



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO
HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA,
PROVINCIA CHIMBORAZO, PERÍODO 2017 – 2018.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTOR: VÍCTOR HUGO SEFLA GUAMÁN

DIRECTOR: Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia

Riobamba – Ecuador

2019

2019, VÍCTOR HUGO SEFLA GUAMÁN

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Víctor Hugo Sefla Guamán, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 31 de julio de 2019.



Víctor Hugo Sefla Guamán

CI. 060461992-4

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA EN CPA

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: proyecto de investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO, PERÍODO 2017 – 2018.**, realizado por el señor **VÍCTOR HUGO SEFLA GUAMÁN**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del tribunal, del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		31-07-2019
Ing. Javier Lenin Gaibor DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		31-07-2019
Ing. Mónica Isabel Izurieta Castelo MIEMBRO DE TRIBUNAL		31-07-2019

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación a Dios por llenar de bendiciones mi vida y guiarme por el camino del bien, y por darme fuerzas y sabiduría para afrontar los momentos difíciles que se presentaron durante mi formación académica. A mi Madre Juana Guamán Aguagallo, pilar fundamental y el motor de mi vida, que con su paciencia, trabajo, sacrificio y consejos me ha inculcado que el esfuerzo y la perseverancia son el camino al éxito, sin importar los obstáculos que se puedan presentar en la vida. A mis hermanos por estar presentes en todo momento y por su apoyo incondicional, ellos mi fuente de inspiración, fortaleza y perseverancia.

Víctor Hugo Sefla Guamán

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría por educar y formarme como profesional. A los docentes que impartieron conocimientos valiosos y que con el pasar del tiempo se volvieron grandes amigos.

A mi director del trabajo de titulación Ing. Javier Lenín Gaibor, y la Ing. Mónica Isabel Izurieta Castelo, miembro del trabajo de titulación, quienes con sus conocimientos, experiencia, motivación y paciencia guiaron la elaboración y culminación de la presente investigación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., por la apertura conferida, y a sus servidores por brindarme su confianza, colaboración, al proveerme la información necesaria que ha servido para llevar acabo el presente trabajo de titulación.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I:	
1. Problema de la investigación.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
<i>1.1.1 Formulación del problema.....</i>	<i>3</i>
<i>1.1.2 Delimitación del problema.....</i>	<i>3</i>
1.2. Objetivos.....	3
<i>1.2.1 Objetivo General.....</i>	<i>3</i>
<i>1.2.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>4</i>
1.3. Justificación.....	4
<i>1.3.1 Justificación Teórica.....</i>	<i>4</i>
<i>1.3.2 Justificación Metodológica.....</i>	<i>4</i>

1.3.3	<i>Justificación Académica</i>	4
1.3.4	<i>Justificación Práctica</i>	5
CAPÍTULO II:		
2.	Marco Referencial	6
2.1	Antecedentes de la investigación	6
2.2	Marco teórico	8
2.2.1	<i>Origen de las cooperativas</i>	8
2.2.2	<i>Cooperativas en el Ecuador</i>	8
2.2.3	<i>Cooperativa</i>	8
2.2.4	<i>Administración de las Cooperativas</i>	9
2.2.5	<i>Tipos de cooperativas</i>	10
2.2.6	<i>Productos financieros de la COAC Fernando Daquilema Ltda</i>	11
2.2.6.1	<i>Ahorro</i>	11
2.2.6.2	<i>Inversiones</i>	11
2.2.6.3	<i>Créditos</i>	12
2.2.6.4	<i>Servicios</i>	12
2.2.7	<i>Segmentación de las entidades del sector Financiero</i>	12
2.2.8	<i>Recurso humano</i>	13
2.2.8.1	<i>Administración de Recursos humanos</i>	14
2.2.9	<i>Auditoría</i>	14
2.2.9.1	<i>Objetivos de la Auditoría</i>	15

2.2.9.2	<i>Tipos de Auditoría</i>	16
2.2.10	<i>Auditoría de Gestión</i>	19
2.2.10.1	<i>Objetivos de la Auditoría de gestión</i>	20
2.2.10.2	<i>Alcance de la Auditoría de Gestión</i>	20
2.2.10.3	<i>Importancia de la Auditoría de Gestión</i>	20
2.2.10.4	<i>Diferencia entre la Auditoría de Gestión y Financiera</i>	20
2.2.10.5	<i>Beneficios de la Auditoría de Gestión</i>	22
2.2.11	<i>Riesgo en Auditoría</i>	22
2.2.11.1	<i>Tipos de riesgos de auditoría</i>	23
2.2.11.2	<i>Niveles de riesgo</i>	23
2.2.12	<i>Control Interno</i>	24
2.2.12.1	<i>Objetivos de control interno</i>	25
2.2.12.2.	<i>Elementos del control interno</i>	26
2.2.12.3	<i>Métodos de valuación de control Interno</i>	27
2.2.13	<i>Indicadores de gestión</i>	28
2.2.13.1	<i>Tipos de indicadores</i>	29
2.2.14	<i>Hallazgos</i>	30
2.2.14.1	<i>Atributos de hallazgos</i>	30
2.2.15	<i>Evidencia</i>	32
2.2.15.1	<i>Atributos de la evidencia</i>	33
2.2.15.2	<i>Tipos de evidencia</i>	35

2.2.16	<i>Papeles de trabajo</i>	36
2.2.16.1	<i>Contenido de papeles de trabajo</i>	37
2.2.16.2	<i>Objetivos de los papeles de trabajo</i>	37
2.2.16.3	<i>Funcionalidad de los papeles de trabajo</i>	38
2.3	<i>Idea a defender</i>	38

CAPÍTULO III:

3.	Marco metodológico	39
3.1.	<i>Nivel de Investigación</i>	39
3.2.	<i>Tipos de investigación</i>	39
3.3.	Métodos, técnicas, instrumentos de investigación	39
3.3.1	<i>Métodos de investigación</i>	39
3.3.2	<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	39
3.4.	<i>Población</i>	40
3.5.	<i>Muestra</i>	40

CAPÍTULO IV:

4.	Marco propositivo	41
4.1	Título	41
4.1.1	<i>Archivo Permanente</i>	41
4.1.1.1	<i>Información general de la COAC Fernando Daquilema Ltda.</i>	42

4.1.1.2	<i>Orden de trabajo</i>	46
4.1.1.3	<i>Carta de aceptación</i>	47
4.1.1.4	<i>Carta de presentación</i>	48
4.1.1.5	<i>Propuesta de Auditoría</i>	49
4.1.1.6	<i>Carta de compromiso</i>	51
4.1.1.7	<i>Contrato de auditoría</i>	52
4.1.1.8	<i>Notificación inicio de auditoría</i>	55
4.1.2	<i>Archivo Corriente</i>	56
4.1.2.1	<i>Programa de auditoría</i>	57
4.1.2.2	<i>Entrevista al Gerente de la COAC Fernando Daquilema Ltda</i>	58
4.1.2.3	<i>Entrevista al Jefe de Talento Humano</i>	59
4.1.2.4	<i>Visita Preliminar</i>	60
4.1.2.5	<i>Memorándum de planificación</i>	61
	CONCLUSIONES	106
	RECOMENDACIONES	107
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Segmento de la COAC Fernando Daquilema Ltda	13
Tabla 2-2:	Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera.....	21
Tabla 3-2:	Niveles de riesgo de auditoría	24
Tabla 4-2:	Elementos del control interno.....	26
Tabla 5-4:	Datos generales de la Cooperativa.....	42
Tabla 6-4:	Equipo de Auditoria	50
Tabla 7-4:	Equipo de Auditoria 2	55
Tabla 8-4:	Índice de programa de auditoria	57
Tabla 9-4:	Equipo de Aitoria 3	68
Tabla 10-4:	Tabla de confianza.....	71
Tabla 11-4:	Cuestionario de Control Interno	72
Tabla 12-4:	Nivel de Riesgo y confianza 1.....	73
Tabla 13-4:	Componentes de establecimiento de Objetivos	74
Tabla 14-4:	Nivel de riesgo y confianza 2	75
Tabla 15-4:	Cuestionario de control Interno identificación de eventos	76
Tabla 16-4:	Nivel de riesgo y confianza 3	77
Tabla 17-4:	Componente evaluación de riesgos	78
Tabla 18-4:	Nivel de riesgos y confianza 4.....	79
Tabla 19-4:	Componente de respuesta de riesgos.....	80
Tabla 20-4:	Nivel de Riesgo y confianza 5.....	81
Tabla 21-4:	Componente de Actividades de control.....	82
Tabla 22-4:	Nivel de riesgos y confianza 6.....	83
Tabla 23-4:	Componente de Información y comunicación.....	84
Tabla 24-4:	Nivel de confianza 7	85

