



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

TIPO: Proyecto de Investigación

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 KURIÑAN LTDA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA
DE TUNGURAHUA, PERIODO 2015.

AUTORA:

MARÍA ISABEL LLUGSHA CHANGO

AMBATO – ECUADOR

2017

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Sra. María Isabel Llugsha Chango, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
DIRECTOR

Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María Isabel Llugsha Chango, 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, 19 de diciembre del 2017

María Isabel Llugsha Chango

C.C: 180464490-2

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, se lo dedico a Dios por darme la vida, por llenarme cada día de bendiciones, por haberme dado el regalo más preciado que es mi familia y porque puso en mí el espíritu de triunfador y me ha guiado por el camino correcto dándome las fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante las dificultades que se presentaban.

Con cariño y amor a mis padres por su apoyo incondicional y por su ejemplo digno de superación, a mi esposo Néstor y a mi hijo Joshua por ser la fuerza y el pilar fundamental para salir adelante y motivarme en aquellos momentos en los que ya no podía seguir, a ellos quienes con su amor y consideración supieron brindarme la ayuda necesaria para llegar a la meta con éxito y culminar mis estudios.

María Isabel Llugsha Chango

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar porque comprendo que sin Él nada puedo hacer y con Él todo lo puedo, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera y por ser mi gran fortaleza en todo momento. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, por abrirme las puertas de su prestigiosa institución e impartirme sus sabios conocimientos durante el trayecto de la carrera estudiantil.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., y su Gerente General Licenciado Marcelo Manotoa, por su gentil colaboración y facilitar la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

Un agradecimiento profundo al Ing. Edison Calderón e Ing. Andrea Ramírez por dedicar parte de su valioso tiempo, conocimiento y apoyo en la asesoría para el desarrollo de esta investigación.

Y finalmente agradezco a todas las personas que de una u otra forma me han dado su apoyo sincero e incondicional y por formar parte de esta importante etapa de mi vida.

María Isabel Llugsha Chango

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de anexos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	8
2.1.2 Fundamentación Legal	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
2.2.1 Antecedentes Históricos De La Auditoría De Gestión	12
2.2.2 Definiciones De Auditoría	13
2.2.3 Gestión	13
2.2.4 Control.....	14
2.2.5 Control De Gestión	14
2.2.6 Instrumentos Para El Control De Gestión	14

2.2.7	Elementos De Gestión	15
2.2.8	Objetivos De La Auditoría De Gestión	15
2.2.9	Alcance De La Auditoría De Gestión	16
2.2.10	Enfoque De La Auditoría	17
2.2.11	Riesgo De La Auditoría De Gestión	17
2.2.12	Evaluación Del Riesgo De Auditoría De Gestión	18
2.2.13	Clasificación De La Auditoría De Gestión	18
2.2.14	Herramientas De La Auditoría De Gestión	19
2.2.15	Clases De Evidencias	20
2.2.16	Técnicas De Auditoría De Gestión	21
2.2.17	Fases Del Proceso De La Auditoría De Gestión	24
2.2.18	Control Interno	26
2.2.19	Papeles De Trabajo	28
2.2.20	Marcas De Auditoría	29
2.2.21	Hallazgo De Auditoría	29
2.2.22	Informe De Auditoría	30
2.2.23	Normas De Auditoría Generalmente Aceptadas	30
2.2.24	Clasificación De Las NAGAS	31
2.3	IDEA A DEFENDER	32
2.4	VARIABLES	32
2.4.1	Variable Independiente	32
2.4.2	Variable Dependiente	32
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		33
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	34
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	35
3.5	RESULTADOS	37
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		46
4.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN LTDA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2015”.	46
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	46

4.2.1	Programa de planificación preliminar	48
4.2.2	Programa de planificación específica.....	68
4.2.3	Programa de ejecución	107
4.2.4	Programa de comunicación de resultados	127
	CONCLUSIONES	134
	RECOMENDACIONES.....	135
	BIBLIOGRAFÍA	136
	ANEXOS	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas de Auditoría	21
Tabla 2: Población	34
Tabla 3: Auditoría de Gestión a la Cooperativa	39
Tabla 4: Realización de la Auditoría	40
Tabla 5: Cumplimiento de metas y objetivos	41
Tabla 6: Gestión Administrativa.....	42
Tabla 7: Riesgo Financiero	43
Tabla 8: Satisfacción de los socios con los productos financieros	44
Tabla 9: Evaluación de la gestión administrativa	45
Tabla 10: Tipo de Créditos	52
Tabla 11: Funcionarios Principales.....	54
Tabla 12: Determinación del Nivel de Riesgo por Componente	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Auditoría de Gestión a la Cooperativa	39
Gráfico 2: Realización de la Auditoría	40
Gráfico 3: Cumplimiento de metas y objetivos	41
Gráfico 4: Gestión Administrativa.....	42
Gráfico 5: Riesgo Financiero	43
Gráfico 6: Satisfacción de los socios con los productos financieros	44
Gráfico 7: Evaluación de la gestión administrativa	45
Gráfico 8: Organigrama Estructural	53
Gráfico 9: Nivel de Riesgo por Componente y Global.....	102

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Ruc	137
Anexo 2: Acuerdo Ministerial	138
Anexo 3: Cartera de Créditos.....	140

RESUMEN

La presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., con la finalidad de determinar el grado de eficiencia y eficacia de la gestión institucional, la cooperativa ha venido presentando problemas como: la inadecuada gestión financiera, la falta de organización, la pérdida de liquidez por la recuperación ineficiente de cartera vencida. La metodología de investigación utilizada fue la descriptiva, basada en el método deductivo, técnicas e instrumentos de investigación, para su desarrollo se realizó, encuestas y entrevistas al gerente general y empleados de la entidad y observación que se ejecutó en toda la institución. Se apoyo el trabajo en identificar los conceptos relacionados directamente con la auditoría de gestión y sus elementos. El desarrollo de la propuesta dio como resultado el informe de auditoría en el que claramente se da a conocer el alto índice de morosidad representando una cartera vencida del 67%, el incumplimiento en el proceso de recuperación de cartera, el incumplimiento de las políticas de crédito y la falta de capacitación al personal. En conclusión la institución mantiene una normativa que regula sus actividades aunque no ha sido aplicado como se debería. Por lo que se recomienda a la administración de la cooperativa acoger las conclusiones y recomendaciones sugeridas en el informe final de la presente investigación, para de esta manera alcanzar las metas y objetivos planteados por la entidad.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <CONTROL INTERNO>, < (CANTÓN) AMBATO >.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present management audit to the Cooperative of Saving and Credit Kuriñan Ltda, with the purpose to determine the degree of efficiency and effectiveness of institutional management. The cooperative presented problems such as inadequate financial management, lack of organization, the loss of liquidity due to the inefficient recovery of past due portfolio. The methodology of research was descriptive, based on the deductive method. Techniques and instruments of research performed for its development, surveys, and interviews realized with the general manager and employees of the entity and observation executed in whole the institution. The work supported in identifying the concepts related directly to the management audit and its elements. The development of the proposal gave, as a result, the audit report that discloses the high delinquency rate represented in a past due portfolio of 67%, the non-compliance in the portfolio recovery process, credit policies, and the lack staff training. In conclusion, the institution maintains regulations for its activities although it didn't apply as it should be. Therefore, the research paper recommends to the management of the cooperative, to take the conclusions and recommendations suggested in the final report of the present investigation, to achieve the goals and objectives set by the entity.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <EFFICIENCY>, <EFFICACY>, <INTERNAL CONTROL> <(CANTON) AMBATO>.

INTRODUCCIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kuriñan” Ltda., viendo la necesidad de lograr la eficiencia financiera y medir el grado de cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, se propone realizar el presente trabajo de investigación que es Realizar una Auditoría de Gestión en forma general a la cooperativa mediante el desarrollo de las fases de Auditoría.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos mismos que se han desarrollado de la siguiente manera:

Capítulo I, denominado EL PROBLEMA que constituye: planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

Capítulo II, denominado MARCO TEÓRICO que constituye: donde se encuentran los antecedentes investigativos, antecedentes históricos, fundamentación teórica, idea a defender, y variables de la investigación.

Capítulo III, comprende el MARCO METODOLÓGICO, Modalidad de la Investigación, tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos, resultados.

Capítulo IV, se desarrolla el MARCO PROPOSITIVO denominado: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN LTDA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2015.” La misma que conforma las etapas de la Auditoría de Gestión tales como: Programa de Planificación Preliminar, Programa de Planificación Específica, Programa de Ejecución y Programa de Comunicación de Resultados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., es una institución que se dedica a realizar intermediación financiera para los socios por lo que su principal actividad es captar recursos económicos y otorgar préstamos a corto y mediano plazo para el desarrollo de los mismos, y está ubicado en la Provincia de Tungurahua cantón Ambato Parroquia la Matriz, en las calles Olmedo y Mera.

Dentro de la cooperativa se puede observar la limitación del progreso de la misma, esto se da por la inadecuada gestión financiera y la falta de comunicación entre los miembros, ya que no existe una adecuada planificación de actividades, lo cual conlleva a que no se puedan alcanzar las metas y objetivos planteados por la institución.

Otro de los problemas que actualmente enfrenta la cooperativa son: El riesgo de pérdida de liquidez que es provocado por la inadecuada recuperación de cartera llevando a la institución a una insolvencia financiera. Los clientes insatisfechos son ocasionados por no tener un personal operativo capacitado debido a que no existen muchos recursos financieros para poder contratar un asesor que oriente en el adecuado manejo de la Cooperativa.

La mala Gestión Financiera dentro de la institución provoca el bajo rendimiento de la institución ya que esto imposibilita a un mejor control de liquidez lo cual permitiría verificar si existe o no un crecimiento razonable de la rentabilidad.

De seguir con esta situación actual que está atravesando y si no toman los correctivos necesarios para incrementar la rentabilidad de la institución, en el futuro tendría que verse obligado a la liquidación de la misma dejando en el desempleo a las personas que laboran dentro de la institución y lo más fundamental dejaría en desconfianza a las personas quienes confiaron en la misma y aportaron económicamente a la institución.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Con la realización de una Auditoría de Gestión a la cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, en el periodo 2015, se determinará el grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la institución?

1.1.2 Delimitación del Problema

La investigación se encuentra marcada en la siguiente delimitación:

Campo: Auditoría

Área: Auditoría de Gestión

Aspecto: Incremento de eficiencia y eficacia institucional

Espacio: La presente investigación se ejecutará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda. Ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia la Matriz, en las calles Olmedo y Mera.

Tiempo: La presente investigación tendrá una duración aproximada de seis meses.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Mediante esta investigación que es Auditoría de Gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan, se pretende detectar de manera directa las falencias e informar a la máxima autoridad y a los responsables de administrar la entidad, para que tomen las medidas necesarias y de esta manera mejoren la capacidad de gestionar de manera profesional las actividades que realiza la institución como es la intermediación financiera, hacer frente a los cambios constantes, evaluando sus fortalezas y debilidades y el grado de eficiencia y eficacia institucional y de esta manera medir el logro de los objetivos planteados.

La presente investigación se fundamenta principalmente en el hecho de que la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan, no está capacitada y desconocen la manera de cómo llegar a cubrir las necesidades y requerimientos de sus socios, no les dan la debida importancia por lo que la cooperativa ha visto la urgente necesidad de buscar nuevas estrategias de gestión para lograr el crecimiento institucional.

La auditoría de gestión constituye un elemento fundamental dentro de las empresas ya que en nuestro país se ha evidenciado un crecimiento económico, misma que tiene como propósito evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión, teniendo en cuenta los objetivos generales, su desempeño como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo.

La realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa es de vital importancia para determinar el grado de eficiencia y eficacia de la gestión Institucional. Mismo que permitirá a los directivos de la institución tomar decisiones correctas para su funcionamiento eficaz y ayudará a mejorar las falencias que actualmente existen para evitar errores futuros. Los beneficiarios directos son los accionistas y los socios de la institución. Para la realización de la presente investigación a la cooperativa se cuenta con la debida autorización del Gerente, con la información de la misma, materiales bibliográficos actualizados, páginas webs, materiales entregados por los docentes en el transcurso de la malla curricular de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, y otros registros necesarios para realizar esta investigación.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Realizar una Auditoría de Gestión a la cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, en el periodo 2015, para la determinación del grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la institución.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar procedimientos de auditoría de gestión, que permita medir el grado de cumplimiento de los procesos administrativos de la institución.
- Aplicar los procedimientos de auditoría con la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante de los hallazgos.
- Presentar un informe final de auditoría con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Mediante un análisis minucioso sobre el tema planteado, se ha podido concluir que no existen temas relacionados como es la auditoría de gestión a esta empresa, es la primera vez que se va a realizar una auditoría de gestión, lo cual permitirá obtener experiencia que demuestren el proceso de eficiencia y eficacia, en el control que impulse la participación de los administradores y empleados para que formen parte en la toma de decisiones para el futuro de la empresa.

Con el fin de obtener información sobre la auditoría de gestión en cooperativas de ahorro y crédito, se ha recurrido a fuentes bibliográficas, como libros, tesis e internet para mediante ello poder alcanzar un conocimiento sobre el problema motivo de estudio. Revisados los archivos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se ha encontrado diferentes libros de estudios relacionados con la Auditoría de Gestión. Las mismas que servirán de referencia para desarrollar el presente trabajo investigativo. Como, por ejemplo:

Según: CABRERA, Sandra y VILLENA, Viviana (2010; pág. 65), con el título: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2008 – 2009. Concluyen que:

Una Auditoría de Gestión para cualquier tipo de entidad ayuda a evaluar su administración y si los controles implementados son los adecuados para el buen manejo y salvaguarda de los recursos.

Una Auditoría no solo está basada en los aspectos negativos que se pueda encontrar al transcurso de su trabajo, sino también de emitir una opinión sobre el buen manejo de la entidad resultado de la aplicación y cumplimiento de sus procedimientos efectivos.

Según: Herrera, Cecilia (2011; pág. 190), en la realización de la: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 23 DE JULIO LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, CANTÓN CAYAMBE, POR PERÍODO: “DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010” manifiesta que:

Una auditoría de gestión es un examen objetivo que permite identificar a tiempo errores humanos, contables o financieros, así como la desviación de objetivos y funciones institucionales que impiden la utilización económica y eficiente de sus recursos y el logro de los objetivos.

Según: GUAMÁN, Janneth (2014; pág. 11) en la realización de la: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER WIÑARI”, SUCURSAL RIOBAMBA, PERÍODO 2012”. En su Resumen manifiesta que:

La presente investigación es una “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘Crecer Wiñari’. Sucursal Riobamba, período 2012”, que permitirá medir el desempeño bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y la utilización de los recursos que posee la cooperativa. Al concluir el trabajo, sustentado en las Políticas, Manuales de Procedimientos, Estatuto, Instructivo de Control Interno y Código de Ética, facilitados por la “COAC Crecer Wiñari”. Sucursal Riobamba, finalmente se generó un informe de Auditoría que contiene debilidades encontradas durante la ejecución de la auditoría de gestión al período 2012, con su respectiva conclusión y recomendación, cada una de éstas encaminan a contribuir al mejoramiento institucional como: el uso de los recursos, fortalecimiento a las debilidades, mejor desempeño laboral, cumplimiento de políticas y procedimientos.

El trabajo antes mencionado se relaciona con la auditoría de gestión que ayudará a los administradores y empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan ser responsables en el desempeño en cada una de las funciones en cada uno de los departamentos que posee la institución.

2.1.2 Fundamentación Legal

Según (IEPS, 2011) en el artículo 81 las cooperativas de ahorro y crédito, son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.

Actualmente con la nueva ley de economía popular y solidaria artículo 1, se entiende por economía popular y solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento de bienes y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., fue aprobada por intermedio del Ministerio de Bienestar Social de Tungurahua, mediante acuerdo ministerial N° 008 el 21 de agosto del 2001 según se desprende del Art. 1 se crea la Dirección Provincial de Bienestar Social en la Provincia de Tungurahua; y en concordancia con lo dispuesto en el Art. 3 se delega al director Provincial, conceder personería jurídica mediante la aprobación de sus estatutos y las pertinentes reformas de las cooperativas y demás organizaciones del sistema cooperativo.

La cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan Ltda. Es una entidad controlada actualmente por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), basado posteriormente a la **LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**.

La empresa en desenvolvimiento de sus actividades administrativas, financieras y laborales se sustenta en las siguientes leyes del estado ecuatoriano:

- Constitución Política del Estado
- Ley de cooperativas y su Reglamento
- Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario
- Ley del Régimen Tributario Interno
- Estatutos de la cooperativa
- Reglamento de la cooperativa
- Ley de seguridad social

La cooperativa propenderá el desarrollo socioeconómico de sus socios y clientes de la zona de influencia mediante la prestación de los servicios financieros sociales con que los estableciera en el futuro.

Según (IEPS, 2011).

Sección 3

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Antecedentes Históricos De La Auditoría De Gestión

La Auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la Auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas.

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Durante la Revolución Industrial el objeto de estudio comienza a diversificarse se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, y a la luz del efecto social se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar detalladamente las cuentas coleccionando en las primeras, las cuentas “oída por los auditores firmantes” y en la segunda se realizaba una declaración del auditor. (Armada, T.E, 2006)

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

2.2.2 Definiciones De Auditoría

Según: (Maldonado, M, 2006), manifiesta que la auditoría de gestión es: Un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es (eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología).

La (Contraloría General del Estado, 2001), determina que: La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficiencia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control de prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (Pág.36)

Según el autor (Williams, L. P., 1989) La auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”. (Pág.45)

2.2.3 Gestión

La (Contraloría General del Estado, 2001), determina que: Gestión es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Se busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que está determinado por los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad. (pág.16)

2.2.4 Control

La (Contraloría General del Estado, 2001), determina que: Control es un conjunto de mecanismos utilizados para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes diseñados y para que los actos administrativos se ajusten a las normas legales y a los referentes técnicos y científicos establecidos para las diferentes actividades humanas dentro de la organización social. (pág.16)

2.2.5 Control De Gestión

La (Contraloría General del Estado, 2001), determina que: El control de gestión es el examen de la economía, efectividad y eficiencia de las entidades de la administración en el ejercicio y protección de los recursos públicos, realizados mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identidad de la distribución del excedente que estas producen, así como los beneficios de su actividad. (pág.17)

2.2.6 Instrumentos Para El Control De Gestión

La (Contraloría General del Estado, 2001), determina que: El control de gestión como cualquier sistema, este tiene instrumentos que sirven de ayuda para las entidades:

Índices: Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.

Indicadores: Son los cocientes que permiten analizar rendimientos.

Cuadros de Mandos: Permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos.

Gráficas: Representación de información (variaciones y tendencias).

Análisis comparativo: Compararse con el mejor, para lograr una mayor superación.

Control Integral: Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.

Flujogramas: Representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. (pág.19)

2.2.7 Elementos De Gestión

Según: (Maldonado, M, 2001), Entre los elementos de gestión tenemos los siguientes:

- Economía
- Eficiencia
- Eficacia
- Ecología
- Ética

Economía.- Es el uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correcta en el momento previsto, en el lugar indicado, es decir adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización.

Eficiencia.- La eficiencia consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

Eficacia.- La eficacia es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Ecología.- La ecología podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

Ética.- La ética es la parte de la filosofía que trata de la moral, las obligaciones del hombre, la conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución y normas de buenas costumbres de la sociedad".(Pág. 16)

2.2.8 Objetivos De La Auditoría De Gestión

Según: (Grain, C. M, 1994), La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

Los objetivos de la auditoría de gestión son:

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

2.2.9 Alcance De La Auditoría De Gestión

Según: (Maldonado, M, 2006), La Auditoria de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.

