. Cartera vencida del 5% con un presupuesto de 4800.00 dólares</li> </ul>
<b>Causa:</b>	No se realizan evaluaciones periódicas al cumplimiento del procesos de otorgamiento de créditos
<b>Efecto:</b>	17.69% de incumplimiento en la colocación de créditos y su presupuesto del 10.04% En lo referente a los microcréditos se logró 10.04% y del presupuesto supero en un 10.38%. Para la cartera vencida no se alcanzó lo fijado con una brecha negativa del 52% y su presupuesto del 34.89%

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Hallazgos de Auditoría</p>	<p style="text-align: center;"><b>HH</b> <b>7/7</b></p>
---	--	---


<p><b>Conclusión:</b></p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso LTDA., definió tres metas esenciales como colocación de créditos por 45.000.00 dólares, Microcréditos 3'500.000.00 y cartera vencida del 5%, donde se pudo determinar un cumplimiento del 85,16% en la colocación y 52% de la meta de recuperación.</p>
<p><b>Recomendación:</b></p>	<p><b>Al Gerente General</b> Realizar evaluaciones periódicas con la finalidad de establecer medidas correctivas y el cumplimiento de las metas y el crecimiento de la entidad.</p>

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p>	
--	--	--

**Objetivo:**

Emitir el informe final de auditoría con los resultados del proceso de ejecución.

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable	Observación
1	Realice la notificación final de auditoría	<b>CR.01</b>	<b>NM</b>	
2	Elaborar el informe final de la auditoría de gestión	<b>CR.02</b>	<b>NM</b>	

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Notificación Inicial de Auditoría</p>	<p><b>CR.01</b> <b>1/1</b></p>
--	---	------------------------------------

Ambato, 10 de julio del 2016.

Señora.

Carmen Lligalo

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA.**

Presente.

De mi consideración:


Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es notificarle el final del procesos de auditoría, considerando que la información que será auditada será responsabilidad suya, mientras que el dar una opinión en base a dicha documentación es la mía. Partiendo de este aspecto procedo a iniciar la auditoría.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:

Srta. Nancy Maliza

Autora.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informes de Final</p>	<p><b>CR.02</b> <b>1/8</b></p>
--	---	------------------------------------

## INFORME ESPECÍFICA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

#### **Motivo**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es una institución del sistema financiera, que funciona en la provincia de Tungurahua ha venido presentado problemas derivados del incumplimiento de los procesos y metas empresariales por lo que es indispensable la evaluación de la gestión de la organización.

#### **Objetivo**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.; de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, período 2015, para determinar los niveles de eficiencia y eficacia.


#### **Alcance**

La Auditoría de Gestión se realiza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., se enfocara en la evaluación al Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera del período 2015.

### CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

#### **MISIÓN:**

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que genera, administra y comercializa servicio financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informes de Final</p>	<p><b>CR.02</b> <b>2/8</b></p>
--	---	------------------------------------

### **VISIÓN:**

Al 2014 la cooperativa de ahorro y crédito San Alfonso LTDA., consolidara su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño.

## **CAPÍTULO II: RESULTADO FINALES**

### **Tirulo:**

Incumplimiento en la presentación de requisitos para el ingreso de personal


### **Condición:**

Para la realización de este proceso de auditoría se solicitó los expedientes del personal y en base a lo establecido en el reglamento interno de trabajo, se verifico uno a uno los requisitos donde se pudo determinar un nivel de cumplimiento del 67.32% y las principales deficiencias se dieron la ausencia de certificados de honorabilidad, presentación de declaraciones juramentada y certificados de anteriores trabajos de los empleados.

### **Criterio:**

En el reglamento interno de trabajo en el art.6.- Todo profesional que se incorpore a laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., una vez cumplido el procedimiento de recursos humanos, deberá presentar la siguiente documentación:

- Currículum Vitae
- Cédula de ciudadanía (copia a color)
- Certificado de votación del último sufragio
- Carné de afiliación al IESS si lo tuviere (copia)
- Cédula militar o su equivalente, en caso de ser varón (copia)

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informes de Final</p>	<p><b>CR.03</b> <b>3/8</b></p>
--	---	------------------------------------


- Títulos y certificados de estudios (copias)
- Certificados de asistencia a cursos y seminarios de capacitación (copias)
- Certificados de trabajos anteriores (originales)
- Certificados de honorabilidad (originales)
- Partida de matrimonio (original)
- Partida de nacimiento de los hijos (originales)
- Dos fotografías actualizadas
- Record policial (original)
- Certificado médico conferido por el IESS o el Ministerio de Salud Pública
- Para el caso de Gerente general, presentará un certificado de haber tenido experiencia en Gerencia Financiera en el sistema cooperativo, de por al menos cuatro años; y para otros cargos se presentará mínimo el título de bachiller.
- Presentar una declaración juramentada y notariada de no tener parentesco con los directivos, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni conyugues, y
- Otros documentos que la cooperativa solicite

**Causa:**

El encargado el Talento Humano no ha solicitado al personal la presentación de la documentación desconociendo lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo.