Tabla 25-4:	Componente de monitoreo	86
Tabla 26-4:	Nivel de riesgo y confianza 8	87
Tabla 27-4:	Control Interno- riesgo y confianza.....	88
Tabla 28-4:	Confianza y Riesgo.....	88
Tabla 29-4:	Indicadores de eficiencia 1	90
Tabla 30-4:	Indicadores de Eficiencia 2	90
Tabla 31-4:	Indicadores de Eficacia 1.....	91
Tabla 32-4:	Indicadores de Eficacia 2.....	91
Tabla 33-4:	Indicadores de Economía 1	92
Tabla 34-4:	Indicadores de Economía 2	92
Tabla 35-4:	Indicadores de ética.....	93
Tabla 36-4:	Indicadores de ética 2	93
Tabla 37-4:	Procesos de selección y contratación del personal.....	94
Tabla 1-A:	Realización de auditorías financieras.	
Tabla 2-A:	Departamento de talento humano.	
Tabla 3-A:	Perfil profesional.	
Tabla 4-A:	Capacitación del personal.	
Tabla 5-A:	Plan Anual de capacitación.	
Tabla 6-A:	Desempeño personal.	
Tabla 7-A:	Talento Humano.	
Tabla 8-A:	Jefe de Unidad de talento Humano.	
Tabla 9-A:	Trabajo Académico.	
Tabla 10-A:	Contratación y selección del personal.	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-4: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.....	42
Figura 2-4: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.....	45
Figura 3-4: Organigrama estructural de COOP. DAQUILEMA	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4:	Ambiente de Control Interno.....	73
Gráfico 2-4:	Establecimiento de Objetivos.....	75
Gráfico 3-4:	Identificación de eventos.....	77
Gráfico 4-4:	Evaluación de riesgos.....	79
Gráfico 5-4:	Respuesta de riesgos.....	81
Gráfico 6-4:	Actividades de Control.....	83
Gráfico 7-4:	Información y comunicación.....	85
Gráfico 8-4:	Monitoreo.....	87
Gráfico 9-4:	Control Interno General.....	88
Gráfico 1-A:	Nivel de auditorías financieras.	
Gráfico 2-A:	Departamento de talento humano.	
Gráfico 3-A:	Perfil profesional.	
Gráfico 4-A:	Capacitación del personal.	
Gráfico 5-A:	Plan Anual de capacitación.	
Gráfico 6-A:	Desempeño personal.	
Gráfico 7-A:	Talento Humano.	
Gráfico 8-A:	Jefe de Unidad de talento Humano.	
Gráfico 9-A:	Trabajo Académico.	
Gráfico 10-A:	Contratación y selección del personal.	

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta al Personal

Anexo B: Ruc de la COAC Fernando Daquilema

Anexo C: Personal de la COAC Fernando Daquilema

Anexo D: Personal de la COAC Fernando Daquilema

RESUMEN

La presente investigación titulada Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., período 2017 – 2018., tiene como objetivo principal evaluar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales. El desarrollo de la investigación consistió en la ejecución y aplicación de indicadores de gestión de las 5 “E”, flujogramas para evaluar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, entrevista al Gerente General y Jefe de Talento Humano, encuesta a todos los trabajadores de la COAC Fernando Daquilema Matriz Riobamba, para evaluar el Control Interno se utilizó cuestionarios a través del método COSO II, la misma que ayudó a detectar los siguientes hallazgos: no existe un control adecuado sobre el nivel de desempeño laboral, los informes que presentan a los altos directivos no tienen documentos de sustento, no cuenta con la infraestructura adecuada para el correcto desarrollo de las actividades, no cuenta con la tecnología suficiente para competir con otras Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 1. En referencia a los hallazgos encontrados se concluyó que el desarrollo de la auditoría de gestión se convirtió en una herramienta útil para establecer medidas correctivas sobre el problema encontrado, por lo cual se recomienda evaluar periódicamente el nivel de desempeño laboral mediante indicadores de gestión, establecer normas y políticas para la presentación de informes con su respectivo documento de sustento, construir una infraestructura adecuada y adquirir tecnología suficiente que contribuyan al desarrollo de la entidad y presten servicios con alto nivel de calidad.

Palabras claves: <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <TALENTO HUMANO> <COSO II>
<DESEMPEÑO LABORAL> <INDICADORES DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO>.



ABSTRACT

This research entitled Management Audit to the Human Talent Department of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Period 2017 - 2018., has as main objective to evaluate the level of work performance and the fulfillment of the institutional objectives. The development of the research consisted of the execution and application of management indicators of the five “E” flowcharts to evaluate the recruitment, selection, and hiring process of the staff. Also, an interview with the General Manager and Head of Human Talent, a survey of all COAC workers Fernando Daquilema Matriz Riobamba. To evaluate the Internal Control questionnaires were used through the COSO II method, which helped to detect the following findings: there is no adequate control over the level of work performance, the reports presented the senior executives do not have supporting documents, it does not have the proper infrastructure for the adequate development of the activities, it does not have enough technology to compete with other segments one Cooperativas de Ahorro y Crédito. About the findings found, it has been concluded that the development of the management audit became a useful tool for establishing corrective measures on the problem encountered. So it is recommended to evaluate the work performance level periodically through management indicators. Develop standards and policies for reporting with their respective support documents, build an adequate infrastructure, and acquire sufficient technology that contributes to the entity development, and provide services with a high level of quality.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT> <HUMAN TALENT> <COSO II> <JOB PERFORMANCE> <MANAGEMENT INDICATORS> <INTERNAL CONTROL>.



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominada Auditoría de Gestión a la Unidad de Talento Humano a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., tiene como propósito evaluar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales bajo parámetros de eficiencia, eficacia.

La investigación se realizó mediante cuatro capítulos, la misma que se encuentra detallada de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Problema de la investigación, se encuentra aspectos generales como; planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación del problema, objetivos generales y específicos, justificación mediante cuatro perspectivas; teórica, metodológica, académica y práctica lo cual me ayudaron a direccionar el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO II: Marco Teórico, se realizó una investigación bibliográfica para contextualizar los antecedentes investigativos, y la fundamentación teórica, considerando los criterios de varios autores y textos especializados como tesis, artículo científico, revista etc.

CAPÍTULO III: Marco Metodológico, a partir del tema planteado se procede a establecer la modalidad de la investigación, tipos de investigación, se define la población y la muestra, como también los diferentes métodos, técnicas e instrumentos que debe aplicar para recolectar la información.

CAPÍTULO IV: Marco propositivo, se presenta el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Unidad de Talento Humano a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., mediante las fases de planificación, ejecución y presentación de informe.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Problema de la investigación

1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., fue creada en el año 1985 mediante el acuerdo ministerial N°00411 y número de orden 4838, en un pueblo rural Cacha Obraje de la provincia de Chimborazo, con el fin de brindar servicios financieros y convertirla en uno de los instrumentos de desarrollo sustentable. El 25 de julio de 2005 tuvo reconocimiento legal, reformando y aprobando su estatuto, lo que le permitió llegar a funcionar en la ciudad de Riobamba en las calles Larrea y Orozco (esquina), junto a la Plaza Roja.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

La COAC Fernando Daquilema Ltda., en los últimos 10 años ha alcanzado un nivel de crecimiento sustentable, desarrollando no solo el servicio de Ahorro y Crédito, sino ejerciendo un liderazgo orientador muy importante para la población de clase media y baja, siendo su actividad principal la intermediación financiera y con ello mejorar la calidad de vida de sus socios, generando empleos y contribuyendo al Estado con el pago de impuestos.

Luego de haber realizado un breve diagnóstico situacional, se ha logrado determinar una serie de problemas que han venido afectando el normal desarrollo de las actividades administrativas y financieras de la COAC Fernando Daquilema Ltda., a saber:

- En años recientes no se han realizado auditorías de gestión, lo que ha impedido que sus directivos puedan conocer el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, en el uso y aplicación de los recursos institucionales y que sus directivos puedan adoptar los correctivos que estimen pertinentes.
- De otro lado, los funcionarios de la COAC no cumplen adecuadamente con las tareas y responsabilidades asignadas, situación que ocasiona retrasos en la presentación de información administrativa y financiera.

- Asimismo, es evidente que no existe un control adecuado sobre el nivel de desempeño laboral mediante la aplicación de indicadores de gestión.
- Finalmente, la mayoría de los trabajadores llegan atrasados a su puesto de trabajo, lo que ocasiona que las actividades no se realicen de la manera esperada, además de generar pérdida de tiempo y recursos para la institución, y molestias en los socios y a la comunidad en general.