2.2.10 Enfoque De La Auditoría

Este tipo de auditorías son un enfoque integral, por tanto, se concibe como una Auditoría de Economía y Eficiencia, porque está considerada como una adquisición económica de los recursos y su utilización efectiva o provechosa en la producción de bienes, servicios u obras en la calidad y cantidad esperados y que sean socialmente útiles y cuyos resultados sean medibles por su calidad e impacto.

Auditoría orientada hacia la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología, de las operaciones de la gestión gerencial-operativa y sus resultados.

2.2.11 Riesgo De La Auditoría De Gestión

Según: (Maldonado, M, 2006) manifiesta que Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importante significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso.

Según la autora (Galán, L, 1996) manifiesta que El auditor al planear su trabajo debe determinar que el nivel de riesgo de auditoría sea adecuado. Existen tres tipos de riesgos:

Riesgo Inherente.- Se refiere al riesgo de que se presenten errores importantes en las actividades de las organizaciones.

Riesgo de Control. - Se refiere al riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevendrá ni corregirá tales errores.

Riesgo de Detección. - Se refiere al riesgo de que cualesquiera otros errores de importancia no serán detectados por el auditor.

2.2.12 Evaluación Del Riesgo De Auditoría De Gestión

El autor (Maldonado, M, 2006) manifiesta que La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso.

El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles:

Mínimo

Bajo

Medio

Alto

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

2.2.13 Clasificación De La Auditoría De Gestión

Por la procedencia del auditor

Auditoría Externa.- La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término Auditoría Externa a Auditoría de Estados Financieros, lo cual como se observa no es totalmente equivalente, pues puede existir Auditoría Externa del Sistema de Información Tributario, Auditoría Externa del Sistema de Información Administrativo, Auditoría Externa del Sistema de Información Automático etc.

La Auditoría Externa es entonces el examen crítico y sistemático de:

- La dirección interna.
- Estados, expedientes y operaciones administrativas y contables preparadas anticipadamente por la gerencia, y los demás expedientes y documentos financieros y jurídicos de una organización.

Auditoría Interna.- La auditoría Interna es el examen crítico y sistemático de los sistemas de control de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de los mismos.

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz.

Auditoría interna es una actividad de evaluación establecida dentro de una entidad como un servicio a la entidad. Sus funciones incluyen, entre otras cosas, examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los sistemas de control contables e internos.

2.2.14 Herramientas De La Auditoría De Gestión

El equipo de auditoría de gestión deberá estar integrado de la siguiente forma:

Equipo Multidisciplinario

Para la ejecución de Auditorías de Gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas, tales como: ingenieros, abogados, economistas, psicólogos, médicos, etc.

Auditores

De éste grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la Auditoría de Gestión.

Especialistas

Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad. (pág.42)

Evidencias Suficientes y Competentes

La (Contraloría General del Estado, 2001), determina que: Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

Elementos

Evidencias Suficientes. - Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.

Evidencias Competentes. - Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.

2.2.15 Clases De Evidencias

Física.- Que se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.

Testimonial.- Que es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.

Documental.- Son los documentos logrados de fuente externa o ajena la entidad.

Analítica.- Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis. (Pág. 66-67)

2.2.16 Técnicas De Auditoría De Gestión

El autor (Vela, P. M, 1991), manifiesta que estas técnicas y herramientas “tienen por objeto la determinación de los procedimientos de auditoría, pero no contemplan el desarrollo de programas de auditoría que dependen de las diferencias propias entre las sociedades, tanto por la naturaleza de la información que soporte las cuentas anuales, como por el grado de control interno”.

La (Contraloría General del Estado, 2001), determina que: Se considera importante a continuación definir las técnicas y las prácticas que pueden ser más utilizadas en este tipo.

Tabla 1: Técnicas de Auditoría

VERIFICACIÓN	TÉCNICAS
Ocular	a) Comparación b) Observación c) Rastreo
Verbal	a) Indagación b) Entrevista c) Encuesta
Escrita	a) Análisis b) Conciliación c) Confirmación d) Tabulación
Documental	a) Comprobación b) Calculo c) Revisión Selectiva
Física	a) Inspección

Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Manual de A. de Gestión de la Contraloría General del Estado

Técnicas de Verificación Ocular

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 auditoria con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto. Fases: Ejecución y 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.

Técnicas de Verificación Verbal

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.

Técnicas de Verificación Escrita

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.

Conciliación.- Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes; por ejemplo, analizar la información producida por las diferentes unidades operativas o administrativas, con el objeto de hacerles concordantes entre sí y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen. Fase: 3 Ejecución.

Confirmación.- Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación. Fase: 3 Ejecución.

Tabulación.- Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones. Fase: 3 Ejecución.

Técnicas de Verificación Documental

Comprobación.- Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo. Fases: 1 Conocimiento Preliminar y 3 Ejecución.

Cálculo.- Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros. Fase: 3 Ejecución.

Revisión Selectiva.- Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría. Fases: 1 Conocimiento Preliminar y 3 Ejecución.

Técnicas de Verificación Física

Inspección.- Involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación. Fase. 3 Ejecución. (Pág. 67-71)

2.2.17 Fases Del Proceso De La Auditoría De Gestión

2.2.17.1 Fase I: Conocimiento preliminar y diagnóstico

Consiste en obtener un conocimiento integral del objetivo de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable.

Es decir, en esta fase se realizará:

- Análisis de la visión sistemática
- Análisis de la visión estratégica
- Definición de componentes y sus riesgos inherentes

2.2.17.2 Fase II: Planificación

El autor (De La Peña, G. A, 2004), analiza que la Planificación es la fase más importante del trabajo de auditoría, ya que debe prever los pasos a seguir como:

- Identificar los aspectos contables y de auditoría que más afecten a la empresa.
- Identificar puntualmente los problemas que puedan surgir a lo largo de la auditoría.
- Asignar los medios materiales necesarios para la realización de la auditoría.
- Comunicar al equipo de auditoría los objetivos de la misma. (pág. 65)

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

2.2.17.3 Fase III: Ejecución

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoria, pues en esta instancia se desarrollan los hallazgos y se obtiene toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Aquí es donde se:

- Aplican procedimientos
- Se obtienen evidencias suficientes, competente y relevante
- Se generan hallazgos

2.2.17.4 Fase IV: Comunicación de Resultados

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, no solo que revelara las deficiencias existentes como se lo hacía en otras auditorías, sino que también contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia por que el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

2.2.17.5 Fase V: Seguimiento

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente:

En esta última fase es donde:

- Existe la aplicación de recomendaciones
- Se realizará el plan de implementación de recomendaciones

2.2.18 Control Interno

Según el Autor (Gonzales, S. J, 2003), manifiesta que: “La estructura del Control Interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos de la entidad”

Se puede manifestar que el **Control Interno** es un conjunto de procedimientos, reglamentos y actividades continuas realizadas por la dirección, gerencia y, el personal de la entidad, que relacionadas entre sí protegen los activos de la organización y proporcionan seguridad razonable, respecto a si están logrando los objetivos.

Objetivos del Control Interno

- Proteger activos y salvaguardar los bienes del ente
- Garantizar la razonabilidad y confiabilidad de la información contable y la integridad de los sistemas de información.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable.
- Promover la eficiencia operativa.
- Fomentar la adhesión a la política administrativa establecida.
- Garantizar el cumplimiento de metas y objetivos programados.

Elementos del Control Interno

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

Ambiente de Control.- El autor (Fonseca, O., 2011), menciona que: Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos.

Evaluación de Riesgos.- Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados.

Actividades de Control.- Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.

Información y Comunicación.- Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización.

Monitoreo.- Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo. (pág. 49)

2.2.19 Papeles De Trabajo

El autor (Meigs, W. B., 1983), manifiesta que Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa.

El autor (Muñoz, C., 2002) manifiesta que el uso de los papeles de trabajo es universal y no es privado de la profesión de auditoría, ya que estos documentos se utilizan en las empresas para registrar operaciones, atestiguar acciones, formalizar acuerdos, fundamentar propiedades y para registrar muchas otras operaciones desarrolladas en las instituciones.

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

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

Archivo Permanente o Continuo.- Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoria o necesarios para auditorias subsiguientes.

Archivo corriente.- El archivo corriente está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final.

2.2.20 Marcas De Auditoría

Según el autor (Quevedo, J., 2000) manifiesta que Las marcas de Auditoría son signos que se ponen a un escrito para reconocerlo, así como completar la información plasmada en las cédulas de auditoría, incluir observaciones y comentarios.

Requisitos

- Las marcas deben ir acompañadas de explicaciones; lo suficientemente específicas, concretas y sobre todo claras.
- Los procedimientos de auditoría que se realicen y que no cuenten con la respectiva marca deben necesariamente documentarse a graves de análisis o explicaciones narrativas.

Clases

- Las marcas de auditoría con significado uniforme son aquellas que se utilizan con frecuencia en el trabajo de auditoría.
- Las marcas con significado a criterio del auditor son aquellas que se emplean describiendo su significado en la respectiva cédula.

2.2.21 Hallazgo De Auditoría

El autor (Ortiz, B. A, 2005), señala que los hallazgos de auditoría “se refieren a deficiencias o irregularidades identificadas como consecuencia de la aplicación de los procedimientos de auditoría”. (pág.92)

El autor (Maldonado, M, 2011) manifiesta que los hallazgos en una Auditoría, son el resultado de la evaluación de las evidencias recaudadas durante la auditoría, frente a los criterios de la misma, entendiéndose como evidencia el compendio de registros como documentos, archivos, declaraciones de hechos o cualquier información relevante encontrada por el grupo auditor.

El hallazgo de la auditoría implica que este tenga atributos:

Condición.- Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

Criterio.- Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente.

Causa.- Motivo, razón por el que dio la desviación o se produjo el área crítica.

Efecto.- Daño, desperdicio, pérdida. (pág.69)

2.2.22 Informe De Auditoría

El proceso de 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 autor (Enrique, F., 2007) manifiesta que al finalizar el examen de la organización de acuerdo con el procedimiento correspondiente, y una vez que se han seleccionado los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos y formulado el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe en el cual se consignen los resultados de la auditoría e identifique claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc. Auditado, el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados.

2.2.23 Normas De Auditoría Generalmente Aceptadas

El autor (Rens, A. A, 1996) manifiesta que las normas de auditoría son requerimiento de calidad relativos a la personalidad del trabajo, al trabajo que desempeñan y a la información que rinde como resultado de dicho trabajo, los cuales se derivan de la naturaleza profesional de la actividad de auditoría y de sus características específicas.

2.2.24 Clasificación De Las NAGAS

Normas Generales o Personales

1. Entrenamiento y capacidad profesional
2. Independencia
3. Cuidado o esmero profesional

Normas de Ejecución del Trabajo

4. Planeamiento y Supervisión
5. Estudio y Evaluación del Control Interno
6. Evidencia Suficiente y Competente

Normas de Preparación del Informe

7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
8. Consistencia
9. Revelación Suficiente
10. Opinión del auditor

2.3 IDEA A DEFENDER

La realización de una Auditoría de Gestión a la cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, en el periodo 2015, para la determinación del grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la institución.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión

2.4.2 Variable Dependiente

Eficiencia y Eficacia

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la realización del presente trabajo se utilizaron las siguientes modalidades de investigación los cuales servirán de apoyo para el análisis y obtención de resultados los cuales son:

Investigación de Campo

Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos. (<https://es.slideshare.net/combertidor/investigacion-de-campo>)

En la presente investigación se utilizó la investigación de campo para su respectivo estudio, porque se realizó en el lugar mismo de los hechos, visitando a la cooperativa para de esta manera obtener información verídica que se requiere, la información recogida en la institución permitió adquirir mayor conocimiento sobre el problema, ya que permitió el contacto directo del investigador con la realidad.

Investigación Bibliográfica o Documental

Este tipo de investigación consiste en buscar información documentada, la misma que sirvió para la elaboración del trabajo de investigación citando libros, folletos, revistas, tesis, internet y otros, dejando plasmado la teoría y la cita bibliográfica. (<https://es.slideshare.net/HernanSalazar/investigacin-bibliografica-2463165>)

La investigación bibliográfica fue de gran importancia porque nos ayudó a conocer, a ampliar y a profundizar los diferentes enfoques de diversas fuentes sobre lo que estamos tratando en este caso la información mayoritaria fue extraída de los archivos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación nos ayudó a enumerar las características que posee cada una de las variables por medio de los conocimientos, siendo esta información medible es decir que la información deberá ser precisa, para emitir el criterio y que esta sea de interés social.

La investigación descriptiva permitió conocer los detalles acerca de las gestiones, técnicas y objetivos propuestos por la institución.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. El universo de estudio en la presente investigación va ser el departamento financiero, administrativo y los principales inversionistas de la cooperativa dando una totalidad de 32 datos que fueron proporcionados por la Gerencia General para su respectiva investigación.

Tabla 2: Población

CARGO	Nº DE PERSONAS
Gerente	1
Presidente	1
Secretario	1
Principales Socios Inversionistas	20
Presidente Consejo de Administración	1
Presidente Consejo de Vigilancia	1
Contador	1
Jefe de crédito	1
Asesor de crédito	2
Cajera	2
Información	1
Total:	32

Elaborador por: María Isabel Llugsha

Fuente: Coac Kuriñan

Muestra

La Muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

El total de los administradores, inversionistas y empleados de la cooperativa no representa una población muy extensa, por lo que se considerará el universo poblacional para la aplicación de las encuestas.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Método Deductivo

Es el método que va de afirmaciones de carácter general hacia afirmaciones particulares. El método deductivo o la deducción es uno de los métodos más usados a instancias de lograr, obtener, conclusiones sobre diversas cuestiones.

Es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica.

Técnicas

Con el fin de recolectar datos se utilizaron, las siguientes técnicas:

Observación

Esta técnica se aplicó en todo el trayecto del proceso de investigación, el cual permitió observar de forma directa como se cumple las metas y objetivos planteados por la Institución.

Encuestas

La encuesta permitió obtener información a los involucrados en el área administrativa, operativo, de la Institución para conocer las causas por las cuales existe un deficiente análisis administrativo y financiero para una adecuada toma de decisiones.

Entrevista

Es una técnica para obtener información que consiste en un dialogo entre dos personas. El entrevistador (investigador) y el entrevistado se realizan con el fin de obtener información de parte de este que es por lo general una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista se aplicó al señor gerente y a todos los empleados de la cooperativa, para de esta manera conocer la situación actual por los cuales atraviesa la institución y brindar soluciones pertinentes.

Instrumentos

Cuestionarios.- Formularios elaborados al momento de su utilización para recoger información, que comprende las diferentes áreas de la organización,

Papeles de Trabajo.- Comprendieron todos los documentos que son elaborados por el Auditor u obtenidos por él durante el transcurso de cada una de las fases de la auditoría.

3.5 RESULTADOS

Análisis e Interpretación de Resultados

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

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DIRECTIVO, ADMINISTRATIVO Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN.

El objetivo de esta encuesta es recopilar información que ayude a la investigación sobre la realización de una auditoría de gestión para determinar el grado de eficiencia y eficacia de la Cooperativa.

1. ¿Cree usted que es indispensable la realización de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa?

Si ()

No ()

2. ¿Considera usted que la realización de la Auditoría de Gestión a la institución mejorará el grado de eficiencia y eficacia institucional?

Si ()

No ()

3. ¿Cree usted que la Auditoría de Gestión ayudará a cumplir con las metas y objetivos planteados por la institución?

Si ()

No ()

4. ¿Considera usted que los documentos de respaldo de la Gestión Administrativa servirán para realizar una Auditoría de Gestión?

Si ()

No ()

5. ¿Cree usted que la Auditoría de Gestión sirve para evaluar y calificar el riesgo financiero de la Cooperativa?

Si ()

No ()

6. ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa satisfacen las necesidades de los socios?

Si ()

No ()

Desconocen ()

7. ¿Cómo evalúa usted la gestión administrativa de la cooperativa?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Tabulación

Pregunta N°1

¿Cree usted que es indispensable la realización de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa?

Tabla 3: Auditoría de Gestión a la Cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	78%
No	7	22%
Total	32	100%

Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Gráfico 1: Auditoría de Gestión a la Cooperativa



Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada el 78% de los encuestados dicen que si es necesario realizar la auditoría de gestión a la cooperativa y el 22% manifiestan que no es necesario implementar la auditoria.

Pregunta N^o 2

¿Considera usted que la realización de la Auditoría de Gestión a la institución mejorará el grado de eficiencia y eficacia institucional?

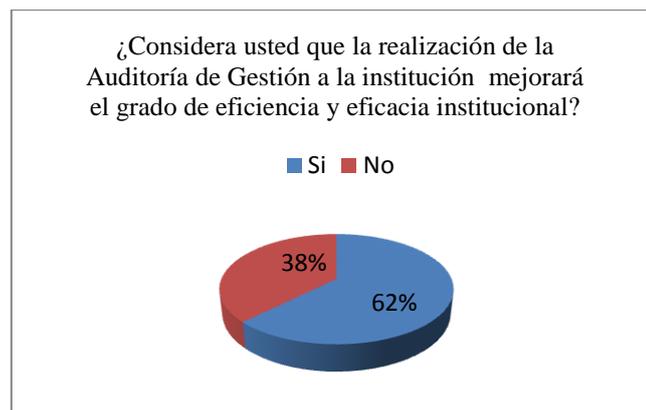
Tabla 4: Realización de la Auditoría

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	62%
No	12	38%
Total	32	100%

Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Gráfico 2: Realización de la Auditoría



Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la pregunta realizada un 62% de los encuestados manifiestan que la realización de la auditoría de gestión a la cooperativa mejorará el grado de eficiencia y eficacia para el mejoramiento de la institución, mientras que el 38% de los encuestados manifiestan que no es necesario realizar la auditoría de gestión a la cooperativa para mejorar la toma de decisiones en la institución.

Pregunta N°3

¿Cree usted que la Auditoría de Gestión ayudará a cumplir con las metas y objetivos planteados por la institución?

Tabla 5: Cumplimiento de metas y objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	69%
No	10	31%
Total	32	100%

Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Gráfico 3: Cumplimiento de metas y objetivos



Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

El 69% de los encuestados manifiestan que la auditoría de gestión ayuda a cumplir con las metas y objetivos planteados por la institución y el 31% responde de manera negativa, ya que manifiestan que la auditoría de gestión no es indispensable para lograr el cumplimiento de metas y objetivos.

Esto se debería a que desconocen la importancia que tiene la realización de la auditoría de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Pregunta N°4

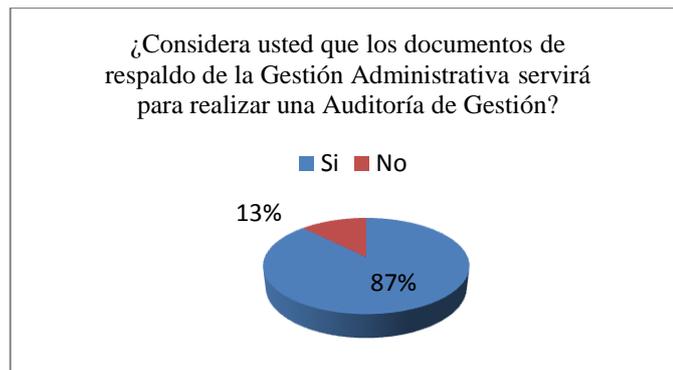
¿Considera usted que los documentos de respaldo de la Gestión Administrativa servirán para realizar una Auditoría de Gestión?

Tabla 6: Gestión Administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	87%
No	4	13%
Total	32	100%

Elaborado por: María Isabel Llugsha
Fuente: Encuesta

Gráfico 4: Gestión Administrativa



Elaborado por: María Isabel Llugsha
Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

De la pregunta realizada a los encuestados un 87% responden de manera positiva ya que manifiestan que los documentos de respaldo de la gestión administrativa servirán para realizar la auditoría de gestión y un 13% responde de manera negativa.