**Efecto:**

Solo tres empleados tienen toda la documentación en regla.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informes de Final</p>	<p><b>CR.02</b> <b>4/8</b></p>
--	---	------------------------------------

**Conclusión:**

En el reglamento interno de trabajo se define en el art. 6, los requisitos para ingresar como empleado de certificados de honorabilidad, presentación de declaraciones juramentada y certificados de anteriores trabajos de los empleados.

**Recomendación:**

**Al Encargado de Talento Humano**

Exigir al encargado del Talento Humano, a los empleados la presentación total de los requisitos para legalizar su ingreso y mantener un expediente completo.

**Título:**

Incumplimiento en la presentación de requisitos para ser solicitante o garante.


**Condición:**

En lo referente a los requisitos para ser solicitante o garante de un crédito se pudo establecer que de los 12 requisitos fijados en el manual de créditos solo seis requisitos se cumplen siendo el 50% mientras que aunque falten dichos documentos se han otorgado los créditos.

**Criterio:**

En el manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se establecen los requisitos que deben presentar para considerarse solicitante o garante de un crédito:



 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informes de Final</p>	<p><b>CR.02</b> <b>5/8</b></p>
--	---	------------------------------------


- Fotocopia de cédula de ciudadanía
- Fotocopia del registro de impuestos de ser el caso
- Fotocopia de la papeleta de votación de ser el caso
- Planilla original actual de agua, luz o teléfono que registre la dirección domiciliaria del cliente o copia certificada (firma o rúbrica) por el funcionario de la cooperativa
- Facturas de compras y/o de ventas de los últimos tres meses, notas de compras y ventas en las cuales se reflejen el movimiento del negocio
- Fotocopia de facturas canceladas de servicios públicos del último mes
- Informe de Central de Riesgos, Buró de crédito y organismos de control de narcotráfico, si fuera del caso
- Certificados bancarios de las instituciones en donde mantenga cuentas de ahorro y corrientes.
- Formularios de : Datos del solicitante, datos del garante, solicitud de crédito, evaluación económica, análisis y recomendación de crédito completamente llenos, con letra legible, sin tachones, borrones o enmendaduras

**Causa:**

Los Asesores de Crédito no revisan la documentación correctamente por el afán de cumplir con las metas más no con los procesos.

**Efecto:**

50% de los requisitos no se han presentado.

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informes de Final</p>	<p><b>CR.02</b> <b>6/8</b></p>
--	---	------------------------------------

**Título:**

Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos


**Condición:**

Verificado las etapas para la concesión de crédito se estableció cuatro etapas de las cuales la segunda ha presentado varios problemas derivados de los pasos que se debían realizar y no se efectuaron presentando un incumplimiento del 6.67%.

**Criterio:**

En el manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se establecen las siguientes etapas para conceder un crédito:

1. Evaluación y visita a solicitantes
2. Revisión de las condiciones del financiamiento,  
Análisis de la información y capacidad de pago  
Determinación de la voluntad de pago  
Historial crediticio  
Evaluación de patrimonio y garantía  
Experiencia crediticia interna y externa  
Score
3. Decisión de aprobación
4. Seguimiento y recuperación

 <p data-bbox="295 324 422 369">Nancy Maliza Auditora</p>	<p data-bbox="534 197 1189 235">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y</p> <p data-bbox="598 246 1125 280">Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015</p> <p data-bbox="742 302 981 336">Informes de Final</p>	<p data-bbox="1292 197 1380 224"><b>CR.02</b></p> <p data-bbox="1316 246 1364 280"><b>7/8</b></p>
--	---	---

**Conclusión:**

En el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se establecen los requisitos para ser solicitantes o garante de un crédito, donde se establecen, 12 requisitos de los cuales seis requisitos se cumplen siendo el 50%.

**Recomendación:**

**Al Encargado de Créditos**

Exigir el cumplimiento en la presentación de los requisitos para ser considerado solicitante o garante, siendo un requisito indispensable para acceder a un crédito.