Todos los problemas citados anteriormente fueron los que motivaron el desarrollo de la presente auditoría de gestión a la COAC Fernando Daquilema Ltda., permitiendo determinar el uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, de tal forma que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones a nivel institucional.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera la ejecución de una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, incide en el mejoramiento del desempeño laboral y en el cumplimiento de los objetivos institucionales?

1.1.2 Delimitación del problema

Campo: Auditoría.

Área: Gestión de Talento Humano.

Espacio: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Límite Espacial: Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo.

Límite Temporal: 2017 – 2018.

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., cantón Riobamba, provincia Chimborazo, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno e indicadores de gestión para la determinación del nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Estructurar la fundamentación teórica de la presente investigación, mediante la revisión de la información de fuentes bibliográficas, libros de varios autores, artículos científicos, tesis anteriores, revistas, que contribuyan a la sustentación del trabajo de investigación.
- Establecer el marco metodológico de la presente investigación mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permitan la recopilación de información suficiente, pertinente y relevante a fin de que los resultados sean los más objetivos y reales posibles.
- Desarrollar una Auditoría de Gestión al Talento Humano a la COAC Fernando Daquilema Ltda., mediante las distintas fases del proceso de auditoría para la determinación del nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

La presente investigación se justificó su emprendimiento desde la perspectiva teórica, ya que permitió aprovechar todo el referencial teórico existente sobre Auditoría y muy particularmente sobre Auditoría de Gestión, que han sido publicadas por connotados autores y tratadistas, de tal forma que sirvió de base para la fundamentación teórica de la presente Auditoría de Gestión en la COAC Fernando Daquilema Ltda., documento que bien puede convertirse en un referente para otras instituciones del mismo tipo que estén atravesando similares problemáticas.

1.3.2 Justificación Metodológica

La presente investigación se justificó su inicio desde la perspectiva Metodológica, ya que se aprovechó los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permitieron recopilar datos e información de carácter: relevante, consistente, pertinente y suficiente, de tal manera que sus resultados fueron los más objetivos y reales posibles para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones.

1.3.3 Justificación Académica

Académicamente, la presente investigación se justificó su realización, ya que permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica en el desarrollo de una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano a la COAC Fernando Daquilema Ltda.; paralelamente, fue la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos y experiencias que

contribuirán al desarrollo de mi perfil profesional, y a su vez me permitió cumplir con un prerrequisito importante para la obtención del título de ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

1.3.4 Justificación Práctica

Desde la perspectiva práctica, la presente investigación se justificó su realización, ya que se desarrolló la Auditoría de Gestión al Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., examen que es un gran aporte para la institución, ya que al final se presentó un informe en donde se plasmaron los principales hallazgos encontrados y las respectivas conclusiones y recomendaciones dirigidas al Jefe de Talento Humano y Gerente General, de tal forma que estos funcionarios puedan establecer las medidas preventivas y correctivas pertinentes, mejorando con ello la gestión de los Recursos Humanos.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, Auditoría de Gestión al Departamento de talento humano a la COAC Fernando Daquilema Ltda., se consideró necesario apoyarlo en trabajos de investigación iguales o similares al tema, cuyos aportes sirvieron de gran ayuda para los fines pertinentes y de esa forma dar solución al problema objeto de estudio.

En ese sentido, según Arévalo, D. (2014) en su tema de tesis denominada: “Auditoría Administrativa al Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Valencia, Provincia de Los Ríos, Período 2012, realizado en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, concluye que:

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención; Los objetivos de la Administración de Talento Humano son múltiples; éste debe, entre otras cosas, contribuir a la eficiencia de la organización:

- a) Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
- b) Proporcionar competitividad a la organización.
- c) Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.
- d) Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.
- e) Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- f) Administrar e impulsar el cambio.
- g) Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable. h) Construir la mejor organización y el mejor equipo (p. 20).

De su lado, Quinaluisa, Y. (2017) en su tema de tesis denominado: Auditoría de Gestión a la Unidad de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo, Período 2015, realizado en la Escuela de Contabilidad de Auditoría de la ESPOCH, concluye que :

La auditoría de gestión hoy en día constituye un papel importante en el desarrollo de las actividades de las empresas e instituciones, debido a que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y economía, con el que se desarrollan las tareas administrativas y el

grado de ejecución de la planificación, así mismo permite apreciar, el desempeño y cumplimiento de los objetivos de la entidad por parte del personal (p. 14).

De otro lado, García. (2015) en su trabajo de titulación, denominado: “Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano del Hospital Provincial General Docente de Riobamba, por el período 2012, realizado en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, concluye que:

El Hospital Provincial General Docente de Riobamba existe una carencia de control interno para sus actividades, además del control del personal, es por ello que se realizó la propuesta de realizar esta auditoría con la finalidad de hacer una evaluación sobre el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia en lo referente al logro de los objetivos que se han planteado. Las causas principales que retrasan el desarrollo normal de las actividades dentro del departamento de talento humano son:

- La inexistencia de un buen control interno.
- Puestos de trabajo no están de acuerdo al perfil del profesional.
- Determinar si se ha contratado al personal de acuerdo a las leyes actuales (p.17).

Por otro lado, Carlosama, F. (2015) en su tema de tesis denominado: Auditoría de Gestión al Talento Humano del Departamento Operativo de la Empresa “Asesoría Integral del Ecuador” Aseintejfj Cia. Ltda. de la ciudad de Quito, realizado en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Central del Ecuador, concluye que:

La aplicación de la Auditoría constituye una herramienta de suma importancia que brindará apoyo a la gerencia, directores de los distintos departamentos y supervisores; permitiéndoles demostrar su capacidad profesional y responsabilidad, brindando un servicio de calidad a los clientes, proveedores, empleados y personal operativo de toda la empresa, en consecuencia, se recomienda su puesta en marcha inmediata (p.16).

Por lo anterior, se concluye que la auditoría de gestión constituye un papel importante en el desarrollo de las actividades de las empresas e instituciones, debido a que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética: con la que se desarrollan las tareas administrativas y financieras, el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales, como también el desempeño laboral, y el grado de ejecución de la planificación. En este sentido, la ejecución de una Auditoría de Gestión al departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., tiene como finalidad aportar soluciones prácticas, mediante la evaluación y análisis de los problemas que se han encontrado, lo que ayudará a mejorar la toma de decisiones y cumplir satisfactoriamente los objetivos y metas planteados por la institución.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Origen de las cooperativas

Según Vázquez, G., (2004) en referencia al origen de las cooperativas, menciona lo siguiente:

Se considera que la primera Cooperativa fue la llamada Sociedad de Pioneros Imparciales de Rochdale (Rochdale Equitable pioneers Society) formada por trabajadores de la ciudad de Rochdale, en Inglaterra, registrada el 24 de octubre de 1844: (...), Cuenta la historia que 28 trabajadores, entre ellos una mujer en su mayoría tejedores de la fábrica en Rochdale, se reunieron en toad Lane (Callejón del Sapo) Para analizar su difícil situación económica luego de haber fracasado ensu interno de lograr un aumento de los salarios (p. 12).

2.2.2 Cooperativas en el Ecuador

Según Vázquez, G., (2004) en referencia al origen de las cooperativas en Ecuador, menciona lo siguiente:

Con el nombre de “Asistencia Social Protectora del Obrero” se inscribe la primera cooperativa en el Registro General de las Cooperativas que abrió el Ministerio de Gobierno el 16 de septiembre de 1919: (...), En 1938 se registró la Cooperativa de Tejedores de Sombreros de paja Toquillas de Tabacundo, que es considerada como la primera cooperativa artesanal en Ecuador (p. 16).

2.2.3 Cooperativa

Según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) respecto de las cooperativas, expresa lo siguiente:

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 (p. 19).

De otro lado, Garzón, I., (1867) en referencia a las cooperativas, manifiesta lo siguiente:

Es la asociación voluntaria de un grupo de trabajadores que en forma permanente y basados en principios de solidaridad, igualdad, humanismo, libertad, justicia, paz, confianza mutua, realizan en común de manera democrática la autogestión socio –

económica para incorporarse activamente en la solución de sus necesidades y las del pueblo (p. 11).

Por lo anterior, se puede inferir que las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras legalmente constituidas en el país, cuya actividad principal es la intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.2.4 Administración de las Cooperativas

Según Vázquez, G., (2004) Con respecto a la Administración de la Cooperativa, expresa lo siguiente:

Asamblea General de Socios. Es la reunión de todos los socios y constituye la autoridad máxima de la cooperativa. Atribuciones: nombra a los miembros de los consejos, reforma de estatutos, aprueba presupuestos y planes de trabajo y balances; emite certificados de aportación, conoce apelaciones de socios, resuelve sobre reparto de excedentes, autoriza la compra, venta y gravamen de los bienes de la cooperativa. Le corresponde decidir sobre la disolución de la cooperativa si fuere del caso. Esta presidida por el Presidente del Consejo de Administración, que es también Presidente de la Cooperativa.