Por lo cual se puede decir que es importante conocer los documentos que respaldan a la institución, lo cual garantizará mantener un posicionamiento económico eficiente.

Pregunta N°5

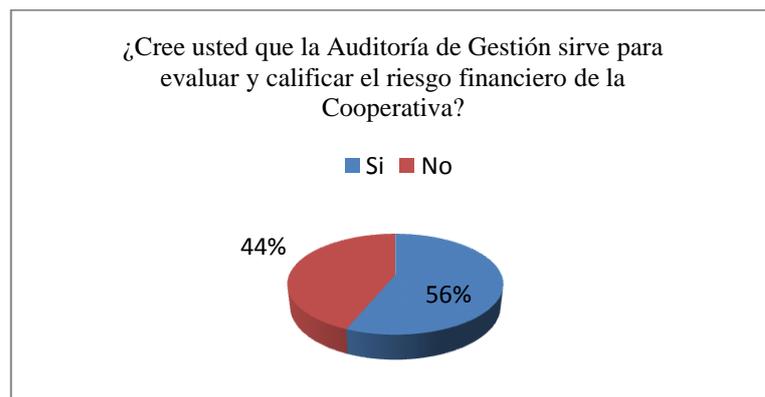
¿Cree usted que la Auditoría de Gestión sirve para evaluar y calificar el riesgo financiero de la Cooperativa?

Tabla 7: Riesgo Financiero

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	56%
No	14	44%
Total	32	100%

Elaborado por: María Isabel Llugsha
Fuente: Encuesta

Gráfico 5: Riesgo Financiero



Elaborado por: María Isabel Llugsha
Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

De la pregunta realizada el 56% de los encuestados manifiestan que la auditoría sirve para evaluar y calificar el riesgo financiero, y un 44% dicen lo contrario ya que manifiestan que no necesariamente la auditoría sirve para evaluar a la institución.

En la cooperativa es importante conocer cuál es el impacto que provoca la realización de una auditoría de gestión y de qué manera ayuda a mejorar el nivel de eficiencia y eficacia institucional.

Pregunta N°6

¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa satisfacen las necesidades de los socios?

Tabla 8: Satisfacción de los socios con los productos financieros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	28%
No	10	31%
Desconocen	13	41%
Total	32	100%

Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Gráfico 6: Satisfacción de los socios con los productos financieros



Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta el 41% de los encuestados desconocen si los productos financieros que ofrece la cooperativa satisfacen las necesidades de los socios, el 31% manifiestan que no satisfacen las necesidades de los socios y un 28% dicen que si satisfacen a los socios con los productos que ofrecen.

Los productos financieros que ofrecen la institución son indispensables en el crecimiento económico de la misma ya que mediante ello la empresa puede surgir de manera positiva.

Pregunta N°7

¿Cómo evalúa usted la gestión administrativa de la cooperativa?

Tabla 9: Evaluación de la gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	25%
Bueno	10	31%
Regular	14	44%
Total	32	100%

Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Gráfico 7: Evaluación de la gestión administrativa



Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada con respecto a la gestión administrativa de la cooperativa un 25% de los encuestados dicen que la gestión administrativa es excelente, mientras que el 31% dicen que es bueno y un 44% lo ven de manera regular.

La mayoría de los encuestados manifiestan que la gestión administrativa es regular porque no existe un control adecuado en la institución por lo cual se puede decir que la entidad tiene deficiencias en el departamento administrativo.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

- 4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN LTDA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2015”.**

- 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

CLIENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.
DIRECCIÓN:	Calles Olmedo y Mera
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Gestión
PERÍODO:	01 de enero al 31 de diciembre del 2015.

AUDITORIA DE GESTIÓN

NOMBRE	INICIALES	CATEGORÍA	PLANIFICACIÓN	
			DE:	A:
María Isabel Llugsha Chango	MILLCH	AUTOR	05/04/2017	20/06/2017
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán	EVCM	SUPERVISOR	05/04/2017	20/06/2017

Ing. Edison Vinicio Calderón
SUPERVISOR

María Isabel Llugsha
AUTORA

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

4.2.1 Programa de planificación preliminar

Archivo Permanente

ÍNDICE	
ARCHIVO PERMANENTE	AP
Información General de la Cooperativa	AP1
Programa de Auditoría	AP2

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Información General de la Cooperativa

Razón social: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

RUC: 1891707769001

Representante Legal: Lic. Segundo Marcelo Manotoa Tuapanta

Dirección: Calles Olmedo y Mera

Teléfono: (03) 2420417

Segmento / Nivel: Segmento 5

Email: marcel444@hotmail.com

Fecha de creación: 21 de agosto del 2001

Actividad económica: Actividades de intermediación monetaria realizada por cooperativas.

Servicios: Ahorro, Inversiones y Crédito

Logo de la Cooperativa



	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Reseña Histórica

A inicios del año 2001, un grupo de 20 personas naturales integrantes del Movimiento Indígena de Tungurahua con sede en Atocha, en su mayoría profesores del sistema de educación Intercultural Bilingüe, se integran con la idea de formar una cooperativa de ahorro y crédito, con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., (Camino de Oro).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KURIÑAN fundada el 21 de agosto del 2001 legalizada mediante Acuerdo Ministerial N°008 del MBS (MIES), ha tenido un funcionamiento normal hasta finales del 2004, desde el año 2005 en adelante hasta inicios del 2011 su funcionamiento fue muy irregular, pero con la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se registró en este organismos de control a partir del mes de octubre del 2012 y de ahí en adelante venimos funcionando regularmente superando una serie de debilidades en el orden administrativo y socio organizativo.

La COAC se organiza con el afán de dinamizar los recursos de la organización provincial en beneficio de los habitantes de las comunidades de base de la organización y otros sectores, que responda a las necesidades financieras de la población urbana y rural, sin embargo la experiencia no fue muy positiva, puesto que la poca coordinación entre directivos de la COAC y del Movimiento, no permitió que la cooperativa mantenga el principio de integración inter institucional, desencadenando la completa separación de las entidades.

Cuando el sistema financiero tradicional consideraba zonas de alto riesgo y no rentables, el hombre emprendedor ve la necesidad de ofrecer nuevas oportunidades y reactivar actividades de desarrollo de las zonas marginadas.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Misión

Brindar productos y servicios financieros de calidad, para satisfacer las necesidades de los socios, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país y de los pueblos rurales y urbanos marginales.

Visión

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito más confiable de la ciudad, por su eficiencia, eficacia y compromiso social en la intermediación financiera.

Objetivos Institucionales

- Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la productividad, mediante la prestación de servicios financieros.
- Promover la ampliación del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo.
- Ser una institución de prestigio, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros.
- Promover los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

Localización

La cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia la matriz en las calles Olmedo y Mera.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Naturaleza del Negocio

La COAC actualmente se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, en la calle Olmedo y Mera, se dedica a captar ahorros, inversiones, otorgar créditos a los campesinos, artesanos, pequeños y medianos comerciantes urbanos y productores de la zona rural, vinculados a la producción agropecuaria, artesanal y la comercialización de productos varios y otros servicios no financieros como el pago del Bono de Desarrollo Humano.

Productos y Servicios

- Ahorros a la vista
- Ahorro futuro
- Ahorro felicidad
- Aportes en C. A
- Inversiones a plazo fijo
- Microcréditos a corto plazo y mediano plazo
- Préstamos ordinarios
- Pago del bono de desarrollo humano
- Pago de servicios básicos
- Transferencias internacionales

Tipos de Créditos que ofrece la Cooperativa

Tabla 10: Tipo de Créditos

TIPOS DE CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PLAZO MÁXIMO	TASA DE INTERÉS
CREDITO ORDINARIO	80% de los depósitos	24 meses	20%
CREDITO EMERGENTE	500 dólares	6 meses	30%
MICROCREDITO	3.000 dólares	1 a 24 meses	30%
CREDITO EDUCATIVO	1.000 dólares	Un año	18%
CREDITO DE VIVIENDA	2.000 dólares	Tres años	15%
CREDITO DE CONSUMO	500 dólares	Un año	18%
CREDITO HIPOTECARIO	5.000 dólares	tres años	20%

Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Coac Kuriñan

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

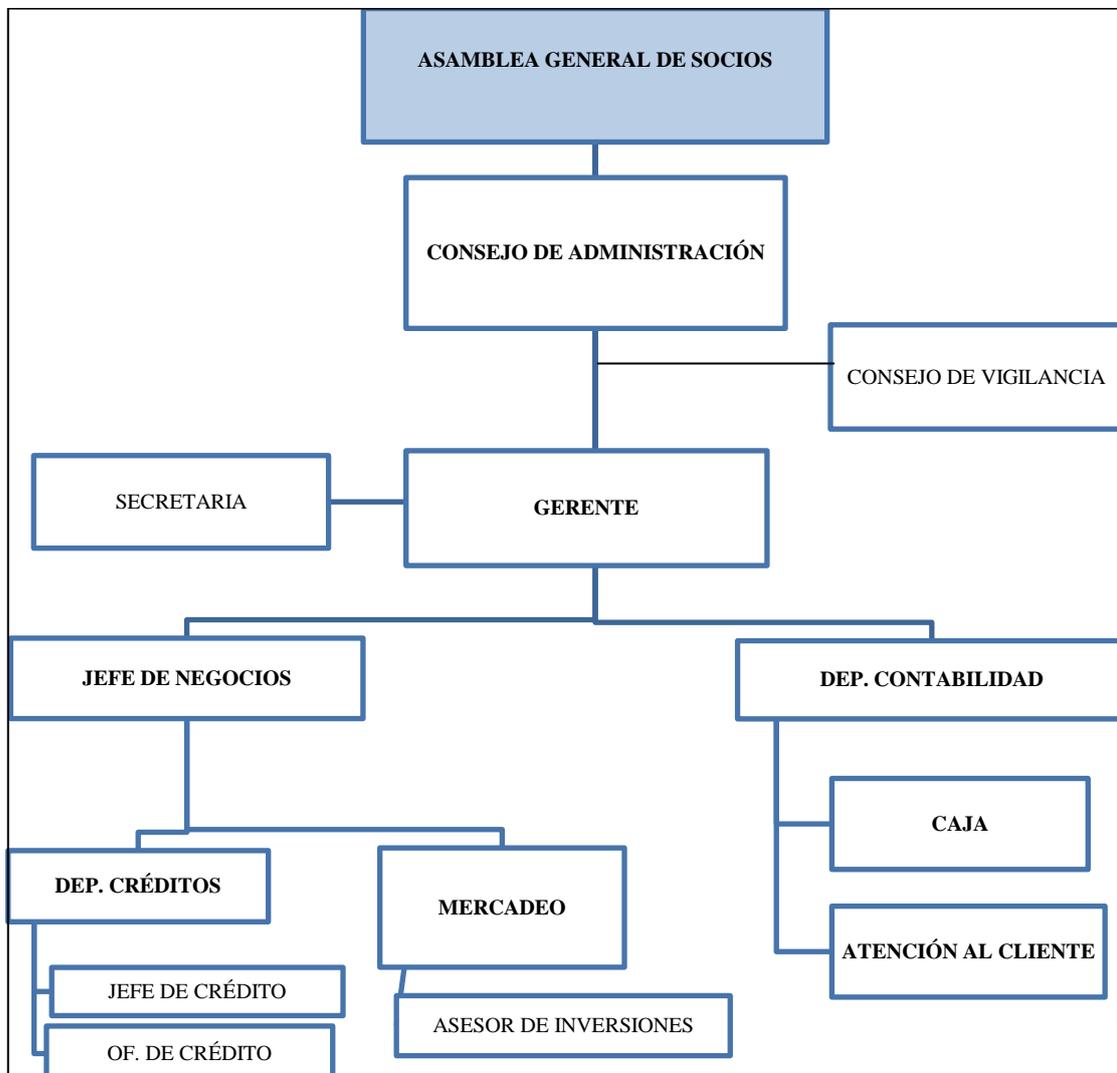
Organigrama Estructural

La Estructura Administrativa de la Coac Kuriñan está compuesta por los siguientes órganos:



Kuriñan Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Gráfico 8: Organigrama Estructural



Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Coac Kuriñan

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

Valores Corporativos

- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Responsabilidad Social
- Confianza
- Solidaridad
- Liderazgo
- Compromiso social y Calidad de servicio

Estrategias

- 1.- Realizar publicidad puerta a puerta para incrementar el número de socios.
- 2.- Incentivar el ahorro familiar y las inversiones pagando intereses atractivos.
- 3.- Crear nuevos productos financieros que satisfagan las necesidades y el gusto de la población.
- 4.- Capacitación al personal con el fin de elevar la calidad de servicio de atención al cliente.
- 5.- Asignar funciones al personal operativo de planta.
- 6.- Disponer de un sistema operativo y tecnología de punta.
- 7.- Elevar el nivel participativo del directorio y empleados (que exista más dinamismo en el cumplimiento de sus funciones).

Funcionarios Principales

Tabla 11: Funcionarios Principales

NÓMINA	CARGO
Sr. Mario Paucar	Presidente del Consejo de Administración
Sr. Juan Toala	Presidente del Consejo de Vigilancia
Lic. Marcelo Manotoa	Gerente General
Ing. Patricia Cunachi	Contadora General
Srta. Apaika Saca	Cajera – Atención al Cliente
Lcda. Magdalena Chimborazo	Jefe de Créditos - Inversiones
Sra. Elena Analuisa	Asesor de Créditos

Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Coac Kuriñan

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Programa de Auditoría

Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015

Objetivo:

Obtener un conocimiento Preliminar de la infraestructura y el compromiso de colaboración de los administradores de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan Ltda., con la finalidad de obtener la información requerida para dar inicio la auditoría de gestión.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Solicite información general de la cooperativa.	IGC	M.I.LL.CH	05/04/2017
2	Elabore la carta de compromiso de la auditoría al Gerente.	CC	M.I.LL.CH	05/04/2017
3	Elabore una orden de trabajo.	EG	M.I.LL.CH	07/04/2017
4	Desarrolle una Notificación de inicio de Auditoría.	OT	M.I.LL.CH	10/04/2017
6	Realice un memorando de Planificación.	MP	M.I.LL.CH	10/04/2017
7	Realice una Visita Previa a la instalación de la Cooperativa.	VP	M.I.LL.CH	15/04/2017
8	Realice una entrevista al Gerente de la cooperativa.	EG	M.I.LL.CH	15/04/2017
9	Determine las marcas a utilizarse	HM	M.I.LL.CH	19/04/2017
10	Determine los índices a utilizarse	HI	M.I.LL.CH	21/04/2017
11	Determine los indicadores a utilizarse.	IG	M.I.LL.CH	21/04/2017

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.LL.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

Archivo Corriente

ÍNDICE	
ARCHIVO CORRIENTE	AC
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PPP
Programa de Auditoría	PA
Carta de Compromiso	CP
Orden de Trabajo	OT
Notificación de inicio de examen	NIE
Memorando de Planificación Estratégica	MP
Visita Previa	VP
Entrevista al Gerente General	EG
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PPE
Programa de Auditoría	PA
Análisis FODA	AF
Matriz de Ponderación de Riesgos	MPR
Análisis de Factores Claves	AFC
Cuestionario de Control Interno	CCI
Elabore una Matriz de Evaluación de control interno.	MECI
Determinación del Nivel de Riesgo	NR
Grafique los resultados de Control Interno	GCI
Resumen de Conclusiones y Recomendaciones de cada subcomponente	RCR
PROGRAMA DE EJECUCIÓN	PE
Programa de Auditoría	PA
Identificación de Procesos	IP
Elaboración de Flujo gramas	EF
Indicadores de Gestión	IG
Hoja de Hallazgos	HH
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	PCR
Notificación final de auditoría	NFA
Informe de Auditoría	IA

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 05 de abril del 2017

Lcdo.

Marcelo Manotoa

GERENTE GENERAL COAC KURIÑAN LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

En primer lugar reciba un saludo cordial y a la vez deseándole éxitos en todas sus labores cotidianas que realiza por el bienestar de la entidad, por medio de la presente me dirijo ante usted en referencia a la solicitud que hice hace meses atrás para la realización de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN LTDA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2015, misma que fue aprobada por usted y en virtud de ello informarle que he planificado iniciar el desarrollo de dicha actividad.

Para lo cual solicito de la manera más comedida que se me permita acceder a la respectiva documentación, la misma que me ayudará a trabajar de manera eficiente durante el desarrollo del presente trabajo investigativo.

Seguro de contar con su valiosa colaboración me suscribo de usted.

Atentamente,

Maria Isabel Llugsha Chango

AUTORA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.LL.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

ORDEN DE TRABAJO

Ambato, 05 de abril de 2017

Sra.

María Isabel Llugsha chango

AUTORA DEL TRABAJO DE AUDITORIA

Presente. -

De mi consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Carta de Auditoria para la ejecución de la misma, autorizo a usted para que realice una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., de la ciudad de Ambato del período 2015.

Motivo de la Auditoría

Es relevante revisar si se maneja de manera eficiente la gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, en el periodo 2015, para la determinación del grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la institución.

Objetivos Específicos:

- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, metas, objetivos, políticas, planes y procedimientos.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

- Recopilar documentos, registros y demás evidencias necesarias que permitan emitir una opinión.
- Elaborar cuestionarios de control interno para cada área auditada.
- Evaluar las disposiciones legales y normativas de la alta gerencia de la cooperativa con el fin de sugerir cambios o modificaciones.
- Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones y exponerlos ante la Asamblea General de Socios, con el fin de mejorar los procedimientos relativos a la gestión.

Alcance de la Auditoría

El alcance previsto para este examen corresponde al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.

Equipo de Trabajo:

Jefe de Equipo: María Isabel Llugsha Chango

Supervisores: Ing. Edison Vinicio Calderón Morán

Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco

Tiempo de Ejecución: 90 días laborables

Atentamente,

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
SUPERVISOR

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.LL.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL EXAMEN

Ambato, 10 de abril del 2017

Lcdo.

Marcelo Manotoa

GERENTE GENERAL COAC KURIÑAN LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito notificar a usted que ya se ha iniciado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, con el propósito de que se sirvan presentar la documentación que crean conveniente y colaborar con su presencia de ser necesario para el desarrollo de nuestra actividad, conforme a la carta convenio presentada anteriormente, la misma que fue aceptada por usted.

Solicito además su apoyo y el de sus colaboradores para llevar a buen término la auditoría de gestión, cumpliendo con los objetivos y procedimientos en el tiempo programado.

Sin más por informarle, agradezco su gentil atención.

Atentamente,

Maria Isabel Llugsha Chango

AUTORA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.LL.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

Memorando de Planificación Estratégica

Ambato, 10 de abril del 2017

Para: GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN.

De: María Isabel Llugsha Chango

De mi consideración:

Basándose en las operaciones administrativas de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan se efectuará la visión y análisis de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptada. Estas normas requieren una planificación para otorgar una seguridad razonable en el grado de cumplimiento de los objetivos, metas, planes y procedimientos planteados por la entidad.

Además, conocer el nivel de confianza que la empresa puede colocar sobre su sistema de control interno.

Atentamente,

María Isabel Llugsha Chango

AUTORA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Cédula Analítica

Visita Preliminar

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015

La Cooperativa de ahorro y crédito KURIÑAN Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, en las calles Olmedo y Mera. En la visita previa se pudo observar que la cooperativa se encuentra ubicada en un lugar visible. La atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm ininterrumpidamente, tienen 30 minutos para el almuerzo el cual salen de forma alternada y los días sábados de 09:00 am hasta las 13:00 pm.