**Título:**


Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos

**Condición:**

Aplicando indicadores de gestión se dio los siguiente resultado en la colocación de créditos 82.31% , el presupuesto se cumplió en un 89.96%; en lo referente al microcrédito se alcanzó el 88% y de su presupuesto el 110.38%, y finalmente no se alcanzó la meta presentando el resultado del 8.5% y el presupuesto se empleado apenas llego al 65.11%

**Criterio:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso LTDA., cada período fiscal establece una planificación, principalmente en la colocación y recuperación de cartera su razón de ser. Para el año 2015 fue de:

 <p>Nancy Maliza Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Período 2015 Informes de Final</p>	<p><b>CR.02</b> <b>8/8</b></p>
--	---	------------------------------------

1. Créditos 45.000.00 dólares con un presupuesto de 4800.00 dólares
2. Microcréditos 3'500.000.00 dólares con un presupuesto de
3. Cartera vencida del 5% con un presupuesto de 4800.00 dólares

**Conclusión:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso LTDA., definió tres metas esenciales como colocación de créditos por 45.000.00 dólares, Microcréditos 3'500.000.00 y cartera vencida del 5%, donde se pudo determinar un cumplimiento del 85,16% en la colocación y 52% de la meta de recuperación.

**Recomendación:**

**Al Gerente General**

Realizar evaluaciones periódicas con la finalidad de establecer medidas correctivas y el cumplimiento de las metas y el crecimiento de la entidad.

Atentamente;

Srta. Nancy Maliza

Auditora

## CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es una institución financiera que ha venido presentando problemas de una alta tasa de morosidad e incumplimiento de las metas de colocación y recuperación esto se ha dado por la falta de evaluación al cumplimiento de la normativa principalmente, por tal razón se realizó una auditoría de gestión a la entidad.

En lo referente al Talento Humano se pudo establecer que existe regulaciones claras en la normativa, comprobando la presentación de los documentos exigidos según el reglamento se pudo establecer que solo el 67.32% de lo requerido reposan en los expedientes siendo las principales deficiencias la falta de declaraciones juramentadas y certificaciones laborales que deben presentar al momento de ingresar en la entidad.

En lo referente a las metas institucionales se estableció que la planificación hecha por la Cooperativa al inicio del período se incumplió, debido principalmente a la falta de evaluaciones de las metas mensuales y la no aplicación de correctivos en su debido momento que permita que la institución financiera vuelva al camino trazado al inicio de su gestión.

## **RECOMENDACIONES**

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., se le ha presentado un informe de auditoría en el cual se establecen las deficiencias que han mantenido en su gestión y que una u otra manera afecta el correcto desempeño de la entidad por lo que se recomienda realizar correcciones a estos puntos de manera definitiva.

Para la administración del Talento Humano se sugiere al responsable, solicite a los funcionarios los requisitos faltantes en su expediente con la finalidad de que en futuros procesos de auditoría no se vuelva a presentar dicha deficiencia adicionalmente se recomienda aplicar el proceso de reclutamiento y selección de forma estricta para que prevalezca el interés institucional al personal.

Realizar evaluaciones constantes al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, en pro de alcanzar los crecimientos pactados por la entidad para un determinado tiempo y de esta manera alcanzar la visión institucional.

## BIBLIOGRAFÍA




- Contraloría General del Estado. (2002). *Manual de Auditoría de gestión*. Quito: CGE
- Contraloría General del Estado. (2011). *Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión*. Quito. CGE
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración economía humanidades y ciencias sociales*. Mexico: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos.2da* . Bogota: Ecoe Ediciones .
- Cardozo, H. (2006). *Auditoría de Sector solidario, aplicación de normas internacionales*.Bogota: Ecoe. Ediciones.
- De La Peña, A. (2009). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- Franco, M. (2001). *Manual de auditoría de gestión*. Quito: Corporación Edi-Abaco
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa, gestión estratégica del cambio*. México: Pearson.Educación.
- García, J. (2012). *Metodos de investigación administrativa guía de elaboración de tesis*. Mexico: Trillas.
- Lopez, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. Mexico: Thomson.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Barcelona: Deusto.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión.4ta*. Quito.Abya Yala.
- Mantilla , S. (2012). *Control interno infome coso*. Bogota: Ecoe Ediciones .
- Mendez, A., & Astudillo, M. (2008). *La Investigación en la era de información guía para realizar la bibliografía y fichas de trabajo* . Mexico: Trillas.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Ediciones de la U.
- Amador Sotomayor, A. (2012). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson. Educación
- Tomas, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería* . Barcelona: Bellatera.
- Arriaga, A. (2015) Importancia de la Auditoría de Gestión. Obtenido de <http://xn--asesora-dza.arriagaasociados.com/la%20importancia>
- Asociación Española para la Calidad AEC. (2016).Conociendo del Coso. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