Consejo de Administración. Dicta las normas de Administración interna, designa al Gerente de la Cooperativa, resuelve sobre la admisión de nuevos socios, decide sobre sanciones a los socios, establece las cauciones que deben presentar el gerente y los empleados, prepara el presupuesto y plan de trabajo que considera luego la asamblea, autoriza la transferencia de certificados de aportación.

Consejo de Vigilancia. Supervisa las inversiones y la actividad financiera de la cooperativa. Emite un criterio sobre los balances para conocimiento de la asamblea. Supervisa la contabilidad y se pronuncia sobre contratos.

Presidente. Convoca y dirige al Consejo de Administración y a la Asamblea General de Socios. Tiene voto dirimente, suscribe cheques y certificados de aportación.

Gerente. Representa judicial y extrajudicialmente a la cooperativa, se responsabiliza de su administración, hace cumplir lo resuelto por la asamblea y los consejos, presenta informes, suministra datos, nombra al personal subalterno, responde por la contabilidad, firma los cheques conjuntamente con el presidente.

Comisiones especiales. De crédito, de Educación, de los Asuntos Sociales y otras que designe la cooperativa (p. 68).

2.2.5 Tipos de cooperativas

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria., (2014), con respecto a los tipos de cooperativas, cita los siguientes:

Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Cooperativas de producción. Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Cooperativas de consumo. Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Cooperativas de vivienda. Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

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

Cooperativas de servicios. Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud (pp. 6 – 7).

2.2.6 Productos financieros de la COAC Fernando Daquilema Ltda

2.2.6.1 Ahorro

Ahorro a la vista. El ahorro nos permite vivir mejor el presente y futuro, por ello, fortalecemos tu cultura de ahorro periódico (diario, semanal, quincenal y mensual).

Beneficios:

- Ganas los mejores intereses del mercado.
- Seguridad de tu dinero.
- Disponibilidad de tus ahorros.
- Puede ahorrar en nuestras agencias, o a través de DaquiMóvil en tu lugar de trabajo o vivienda.
- Servicio de DaquiOnLine para: consultas, pagos de servicios y transferencias internas e interbancarias.
- Puedes contar con una tarjeta de débito para retiros automáticos a nivel nacional.

Ahorro programado. Te ayudamos a planear tu ahorro y efectivizar tus sueños: inversión, vivienda, educación, automóvil, familiar y multiuso.

Beneficios:

Puedes realizar ahorros extraordinarios. Al cumplir con los montos y plazos acordados, te haces beneficiario a:

- Tasa de interés preferencial.
- Tú decides la fecha de pago del ahorro periódico.
- Depósitos con débito a cuenta, transferencia o depósito en ventanilla, DaquiMóvil y/o DaquiOnLine.
- Oportunidad de crédito al instante.

2.2.6.2 Inversiones

Tenemos la mejor propuesta de inversión, mientras usted recibe un interés competitivo por sus ahorros, nosotros ayudamos a miles de familias que necesitan sus sueños, mediante nuestra línea de créditos.

Inversiones a plazo fijo. Te permite invertir tu dinero, con seguridad, en tiempo acordado y a cambio recibirás los mejores intereses del mercado.

Beneficios:

- Seguridad.
- Los mejores intereses del mercado.
- Oportunidad de crédito al instante.
- Tus intereses puedes recibir: mensualmente o al término de tu inversión.
- Puedes usar nuestros canales: DaquiMóvil y DaquiOnLine para invertir tu dinero.

2.2.6.3 Créditos

Microcrédito. Dirigido a microempresarios que cuenten con unidades de producción, comercio y servicios; para iniciar y/o ampliar su negocio.

Credimóvil. Dirigido para nuestros socios comerciantes en los diferentes mercados populares del país para capital de trabajo, incremento y ampliación del negocio.

Vivienda. Destinado a la compra, construcción, remodelación, ampliación y mejora de la vivienda o adquisición de terreno para la vivienda.

Consumo. Para adquisición de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es bajo relación de dependencia.

Agropecuario. Dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios, que se dediquen a la actividad agropecuaria. Ejemplo; lecheros, productores agrícolas y ganaderos.

Iglesias. Crédito destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicas vinculadas con la religión, cuyo destino sea la construcción, remodelación, ampliación, compra de bienes y organizaciones eventos.

2.2.6.4 Servicios

- Daqui giros.
- Gestión de pagos.
- Bono de desarrollo humano.

2.2.7 Segmentación de las entidades del sector Financiero

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., (2019) con respecto a la segmentación de las cooperativas, menciona:

Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 1-2: Segmento de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 y cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2019)

Realizado por: Sefla, V. 2019

La cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se encuentra en el segmento 1 con un activo de 138'522.911,32.

2.2.8 Recurso humano

Según Chiavenato, I., (2011) en referencia a la definicion de recursos humanos, expresa lo siguiente:

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea: (...), Constituye el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo operar los demás recursos que son de por sí interés estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo. Las personas aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones (p. 81).

De su lado, Werther, Davis, & Guzmán., (2014) con respecto a la definición de recursos humanos, afirma lo siguiente:

El capital humano consta de habilidades y destrezas que las personas adquieren en el transcurso de su vida, a través de estudios formales, como las escuelas, o por conocimientos informales, que da la experiencia; es un factor económico primario y es el mayor tesoro que tiene las sociedades (p. 6).

En base a las definiciones anteriores, se puede concluir que el recurso humano son las personas que tienen la capacidad de resolver problemas, haciendo uso de sus habilidades, destrezas, experiencias y que es el factor más importante de toda organización que le da movimiento al resto de los recursos.

2.2.8.1 Administración de Recursos humanos

Según Dessler, G ., (2015) en referencia a la administración de recursos humanos, expresa lo siguiente: “Es el proceso de contratar, capacitar, evaluar, y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad, y de manejar los aspectos de equidad” (p. 4).

De su parte, Cenzo (como se citó en Flores, R., 2014) con respecto a la Administración de Recursos Humanos: menciona:

Son las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades, y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurar de que siguen manteniendo su compromiso con la organización (p. 3).

Por lo anterior, se puede determinar que la administración de recursos humanos es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, capacitar y desarrollar al personal más competente a fin de que éstos tengan un buen desempeño laboral.

2.2.9 Auditoría

Según Montaña, F., (2015) define a la auditoría, como:

Es el proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una actividad concreta, con el fin de estimar, mediante el contraste de determinada información y documentos, el nivel con el que los resultados de tal actividad se adecuan a criterios o normas preestablecidas (p. 7).

De su lado, Murgueytio, J., (2017) define a la auditoría, como:

La auditoría nace como una ciencia intimamente vinculada a los procesos contables financieros, con la observancia de la legislación de cada grupo social o país, sistemas de control interno o práctica sana, y apunta a demostrar el bueno uso de los bienes de la organización (p. 27).

Finalmente, Armas, R., (2008) refiriéndose a la auditoría, señala:

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuando con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos del gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad

de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones (p. 7).

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que la auditoría es un examen, inspección, verificación realizada por un profesional a fin de verificar el nivel de cumplimiento de un proceso, administración, y control de la situación económica de una entidad.

2.2.9.1 Objetivos de la Auditoría

Según Montaña, F., (2015) en referencia a los objetivos de auditoría, cita los siguientes:

- Consiste en determinar si los elementos contabilizados son razonables, consiguiendo con ello disponer si éstos son necesarios para llevar a cabo la actividad desarrollada por la compañía.
- Busca comprobar si los elementos contabilizados corresponden con la realidad física, económica y jurídica de los mismos, y si su coste es recuperable como consecuencia del negocio de la empresa (p. 20).

De su lado, Sandoval, H., (2012), con respecto a los objetivos de auditoría, cita los siguientes:

- Reducir el riesgo de información, lo cual disminuye el costo de obtener capital
- Consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen.
- Consiste en apoyar a los miembros de la organización en relación al desempeño de sus actividades, para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría y toda aquella información relacionada con todas las actividades revisadas por el auditor (p. 37).

Según Villaroel, E., (2007) en referencia a los objetivos de la Auditoría, cita los siguientes:

- **Critica:** El auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
- **Sistemático:** Porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente)
- **Imparcial:** Nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal) (p. 7).

En base a las definiciones anteriores, se puede concluir que: el objetivo de la auditoría es evaluar las operaciones administrativas y financieras, verificando y determinando el cumplimiento de los procedimientos de acuerdo a las leyes y normas tanto internas como externas, que permita tomar mejores decisiones.