El edificio donde se encuentra la oficina no es propio y consta de dos pisos, en la planta baja se encuentran: atención al cliente, cajas, crédito e inversiones, en la planta alta se encuentra, el departamento contable y gerencia, existe un lugar destinado para todo lo que es archivo, así como también se cuenta con una sala de reuniones.

En la visita realizada a la cooperativa se habló con el gerente el cual supo manifestar los problemas principales por los que actualmente atraviesa la cooperativa, los cuales son el capital de trabajo y el alto índice de morosidad que afectan a que la entidad tenga un crecimiento adecuado, el alto porcentaje de morosidad impide que la entidad pueda acceder a los créditos que actualmente ayudan la CONAFIPS, ya que para acceder a un crédito en dicha entidad el índice de mora debe ser máximo hasta el 5% y también toman en cuenta los estados financieros.

También supo manifestar que el sistema que tiene la cooperativa actualmente no es tan eficiente y que están pensando adquirir un sistema más eficiente pero no lo han realizado por la falta de recursos económicos. Con relación al cumplimiento de uniformes de la Cooperativa no existe uniforme definido para el desarrollo de las labores.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Entrevista al Gerente

Visita Preliminar

Nombre del Entrevistado: Lic. Marcelo Manotoa

Cargo: Gerente General

Fecha: 15/04/2017

Responsable: María Isabel Llugsha

Objetivo: Conocer las instalaciones de la cooperativa y las actividades que se realizan dentro de la entidad.

1. ¿Considera que el desarrollo de la auditoría de Gestión contribuirá al mejoramiento de los niveles de eficiencia y eficacia?

Si, el desarrollo de la auditoria aportará al mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia y nos ayudará a mejorar la gestión financiera de la entidad.

2. ¿Cuál es la actividad principal de la institución?

La actividad que realiza la entidad es la intermediación monetaria, que es captar recursos del público y concederlos mediante créditos.

3. ¿En lo referente a la actividad principal de la cooperativa, el otorgamiento de créditos se cuenta con políticas que los regulen?

Si, evidentemente para los procesos de otorgamiento y recuperación de cartera vencida contamos con políticas que se encuentran registradas dentro de un Manual de Créditos.

4. ¿Se han aplicado indicadores de gestión al cumplimiento de las metas de colocación y recuperación de cartera vencida?

No, en realidad nunca se han aplicado indicadores, principalmente por desconocimiento.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

5. ¿Se han realizado Auditorías de Gestión anteriormente?

En la vida institucional jamás se ha realizado una auditoría

6. ¿Quiénes regulan las operaciones financieras de la Cooperativa?

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria Seps.

7. ¿La Cooperativa cuenta actualmente con reglamento interno?

Sí, cuenta con un reglamento interno.

8. ¿Cuál es número de socios que tiene actualmente la Cooperativa?

Actualmente la Cooperativa cuenta con aproximadamente 1008 socios, de los cuales 664 son socios activos y 344 son socios pasivos.

9. ¿Cuál es el capital social de la Cooperativa?

El capital social de la Cooperativa actualmente es de: 74.801,75 dólares.

10. ¿Cuáles son sus principales operaciones financieras?

Las principales operaciones financieras de la Cooperativa son: Ahorro, Captación de Inversiones y Colocación de Créditos.

11. ¿Cómo se llama el software que maneja la cooperativa y es eficiente en las operaciones financieras?

El sistema que maneja actualmente la cooperativa se llama JAMS y no es tan eficiente ya que no cumple al 100% las expectativas requeridas.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Hoja de Marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
^	Transacción Rastreada
√	Revisado o verificado
@	Hallazgo
∞	Verificación Posterior
£	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
¥	Inexistencia de manuales
*	Expedientes desactualizados
Ω	Sustentado con evidencia
#	Datos incompletos
Σ	Sumatoria

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Hoja de Índice

ABR.	SIGNIFICADO	ABR.	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente	CA	Cédula Analítica
AC	Archivo Corriente	MECI	Matriz de evaluación de control interno.
MILLCH	María Isabel Llugsha Chango	DNR	Determinación del nivel de riesgo
EVC	Edison Vinicio Calderón Morán	GCI	Gráficos de control interno
IGC	Información General de la Cooperativa	IP	Identificación de procesos
HM	Hoja de Marcas	EF	Elaboración de Flujo gramas
HI	Hoja de Índice		
AF	Análisis FODA		
MPR	Matriz de Ponderación de Riesgos		
AFC	Análisis de Factores Claves		
CCI	Cuestionario de Control Interno		
RCR	Resumen de Conclusiones y Recomendaciones		
HH	Hoja de Hallazgos de auditoría		
PA	Programa de Auditoría		
CP	Carta de Compromiso		
VP	Visita Previa		
IG	Indicadores de Gestión		

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre del Indicador	Tipo	Objetivo	Relación
Porcentaje de empleados capacitados en el año	EFICIENCIA	Determinar el % de empleados capacitados en el año	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados en la COAC}}{\text{Total empleados de la COAC}} * 100$
Atención al Cliente	EFICIENCIA	Determinar la eficiencia del empleado con el cliente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Reclamos Atendidos de los socios} * 100}{\text{Total Socios Atendidos}}$
Formación Profesional	EFICACIA	Demostrar si el personal cuenta con un título de tercer nivel	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Empleados con título de 3er nivel}}{\text{N}^\circ \text{ de Personal Total de la COAC}} * 100$
Cumplimiento del Plan de capacitación	EFICACIA	Determinar el cumplimiento del plan de capacitación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de eventos ejecutados en el período}}{\text{N}^\circ \text{ de eventos programados en el período}} * 100$
Morosidad	EFICACIA	Determinar el porcentaje de morosidad de la cartera de Crédito	$\frac{\% \text{ de Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total de la COAC}} * 100$
Optimización de Recursos	ECONOMIA	Determinar el gasto en el período de cada empleado	$\frac{\text{Gasto Nómina en el Período}}{\text{Total de empleados en la COAC}}$
Conducta Ética del personal	ÉTICA	Determinar el grado de cumplimiento de valores éticos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Llamados de atención asimilados por los empleados}}{\text{Total de llamados de atención realizados a los empleados}} * 100$

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

4.2.2 Programa de planificación específica

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Programa de Auditoría

Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015

Objetivo:

Evaluar los componentes del control interno en base a los cuestionarios, con el fin de determinar los niveles de confianza y de riesgo.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evalúe la matriz de análisis FODA.	AF	M.I.LL.CH	10/05/2017
2	Elabore una matriz de Ponderación de Riesgos preliminar.	MPR	M.I.LL.CH	12/05/2017
3	Análisis de Factores Claves	AFC	M.I.LL.CH	14/05/2017
4	Elabore los cuestionarios de Control Interno. Componente: Ambiente de Control	CCI	M.I.LL.CH	16/05/2017
5	Elabore los cuestionarios de Control Interno. Componente: Evaluación de Riesgos	CCI	M.I.LL.CH	18/05/2017
6	Elabore los cuestionarios de Control Interno. Componente: Actividades de Control	CCI	M.I.LL.CH	21/05/2017
7	Elabore los cuestionarios de Control Interno. Componente: Información y Comunicación	CCI	M.I.LL.CH	23/05/2017
8	Elabore los cuestionarios de Control Interno. Componente: Supervisión	CCI	M.I.LL.CH	25/05/2017
9	Elabore una Matriz de Evaluación de control interno.	ECI	M.I.LL.CH	29/05/2017
10	Determine el Nivel de Riesgo	NR	M.I.LL.CH	02/06/2017
11	Grafique los resultados de Control Interno	GCI	M.I.LL.CH	05/06/2017
12	Realice el resumen de conclusiones y recomendaciones de cada subcomponente	RCR	M.I.LL.CH	07/06/2017

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.LL.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta analítica que nos permitirá trabajar con toda la información que se posee sobre la Institución, útil examinar cada uno del aspecto internos y externos de la misma.

	SIGNIFICADO	AMBIENTE
F	FORTALEZA	INTERNO
O	OPORTUNIDADES	EXTERNO
D	DEBILIDADES	INTERNO
A	AMENAZAS	EXTERNO

El análisis FODA está diseñado para ayudar a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades y amenazas y las fortalezas y debilidades de la empresa. El análisis permitirá formular estrategias para, aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse el efecto de las amenazas.

Mientras más competitiva sea la empresa tiene mayores probabilidades de éxito. El desarrollo de una estrategia corporativa comprende tres elementos claves.

Primero.- Identificar una ventaja competitiva de la organización, es decir, algo que lo distingue de sus competidores, la ventaja puede estar en sus productos, su recurso humano, la organización, el servicio al cliente, la agilidad de sus procesos, etc.

Segundo.- Es encontrar un "nicho" en el medio, un segmento del mercado compatible con la visión, uno que da a la empresa una posición que le permita sacar ventaja de las oportunidades que se presentan y previenen el efecto de las amenazas en el medio.

Tercero.- Es encontrar el mejor acoplamiento entre las ventajas competitivas y las comparativas.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Matriz FODA Coac Kuriñan

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapidez en la concesión de créditos ✓ Grupo de socios confiables ✓ Calidad de información a los socios ✓ Buena atención al público ✓ Atención permanente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingreso de nuevos socios ✓ Existencia de organismos de apoyo financiero ✓ Amplio mercado ✓ Confianza de los socios al Sistema Cooperativo. ✓ Grandes Avances Tecnológicos
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Baja Captación de Inversiones ✓ Rentabilidad Baja ✓ Poca publicidad y promoción ✓ Recuperación de cartera ineficiente ✓ Falta de capacitación al personal ✓ Software Ineficiente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Situación económica del país ✓ Reformas de las leyes ✓ Competencia en creación de otras Cooperativas ✓ Sobreendeudamiento de los socios ✓ Desastres naturales

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

PONDERACIÓN MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

1 = Debilidad Grave o muy Importante

2 = Debilidad Menor

3 = Equilibrio

4 = Fortaleza Menor

5 = Fortaleza Importante

Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Rapidez en la concesión de créditos	0.09	5	0.45
2	Grupo de socios confiables	0.09	4	0.36
3	Calidad de información a los socios	0.09	4	0.36
4	Buena atención al público	0.09	4	0.36
5	Atención permanente	0.09	5	0.45
DEBILIDADES				
6	Baja Captación de Inversiones	0.09	1	0.09
7	Rentabilidad Baja	0.09	2	0.18
8	Poca publicidad y promoción	0.09	2	0.18
9	Recuperación de cartera ineficiente	0.09	1	0.09
10	Falta de capacitación al personal	0.09	2	0.18
11	Software Ineficiente	0.09	2	0.18
TOTAL:		1	32.00	2.88

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

PONDERACIÓN MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

1 = Amenaza Importante

2 = Amenaza Menor

3 = Equilibrio

4 = Oportunidad Menor

5 = Oportunidad Importante

Nº	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	Ingreso de nuevos socios	0.10	5	0.50
2	Existencia de organismos de apoyo financiero	0.10	5	0.50
3	Amplio mercado	0.10	5	0.50
4	Confianza de los socios al Sistema Cooperativo.	0.10	5	0.50
5	Grandes Avances Tecnológicos	0.10	5	0.50
AMENAZAS				
6	Situación económica del país	0.10	2	0.20
7	Reformas de las leyes	0.10	2	0.20
8	Competencia en creación de otras Cooperativas	0.10	1	0.10
9	Sobreendeudamiento de los socios	0.10	1	0.10
10	Desastres naturales	0.10	1	0.10
	TOTAL:	1	32.00	3.20

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

ANÁLISIS DE FACTORES CLAVES

ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS CLAVES

El resultado obtenido en la matriz de medios internos es de 2,88 lo cual nos indica que la cooperativa tiene más debilidades que fortalezas, se debe poner mucha importancia para mejorar esos puntos como son la baja rentabilidad, la recuperación ineficiente de cartera vencida, el software ineficiente y la falta de capacitación al personal y deberán mejorar las políticas financieras y buscar alternativas que mejoren esas deficiencias y así lograr la eficiencia institucional. Además se debe persistir en las acciones que fortalecen a la entidad.

ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS CLAVES

El resultado obtenido en la matriz de medios externos es de 3,20 lo cual nos indica que la cooperativa tiene más amenazas que oportunidades, ya que este valor está por debajo del promedio indica que las situaciones externas en la entidad se están recibiendo de una manera adecuada, no obstante existen factores en los que se deben tomar medidas adecuadas para que no afecten ni representen una gran desventaja en relación a la competencia y el sobreendeudamiento de los socios. Se debe aprovechar al máximo los factores que favorecen a la entidad.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

OBJETIVO: Determinar si la organización establece valores éticos basados en estándares de conducta, es decir, si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La entidad tiene un código de conducta?	1			1		1	⚠ La entidad no cuenta con un código de conducta.
2	¿Existe pronunciamientos relativos a los valores éticos?	1		1		1		
3	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre tema de valores éticos y de conducta?	1		1		1		No se dan charlas al personal en cuanto a ética.
4	¿En la dirección ven a una persona imitar?	1		1			1	
5	¿Hay un ambiente laboral basado en valores éticos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	1		1		1		
TOTAL:		5		4	1	3	2	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100
NIVEL DE CONFIANZA: (12/15)*100
NIVEL DE CONFIANZA: 80%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100
NIVEL DE RIESGO: (3/15)*100
NIVEL DE RIESGO: 20%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL

OBJETIVO: Evaluar si la Gerencia se interesa por el grado de competencia profesional existente en la empresa y el nivel de habilidad y conocimientos que se requiere en cada área de la entidad.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La cooperativa cuenta con manual de funciones?	1		1		1		Cuentan con el manual de funciones pero el personal desconoce sobre su existencia.
2	¿El personal de crédito cumple con los requisitos del perfil de cargo que desempeña?	1		1		1		El personal no cumple al 100% el perfil requerido.
3	¿La cooperativa se preocupa por su formación profesional?	1		1			1	No hay apoyo en la formación profesional del personal
4	¿Tiene deseo de superarse para contribuir con la entidad	1		1		1		
5	¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral de manera permanente?		1		1		1	No son planificadas ni se desarrollan
	TOTAL:	4	1	4	1	3	2	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (11/15)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 73%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (4/15)*100

NIVEL DE RIESGO: 27%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN

OBJETIVO: Determinar si los factores más relevantes en la entidad son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se puede incurrir al tomar una decisión en la concesión de crédito?		1		1		1	No se analizan los riesgos
2	¿Existe una adecuada delegación de autoridades y de responsabilidad?	1		1		1		
3	¿Se da rotación de personal en todas las áreas de la entidad?	1		1			1	@ No existe rotación del personal
4	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se puede incurrir, en la concesión de crédito?	1		1			1	@ No se analizan los riesgos ya que por ello existe un alto índice de morosidad
5	¿Todos los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	1		1		1		£ Hay falencias en las carpetas de créditos
6	¿Se confirma la información proporcionada por el socio?	1		1		1		A través de llamadas telefónicas e inspecciones
7	¿La gerencia controla las operaciones que se ejecutan en los departamentos de la institución?	1		1			1	No existe control de Gerencia al personal
TOTAL:		6	1	6	1	3	4	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (15/21)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 71%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (6/21)*100

NIVEL DE RIESGO: 29%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La estructura organizativa es apropiada?	1		1		1		La entidad tiene un organigrama en el que se detalla todas las funciones.
2	¿La definición de responsabilidades de los principales directivos es adecuada?	1		1		1		
3	¿La principal autoridad reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	1		1			1	
4	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	1		1		1		
5	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	1		1			1	
6	¿Conoce que departamentos integran la cooperativa?	1		1		1		
TOTAL:		6		6		4	2	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (16/18)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 89%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (2/18)*100

NIVEL DE RIESGO: 11%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

OBJETIVO: Establecer si se toma en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad para las actividades de gestión y si se efectúa el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen estándares de procedimientos relacionados con el control de funciones en la Institución, incluyendo descripciones del trabajo de los empleados?	1		1		1		La Coac tiene un reglamento interno en la cual existen todas las políticas y funciones en las cuales se rigen las autoridades.
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	1			1		1	Se toma en cuenta su capacidad
3	¿La asignación de funciones se la realiza en forma escrita?		1		1		1	Se realiza de manera verbal
4	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con las funciones designadas, a los empleados?	1		1		1		No existe control al personal por parte de la Gerencia
5	¿Se hace la delegación de autoridad en base a su desenvolvimiento de cada individuo?	1		1		1		
TOTAL:		4	1	3	2	3	2	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (10/15)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 67%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (5/15)*100

NIVEL DE RIESGO: 33%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE TALENTO HUMANO

OBJETIVO: Poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personas, que se mantengan y que sean competentes dentro de los planes que tiene la empresa.

Nº	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen procedimientos claros para la selección del personal?		1		1		1	El puesto de trabajo se crea por un acuerdo de la gerencia.
2	¿Tienen políticas y procedimientos para contratar?	1		1		1		
3	Se procede con la entrevista previa pruebas de conocimiento y técnicas	1			1		1	No realizan pruebas técnicas antes de contratar, solo entrevistas.
4	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	1		1		1		
5	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	1		1		1		@ No existe planes de capacitación al personal.
	TOTAL:	4	1	3	2	3	2	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (10/15)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 67%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (5/15)*100

NIVEL DE RIESGO: 33%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

SUBCOMPONENTE: OBJETIVOS GLOBALES DE LA ENTIDAD

OBJETIVO: Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la entidad?	1		1		1		
2	¿Cuándo los objetivos de la entidad no se están cumpliendo la administración toma las debidas precauciones?	1			1		1	La gerencia no toma las debidas precauciones en el cumplimiento de los objetivos planteados.
3	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos financieros posibles que pueden afectar a la entidad?	1		1			1	
4	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	1		1			1	
5	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	1		1		1		
TOTAL:		5		4	1	2	3	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (11/15)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 73%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (4/15)*100

NIVEL DE RIESGO: 27%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

SUBCOMPONENTE: RIESGOS

OBJETIVO: Evaluar y medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados en el proceso.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se encuentran identificados los riesgos internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos sean cumplidos?	1		1		1		
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?		1		1		1	
3	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	1		1			1	No existen análisis de los riesgos
4	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente al Gerente?		1		1		1	No existen análisis de los riesgos
5	¿Identificado un riesgo en el departamento de crédito se involucra a toda la organización para que sea tomado en cuenta?	1		1			1	Poca importancia por el directivo
	TOTAL:	3	2	3	2	1	4	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (7/15)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 47%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (8/15)*100

NIVEL DE RIESGO: 53%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

SUBCOMPONENTE: MANEJO DE CAMBIO

OBJETIVO: Verificar si los ambientes económicos, políticos y reguladores cambian y envuelven la actividad de la entidad.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar al departamento?	1		1		1		
2	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar a la entidad?		1		1		1	No existen planes para estos eventos
3	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la entidad?	1		1		1		
4	¿Existen controles que aseguren si las acciones del departamento de crédito se llevan a cabo correctamente?	1		1		1		
TOTAL:		3	1	3	1	3	1	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (9/12)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 75%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (3/12)*100

NIVEL DE RIESGO: 25%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVO: Interpretar a los controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados, y controles administrativos.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas a las operaciones financieras, las realizan personas diferentes?	1		1		1		
2	¿Cada área opera coordinadamente con las demás áreas de la institución?	1		1		1		
3	¿La documentación sobre las transacciones financieras es exacta y completa?	1		1		1		Toda la documentación está disponible para su verificación.
4	¿Para las diversas transacciones en la entidad se tiene primero la autorización del gerente?	1		1		1		Toda transacción tiene la debida autorización de la Gerencia
5	¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	1		1		1		
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?		1		1		1	No existen mecanismos de seguridad para proteger los registros y comprobantes de la entidad.
7	¿En la entidad existe información e indicaciones para los clientes que permitan mantener seguridad (letreros de apagar celulares, quitarse gorras, gafas, etc.)?	1		1		1		
TOTAL:		6	1	6	1	6	1	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (18/21)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 86%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (3/21)*100