- Cabrera, S., & Villena, V. (2010) Auditoría de Gestión a la cooperativa de ahorros y crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba; período 2008 – 2009. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/437>
- Herrera, M. (2011) Fichas de Observacion. Obtenido de <http://es.slideshare.net/herreramarina4/fichas-de-observacion?related=1>
- Minta, B. (01 de 08 de 2013). Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, agencia Matriz, período Julio a diciembre de 2010. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2665>
- Torres, M. (2013) Guia de una entrevista. Obtenido de <http://es.slideshare.net/RossiPotenciano/la-guia-de-una-entrevista?related=1>



# ANEXOS

## Anexo 1: RUC de la Entidad

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES			
	<b>NÚMERO RUC:</b> <b>RAZÓN SOCIAL:</b>	1891711278001 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA	
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>		
	LLIGALO UÑOG MARIA CARMEN		
<b>CONTADOR:</b>	SAILEMA MASAQUIZA GEOVANNY GREGORIO		
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	OTROS		
<b>TIPO DE CONTRIBUYENTE:</b>	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		
<b>OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:</b>	SI	<b>CALIFICACIÓN ARTESANAL:</b>	S/N
<b>NÚMERO:</b>	S/N		
<b>FEC. NACIMIENTO:</b>		<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	30/09/2002
<b>FEC. INSCRIPCIÓN:</b>	21/08/2003	<b>FEC. ACTUALIZACIÓN:</b>	25/08/2016
<b>FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:</b>		<b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b>	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>			
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO Calle: AV. ATAHUALPA Numero: S/N Interseccion: GONZALO ZALDUMBIDE Referencia ubicacion: FRENTE AL REDONDEL DE HUACHI CHICO Telefono Trabajo: 032585817 Email: coop_sanalfonsolda@hotmail.es			
<b>DOMICILIO ESPECIAL</b>			
SN			
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>			
* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACION MENSUAL DE IVA			
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>			
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>	5	<b>ABIERTOS</b>	4
<b>JURISDICCION</b>	\ ZONA 3\ TUNGURAHUA	<b>CERRADOS</b>	1
			
Código: RIMRUC2016001007357			
Fecha: 19/09/2016 12:40:20 PM			



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1891711278001  
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 01/01/2007  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO Calle: AV. ATAHUALPA Numero: S/N Interseccion: GONZALO ZALDUMBIDE Referencia:  
FRENTE AL REDONDEL DE HUACHI CHICO Telefono Trabajo: 032585817 Email: coop\_sanalfonsolda@hotmail.es

No. ESTABLECIMIENTO: 003 Estado: ABIERTO - OFICINA FEC. INICIO ACT.: 08/09/2007  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: COTOPAXI Canton: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Barrio: CENTRO Calle: AMAZONAS Numero: 7-56 Interseccion: FELIX VALENCIA Referencia:  
FRENTE A LA COOPERATIVA SAC A MEDIA CUADRA DEL MONUMENTO ABANDERADO Piso: 0 Telefono Trabajo: 032810790

No. ESTABLECIMIENTO: 004 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 01/09/2011  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: SERGIO NUÑEZ Numero: S/N Interseccion: ANTONIO CLAVIJO Referencia: A UNA CUADRA DE  
LA EMAPA Edificio: MERCADO SUR Oficina: J2 Telefono Trabajo: 032651261

No. ESTABLECIMIENTO: 005 Estado: ABIERTO - OFICINA FEC. INICIO ACT.: 09/05/2012  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: PICHINCHA Canton: RUMIÑAHUI Parroquia: SANGOLQUI Calle: AV. CALDERON Numero: S/N Interseccion: ESPEJO Referencia: ENTRADA AL MUNICIPIO  
A LADO DE FARMACIAS HUMANA Piso: 0 Telefono Trabajo: 022339864 Email: coop\_sanalfonsolda@hotmail.es



Código: RIMRUC2016001007357  
Fecha: 19/09/2016 12:40:20 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1891711278001  
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA

No. ESTABLECIMIENTO:	001	Estado:	CERRADO - OFICINA	FEC. INICIO ACT.:	30/09/2002
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:	23/10/2007	FEC. REINICIO:	

ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: JUAN BENIGNO VELA Calle: PRINCIPAL Numero: SN Interseccion: VIA A GUARANDA Referencia: JUNTO A LA IGLESIA Telefono Trabajo: 093221953



Código: RIMRUC2016001007357  
Fecha: 19/09/2016 12:40:20 PM

## Anexo 2: Documento de Registro Habilitante



Fecha de Generación de Documento: 20/diciembre/2016

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

### COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-000123  
FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: 08/04/2013

RUC	1891711278001
SECTOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO-null
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA
PROVINCIA:	TUNGURAHUA
CANTÓN:	AMBATO
PARROQUIA:	HUCHI CHICO
SEGMENTO / NIVEL:	SEGMENTO 4
ESTADO:	ORGANIZACION ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.

**SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