2.2.9.2 Tipos de Auditoría

Según Benjamin, F., (2013), con respecto a los tipos de auditoría, cita los siguientes:

En función de la naturaleza de la organización, entorno competitivo y forma de gestión, es factible ampliar el espectro de la Auditoría de Gestión para fortalecer su área de influencia con otro tipo de auditorías, como las que se detallan a continuación:

a) Auditoría ambiental

Examen analítico de las operaciones de una organización relacionadas con la contaminación y el riesgo ambiental que conllevan, grado de cumplimiento de la legislación ambiental y de los parámetros internacionales, con el objeto de mejorar su desempeño ambiental e implementar medidas preventivas y correctivas para proteger el medio ambiente.

b). Auditoría al desempeño

Revisión y evaluación de los aspectos críticos para el cumplimiento de la misión y visión, basadas en un análisis de los resultados de la organización respecto a los estándares establecidos.

c). Auditoría de gestión de la calidad

Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la Auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas y programas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

d) Auditoría de evaluación de programas

Estudio y análisis de los programas prioritarios, sustantivos y especiales por actividad, sector, giro y área de influencia de una organización con el propósito fundamental de medir el grado y efectividad con que se consiguieron las metas y objetivos, la congruencia de la normatividad aplicable, la adopción de mecanismos para coadyugar el mejoramiento administrativo y el nivel de satisfacción de clientes y usuarios.

e) Auditoría de evaluación de proyectos

Es un tipo particular de auditoría de funcionamiento, se lleva a cabo por la falta de dirección (consejo de Administración y Gerencia) a fin de lograr pleno conocimiento de la forma y la calidad con que se ejecutan los proyectos. Esto es muy importante, ya que en la actualidad se invierten grandes cantidades de dinero para desarrollar estos proyectos, lo cual afectará el futuro.

f) Auditoría de innovación

Evaluación de la capacidad innovadora actual de una organización pública, privada, mediante indicadores de gestión que permite determinar la presión externa que pesa sobre la organización para innovar, así como la estructura de los procesos orientados al desarrollo de innovadores con el propósito de determinar el uso de herramientas destinadas a mejorar su desempeño.

g) Auditoría de obra pública e inversiones físicas

Revisa que las obras públicas ejecutadas se realizaron conforme a los proyectos, proformas, presupuestos, especificaciones y costos estipulados en los contratos correspondientes, y que los contratos se hayan celebrado de acuerdo a las normas y leyes aplicables.

h) Auditoría de regularidad

Verifica que las entidades fiscalizadas capten, recauden, administren, ejerzan apliquen los recursos públicos, conforme a los programas y presupuestos autorizados.

i) Auditoría de riesgo

Es la que lleva a cabo para prever una situación que pudiera ser desfavorable a un determinado ente o a la administración pública en su conjunto.

j) Auditoría energética

Estudio y análisis del balance de energía en un inmueble, proceso o sistema, con el objetivo de identificar y comprender la energía dinámica del sistema bajo estudio, para implementar mejoras energéticas y el control de un programa de ahorro de energía en función de su rentabilidad.

k) Auditoría especial

Es aquella que, dada la complejidad o particularidad de las operaciones, programas o procesos por auditar (constituciones, desincorporaciones, concensiones, permisos, licencias y cesión de derechos, apoyos para saneamiento financiero, otorgamiento de subsidios y de transferencias, problemas estructurales, operaciones singulares y gastos de la partida secreta), aplica enfoques de auditoría diversos o tan específicos como las materias que se revisan.

l) Auditoría forense

Es la auditoría que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero en el desarrollo de las funciones públicas y privadas.

m) Auditoría informática

Examen crítico que se realiza con el fin de asegurar la salvaguarda de los activos de los sistemas computacionales, mantener la integridad de los datos y lograr los objetivos de una organización en forma eficaz y eficiente.

n) Auditoría integral

Evaluación multidisciplinaria, independiente y bajo un enfoque sistemático del funcionamiento de una organización pública, privada o social y de su relación con el entorno, con el objeto de proponer alternativas para el logro puntual de sus fines y el mejor aprovechamiento de sus recursos.

ñ) Auditoría de legalidad

Análisis a fondo de la situación jurídica de una organización mediante la revisión de la legislación aplicable – el acta constitutiva, asambleas, poderes, registro, procesos, permisos, contratos, créditos, carteras, activos, acciones, inversiones, inmuebles, clientes y libros con el fin de conocer cómo está documentada y si su comportamiento se apega a la normatividad vigente aplicable.

o) Auditoría operacional

Examen y evaluación sistemática de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una organización, proyecto, programa, inversión, o contrato, en particular de las unidades integrantes u operacionales específicas, con el propósito de determinar los grados de efectividad y economía alcanzados.

p) Auditoría social

Proceso que permite a una organización evaluar su eficacia social y su comportamiento ético con relación a sus objetivos y contribuciones para la sociedad, de tal forma que pueda mejorar sus resultados sociales y solidarios (p. 18).

2.2.10 Auditoría de Gestión

Milton, M., (2011) define a la auditoría de gestión, como:

Es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función que tenga por objeto mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas (p. 22).

De su lado, Blanco, Y., (2012) con relación a la auditoría de gestión, señala:

La Auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección (p. 403).

Finalmente, Armas, R., (2008) en referencia a la definición de Auditoría, afirma:

Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado (p. 7).

Con base en el criterio de los autores citados anteriormente, se puede concluir que: la Auditoría de gestión es un examen que se realiza a una empresa a fin de evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía, con la que se manejan los recursos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.2.10.1 Objetivos de la Auditoría de gestión

Según Blanco, Y., (2012) con respecto a los objetivos de la auditoría de gestión, cita los siguientes:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la fiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos (p. 403).

2.2.10.2 Alcance de la Auditoría de Gestión

Según el Contralor General del Estado del Ecuador, (2011) refiriéndose al alcance de la auditoría de gestión, manifiesta lo siguiente:

La auditoría de gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía (p. 9).

2.2.10.3 Importancia de la Auditoría de Gestión

Según Claudio, M., (2018) con respecto a la importancia de auditoría de gestión, señala:

Es importante porque permite identificar errores cometidos en la organización y enmendarlos a tiempo, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa. Es una herramienta muy utilizada para controlar el alineamiento de la organización con la estrategia propuesta por la administración y asegurar un adecuado funcionamiento del área financiera y administrativa.
<https://www.jrconsultores.cl/importancia-de-la-auditoria/>

2.2.10.4 Diferencia entre la Auditoría de Gestión y Financiera

Según Armas, R., (2008) en referencia a la diferencia entre la auditoría de gestión y auditoría financiera, señala lo siguiente:

La auditoría financiera, entendida como el examen de estados financieros realizados por un profesional independiente, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional de estos estados, de acuerdo con las normas de auditoría aceptadas, difiere de la auditoría de gestión, encontrándose las siguientes diferencias:

Tabla 2-2: Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera

Aspecto	Auditoría Financiera	Auditoría de gestión
Estados Financieros.	Son un fin.	Son un medio.
Objetivos.	Emitir una opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros.	Ayudar a la administración a aumentar su economía, su eficiencia y su eficacia.
Insumos.	Emplean los estados financieros, y los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.	Emplea los planes estratégicos, los presupuestos.
El control interno.	Está orientado a lograr estados financieros confiables el marco legal.	Evalúa el control interno en forma integral, relacionado con el cumplimiento de metas y objetivos.
Las personas que la realizan.	Participan fundamentalmente profesionales del área económica.	Participa su equipo multidisciplinario integrado por profesionales de las especialidades afines a la actividad que se audita.
Las recomendaciones se orientan a:	Mejoras en el sistema contable.	Erradicar las causas de las desviaciones y al logro de las metas y los objetivos de las organizaciones.

Fuente: (Armas,2008, p. 21)

Realizado por: Sefla, V. 2019

En base a lo anterior, se puede concluir que la auditoría de gestión se encarga de evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía con la que se manejan los recursos, en esta auditoría se presenta un informe final, mientras que la auditoría financiera evalúa la razonabilidad de los estados financieros, y se presenta al final un dictamen.

2.2.10.5 Beneficios de la Auditoría de Gestión

Según Armas, R., (2008) en referencia a los beneficios de la auditoría de gestión, cita los siguientes:

- Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar.
- Localizar las oportunidades para eliminar derroches e ineficiencias, lo que es significativo en las auditorías de gestión; sin embargo, hay que tener cuidado con las reducciones de costos a corto plazo que causan problemas a largo plazo.
- Identificar los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.
- Habilitar un canal adicional de comunicación entre los niveles de operación y la alta gerencia.
- Generalmente el personal que trabaja en operaciones es más consciente de los problemas y las causas que el personal de la gerencia, por lo que una de las ventajas de la auditoría de gestión es la capacidad de los auditores de transmitir preocupaciones operacionales a la gerencia.
- Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones (p. 9).