NIVEL DE RIESGO: 14%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿El paquete de software de la entidad posee una estructura para diseño e implementación del sistema de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	1		1		1		El software que maneja la entidad se llama JAMS y no es tan eficiente ya que no cumple al 100% las necesidades financieras.
2	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta colaborando en la toma de decisiones?	1		1		1		
3	¿El sistema ayuda a registrar supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	1		1		1		
4	¿Monitorea la gerencia en forma rutinaria los controles en el momento en que se desarrollan las operaciones financieras?	1		1		1		
5	¿Se capacita al personal para el manejo de sistemas informáticos?		1		1		1	No existen planes de capacitación
6	¿Existe opciones de auditoría en el software de la entidad?		1		1		1	No existe módulo de auditoría en el sistema.
7	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a responsabilidades?	1		1		1		
TOTAL:		5	2	5	2	5	2	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (15/21)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 71%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (6/21)*100

NIVEL DE RIESGO: 29%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE: INFORMACIÓN

OBJETIVO: Capturar información pertinente, relacionada con actividades tanto internas como externas.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	1		1		1		
2	¿La información es recopilada mediante sistemas de información?	1		1		1		
3	¿Se coordina los sistemas de información con información externa?	1		1			1	
4	¿Se utilizan reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	1		1			1	No siempre se utilizan
5	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos?	1		1		1		
TOTAL:		5		5		3	2	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100
NIVEL DE CONFIANZA: (13/15)*100
NIVEL DE CONFIANZA: 87%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100
NIVEL DE RIESGO: (2/15)*100
NIVEL DE RIESGO: 13%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE: COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La información que recibe el personal son comunicados con claridad y efectividad?	1		1		1		
2	¿Los funcionarios de menor nivel pueden proponer cambios que mejoren el desempeño?	1		1		1		
3	¿Se mantiene actualizado al Gerente del desempeño y ocurrencia de los departamentos?	1		1			1	
4	¿La coordinación de su área mantiene comunicación con el nivel directivo sobre el desempeño y ocurrencias?	1		1		1		
	TOTAL:	4		4		3	1	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (11/12)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 92%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (1/12)*100

NIVEL DE RIESGO: 8%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: SUPERVISIÓN

SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE MONITOREO

OBJETIVO: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras las operaciones diarias de la entidad.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se supervisa al personal del en las actividades encomendadas en el momento que desempeñan?	1			1		1	@ No se supervisa las actividades del personal constantemente.
2	¿Se realizan verificaciones de registros con la existencia física?	1		1		1		
3	¿Se ha realizado auditoría de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales?	1		1			1	@ No se ha realizado auditorias de gestión.
4	¿Las irregularidades en un proceso son comunicadas al gerente?	1		1			1	
	TOTAL:	4		3	1	1	3	

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100

NIVEL DE CONFIANZA: (8/12)*100

NIVEL DE CONFIANZA: 67%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100

NIVEL DE RIESGO: (4/12)*100

NIVEL DE RIESGO: 33%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN

COMPONENTE: SUPERVISIÓN

SUBCOMPONENTE: REPORTE DE DEFICIENCIAS

OBJETIVO: Evaluar si la entidad realiza reporte de deficiencia y un seguimiento a la misma.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		OPERATIVO		SERVICIOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	1		1		1		
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos?	1		1		1		
3	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?	1		1		1		Se plantea pero no se ejecuta ni se da cumplimiento.
4	¿Cuándo los hallazgos de deficiencias cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	1		1		1		
	TOTAL:	4		4		4		

NIVEL DE CONFIANZA: (CP/CT)*100
NIVEL DE CONFIANZA: (12/12)*100
NIVEL DE CONFIANZA: 100%

NIVEL DE RIESGO: (CP/CT)*100
NIVEL DE RIESGO: (0/12)*100
NIVEL DE RIESGO: 0%

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

MATRÍZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1. AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿La entidad tiene un código de conducta?	3	0
2	¿Existe pronunciamientos relativos a los valores éticos?	3	3
3	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre tema de valores éticos y de conducta?	3	3
4	¿En la dirección ven a una persona imitar?	3	2
5	¿Hay un ambiente laboral basado en valores éticos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	3	3
6	¿La cooperativa cuenta con manual de funciones?	3	3
7	¿El personal de crédito cumple con los requisitos del perfil de cargo que desempeña?	3	3
8	¿La cooperativa se preocupa por su formación profesional?	3	2
9	¿Tiene deseo de superarse para contribuir con la entidad?	3	3
10	¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral de manera permanente?	3	0
11	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se puede incurrir al tomar una decisión en la concesión de crédito?	3	0
12	¿Existe una adecuada delegación de autoridades y de responsabilidad?	3	3
13	¿Se da rotación de personal en todas las áreas de la entidad?	3	2
14	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se puede incurrir, en la concesión de crédito?	3	2
15	¿Todos los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	3	3
16	¿Se confirma la información proporcionada por el socio?	3	3
17	¿La gerencia controla las operaciones que se ejecutan en los departamentos de la institución?	3	2
18	¿La estructura organizativa es apropiada?	3	3
19	¿La definición de responsabilidades de los principales directivos es adecuada?	3	3

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

20	¿La principal autoridad reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	3	2
21	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	3	3
22	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	3	2
23	¿Conoce que departamentos integran la cooperativa?	3	3
24	¿Existen estándares de procedimientos relacionados con el control de funciones en la Institución, incluyendo descripciones del trabajo de los empleados?	3	3
25	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	3	1
26	¿La asignación de funciones se la realiza en forma escrita?	3	0
27	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con las funciones designadas, a los empleados?	3	3
28	¿Se hace la delegación de autoridad en base a su desenvolvimiento de cada individuo?	3	3
29	¿Existen procedimientos claros para la selección del personal?	3	0
30	¿Tienen políticas y procedimientos para contratar?	3	3
31	Se procede con la entrevista previa pruebas de conocimiento y técnicas	3	1
32	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	3	3
33	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	3	3
		99	73
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS			
34	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la entidad?	3	3
35	¿Cuándo los objetivos de la entidad no se están cumpliendo la administración toma las debidas precauciones?	3	1
36	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos financieros posibles que pueden afectar a la entidad?	3	2

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

37	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	3	2
38	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	3	3
39	¿Se encuentran identificados los riesgos internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos sean cumplidos?	3	3
40	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	3	0
41	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	3	2
42	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente al Gerente?	3	0
43	¿Identificado un riesgo en el departamento de crédito se involucra a toda la organización para que sea tomado en cuenta?	3	2
44	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar al departamento?	3	3
45	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar a la entidad?	3	0
46	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la entidad?	3	3
47	¿Existen controles que aseguren si las acciones del departamento de crédito se llevan a cabo correctamente?	3	3
		42	27
3. ACTIVIDADES DE CONTROL			
48	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas a las operaciones financieras, las realizan personas diferentes?	3	3
49	¿Cada área opera coordinadamente con las demás áreas de la institución?	3	3
50	¿La documentación sobre las transacciones financieras es exacta y completa?	3	3
51	¿Para las diversas transacciones en la entidad se tiene primero la autorización del gerente?	3	3
52	¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	3	3
53	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	3	0
54	¿En la entidad existe información e indicaciones para los clientes que permitan mantener seguridad (letreros de apagar celulares, quitarse gorras, gafas, etc.)?	3	3
55	¿El paquete de software de la entidad posee una estructura para diseño e implementación del sistema de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	3	3
56	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta colaborando en la toma de decisiones?	3	3
57	¿El sistema ayuda a registrar supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	3	3
58	¿Monitorea la gerencia en forma rutinaria los controles en el momento en que se desarrollan las operaciones financieras?	3	3
59	¿Se capacita al personal para el manejo de sistemas informáticos?	3	0
60	¿Existe opciones de auditoría en el software de la entidad?	3	0

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

61	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a responsabilidades?	3	3
		42	33
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
62	¿En un determinado proceso se identifica, captura procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	3	3
63	¿La información es recopilada mediante sistemas de información?	3	3
64	¿Se coordina los sistemas de información con información externa?	3	2
65	¿Se utilizan reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	3	2
66	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos?	3	3
67	¿La información que recibe el personal son comunicados con claridad y efectividad?	3	3
68	¿Los funcionarios de menor nivel pueden proponer cambios que mejoren el desempeño?	3	3
69	¿Se mantiene actualizado al Gerente del desempeño y ocurrencia de los departamentos?	3	2
70	¿La coordinación de su área mantiene comunicación con el nivel directivo sobre el desempeño y ocurrencias?	3	3
		27	24
5. SUPERVISIÓN		3	
71	¿Se supervisa al personal del en las actividades encomendadas en el momento que desempeñan?	3	1
72	¿Se realizan verificaciones de registros con la existencia física?	3	3
73	¿Se ha realizado auditoría de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales?	3	0
74	¿Las irregularidades en un proceso son comunicadas al gerente?	3	2
75	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	3	3
76	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos?	3	3
77	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?	3	3
78	¿Cuándo los hallazgos de deficiencias cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	3	3
		24	18
TOTAL Σ		234	175

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

Tabla 12: Determinación del Nivel de Riesgo por Componente

N°	COMPONENTE	CONFIANZA		RIESGO		NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
		Cant.	%	Cant.	%		
1	Ambiente de Control	73	74%	26	26%	MODERADA	BAJO
2	Evaluación de Riesgo	27	64%	15	36%	MODERADA	BAJO
3	Actividades de control	33	79%	9	21%	MODERADA	BAJO
4	Información y Comunicación	24	89%	3	11%	ALTO	BAJO
5	Supervisión	18	75%	6	25%	MODERADA	BAJO

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO POR COMPONENTE

Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: Coac Kuriñan

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADA	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

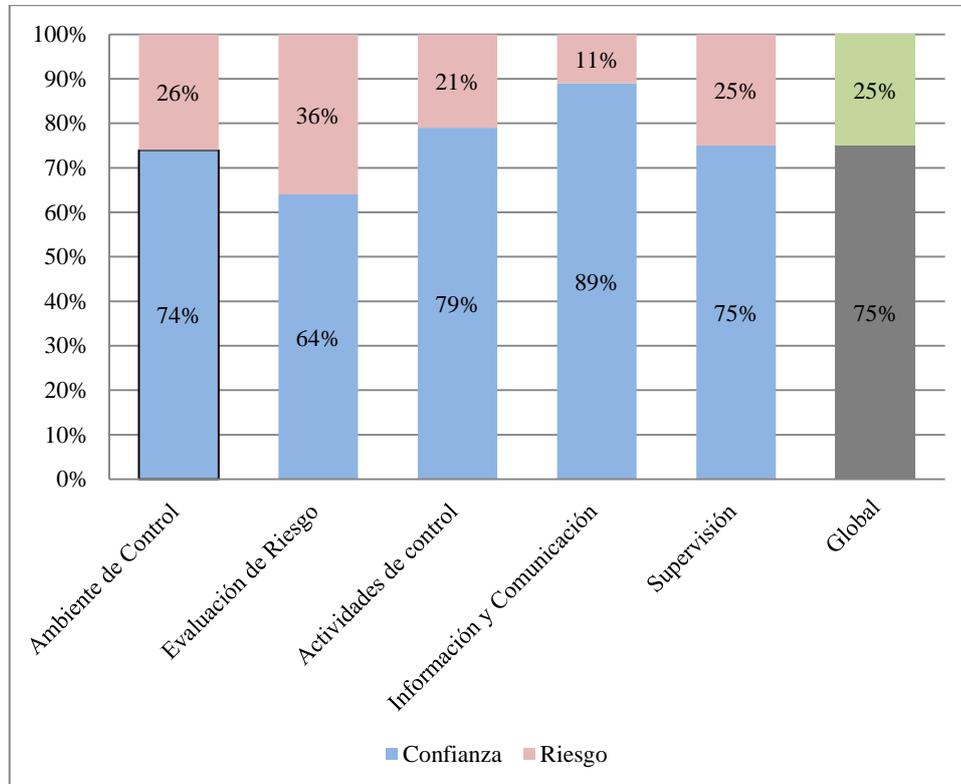
DETERMINACIÓN DE NIVEL DEL RIESGO GLOBAL

CÁLCULO CONFIANZA	%CONFIANZA	CÁLCULO RIESGO	%RIESGO	NIVEL CONFIANZA	NIVEL RIESGO
$\frac{175 \cdot 100}{234}$	75%	$\frac{59 \cdot 100}{234}$	25%	MODERADA	BAJO

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.LL.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

GRÁFICOS DE CONTROL INTERNO

Gráfico 9: Nivel de Riesgo por Componente y Global



Elaborado por: María Isabel Llugsha

Fuente: COAC Kuriñan

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE CADA SUBCOMPONENTE

SUBCOMPONENTE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	La entidad cuenta con un reglamento interno pero están desactualizados, en cuanto a la motivación, los valores, la moral y principios la gerencia no se preocupa por motivar al personal, ni dar charlas.	Se recomienda actualizar el reglamento interno y también se recomienda brindar charlas de motivación al personal, de manera permanente.
COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL	La entidad cuenta con un manual de funciones, pero los empleados desconocen. No hay apoyo en la formación profesional del personal. El desempeño laboral no es evaluado.	Se debe dar a conocer el manual de funciones para su mejor desempeño. Brindar apoyo en la formación profesional. Evaluar al personal para medir su desempeño laboral.
FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN	En cuanto a las inversiones no se analizan los riesgos y beneficios. Hay falencias en las carpetas de créditos ya que no contienen la información completa.	El análisis en cuanto a las inversiones debe ser más profundo y más técnico de manera que el riesgo financiero sea mínimo. Las carpetas de créditos, deben contener información más detallada y completa.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

<p>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</p>	<p>La estructura organizativa es apropiada al igual que su capacidad de suministrar información. El personal que integra la institución no está totalmente capacitado, para las labores que se desempeñan en la misma.</p>	<p>Brindar a los colaboradores de la entidad el apoyo necesario para que crea en sus capacidades. Contratar el personal capacitado para las competencias necesarias, y distribuir correctamente las funciones.</p>
<p>ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</p>	<p>La asignación de responsabilidades se aplica según los niveles de capacidades. La asignación de las funciones no se realiza de forma escrita por lo que no se tiene un respaldo del desempeño de las mismas.</p>	<p>Tomar en cuenta el perfil profesional y su capacidad en la asignación de responsabilidades. Las designaciones de funciones deben realizarse de forma escrita, ya que es necesario tener un respaldo que compruebe dicha asignación.</p>
<p>POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE TALENTO HUMANO</p>	<p>El proceso de selección de personal se lo realiza mediante entrevistas, pero no realizan las pruebas técnicas necesarias al momento de contratar. No existen planes de capacitación constante para el personal para el buen desempeño de sus labores.</p>	<p>Al momento de contratar el personal se debe tomar en cuenta el perfil profesional de los postulantes y realizar las pruebas técnicas necesarias. Establecer planes de capacitación en todas las áreas y de manera permanente.</p>

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

OBJETIVOS GLOBALES DE LA ENTIDAD	El personal desconoce sobre los riesgos financieros. No se toman las debidas precauciones en el cumplimiento de los objetivos planteados. Se tiene presente que cada actividad desempeñada ayuda a la consecución de las metas institucionales.	La administración debe establecer un plan de medición de los objetivos institucionales, a través de indicadores que reflejen el nivel de cumplimiento que ha logrado la entidad.
RIESGOS	Cuando un riesgo es detectado no son discutidos de manera oportuna con la gerencia, hay poca importancia por parte de los mismos cuando se presentan riesgos los financieros.	La Gerencia debe conocer a detalles los riesgos financieros que existen y establecer estrategias para hacer frente a los mismos.
MANEJO DE CAMBIO	No tienen estructurado mecanismos para anticiparse a los cambios que puedan afectar a la entidad.	Se deberá implantar mecanismos que se anticipen a los cambios, que pueden presentarse, de manera que sea la entidad que imponga los cambios.
TIPO DE ACTIVIDADES DE CONTROL	En la entidad no existen restricciones en cuanto al acceso de recursos, activos, comprobantes etc., por lo que la seguridad es baja.	Se debe limitar el acceso a las oficinas administrativas para evitar posibles pérdidas de recursos, documentación, registro y activos de la entidad.
CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	La entidad cuenta con un paquete de software adecuado y su funcionamiento es básico, ya que permite realizar las transacciones básicas que se realiza en la entidad.	Entrenar al personal que tiene acceso al sistema para que pueda manejarlo de manera eficiente y evitar posibles errores.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

INFORMACIÓN	La información dentro de la entidad es procesada de manera oportuna, es recopilada por sistemas de información, pero falta incrementar el nivel de eficiencia de la misma.	Toda la organización deberá conocer la importancia de estar al tanto de lo que sucede fuera de la entidad, ya que podría ayudar con el sistema de información para detectar ciertas situaciones de interés.
COMUNICACIÓN	La comunicación dentro de la institución no es la adecuada, pues existe cierta información que no es compartida de forma clara ni entendible por el personal.	Mejorar los canales de comunicación y reflejar el contenido de manera clara por el personal de manera que todos entiendan cada componente del mensaje.
ACTIVIDAD DE MONITOREO	Las actividades que realiza el personal de la entidad no son supervisadas constantemente por la Gerencia	La Gerencia debe supervisar constantemente las actividades en la que se desempeñan los colaboradores de la entidad.
REPORTES DE DEFICIENCIAS	Se plantea un plan de seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias pero no se ejecuta.	Se deben dar seguimientos a las recomendaciones planteadas, de tal manera que se mejore el desenvolvimiento de la entidad.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

4.2.3 Programa de ejecución

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Programa de Auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

Objetivo: Evaluar los procesos y los niveles de eficiencia y eficacia de la Institución, así como el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados por la misma.

N°	Procedimiento	REF/PT	Responsable	Fecha
1	Identificación de procesos	IP	M.I.LL.CH	05/06/2017
2	Elaboración de Flujo gramas	EF	M.I.LL.CH	07/06/2017
3	Indicadores de Gestión	IG	M.I.LL.CH	10/06/2017
4	Elabore una hoja de Hallazgos detectados durante la ejecución de la Auditoria.	HH	M.I.LL.CH	15/06/2017

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.LL.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Requisitos para la concesión de un Crédito

- Ser socio activo de la cooperativa por lo menos un mes antes
- Copias de las cédulas de identidad del socio y su cónyuge y garantes.
- Copia de la libreta de ahorros
- Una foto tamaño carné
- Presentar las garantías establecidas, de acuerdo al tipo y monto de crédito.
- Roles de pago en caso de empleados del socio y del garante.
- Certificado de asistencia a los cursos de capacitación que la Cooperativa organice en torno a los servicios financieros y sociales o de la LOEPS.
- Cada socio prestamista deberá firmar un contrato de crédito por seguridad de recuperación de cartera.

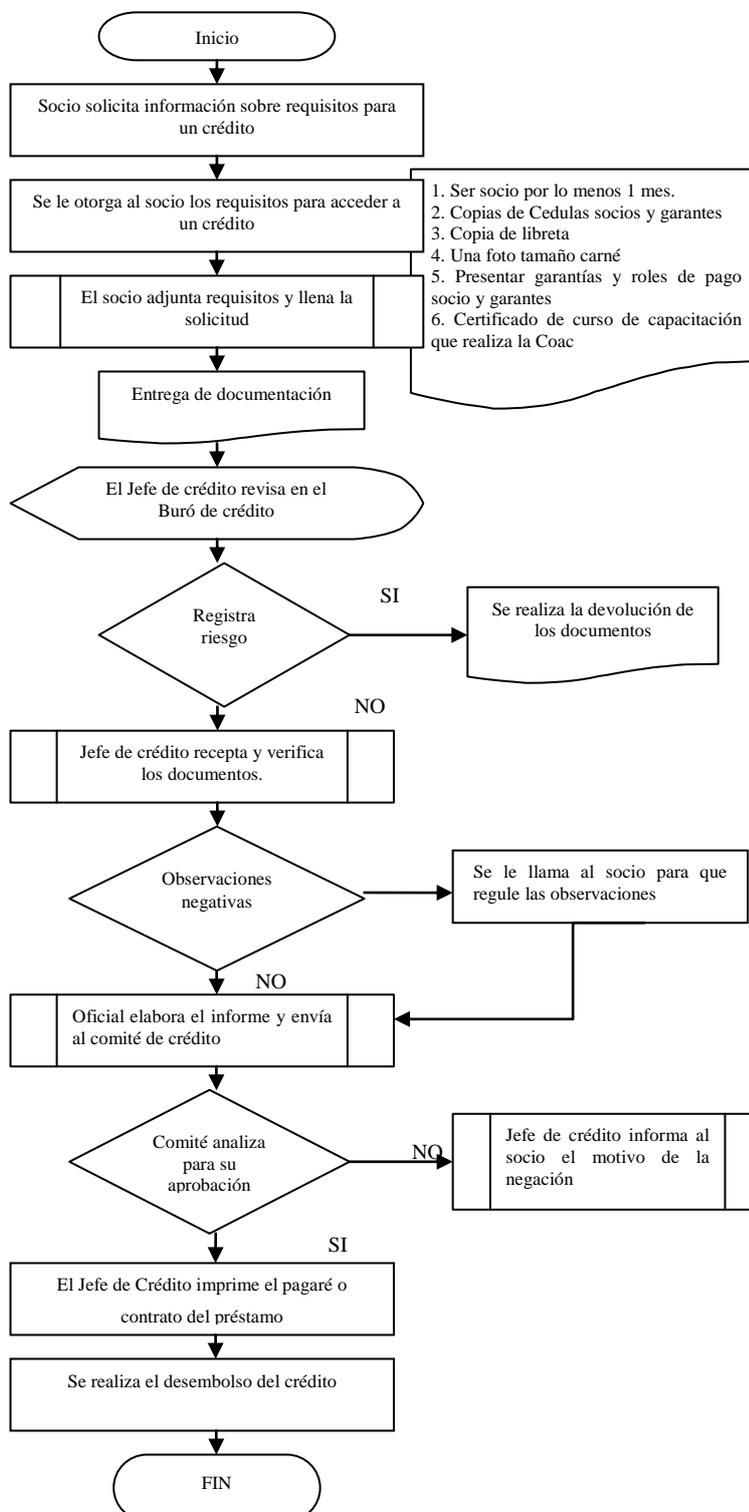
Proceso de Concesión del crédito

- El socio solicita información sobre los requisitos para el crédito
- Se le otorga al socio los requisitos para acceder a un crédito
- El socio adjunta requisitos y llena la solicitud
- Socio presenta documentos
- El Jefe de crédito revisa la documentación y elabora una carpeta con los documentos
- El jefe de crédito revisa el historial crediticio en el buró de crédito
- Jefe de crédito recepta y verifica los documentos.
- El oficial de crédito elabora el informe respectivo y envía al comité de crédito para su respectivo análisis
- La comisión de crédito realiza el análisis de la información para la concesión o negación del mismo.
- Si el crédito es aprobado se realiza su respectivo desembolso.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Elaboración de Flujo gramas

Proceso de Concesión de un Crédito



Fuente: Coac Kuriñan

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

INDICADORES DE GESTIÓN APLICADOS A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN LTDA.

Nombre del Indicador	Tipo	Objetivo	Relación
Porcentaje de empleados capacitados en el año	EFICIENCIA	Determinar el % de empleados capacitados en el año	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados en la COAC}}{\text{Total empleados de la COAC}} * 100$
Atención al Cliente	EFICIENCIA	Determinar la eficiencia del empleado con el cliente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Reclamos Atendidos de los socios} * 100}{\text{Total Socios Atendidos}}$
Formación Profesional	EFICACIA	Demostrar si el personal cuenta con un título de tercer nivel	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Empleados con título de 3er nivel}}{\text{N}^\circ \text{ de Personal Total de la COAC}} * 100$
Cumplimiento del Plan de capacitación	EFICACIA	Determinar el cumplimiento del plan de capacitación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de eventos ejecutados en el período}}{\text{N}^\circ \text{ de eventos programados en el período}} * 100$
Morosidad	EFICACIA	Determinar el porcentaje de morosidad de la cartera de Crédito	$\frac{\% \text{ de Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total de la COAC}} * 100$
Optimización de Recursos	ECONOMIA	Determinar el gasto en el período de cada empleado	$\frac{\text{Gasto Nómina en el Período}}{\text{Total de empleados en la COAC}}$
Conducta Ética del personal	ÉTICA	Determinar el grado de cumplimiento de valores éticos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Llamados de atención asimilados por los empleados}}{\text{Total de llamados de atención realizados a los empleados}} * 100$

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

Nombre del Indicador:	PORCENTAJE DE PERSONAL CAPACITADO EN EL AÑO
Tipo:	Eficiencia
Objetivo:	Determinar el porcentaje de personal de la institución capacitados en el año.

$$\text{Eficiencia en Capacitacion del Personal} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de empleados capacitados en la COAC} * 100}{\text{Total de empleados de la COAC}}$$

$$\text{Eficiencia en Capacitacion del Personal} = \frac{1}{4}$$

$$\text{Eficiencia en Capacitacion del Personal} = \mathbf{25\%}$$

Análisis

Este indicador representa el porcentaje de empleados de la Cooperativa que participan en los programas de capacitación.

Se ha determinado que solamente un 25% de los empleados han recibido capacitaciones durante el año, mientras que un 75% del personal no han recibido capacitaciones lo cual es preocupante, esto se debería a la falta de recursos para pagar las capacitaciones con los profesionales.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Nombre del Indicador:	ATENCIÓN AL CLIENTE
Tipo:	Eficiencia
Objetivo:	Determinar la eficiencia del empleado con el cliente

$$\text{Eficiencia A. al Cliente} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos atendidos de los socios} * 100}{\text{Total de socios atendidos}}$$

$$\text{Eficiencia A. al Cliente} = \frac{600}{900}$$

$$\text{Eficiencia A. al Cliente} = 100 - 60\%$$

$$\text{Eficiencia A. al Cliente} = 40\%$$

Análisis:

La cooperativa actualmente se encuentra en el Segmento número 5, debido a su número de socios (1008), aproximadamente al año se atiende a 900 socios, de los cuales el 60% de los mismos presentan ciertas quejas por la ineficiencia en la prestación de servicios y otros factores, por lo cual el indicador de eficiencia es del 40% en la atención al cliente. Lo cual es preocupante ya que la buena atención es primordial para la captación de nuevos socios y posibles inversiones, y de ellos depende el éxito o el fracaso de la entidad.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Nombre del Indicador:	FORMACIÓN PROFESIONAL
Tipo:	Eficacia
Objetivo:	Determinar si el personal de la institución cuenta título de tercer nivel que respalde sus conocimientos.

$$\begin{aligned} &\text{Eficacia en la Formación Profesional} \\ &= \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de Empleados con título de 3er nivel} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de Personal Total de la COAC}} \end{aligned}$$

$$\text{Eficacia en la Formación Profesional} = \frac{2}{4}$$

$$\text{Eficacia en la Formación Profesional} = \mathbf{50\%}$$

Análisis

Mediante este indicador se determina el porcentaje de empleados de la cooperativa que cuentan con un título de tercer nivel.

Para lo cual se ha determinado que la Contadora y el Jefe de Crédito cuentan con título de tercer nivel lo que representa un 50% de la población total, los demás empleados (50% de la población total) no cuentan con dicho nivel de estudios.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Nombre del Indicador:	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN
Tipo:	Eficacia
Objetivo:	Determinar si se da cumplimiento al plan de capacitación

$$\begin{aligned} & \text{Eficacia Cumplimiento Plan de Capacitacion} \\ & = \frac{\text{N}^\circ \text{ de eventos ejecutados en el periodo} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de eventos programados en el período}} \end{aligned}$$

$$\text{Eficacia Cumplimiento Plan de Capacitacion} = \frac{2}{10}$$

$$\text{Eficacia Cumplimiento Plan de Capacitacion} = \mathbf{20\%}$$

Análisis

Este indicador representa el porcentaje de eventos de capacitación que la Institución ha ejecutado durante el periodo.

Del 100% del total de los eventos planificados (cursos, seminarios y charlas) se han ejecutado solamente el 20%, mientras que el 80% no se han desarrollado. Esto indica que la máxima autoridad de la entidad no tiene preocupación por mejorar la eficiencia en los conocimientos de los empleados.

Los eventos que ha realizado son charlas que han sido brindadas por el mismo Gerente hacia los empleados no han tenido una capacitación con profesionales.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Nombre del Indicador:	MOROSIDAD
Tipo:	Eficacia
Objetivo:	Determinar el porcentaje de morosidad de la cartera de Crédito

$$\text{Morosidad} = \frac{\% \text{ cartera vencida} * 100}{\text{Cartera Total de la COAC}}$$

$$\text{Morosidad} = \frac{62.813,77}{93.291,56}$$

$$\text{Morosidad} = \mathbf{67\%}$$

Análisis

Este indicador determina el porcentaje de morosidad que presenta la cartera de Crédito de la Cooperativa Kuriñan Ltda., mismo que es del 67%, un numero bastante alarmante mismo que da razón al **Subcomponente de Control Interno** Filosofía Administrativa y Estilo de operación, el cual demuestra que los créditos colocados no han sido analizados adecuadamente ya que el índice de morosidad es alta y representa un riesgo significativo para la cooperativa.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Nombre del Indicador:	CONDUCTA ÈTICA DEL PERSONAL
Tipo:	Ètica
Objetivo:	Determinar el grado de cumplimiento de valores èticos

$$\text{Conducta ètica del Personal} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas con llamada de atenci3n} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de empleados de la Coac}}$$

$$\text{Conducta ètica del Personal} = \frac{2}{4}$$

$$\text{Conducta ètica del Personal} = 50\%$$

Anàlisis

Este indicador demuestra que el 50% del personal han sido llamados la atenci3n por alguna falta laboral o falta de ètica y moral en ciertas actividades, se deberìa propender a crear un mejor ambiente laboral para evitar cualquier tipo de discordia que pudieran afectar a la instituci3n.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Nombre del Indicador:	GASTOS TOTAL DE NÓMINA EN EL PERÍODO
Tipo:	Economía
Objetivo:	Determinar el gasto en el período de cada empleado.

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{\text{Gasto Nómina en el Período}}{\text{Total de empleados en la Coac}}$$

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{12000}{4}$$

$$\text{Gasto Nómina} = \mathbf{\$3000}$$

Análisis

Mediante este indicador se puede determinar que para la economía de la cooperativa cada empleado representa \$3000 por el período correspondiente a la auditoría.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Hoja de Hallazgos

PARÁMETRO	DETALLE
Nº1 Alto índice de morosidad	
CONDICIÓN	Mediante la aplicación del indicador de gestión se determinó el porcentaje de morosidad que representa la cartera de crédito de la cooperativa que es del 67% un número bastante alarmante.
CRITERIO	Reglamento de crédito Art. 28.- De la mora en los pagos de los préstamos: Si las notificaciones enviadas, no tienen el efecto esperado, el Gerente enviará el expediente del socio moroso y del garante al departamento jurídico para iniciar inmediatamente la recuperación del crédito ejecutando las garantías presentadas.
CAUSA	El personal encargado de créditos de la cooperativa no analiza debidamente la información y documentación proporcionada por los socios al momento de conceder los créditos.
EFEECTO	El porcentaje de morosidad en la cooperativa es del 67% un número bastante alarmante esto se debería a la mala colocación de créditos.
CONCLUSIÓN	Mediante la aplicación del indicador de gestión se determinó el porcentaje de morosidad que representa la cartera de crédito de la cooperativa que es del 67% un número bastante alarmante.
RECOMENDACIÓN	Al Gerente: Aplicar evaluaciones constantes al proceso de otorgamiento de crédito con el objetivo de que se ingrese la documentación exigida en la normativa y evitar problemas relacionado con la recuperación de la cartera de créditos.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Hoja de Hallazgos

PARÁMETRO	DETALLE
Nº2 Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera	
CONDICIÓN	Se verificó los manuales y reglamentos que fueron facilitados por parte de la Gerencia y se pudo determinar que se ha incumplido con el proceso de recuperación de cartera vencida, lo que ha provocado un alto porcentaje de la misma.
CRITERIO	Manual de Funciones II DEPARTAMENTO DE CRÉDITO: Jefe de Créditos.- Numeral 12: Manejar los recursos económicos de la cooperativa de manera eficiente en el otorgamiento de crédito y recuperación oportuna.
CAUSA	El personal de créditos de la cooperativa no aplica en su totalidad las funciones definidas dentro del manual de Créditos.
EFFECTO	Las funciones definidas dentro del Manual de Créditos en cuanto a la recuperación de cartera no son aplicadas en su totalidad por los responsables de la misma.
CONCLUSIÓN	Se verificó los manuales y reglamentos que fueron facilitados por parte de la Gerencia y se pudo determinar que se ha incumplido con el proceso de recuperación de cartera vencida, lo que ha provocado un alto porcentaje de la misma.
RECOMENDACIÓN	Al Gerente: Realizar una retroalimentación del proceso de recuperación de cartera vencida, a fin de que se evalúe nuevamente dicho proceso y se reduzca los niveles de cartera vencida.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Hoja de Hallazgos

PARÁMETRO	DETALLE
Nº3 Incumplimiento de las políticas de crédito	
CONDICIÓN	Las políticas de créditos han sido elaboradas para realizar correctamente esta actividad, sin embargo el comité de crédito ha incumplido varios procedimientos. Ya que no existe un análisis adecuado de los riesgos crediticios.
CRITERIO	Reglamento de crédito Capítulo IX, Art.50: Para el control y despacho de la operación de créditos será necesaria la firma de responsabilidad de quien aprueba el mismo.
CAUSA	La falta de compromiso de los empleados con la cooperativa, hace que estos desarrollen su trabajo de acuerdo a su criterio y ponen en riesgo a la misma debido a su incumplimiento.
EFEECTO	El incumplimiento de las políticas de créditos, genera riesgos financieros como, la cartera vencida alta y por ende el alto índice de morosidad que afecta a la rentabilidad y no se garantiza el manejo de los fondos confiados por los socios hacia la cooperativa.
CONCLUSIÓN	Las políticas de créditos han sido elaboradas para realizar correctamente esta actividad, sin embargo el comité de crédito ha incumplido varios procedimientos. Ya que no existe un análisis profundo de los riesgos al momento de conceder los créditos. Ya que la entidad tiene un alto índice de morosidad.
RECOMENDACIÓN	Al Gerente: Analizar profundamente los riesgos financieros que pueden afectar a la entidad y hacer cumplir de manera obligatoria las políticas de créditos establecidos por la entidad y controlar la cartera de créditos constantemente.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Hoja de Hallazgos

PARÁMETRO	DETALLE
Nº4 Inexistencia de un Código de Conducta	
CONDICIÓN	La cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan no posee un Código de Conducta, o manual de valores éticos formalmente establecido ya que es importante para el comportamiento ético de los involucrados en la entidad.
CRITERIO	La cooperativa debe tener un código de conducta donde se detalle las normas de comportamiento y valores éticos los mismos que garanticen un correcto comportamiento ético y que deben cumplirse detalladamente por los involucrados de la entidad.
CAUSA	La falta de organización y planificación de las autoridades responsables de la entidad en cuanto a crear un código de conducta donde se estipulen reglas y sanciones para el comportamiento ético y mantenerse actualizados con las normativas requeridas.
EFFECTO	La inexistencia de un código de conducta puede llevar a que el personal muestre un comportamiento inadecuado ante los socios y puede existir abuso de confianza por parte de los mismos con la máxima autoridad.
CONCLUSIÓN	La cooperativa no cuenta con un código de conducta donde se detalle las reglas, normas y debidas sanciones de comportamiento inadecuado por parte del personal de la entidad.
RECOMENDACIÓN	<p>Al Gerente:</p> <p>Elaborar un código de conducta donde se estipule las normas de comportamiento a los que se deben basar el personal y su respectiva sanción a quienes incumplan con las normas establecidas y difundirlo a todo el personal. Ya que es una herramienta importante para el comportamiento ético y ayudará en el buen desempeño diario del personal.</p>

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Hoja de Hallazgos

PARÁMETRO	DETALLE
Nº5 No existe rotación del personal	
CONDICIÓN	En la cooperativa no se realiza rotación de personal en todas las áreas existentes dentro de la entidad.
CRITERIO	La máxima autoridad de la entidad promoverá la rotación del personal, con el fin de lograr que los empleados adquieran un conocimiento general acerca de las operaciones financieras que realiza la entidad y elevar la calidad de su desempeño laboral.
CAUSA	La falta de coordinación por parte de las máximas autoridades quienes no tomaron la decisión de organizar la rotación de personal a nivel institucional.
EFFECTO	Los empleados ponen énfasis solo en una función y se sienten incapaces de realizar otras actividades, esto podría ocasionar un conflicto ya que no habrá personal que pueda sustituir a algún empleado que se ausente.
CONCLUSIÓN	En la cooperativa no se fomenta la rotación del personal, por lo cual los empleados no pueden realizar otras funciones excepto las que les han sido encomendadas.
RECOMENDACIÓN	Al Gerente: Se recomienda fomentar la rotación de personal a nivel institucional, ya que de esta manera se podrá contar con personal multifuncional y se podrá crear lazos de compañerismo. También se podrá sustituir fácilmente cuando un empleado se ausente repentinamente de la entidad.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Hoja de Hallazgos

PARÁMETRO	DETALLE
Nº6 No se ha socializado al personal sobre las funciones del personal	
CONDICIÓN	La entidad cuenta con un manual de funciones pero no se ha entregado una copia y no se ha socializado sobre este particular al personal que labora en la entidad.
CRITERIO	La entidad cuenta con manual de funciones pero el personal desconoce sobre su existencia, es necesario que la máxima autoridad socialice dicho manual ya que en ella se definen las actividades específicas que deben realizar los empleados y permitirá un mejor desempeño laboral.
CAUSA	Falta de interés por parte de la Gerencia en dar a conocer las funciones que deben cumplir el personal.
EFFECTO	Al no conocer el manual de funciones, el personal puede tomar atribuciones que no les compete poniendo en riesgo a la entidad.
CONCLUSIÓN	La entidad cuenta con un manual de funciones pero no se ha entregado una copia y no se ha socializado sobre este particular al personal que labora en la entidad.
RECOMENDACIÓN	Al Gerente: Realizar la socialización del manual de funciones al personal y entregar la constancia del mismo, con el objetivo de que conozcan cuales son las funciones y responsabilidades que les compete.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Hoja de Hallazgos

PARÁMETRO	DETALLE
Nº7 Falta de capacitación al personal de la Cooperativa	
CONDICIÓN	No se existe un plan de capacitaciones para el personal de la cooperativa.
CRITERIO	La máxima autoridad de la entidad promoverá en forma permanente las capacitaciones, para los empleados de la entidad con el fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y contar con personal capacitado.
CAUSA	Falta de organización e interés por parte de la Gerencia en crear planes de capacitación, ya que la entidad no cuenta con un departamento de talento humano por el tamaño de la misma.
EFEECTO	Debido a que los colaboradores de la entidad no cuentan con las capacitaciones debidas, no podrán contribuir con conocimientos nuevos para lograr el mejor desempeño de la cooperativa.
CONCLUSIÓN	No se existe un plan de capacitaciones para el personal de la cooperativa.
RECOMENDACIÓN	Al Gerente: Establecer un plan de capacitación con un cronograma de ejecución y con temas referentes al sector cooperativo, de esta manera lograr los objetivos planteados y ser eficientes.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Hoja de Hallazgos

PARÁMETRO	DETALLE
Nº8 No se supervisa las actividades del personal constantemente	
CONDICIÓN	No se realiza supervisiones al personal de la cooperativa durante sus actividades diarias que desempeñan.
CRITERIO	La entidad debe contar con un plan de evaluaciones, que les permita medir el desempeño laboral de los empleados y saber si está apto para ocupar el cargo encomendado.
CAUSA	La máxima autoridad no tiene interés en cuanto a la supervisión de las actividades de su personal.
EFECTO	La falta de supervisión constante en cuanto a las actividades del personal puede obstaculizar el logro de las metas y objetivos planteados por la entidad.
CONCLUSIÓN	No se realiza supervisiones al personal de la cooperativa durante sus actividades diarias que desempeñan.
RECOMENDACIÓN	<p>Al Gerente:</p> <p>Se recomienda realizar supervisiones de manera constante, al personal en el horario de trabajo para lograr un mejor desempeño laboral, y por ende un mejoramiento en la eficiencia de la entidad.</p>

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kuriñan” Ltda.