2.2.11 Riesgo en Auditoría

Según Abolacio, M., (2013) define al riesgo de auditoría, como:

Riesgo es lo contrario a seguridad: (...), de que no hay errores significativos en las cuentas anuales de una empresa una vez que el auditor haya considerado que éstas muestran la imagen fiel de su situación económica y financiera a través de una opinión favorable en su informe de auditoría (pp. 94 – 95).

De su lado, Hernández, E., (2010) define al riesgo de auditoría, como: “Es la probabilidad de incumplimiento de las funciones, eventos o situaciones en el trabajo de los auditores internos, que puedan coadyugar a que no se logren las metas diseñadas en la realización del proceso” (p. 28).

Considerando las definiciones anteriores, se puede concluir: que el riesgo en auditoría es la probabilidad de que existan errores significativos que no haya sido detectados por el auditor a pesar de los procedimientos de control existente o de los procedimientos de auditoría puestos en práctica.

2.2.11.1 Tipos de riesgos de auditoría

Según, Correa, H. Aguillar, L. & Romero O., (2015) en referencia a los tipos de riesgo, citan los siguientes:

- a) **Riesgo inherente.** Es la posibilidad que tiene una actividad, un proceso, un componente de contener errores potenciales. Los factores que lo afectan principalmente son el volumen de operaciones, la significatividad del componente, la experiencia de los funcionarios a cargo y las observaciones de auditorías anteriores.
- b) **Riesgo de control.** Es la posibilidad que existe de que un error pudiera presentarse en la ejecución de un proceso o actividad y, no sea previsto, ni descubierto oportunamente por el sistema de control interno, diseñado por la organización. Los factores que lo afectan constituyen el nivel de cumplimiento o incumplimiento de los controles claves de los procesos evaluados. En otras palabras, si los controles se cumplen satisfactoriamente, la confianza será alta y el riesgo de control bajo, y por el contrario, si éstos no se cumplen la confianza será baja y el riesgo de control alto.
- c) **Riesgo de detección.** Se presenta cuando se aplican los procedimientos de auditoría y éstos no cumplen con criterios de calidad, que permitan detectar errores o irregularidades significativos. Los factores que lo afectan, son la capacidad técnica del equipo auditor, la disponibilidad de herramientas adecuadas y la experiencia relacionada con los temas auditados (pp. 19 – 20).

2.2.11.2 Niveles de riesgo

Según Abolacio, M., (2013) en referencia a los niveles de riesgo, advierte:

La evaluación del riesgo de auditoría no consiste en otra cosa que en medir el nivel de riesgo para los distintos factores de riesgo que puedan presentarse en función de su probabilidad de existencia e intensidad en la que se manifiesten. (...), es un aspecto muy subjetivo, dependiendo de forma exclusiva del criterio, el buen juicio, la capacidad y la experiencia del auditor.

Tratando de hacer un poco más objetivo este proceso de evaluación, se pueden considerar tres elementos que son los que conjuntamente determinarán el nivel de riesgo:

- La significatividad de factor que genera el riesgo.

- La importancia relativa de estos factores.
- Su probabilidad de ocurrencia.

Atendiendo a estas características, pueden considerarse los siguientes niveles de riesgo:

- No significativo.
- Bajo.
- Medio o moderado.
- Alto.

Tabla 3-2: Niveles de riesgo de auditoría

Niveles de riesgo de auditoría			
Nivel de riesgo	Significatividad	Factores de riesgo	Probabilidad de ocurrencia de error
Mínimo	No significativo	No existen	Remota
Bajo	Significativo	Algunos pero poco importantes	Improbable
Medio	Muy significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy significativo	Varios y son importantes	Probable

Fuente: (Abolacio, M., 2011, p.97)

Realizado por: Sefla, V. 2019

Según la tabla expuesta, será la conjunción de los tres descritos los que determinen el nivel de riesgo. De esta manera, a modo de ejemplo, si es posible que ocurra un error, existiendo factores de riesgo que deben considerarse, cuyo efecto, de existir, puede ser significativo, se tendría un nivel medio de riesgo (pp. 97 – 98).

2.2.12 Control Interno

Según Verdezoto, M. & Guzmán, R., (2015) definen al control interno, como: “Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos” (p. 41).

Por su lado, Mendívil, V., (2016) define al control interno, como:

Se establece para proteger los activos y las operaciones de la empresa, de tal suerte que los primeros estén debidamente protegidos de sustracciones y los segundos se realicen con eficiencia. En el control interno participan tanto la personas, la forma en que están organizadas en la empresa, y los procedimientos operativos y administrativos, que se diseñan para estrechar los requisitos que deben cumplirse para efectuar operaciones que contiene riesgo inherente alto (p. 29).

Finalmente, Estupiñán, R., (2015) en referencia al control interno; afirma:

Es un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 27).

En base a las definiciones anteriores, se puede concluir que el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos y resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia.

2.2.12.1 Objetivos de control interno

Según Estupiñán, R., (2015) en referencia a los objetivos de control interno; señala:

El control interno comprende el plan organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos permiten:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas; y,
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (p. 19).

De su lado, Abolacio, M., (2013) en referencia a los objetivos de control interno, cita los siguientes:

Autorizaciones apropiadas: las autorizaciones para una actividad deben ser acordes a los criterios establecidos por la dirección de la empresa, debiendo estar claramente definidas y comunicadas las responsabilidades.

Clasificación contable adecuada: las transacciones deben clasificarse permitiendo la elaboración de los estados financieros de conformidad con las leyes y las regulaciones contables y las indicaciones de la dirección.

Verificación y evaluación: el contenido de la información financiera obtenida de los programas contables debe ser verificado y evaluado periódicamente, ya que debe mostrar con exactitud la situación económica y financiera de la empresa.

Salvaguarda física: el acceso a los activos de la empresa debe estar definido por la dirección, para lo cual deberán asignarse autorizaciones de acceso y responsabilidades de custodia y vigilancia (p. 62).

2.2.12.2. Elementos del control interno

Según Estupiñán, R., (2015) en referencia a los elementos de control interno, establece:

Tabla 4-2: Elementos del control interno

Organización	Sistemas y procedimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección. • Asignación de responsabilidades. • Segregación de deberes. • Coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos. • Sistemas. • Formas. • Informes.
Personal	Supervisión
<ul style="list-style-type: none"> • Selección. • Capacitación. • Eficiencia. • Moralidad. • Retribución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interna. • Externa. • Autocontrol.

Fuente: (Estupiñán, 2015, p. 20)

Realizado por: Sefla, V. 2019

a) Elemento de Organización

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro de custodia.

b) Elementos, sistemas y procedimientos

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

c) Elementos del personal

Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.

Personal, en todo los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.

Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

d) Elementos de supervisión

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico (p. 20).

2.2.12.3 Métodos de valuación de control Interno

Según Mendivil, V., (2016) en relación a los métodos de evaluación de control interno, manifiesta lo siguiente:

La evaluación del control interno es la impresión que se fija en la mente del auditor, con respecto a si el control interno es bueno o defectuoso, es decir, si permite o no el logro pleno de sus objetivos. La forma en que el contador público resuelve si el control interno es razonable o insuficiente es, en principio, por la comparación de estándares ideales de control interno contra el control interno vigente. Esto hace particularmente importante que el contador público tenga conocimiento de la teoría de un buen control interno en actividades específicas.

a) Método descriptivo o de Memorándum

Consiste en la explicación escrita de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno. Es decir, es la formulación de memorandos donde se transcriben de forma fluida los diversos pasos de un aspecto común.

b) Método cuestionario

En este procedimiento se elabora previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas, por lo general este cuestionario se formula, de tal suerte que una respuesta negativa advierta debilidades del control interno. Sin embargo, cuando se hace necesario, debe incluirse explicaciones más amplias que hagan suficientes las respuestas.

c) Método gráfico

Tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el uso de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas, varias). En dichos dibujos se representan departamentos, forma, archivos, etc, y por medio de ellos indican y explican los flujos de las operaciones (pp. 30 – 31).

2.2.13 Indicadores de gestión

Según Armas, R., (2008) define a los indicadores de gestión, como: “La relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencia de cambios generados en el objeto o fenómeno observado, en relación con los objetivos y metas previstas y los impactos esperados” (p. 73).

De su lado, Estupiñan, G., (2006) define a los indicadores de gestión, como:

Expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y cualitativas de los atributos de los resultados del mismo y que permiten analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización (p. 280).

Tomando en cuenta las definiciones anteriores, se puede concluir que los indicadores de gestión son aquellos datos que reflejan cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado, en el marco de una organización y que permiten determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos.