Auditoría de Gestión

Hoja de Hallazgos

PARÁMETRO	DETALLE
Nº9 Inexistencia de una unidad de auditoría	
CONDICIÓN	La cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan, no posee una unidad de auditoría que se encargue de aplicar exámenes a las diferentes áreas críticas de la institución.
CRITERIO	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece que las cooperativas deben contar con auditorías externa anual y auditoría interna, previamente los auditores deben ser calificados por la misma.
CAUSA	La falta de presupuesto para la contratación de profesionales limita la existencia de una unidad de auditoría.
EFECTO	Debido a la inexistencia de una unidad de auditoría, la entidad tiene un bajo rendimiento en lo que respecta al nivel de eficiencia y eficacia.
CONCLUSIÓN	La cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan, no posee una unidad de auditoría que se encargue de aplicar exámenes a las diferentes áreas críticas de la institución.
RECOMENDACIÓN	<p>Al Gerente:</p> <p>En futuros períodos crear la unidad de auditoría, a fin de mantener una evaluación permanente y establecer recomendaciones que deben ser consideradas a la hora de tomar decisiones.</p>

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.L.L.C.H	
Revisado por:	E.V.C.M	

4.2.4 Programa de comunicación de resultados

Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Auditoría de Gestión

Programa de Auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

Objetivo: Emitir el informe final de auditoría sustentado en los hallazgos de la fase de ejecución.

N°	Procedimiento	REF/PT	Responsable	Fecha
1	Notificación final de auditoría	NFA	M.I.LL.CH	17/06/2017
2	Informe final de auditoría	IF	M.I.LL.CH	19/06/2017

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	M.I.LL.CH	
Revisado por:	E.V.C.M	

Carta de Presentación

Ambato, 17 de junio del 2017

Lcdo.

Marcelo Manotoa

GERENTE GENERAL DE LA COAC KURIÑAN LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., correspondiente al período económico del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015. Con el objetivo de determinar el grado de eficiencia y eficacia, con que se desarrollan las actividades institucionales.

La auditoría fue realizada de acuerdo a las Normas Internacionales y Principios de Auditoría; lo que ha permitido realizar una auditoría profesional, de acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado,

Los resultados obtenidos de la auditoría de gestión a la Cooperativa se presentan en el siguiente informe expresando conclusiones y recomendaciones, que deberán ser leídas y conocidas por el Consejo de Administración de la cooperativa y que de seguro serán de beneficio para la entidad.

Atentamente,

María Isabel Llugsha Chango

AUTORA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN LTDA.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., nace en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, el 21 de agosto del 2001 mediante acuerdo ministerial N°008, es una institución que se dedica a la intermediación financiera que es captar recursos del público y colocarlos mediante créditos a los mismos a corto, mediano y largo plazo, tiene varios problemas relacionados directamente con la gestión empresarial, como por ejemplo un alto porcentaje de cartera vencida de 67% y ausencia de indicadores de gestión.

Motivo de la Auditoría

Es relevante revisar si se maneja de manera eficiente la gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda.

Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, en el periodo 2015, para la determinación del grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la institución.

Alcance

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., comprendió el estudio y análisis del Sistema de Control Interno y la eficiencia de las operaciones a las áreas de crédito y la evaluación del personal de la cooperativa.

Limitaciones

Se deben realizar las evaluaciones en base a la información de la cooperativa, por lo que se dependerá de las autorizaciones internas de la cooperativa y las disposiciones para el manejo de la información.

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

Misión

Brindar productos y servicios financieros de calidad, para satisfacer las necesidades de los socios, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país y de los pueblos rurales y urbanos marginales.

Visión

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito más confiable de la ciudad, por su eficiencia, eficacia y compromiso social en la intermediación financiera.

Objetivos Institucionales

- Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la productividad, mediante la prestación de servicios financieros.
- Promover la ampliación del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo.
- Ser una institución de prestigio, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros.
- Promover los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DEL EXAMEN

1. Alto índice de morosidad

Conclusión.- Mediante la aplicación del indicador de gestión se determinó el porcentaje de morosidad que representa la cartera de crédito de la cooperativa que es del 67% un número bastante alarmante.

Recomendación.- Al Gerente General aplicar evaluaciones constantes al proceso de otorgamiento de crédito con el objetivo de que se ingrese la documentación exigida en la normativa y evitar problemas relacionado con la recuperación de la cartera de créditos.

2. Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera

Conclusión.- Se verificó los manuales y reglamentos que fueron facilitados por parte de la Gerencia y se pudo determinar que se ha incumplido con el proceso de recuperación de cartera vencida, lo que ha provocado un alto porcentaje de la misma.

Recomendación.- Al Gerente General realizar una retroalimentación del proceso de recuperación de cartera vencida, a fin de que se evalúe nuevamente dicho proceso y se reduzca los niveles de cartera vencida.

3. Incumplimiento de las políticas de crédito

Conclusión.- Las políticas de créditos han sido elaboradas para realizar correctamente esta actividad, sin embargo el comité de crédito ha incumplido varios procedimientos. Ya que no existe un análisis profundo de los riesgos al momento de conceder los créditos. Ya que la entidad tiene un alto índice de morosidad.

Recomendación.- Al Gerente y Jefe de Crédito analizar profundamente los riesgos financieros que pueden afectar a la entidad y hacer cumplir de manera obligatoria las políticas de créditos establecidos por la entidad y controlar la cartera de créditos constantemente.

4. Inexistencia de un Código de Conducta

Conclusión.- La cooperativa no cuenta con un código de conducta donde se detalle las reglas, normas y debidas sanciones de comportamiento inadecuado por parte del personal de la entidad.

Recomendación.- Al Gerente elaborar un código de conducta donde se estipule las normas de comportamiento a los que se deben basar el personal y su respectiva sanción a quienes incumplan con las normas establecidas y difundirlo a todo el personal. Ya que es una herramienta importante para el comportamiento ético y ayudará en el buen desempeño diario del personal.

5. No existe rotación del personal

Conclusión.- En la cooperativa no se fomenta la rotación del personal, por lo cual los empleados no pueden realizar otras funciones excepto las que les han sido encomendadas.

Recomendación.- Al Gerente se recomienda fomentar la rotación de personal a nivel institucional, ya que de esta manera se podrá contar con personal multifuncional y se podrá crear lazos de compañerismo. También se podrá sustituir fácilmente cuando un empleado se ausente repentinamente de la entidad.

6. No se ha socializado al personal sobre las funciones del personal

Conclusión.- La entidad cuenta con un manual de funciones pero no se ha entregado una copia y no se ha socializado sobre este particular al personal que labora en la entidad.

Recomendación.- Al Gerente realizar la socialización del manual de funciones al personal y entregar la constancia del mismo, con el objetivo de que conozcan cuales son las funciones y responsabilidades que les compete.

7. Falta de capacitación al personal de la Cooperativa

Conclusión.- No se existe un plan de capacitaciones para el personal de la cooperativa.

Recomendación.- Al Gerente establecer un plan de capacitación con un cronograma de ejecución y con temas referentes al sector cooperativo, de esta manera lograr los objetivos planteados y ser eficientes.

8. No se supervisa las actividades del personal constantemente

Conclusión.- No se realiza supervisiones al personal de la cooperativa durante sus actividades diarias que desempeñan.

Recomendación.- Al Gerente se recomienda realizar supervisiones de manera constante, al personal en el horario de trabajo para lograr un mejor desempeño laboral, y por ende un mejoramiento en la eficiencia de la entidad.

9. Inexistencia de una unidad de auditoría

Conclusión.- La cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan, no posee una unidad de auditoría que se encargue de aplicar exámenes a las diferentes áreas críticas de la institución.

Recomendación.- Al Gerente en futuros períodos crear la unidad de auditoría, a fin de mantener una evaluación permanente y establecer recomendaciones que deben ser consideradas a la hora de tomar decisiones.

Atentamente,

María Isabel Llugsha Chango

AUTORA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

CONCLUSIONES

- ✓ En la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., se encontraron varias falencias que impiden el desarrollo de las actividades financieras de manera eficiente como son: El alto índice de morosidad, el incumplimiento del proceso de recuperación de cartera, el incumplimiento a las políticas de crédito, la inexistencia de un código de conducta, la falta de rotación al personal, la falta de socialización al personal sobre sus funciones, la falta de capacitación al personal, la falta de supervisión al personal en las actividades que realizan y la inexistencia de una unidad de auditoría. Estas deficiencias impiden que la entidad cumpla las metas y objetivos propuestos y sea eficiente en las actividades que realiza diariamente.
- ✓ Los cuestionarios aplicados fueron la herramienta necesaria para realizar la Evaluación del Sistema de Control Interno, obteniendo como resultado información relevante de las actividades que se realiza dentro de la cooperativa, así como las falencias que se presentan al momento de ejecutarlas.
- ✓ Al finalizar el trabajo de auditoría de gestión se ha obtenido un informe final, el mismo que contiene las respectivas conclusiones y recomendaciones con el objetivo de mejorar sus operaciones.
- ✓ La evaluación de la gestión en términos de eficiencia y eficacia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., en relación de sus objetivos se cumplió de manera satisfactoria, utilizando diversas técnicas y herramientas.

RECOMENDACIONES

- ✓ A la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., se le recomienda observar las conclusiones y recomendaciones sugeridas en el informe final de la presente investigación, para de esta manera alcanzar las metas y objetivos planteados por la entidad.
- ✓ Tomar en cuenta las sugerencias realizadas para cada componente de control interno con el objetivo de disminuir los riesgos en la cooperativa y reducir las debilidades encontradas.
- ✓ Aplicar un control permanente al cumplimiento del manual de créditos en especial al proceso de otorgación de créditos, ya que el proceso debe ser oportuno para un cobro eficiente y de esta manera disminuir el alto nivel de cartera vencida.
- ✓ Crear plan de capacitaciones para el personal de la cooperativa de manera permanente, con la finalidad de que puedan ejecutar sus funciones de manera eficiente y brinden un buen servicio al cliente.
- ✓ Se sugiere a la Cooperativa aplicar auditorias de gestión e indicadores de gestión en forma constante con el fin de evaluar las actividades de la institución y determinar el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas planteados y de esta manera evitar el desperdicio de recursos y tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Armada, T.E. (2006). *Evolución de la auditoría*. Cuba: La revista del empresario cubano.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de auditoría de gestión*. Quito.
- De La Peña, G. A. (2004). *Curso elemental de auditoría*.
- Enrique, F. (2000). *Auditoría administrativa*. México: McGraw Hill.
- Enrique, F. (2007). *Auditoría administrativa: Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: IICO.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. Lima: IICO.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa: Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson.
- Galán, L. (1996). *Informática y auditoría para las ciencias empresariales*. Bucaramanga: UNAB.
- Gonzales, S. J. (2003). *Técnicas actualizadas de organización administrativa*.
- Grain, C. M. (1994). *Auditoría de gestión*. Madrid: Folio española.
- IEPS. (2011). *Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario*. Quito.
- Luna, B. (2012). *Auditoría integral: Normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de gestión*. 3a. ed Quito.
- Maldonado, M. (2001). *Auditoría de gestión*. 2a. ed Quito: Luz de América.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión*. 4a. ed Quito: Producciones digitales Abya - Yala.
- Meigs, W. B. (1983). *Principios de auditoría*. México: Diana.
- Muñoz, C. (2002). *Auditoría en sistemas computacionales*. México: Pearson education.
- Ortiz, B. A. (2005). *Auditoría del mantenimiento de indicadores de gestión*.
- Quevedo, J. (2000). *Auditoría de estados financieros*. México.
- Quevedo, J. (2005). *Auditoría de los estados financieros*. México: ISEF EMPRESA LIDER.
- Rens, A. A. (1996). *Auditoría: Un enfoque integral*. 6a. ed México: Prentice Hall.
- Vela, P. M. (1991). *Auditoría*.
- Williams, L. P. (1989). *Auditoría administrativa: Evaluación de los métodos y eficiencia administrativa*. México: Diana.

ANEXOS

Anexo 1: Ruc

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

SRI
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 1891707769001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURIÑAN

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: MANOTOA TUAPANTA SEGUNDO MARCELO

CONTADOR: TAMAYO PROAÑO JOHANNA CRISTINA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 21/08/2001 **FEC. CONSTITUCION:** 21/08/2001

FEC. INSCRIPCION: 27/06/2002 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 18/04/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: OLMEDO Número: 01-27 Intersección: MERA
Referencia ubicación: A UNA CUADRA DEL PARQUE CENTRAL Telefono Domicilio: 032420417 Celular: 0981795806

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

IMPUESTO A LA RENTA ANTICIPADO	IMPUESTO A LA RENTA EN LA FUENTE								
AVI	AVI	AVI	AVI	AVI	AVI	AVI	AVI	AVI	AVI
SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL
ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO
FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO
MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO
ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL
MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO
JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO
JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO
AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO
SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE
OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE
NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE
DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Usuario: PACEDENO **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR

Página 1 de 2

SRI Se verifica que los documentos de identidad y certificado de notación originales presentados, pertenecen al contribuyente

18/ABR 2013

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Fecha y hora: 18/04/2013 12:29:13

Usuario: Agencia:

SRI.gob.ec

Anexo 2: Acuerdo Ministerial

**DIRECCION PROVINCIAL DE BIENESTAR
SOCIAL - TUNGURAHUA**
DEPARTAMENTO JURIDICO

ACUERDO No. 008- 2.001
DR. GONZALO PULLAS TAPIA
DIRECTOR PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL DE TUNGURAHUA



CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo prescrito en el numeral 19 del Art.23 de la Constitución Política de la República, el Estado Ecuatoriano reconoce y garantiza a los ciudadanos el derecho a la libre asociación con fines pacíficos.

Que, según el Art.584 del Código Civil corresponde al Presidente de la República aprobar las personas jurídicas que se constituyen de conformidad con las normas del Título XXIX, Libro I, del citado cuerpo legal.

Que, con Decreto Ejecutivo 003, de enero 23 del 2000, el Doctor Gustavo Noboa Bejarano, Presidente Constitucional de la República, reorganiza la Función Ejecutiva, subsistiendo el Ministerio de Bienestar Social, como tal conforme consta en el literal b) del Art. 1 del citado Instrumento Legal.

Que, de conformidad con el Art.19 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, el número y atribuciones de los Subsecretarios Ministeriales que habrá en cada Ministerio será definido por el respectivo Ministro.

Que, el señor Ministro del Ministerio de Bienestar Social mediante Acuerdo No 1667, de noviembre 30 del 2000, según se desprende del Art. 1 se crea la Dirección Provincial de Bienestar Social en la Provincia de Tungurahua, y, en concordancia con lo dispuesto en el Art.3 se delega al Director Provincial, conceder personería jurídica mediante la aprobación de sus estatutos y las pertinentes reformas de las Cooperativas y demás organizaciones del sistema cooperativo.

Que, a través del Técnico en Cooperativas, mediante comunicado fechado marzo 06 del 2001, **INFORMA FAVORABLEMENTE**, "... a fin de que se siga con el trámite pertinente hasta la consecución de la Personería Jurídica a favor de la pre cooperativa de Ahorro y Crédito KURINAN..."

En ejercicio de las facultades legales que se halla investido.

ACUERDA :

Art. 1.- Aprobar el estatuto y conceder personalidad jurídica a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "KURINAN"**, con domicilio en la ciudad de Ambato, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua con las siguientes modificaciones.

En el Art. 1., suprimase la siguiente expresión: "... adscrita al Movimiento Indígena de Tungurahua con sede en Atocha (MIT -A)", en todas las expresiones donde se lee "Dirección General de Cooperativas" deberá decir: "Dirección Nacional de Cooperativas o Dirección Provincial de Bienestar

[Handwritten signature]
BIENESTAR SOCIAL
DEPARTAMENTO JURIDICO
TUNGURAHUA



DIRECCION PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL - TUNGURAHUA
DEPARTAMENTO JURIDICO



Art. 3. Disponer que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "KURINAN" dentro de los treinta días posteriores a la emisión del presente Acuerdo, registre la directiva en la Dirección Provincial de Bienestar Social de esta Cartera de Estado y posteriormente en forma periódica, observando las disposiciones estatutarias, las directivas que se sucedan

Art. 4. Reconocer a la Asamblea General de Socios como la máxima autoridad y organismo competente, para resolver los problemas internos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "KURINAN".

Art. 5. La solución de los conflictos que se presenten al interior de la organización, y de esta con otras, se someterán a las disposiciones de la Ley de Arbitraje y Mediación, publicada en el Registro Oficial No. 143, de septiembre 4 de 1997

Art. 6. Reconocer la personería jurídica de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "KURINAN" con domicilio en la ciudad de Ambato, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, la que no podrá apartarse de las actividades específicas ni operar en otra clase de actividades que no sean las de ahorro y crédito, pues de no cumplir con las disposiciones legales previstas en la Ley y Reglamento General de Cooperativas, se hará acreedora a las sanciones allí contempladas, inclusive su disolución.

Buscar otra figura jurídica para justificar

INSCRIBASE EN EL REGISTRO DE COOPERATIVAS

Dado en Ambato, a 7 de Agosto del 2001

[Signature]
 DR. GONZALO PULLAS SAPIA
 DIRECTOR PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL



Acuerdo N° 008-2001
[Signature]
Juan A. Blaspari B.
07-0014147-7
22.08.2001



[Signature]
 Dr. Ricardo Amador Quiroga Caba
 DEPARTAMENTO JURIDICO
 DIRECCION PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL



Acuerdo en
Estable original
[Signature]

RECORRIDO POR EL DEPTO. DE BIENESTAR SOCIAL Y MUNICIPAL QUE DE TUNGURAHUA
 FECHA: 09-09-04

[Signature]
 R. S. S. T.