2.2.13.1 Tipos de indicadores

Según Milton, M., (2011) en referencia a los tipos de indicadores de gestión, cita los siguientes:

Eficacia:

Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, siendo su fórmula:

$$\text{Eficacia programada} = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

En la eficacia programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento; en la eficacia presupuestal, la cifra mayor a uno significa sobre ejercicio, cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.

Eficiencia:

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan:

$$\text{Eficacia programada} = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

En fin, la eficiencia en si se concentra en el cómo se hicieron las cosas y de medir cuánto de recursos se utilizó para realizar algún proceso.

Economía:

El indicador de economía, se relaciona con evaluar la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en el logro de su misión institucional. La administración de los recursos de todo tipo, exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de caja, del presupuesto, de la reservación del patrimonio y de la capacidad de generación de ingresos.

Ecología:

Con los indicadores ambientales se trata de lograr en términos medibles que se pueden identificar con una gama de metas; son básicamente medidas de ejecución que ayudan a describir cuantitativamente la calidad ambiental y permiten el monitoreo del progreso; su utilidad es proporcionar información ambiental de tipo socio – económica que se requiere para entender un asunto determinado.

Ética:

Permite confrontar la conducta ética, los valores y la moral institucional con el código de ética, reglamento orgánico funcional y la normativa, que permita la comparación entre lo escrito o lo estipulado versus el comportamiento y accionar de los administradores, funcionarios y empleados públicos, quienes están obligados a respetar estrictamente esta norma y a demostrar que su actuación es con transparencia y sin reñir con las leyes, normas y buenas costumbres que exige la sociedad (pp. 39 – 40).

2.2.14 Hallazgos

Según Armas, R., (2008) define a los hallazgos, como:

Cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en las áreas críticas examinadas; que, además se encuentre estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa y efecto) y sea de interés para la organización auditada (p. 87).

Por su lado, Marulanda, L., (2016) define a los hallazgos, como:

Toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser comunicados en el informe. Es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada, durante el examen a una entidad, área o proceso (p. 7).

En conclusión, el hallazgo es cualquier situación deficiente y relevante detectadas por el auditor por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en el sistema de control interno, la misma que merece ser comunicadas a los empleados y funcionarios de la organización auditada y a otras personas interesadas.

2.2.14.1 Atributos de hallazgos

Según Armas, R., (2008) en referencia a los atributos de hallazgos, expresa lo siguiente:

El auditor determina las observaciones de auditoría o hallazgos y evalúa su importancia. El desarrollo de los hallazgos por parte del auditor, comprende cuatro atributos:

Condición: (lo que es) Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción. Refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no esté aplicando o logrando totalmente o de manera parcial.

Criterio: (lo que debe ser) Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide la condición, es decir, son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Como criterios típicos tenemos:

- Disposiciones por escrito (leyes, reglamentos, objetivos, políticas y metas, planes, manuales, directrices, procedimientos, acuerdos, circulares, y otros).
- Sentido común.
- Experiencia del auditor.
- Indicadores de gestión.
- Opiniones independientes de expertos.
- Prácticas comerciales prudentes.
- Instrucciones escritas.
- Experiencia administrativa.
- Prácticas generalmente observadas.

Causa: (por qué sucede) Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presentan una condición. El motivo o motivos por los que no se cumplió el criterio, basta indicar en el informe de auditoría que determinado problema existe porque alguien no cumplió un criterio, para convencer al lector.

Entre las causas típicas, tenemos:

- Falta de capacitación.
- Falta de comunicación.
- Falta de conocimiento.
- Negligencia o descuido.
- Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas o imprácticas.
- Consciente decisión o instrucción de desviarse de los criterios.
- Falta de recursos.
- Falta de buen juicio o sentido común.
- Falta de honestidad.
- Inadvertencia del problema.
- Inadvertencia de los beneficios potenciales.
- Falta de esfuerzo e interés suficientes.
- Falta de supervisión.
- Falta de voluntad para cambiar.
- Organización defectuosa o desactualizada.

- Falta de delegación de autoridad.
- Auditoría interna ineficiente.
- Acentuada concentración de autoridad.

Efecto: (la consecuencia) Son los resultados adversos, reales o potenciales, que obtiene el auditor al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos; también por el fracaso en el logro de las metas y objetivos.

Para el auditor es muy importante determinar los efectos, ya que le permite persuadir a la administración de la necesidad de un cambio para alcanzar el criterio o meta. Es conveniente, que, siempre que sea posible, el auditor exprese en el informe los efectos cuantificados en dinero u otra unidad de medida.

Como efectos típicos, tenemos los siguientes:

- Uso antieconómico o ineficiente de los recursos (humanos, materiales y financieros).
- Pérdida de ingresos potenciales.
- Incumplimiento de disposiciones normativas.
- Ineficiencia en el trabajo u operaciones.
- Gastos indebidos.
- Informes o registro poco útiles, poco significativos o inexactos.
- Control inadecuado de recursos o actividades.
- Inseguridad en el cumplimiento del trabajo.
- Desmotivación del personal (pp. 89 – 91).

2.2.15 Evidencia

Según Armas, R., (2008) define a la evidencia, como:

Es aquella información o hechos que utiliza el auditor para comprobar si las actividades que se están auditando, se presentan o no de acuerdo con los estándares y criterios establecidos; o también, como los hechos que se obtienen durante el trabajo de campo para documentar y justificar las observaciones y conclusiones (p . 94).

De su lado, Espino, M., (2014) define a la evidencia, como: “Es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye tanto los registros de los estados financieros, como otros tipos de información” (p .6).

En conclusión, la evidencia es toda información física o magnética que el auditor utiliza para sustentar un hecho, la misma que debe ser suficiente, competente, relevante y oportuna para emitir las conclusiones pertinentes al final del proceso de auditoría.

2.2.15.1 Atributos de la evidencia

Por su lado, Armas, R., (2008) en referencia a los atributos de la evidencia, señala:

Los atributos de la evidencia son: que sea competente, relevante y suficiente para soportar el juicio del auditor y las conclusiones con respecto a la organización, el programa, la actividad o la función auditada.

- a. Relevancia:** La evidencia debe ser relevante en relación con el objetivo de la auditoría que el auditor está probando antes de que pueda ser convincente. Por ejemplo, supongamos que al auditor le preocupa que un usuario de sus servicios no está facturando a él sus clientes por embarques (objetivo de integridad).

Si el auditor escogió una muestra de copias de facturas de ventas y rastreó los respectivos documentos de embarque, las evidencias no serían relevantes para el objetivo de la integridad. Un procedimiento relevante sería rastrear una muestra de documentos de embarque con las facturas de venta duplicadas para determinar si se ha facturado cada una.

La relevancia puede considerarse sólo en los términos de objetivos de auditoría específicos. Las evidencias son relevantes para un objetivo de auditoría pero no para otro diferente. En el ejemplo anterior, cuando el auditor rastreó las copias de las facturas de ventas con los respectivos documentos de embarque, las evidencias fueron notables para el objetivo de existencia. La mayoría de las evidencias son relevantes para más de uno, pero no para todos los objetivos de auditoría.

- b. Competencias:** La evidencia es competente si es conforme a la realidad, es decir, si es válida. Para ser competente, la evidencia se debe obtener de una fuente confiable. En este contexto, la competencia se puede pensar como sinónimo de confiabilidad. Hay un acuerdo general en las siguientes maneras de determinar la confiabilidad de la evidencia:

- La evidencia obtenida de una fuente creíble e independiente genera más convicción de confiabilidad que la evidencia segura de la organización auditada.
- La evidencia desarrollada bajo un buen sistema del control interno es probable que sea más confiable que la evidencia obtenida donde está insatisfactorio o inexistente tal control.

- La evidencia directa generada con la observación o el análisis del personal, es más confiable que la evidencia indirectamente obtenida.
- La corroboración de la evidencia es una técnica poderosa para aumentar la confiabilidad. Esto implica que el auditor busque varios tipos de evidencia en diversas fuentes.
- La evidencia documentada es considerada usualmente la más confiable que la evidencia oral.
- La evidencia oral que es corroborada por escrito es más confiable que la evidencia oral por sí sola.

La competencia de las evidencias se refiere sólo a los procedimientos de auditoría escogidos. No puede mejorarse la competencia escogiendo una muestra más grande o una población diferente. Sólo es posible que se perfeccionen si se escogen procedimientos de auditoría que contengan una mayor calidad.

c. Suficiencia: La suficiencia se refiere a la cantidad de la evidencia requerida, para emitir una opinión de un objetivo de la auditoría. Los auditores deben preguntarse si ellos tienen suficiente evidencia para persuadir a una persona razonable de la validez de los hallazgos de auditoría.