Anexo 3: Cartera de Créditos

MOVIMIENTO DE PRESTAMOS DE LA COOPERATIVA

FECHA DE CC	APELLIDOS	NOMBRE	# CED.	GEN TELEFONO	PROVINCIA	CIUDAD	VALOR ORI	FECHA DE COI	FECHA DE VEI	TIPO DE RIESG
31/05/2017	LEON TOBAR	MARTHA CECI	1801336833	F	0	TUNGURAHU/AMBATO	459	19/01/2014	19/02/2014	TITULAR
31/05/2017	ESPIN MORAL	MARIA JUANA	1801606086	F	0	TUNGURAHU/AMBATO	490,8	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	TASNA LLAME	JOSE MANUEI	1800876052	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	3204,67	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	VELASTEGUI	F ELSA HIPATIA	1800920900	F	0	TUNGURAHU/AMBATO	613,26	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	AUCANCELA N	MARIA ROSAF	0602107898	F	2944385	Chimborazo Riobamb	721,19	30/05/2012	30/06/2012	TITULAR
31/05/2017	ORTIZ GAIBOF	JEANETT IVON	1801191899	F	0	TUNGURAHU/AMBATO	637,09	13/06/2012	13/07/2013	TITULAR
31/05/2017	TUBON ESCOF	FERNANDO JA	1804093563	M	0	Tungurahua San Pedr	1260	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	LAGUA QUIN#	JOSE ANTONI	1801670504	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	49,35	17/04/2012	17/05/2012	TITULAR
31/05/2017	GORDON MAI	MERCEDES AC	1801905785	F	0	TUNGURAHU/AMBATO	252	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	MATZAQUIZA	SEGUNDO GR	1802136463	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	391,7	19/04/2012	19/05/2012	TITULAR
31/05/2017	GALARZA SINI	JOSE TOMAS	1803510377	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	307,75	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	ANDAGANA C	ANGEL LEONII	1802556991	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	537,95	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	ALLO GARZON	LEONARDO BI	1802318723	M	0	TUNGURAHU/PELILEO	197,72	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	CONCHA MEL	EDISON FERN.	1704440476	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	606,56	30/03/2012	30/04/2012	TITULAR
31/05/2017	MIGUEZ ALVA	ANGELICA MA	1803990686	F	0	TUNGURAHU/AMBATO	125,48	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	QUINGA TITE	CARLOS RAFA	1803284692	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	123,4	30/03/2012	30/04/2012	TITULAR
31/05/2017	CACERES OCH	BEATRIZ ROCI	1801483478	F	0	TUNGURAHU/AMBATO	186	23/10/2013	23/12/2013	TITULAR
31/05/2017	ANALUISA CA	JUAN RAUL	1803312964	M	0	TUNGURAHU/Quero	581,56	30/04/2012	30/05/2012	TITULAR
31/05/2017	SHIGUE ROJAI	MAYRA NATAI	1805081757	F	0	TUNGURAHU/PATATE	336	05/12/2013	05/01/2014	TITULAR
31/05/2017	LEMA MOPOS	WILLIAMS MAF	1801671676	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	419,14	31/10/2013	30/11/2013	TITULAR
31/05/2017	EUGENIO PAR	BYRON MARI	1802025666	M	2861108	TUNGURAHU/AMBATO	560	11/12/2013	11/01/2014	TITULAR
31/05/2017	SALAZAR MOF	EDWIN DAVID	1804353124	M	2401106	TUNGURAHU/AMBATO	500	26/02/2014	26/06/2014	TITULAR
31/05/2017	ICHINA CHILIC	SERGIO WASH	1802571990	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	309,28	04/11/2013	04/02/2014	TITULAR
31/05/2017	BEDON LEON	MARCO VINIC	1801819838	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	1098,83	18/08/2014	18/12/2014	TITULAR
31/05/2017	CHIZPON CUZ	JOSE LUIS	1713110656	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	692,26	02/01/2014	02/02/2014	TITULAR
31/05/2017	CHUNCHA CH	SEGUNDO RO	1803824745	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	175,81	21/10/2014	21/12/2014	TITULAR
31/05/2017	MILLINGALLE	ALFREDO	0501669089	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	219,77	20/12/2014	20/02/2015	TITULAR
31/05/2017	PAUCAR APUF	MARIO GONZ	1801299049	M	0	TUNGURAHU/AMBATO	2197,66	23/12/2014	23/04/2016	TITULAR
31/05/2017	CAÑAR MANC	MARIA LETICI	0501562029	F	0	COTOPAXI SALCEDC	329,65	27/03/2015	27/05/2015	TITULAR
31/05/2017	GARCES TUBC	SEGUNDO JUJ	1802849537	M	0	TUNGURAHU/Santiago	7581,92	06/04/2015	06/11/2015	TITULAR
31/05/2017	CHACHIPANT#	MARIA MANU	1801383157	F	0	TUNGURAHU/AMBATO	1098,83	09/04/2015	09/02/2016	TITULAR

31/05/2017	GUERRERO M DANIEL ROBEI 1802815769 M	2758604	TUNGURAHU; AMBATO	3296,49	14/05/2015	14/03/2016	TITULAR
31/05/2017	OTO MAIGUA FERNANDO P/0502720063 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	439,53	10/06/2015	10/11/2015	TITULAR
31/05/2017	ALVAREZ LEOI NORMAN JON 1802818482 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	1758,13	03/07/2015	03/11/2016	TITULAR
31/05/2017	MANOBANDA GALO MESIAS 1801801125 M	2827035	TUNGURAHU; AMBATO	586,77	28/08/2015	29/01/2015	TITULAR
31/05/2017	GUZMAN MUJ CATALINA SOI 0907357149 F	3,3E+07	T AMBATO	362,61	07/09/2015	07/10/2015	TITULAR
31/05/2017	CUNALATA JEI JAIME ANTON 1802794105 M	0	T AMBATO	549,41	15/09/2015	15/10/2015	TITULAR
31/05/2017	TUBON VILLAN MARTHA CECI 1803259074 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	571,39	22/10/2013	22/11/2013	TITULAR
31/05/2017	CHIMBORAZO KARLA MONSI 1850058205 F	0	T AMBATO	549,41	29/09/2015	29/10/2015	TITULAR
31/05/2017	BELTRAN ORT DIANA ELIZAB 1804920484 F	0	Tungurahua AMBATO	549,41	15/10/2015	15/12/2015	TITULAR
31/05/2017	TOROSHINA LAGUA JOAQU 1801617349 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	342,21	22/08/2016	22/11/2016	TITULAR
31/05/2017	PAREDES LOZ IRMA IBELIA 1804106167 F	0	TUNGURAHU; AMBATO	2086,76	02/05/2016	02/06/2016	TITULAR
31/05/2017	ICHINA PEÑA OSCAR DARIO 1804209201 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	1327,14	24/05/2016	24/06/2016	TITULAR
31/05/2017	CARPIO ESPAF MARIANA DE. 0601301104 F	2411973	T AMBATO	1147,7	14/10/2016	14/06/2017	TITULAR
31/05/2017	ICHINA CHILIC EDISSON DAN 1802896488 M	2461388	TUNGURAHU; AMBATO	241,49	29/12/2016	29/03/2017	TITULAR
31/05/2017	LASCANO VAL JOSE LUIS 1803629961 M	0	T AMBATO	2298,19	04/07/2016	04/04/2017	TITULAR
31/05/2017	MANOBANDA NELI FANNY 1801411990 F	2827035	TUNGURAHU; AMBATO	2930,2	20/06/2016	20/07/2016	TITULAR
31/05/2017	LASLUIZA PIL JUAN 1801375013 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	1723,65	29/06/2016	29/05/2017	TITULAR
31/05/2017	TORRES OÑAT OSWALDO GIL 1800896662 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	229,83	09/09/2016	09/12/2016	TITULAR
31/05/2017	MORENO MEI NELLY DEL RO 0918778887 F	0	TUNGURAHU; AMBATO	723,93	21/09/2016	21/05/2017	TITULAR
31/05/2017	CRIOLLO FUEN LUIS FERNANI 1001487006 M	0	T AMBATO	689,47	05/10/2016	05/11/2016	TITULAR
31/05/2017	LOPEZ DE LA T REYNALDO 1721691564 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	804,12	25/01/2017	25/02/2017	TITULAR
31/05/2017	JIMENEZ CABR DIEGO FERNA 1803223393 M	0	T AMBATO	910,39	23/03/2016	23/05/2016	TITULAR
31/05/2017	GUAMAN MA JORGE 0601725484 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	574,72	16/04/2016	16/12/2016	TITULAR
31/05/2017	CHILUQUINGA CARMEN PIED 1800858936 F	0	Tungurahua Ambato	412,37	06/02/2017	06/06/2017	TITULAR
31/05/2017	MASABALIN S MARIA ENCAF 1803200375 F	0	TUNGURAHU; AMBATO	391,75	08/02/2017	08/05/2017	TITULAR
31/05/2017	CHADAN BEJA JOSE ANTONI 1801875590 M	3,3E+07	TUNGURAHU; AMBATO	288,66	13/02/2017	13/07/2017	TITULAR
31/05/2017	CHUNCHA CH MARIA ROSA 1804529129 F	0	TUNGURAHU; AMBATO	613,4	20/02/2017	20/05/2017	TITULAR
31/05/2017	ASES CHANO ANGEL PATRIC 1802543023 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	721,65	24/02/2017	24/03/2017	TITULAR
31/05/2017	GALARZA ESPI MILTON RODR 1802017564 M	2997800	TUNGURAHU; AMBATO	3092,78	27/02/2017	27/03/2017	TITULAR
31/05/2017	MORETA QUI LUIS ANIBAL 1801697200 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	212,57	27/02/2017	27/05/2017	TITULAR
31/05/2017	CHUNCHA CAI MARIA JOSEF 1802311975 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	2061,85	01/03/2017	01/05/2017	TITULAR
31/05/2017	MINIGUANO F CARLOS MARI 1802452936 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	515,46	02/03/2017	02/05/2017	TITULAR
31/05/2017	VARGAS FUEN EDUARDO ARI 1803580032 M	2762183	TUNGURAHU; AMBATO	1030,93	02/03/2017	02/06/2017	TITULAR
31/05/2017	DE LA CRUZ EDGAR EFRAN 1802708758 M	0	T AMBATO	1237,11	02/03/2017	02/06/2017	TITULAR

31/05/2017 MUZO PILAPA SEGUNDO RAI 1802367456 M	0 T	AMBATO	944,33	13/03/2017	13/05/2017	TITULAR
31/05/2017 MASABANDA LUZ MARIA 1801176296 F	585295	TUNGURAHU; AMBATO	515,46	20/03/2017	20/06/2017	TITULAR
31/05/2017 MOYOLEMA N KATHERINE LI.1850429042 F	0	Tungurahua Ambato	412,37	31/03/2017	30/05/2017	TITULAR
31/05/2017 PEREZ BONILL LUIS ALFONSC 1801233618 M	2466595	TUNGURAHU; AMBATO	412,37	17/04/2017	17/06/2017	TITULAR
31/05/2017 AMORES SANI LIDIA MARIAN 0500606181 F	2729962	TUNGURAHU; AMBATO	515,46	19/04/2017	19/06/2017	TITULAR
31/05/2017 SEGOVIA SALI ROSA ELENA 1801546142 F	2822482	Tungurahua Ambato	212,57	20/04/2017	20/06/2017	TITULAR
31/05/2017 MOYA MOYA MILTON NEPT 1801480425 M	0	TUNGURAHU; PILLARO	1030,93	21/04/2017	21/05/2017	TITULAR
31/05/2017 NUÑEZ IZA ANA LUCIA 1804670386 F		COTOPAXI LATACUNA	206,19	24/04/2017	24/06/2017	TITULAR
31/05/2017 HARO TOBAR MARIA ESTHE 1802254985 F	0	TUNGURAHU; AMBATO	206,19	27/04/2017	27/06/2017	TITULAR
31/05/2017 SOLIS BARROES EDGAR PAIBA 1802096931 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	360,82	28/04/2017	28/05/2017	TITULAR
31/05/2017 MOPOSITA M DELIA CARME 1801306448 F	0	Tungurahua Ambato	1430,93	28/04/2017	28/06/2017	TITULAR
31/05/2017 EUGENIO RIVI JUAN GABRIEL 1804340055 M	2460019	T AMBATO	1546,39	06/05/2017	06/06/2017	TITULAR
31/05/2017 CAISAGUANO JUAN CRISTOF 1801772243 M	0	Tungurahua Ambato	376,29	11/05/2017	11/06/2017	TITULAR
31/05/2017 PEÑALOZA CC GABRIEL ISRAI 1804267753 M	2424224	TUNGURAHU; AMBATO	1340,21	17/05/2017	17/06/2017	TITULAR
31/05/2017 VILLAFUERTE JIMMY ROBER 1802567121 M	2419175	TUNGURAHU; AMBATO	907,22	18/05/2017	18/06/2017	TITULAR
31/05/2017 ARANDA CULI SANDRA MAR 1802948438 M	0	Tungurahua AMBATO	515,46	26/05/2017	26/06/2017	TITULAR
31/05/2017 CAMACHO SA ALIPIO 1500295017 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	1030,93	26/05/2017	26/06/2017	TITULAR
31/05/2017 YANCHALIQUI ARNULFO 0201465416 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	824,74	26/05/2017	26/06/2017	TITULAR
31/05/2017 CHUNCHO CO GRACIELA 1801682061 F	0 T	AMBATO	1030,93	31/05/2017	30/06/2017	TITULAR
31/05/2017 RAMOS CORD JOSE LUIS 1804089777 M	0	TUNGURAHU; AMBATO	1237,11	31/05/2017	30/06/2017	TITULAR

76593,01

TIPO DE CRED CALIF. PROPI/ TOTAL X VENI NO DEVENGA TOTAL VENCII DEMANDA JU CARTERA CAS TOTAL DEUD/ TIEMPO VENCIDO DIAS

M	E	0	0	459 DEMANDADO CARTERA CAS	459	1197
M	E	0	0	490,8 DEMANDADO CARTERA CAS	490,8	1827
M	E	0	0	3204,72 DEMANDADO CARTERA CAS	3204,72	1827
M	E	0	0	613,28 DEMANDADO CARTERA CAS	613,28	1827
M	E	0	0	721,12 DEMANDADO CARTERA CAS	721,12	1796
M	E	0	0	637,05 DEMANDADO CARTERA CAS	637,05	1418
M	E	0	0	1260 DEMANDADO CARTERA CAS	1260	1827
M	E	0	0	49,35 DEMANDADO CARTERA CAS	49,35	1840
M	E	0	0	252 DEMANDADO CARTERA CAS	252	1827
M	E	0	0	391,68 DEMANDADO CARTERA CAS	391,68	1838
M	E	0	0	307,74 DEMANDADO CARTERA CAS	307,74	1827
M	E	0	0	537,96 DEMANDADO CARTERA CAS	537,96	1827
M	E	0	0	197,72 DEMANDADO CARTERA CAS	197,72	1827
M	E	0	0	606,55 DEMANDADO CARTERA CAS	606,55	1857
M	E	0	0	125,48 DEMANDADO CARTERA CAS	125,48	1827
M	E	0	0	123,4 DEMANDADO CARTERA CAS	123,4	1857
M	E	0	0	93 DEMANDADO CARTERA CAS	93	1255
M	E	0	0	581,58 DEMANDADO CARTERA CAS	581,58	1827
M	E	0	0	336 DEMANDADO CARTERA CAS	336	1242
M	E	0	0	419,15 DEMANDADO CARTERA CAS	419,15	1278
M	E	0	0	559,98 DEMANDADO CARTERA CAS	559,98	1236
M	E	0	0	255,59 DEMANDADO CARTERA CAS	255,59	1070
M	E	0	0	154,64 DEMANDADO CARTERA CAS	154,64	1212
M	E	0	0	702,03 DEMANDADO CARTERA CAS	702,03	895
M	E	0	0	692,25 DEMANDADO CARTERA CAS	692,25	1214
M	E	0	0	118,08 DEMANDADO CARTERA CAS	118,08	892
M	E	0	0	166,06 DEMANDADO CARTERA CAS	166,06	831
M	E	0	0	366,27 DEMANDADO CARTERA CAS	366,27	403
M	E	0	0	248,96 DEMANDADO CARTERA CAS	248,96	735
M	E	0	2685,54	3855,99 DEMANDADO CARTERA CAS	6541,53	572
M	E	0	0	274,71 DEMANDADO CARTERA CAS	274,71	477

M	E	0	0	1648,26 DEMANDADO CARTERA CAS	1648,26	443
M	E	0	0	150,66 DEMANDADO CARTERA CAS	150,66	568
M	E	0	170,22	559,44 DEMANDADO CARTERA CAS	729,66	117
M	E	0	0	201,12 DEMANDADO CARTERA CAS	201,12	853
M	E	0	0	362,61 DEMANDADO CARTERA CAS	362,61	602
M	E	0	0	549,41 DEMANDADO CARTERA CAS	549,41	594
M	E	0	0	571,39 DEMANDADO CARTERA CAS	571,39	1286
M	E	0	0	549,41 DEMANDADO CARTERA CAS	549,41	580
M	E	0	0	461,03 DEMANDADO CARTERA CAS	461,03	533
M	E	0	0	231,51 DEMANDADO CARTERA CAS	231,51	98
M	E	0	1391,28	695,64 DEMANDADO CARTERA CAS	2086,92	363
M	E	0	0	1327,2 DEMANDADO CARTERA CAS	1327,2	96
M	A	501,85	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	501,85	0
M	D	0	0	81,63 DEMANDADO CARTERA CAS	81,63	63
M	C	0	1340,64	191,52 DEMANDADO CARTERA CAS	1532,16	57
M	E	0	1587,17	1342,99 DEMANDADO CARTERA CAS	2930,16	100
M	A	0	670,32	95,76 DEMANDADO CARTERA CAS	766,08	2
M	A	0	0	76,61 DEMANDADO CARTERA CAS	76,61	0
M	B	0	255	61,54 DEMANDADO CARTERA CAS	316,54	10
M	E	0	0	689,48 DEMANDADO CARTERA CAS	689,48	115
M	E	0	554,37	249,76 DEMANDADO CARTERA CAS	804,13	95
M	E	0	0	685,06 DEMANDADO CARTERA CAS	685,06	373
M	E	0	0	177,96 DEMANDADO CARTERA CAS	177,96	104
M	A	266,57	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	266,57	0
M	B	0	101,35	99,04 DEMANDADO CARTERA CAS	200,39	23
M	A	150,98	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	150,98	0
M	B	0	315,43	101,21 DEMANDADO CARTERA CAS	416,64	11
M	D	0	621,19	100,46 DEMANDADO CARTERA CAS	721,65	68
M	D	0	2868,88	223,92 DEMANDADO CARTERA CAS	3092,8	65
M	A	0	55	53,74 DEMANDADO CARTERA CAS	108,74	4
M	B	0	1986,63	38,04 DEMANDADO CARTERA CAS	2024,67	30
M	B	0	351,51	82,92 DEMANDADO CARTERA CAS	434,43	29
M	A	788,32	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	788,32	0
M	A	1146,66	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	1146,66	0

M	B	0	857,69	43,81 DEMANDADO CARTERA CAS	901,5	18
M	A	421,65	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	421,65	0
M	A	0	281,2	66,34 DEMANDADO CARTERA CAS	347,54	1
M	A	347,54	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	347,54	0
M	A	434,43	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	434,43	0
M	A	161,26	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	161,26	0
M	B	0	955,5	75,44 DEMANDADO CARTERA CAS	1030,94	10
M	A	166,84	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	166,84	0
M	A	156,41	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	156,41	0
M	A	0	312,77	48,05 DEMANDADO CARTERA CAS	360,82	3
M	A	1405,14	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	1405,14	0
M	A	1546,4	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	1546,4	0
M	A	376,3	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	376,3	0
M	A	1340,21	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	1340,21	0
M	A	907,22	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	907,22	0
M	A	515,46	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	515,46	0
M	A	1030,94	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	1030,94	0
M	A	824,75	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	824,75	0
M	A	1030,94	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	1030,94	0
M	A	1237,11	0	0 DEMANDADO CARTERA CAS	1237,11	0
		14756,98	17361,69	30695,1	62813,77	