La cantidad de las evidencias se mide principalmente, por el tamaño de la muestra que escoge el auditor. Así por ejemplo, para un determinado procedimiento de auditoría, las evidencias obtenidas de una muestra de 200 ordinariamente serían más confiables que una muestra de 100.

Otros factores que deben considerarse en la determinación de la suficiencia de la evidencia son:

- La calidad de la evidencia recolectada.
 - El nivel de la materialidad o significado de los hallazgos.
 - El grado del riesgo asociado que viene de una opinión incorrecta.
 - La experiencia ganada en exámenes anteriores de la auditoría en cuanto al grado o confiabilidad de los expedientes y de las representaciones de la auditoría.
 - La evidencia persuasiva de la auditoría.
 - El costo de obtener la evidencia relativa de los beneficios en términos del soporte de hallazgos.
- d. Oportunidad:** La oportunidad de las evidencias de auditoría puede referirse al momento en que son recopiladas o al período que abarca la auditoría. Generalmente, las evidencias son más convincentes cuando se obtienen lo más

cerca posible de la fecha del balance. La evidencia obtenida sobre la que se basan las observaciones y conclusiones debe ser actual para ser tomada como fundamento que las soporte.

- e. **Efecto combinado:** La credibilidad de las evidencias sólo se evalúa después de considerar la combinación de la relevancia, competencia, suficiencia y oportunidad. Una muestra grande de evidencias muy competentes no es convincente, a menos que sea notoria para los objetivos de la auditoría que se está poniendo a prueba.

Una gran muestra de datos que no es competente ni oportuna tampoco es creíble. De igual forma, una pequeña muestra de tan solo una o dos piezas de evidencias relevantes, competentes y oportunas, también carece de credibilidad. El auditor debe evaluar el grado en el cual las cuatro cualidades se han cumplido para decidir sobre la credibilidad (pp. 96 – 99).

2.2.15.2 Tipos de evidencia

Según Armas, R., (2008) en referencia a los tipos evidencia de auditoría, expresa lo siguiente:

Conociendo que los recursos a disposición del auditor son limitados, no es práctico obtener todos los tipos de evidencia. Aunque esto sería lo más preferible, el auditor deberá utilizar sus limitados recursos al recolectar la evidencia apropiada que mejor sirva a la situación dada. Hay diferentes tipos de evidencia que podrían ser obtenidos por el auditor para soportar sus conclusiones y recomendaciones, a saber:

Evidencia física: Obtenida por observación directa. Son ejemplos: la verificación física de efectivo, visitas a sitios del proyecto, verificación de inventarios, etc.

Evidencia testimonial: Obtenida de otros por medio de las declaraciones orales o escritas en respuesta a las preguntas a través de entrevistas.

Evidencia documentada: Consistente en archivos, reportes, manuales e instrucciones.

Evidencia analítica: Es construida por el análisis de la información obtenida a través de otras fuentes.

Hay otro tipo de evidencia que se ha convertido en una vasta área que requiere particular atención:

Evidencia electrónica: Debido al rápido y constante avance de la información tecnológica, más y más empresas, incluyendo los departamentos de gobierno y agencias, están entrando en la era de no papel. La contabilidad, gerencia y otros sistemas están siendo computarizados. Para los registros de auditoría, el tradicional rastro auditor ha

sido reemplazado por el rastro magnético u óptico, los cuales no son visibles a simple vista. Esto genera muchas dificultades así como retos para el auditor.

Hay muchos tipos de evidencia electrónica y se pueden incluir los siguientes:

- Diagramas de red y hardware.
- Bitácora de sistemas operativos de software.
- Mini computador y micro software (p. 95).

2.2.16 Papeles de trabajo

Según Garbajosa, C., (2013) define a los papeles de trabajo, como:

Los papeles de trabajo, ya sean documentos escritos, cintas magnéticas, videos, archivos o similares, son aquellos en los que se registra toda la información y los resultados del proceso de auditoría. Deben demostrar la evidencia obtenida por los auditores, así como respaldar las conclusiones expresadas (pp. 31 – 32).

Por su lado, Armas, R., (2008) en referencia a los papeles de trabajo, expresa lo siguiente:

Constituyen el conjunto de piezas documentales o electrónicas (procesador de textos, hojas electrónicas, o elaboradas en alguna otra aplicación informática), en las cuales está consignada la evidencia recopilada por el auditor, los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución. También formarán parte de los papeles de trabajo aquellas piezas, documentales o electrónicas, obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él (p. 101).

Finalmente, Abolacio, M., (2013) con respecto los papeles de trabajo, señala:

Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor, de modo que en conjunto suponen una compilación de la información utilizada y las pruebas realizadas en la ejecución del trabajo, incluyendo las decisiones que se han tomado para poder finalmente formarse una opinión (p. 103).

En conclusión, los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados, la misma que servirá de base para emitir el informe de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

2.2.16.1 Contenido de papeles de trabajo

Según Armas, R., (2008), en referencia al contenido de papeles de trabajo, cita los siguientes:

En términos generales los papeles de trabajo deben:

- Contener el programa de auditoría original y las sucesivas modificaciones. Contener índices y referencias cruzadas relacionadas con el programa de auditoría.
- Ser fechados y firmados por quien los prepara.
- Ser revisados por el coordinador del equipo de auditores (preferiblemente esa revisión deberá constar en los papeles de trabajo).
- Ser completos y precisos para que sirvan de apoyo a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones así como para permitir demostrar la naturaleza y el alcance del trabajo realizado.
- Ser comprensibles sin explicaciones orales. El hecho de que deban ser completos no implica que tengan que ser concisos. Cualquiera que los utilice, debe poder rápidamente determinar su propósito, fuentes, naturaleza, alcance del trabajo realizado y las conclusiones de quien los preparó. Si bien la brevedad es importante, la claridad y la necesidad de que los papeles de trabajo sean completos no deben ser sacrificadas simplemente para ahorrar tiempo o papel.
- Ser tan legibles y limpios como sea posible. De otro modo, los papeles de trabajo pueden perder su valor como evidencia.
- Estar limitados a los asuntos que sean significativos y relevantes para los objetivos de la tarea.
- Contener expresión clara del propósito de los mismos, para asegurar que la información acumulada éste apropiadamente relacionada con los objetivos e informes de auditoría (p. 101).

2.2.16.2 Objetivos de los papeles de trabajo

Garbajosa, C., (2013) en referencia a los objetivos de los papeles de trabajo, afirma:

- Informar sobre todas las acciones llevadas a cabo durante el proceso de auditoría.
- Explicar que el examen se ha llevado a cabo bajo las pautas indicadas en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.
- Ser archivo y fuente de información útil, resultando sencilla su revisión y supervisión para futuros exámenes de Auditoría.

- Evidenciar una alta calidad global y justicia en el trabajo (p. 32).

2.2.16.3 Funcionalidad de los papeles de trabajo

Según Abolacio, M., (2013) con respecto a la funcionalidad de los papeles de trabajo, señala:

- Recoger la evidencia obtenida en la realización del trabajo, así como las pruebas que justifiquen su opinión final.
- Ser útiles para poder supervisar el trabajo del equipo de auditoría.
- Servir de base y ayuda al auditor en la ejecución de su trabajo.
- Ser de utilidad para futuras auditorías.
- Permitir que cualquier persona con la experiencia adecuada pueda entender lo que se ha realizado y los motivos de la opinión final del auditor (p. 103).

2.3 Idea a defender

La Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo, período 2017 – 2018, permite mejorar el desempeño laboral de los empleados y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3. Marco metodológico

El presente trabajo de titulación se realizó mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que ayudaron al desarrollo de la Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo, período 2017 – 2018.

3.1. Nivel de Investigación

Exploratorio

Se aplicó para efectuar un diagnóstico de la variable de estudio donde se identificó el problema de la investigación.

Descriptivo

Parte de la observación directa, con el propósito de describir detalladamente el objeto de estudio.

3.2. Tipos de investigación

Observacional: Se aplicó este tipo de investigación puesto que permitió observar como el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se desempeña en cada una de las actividades cotidianas, de igual forma verificar el clima laboral, las relaciones interpersonales y su comportamiento dentro del trabajo.

Retrospectivo: Se realizó una investigación de carácter retrospectivo a la Unidad de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., período 2017 – 2018.

3.3. Métodos, técnicas, instrumentos de investigación

En esta investigación se utilizó los siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación:

3.3.1 Métodos de investigación

Método deductivo: Ya que parte de lo general a lo específico, es decir, desde la identificación del problema y el análisis de la información de forma general hasta emitir conclusiones particulares.

Método Inductivo: Se aplicó el método inductivo porque se partió de análisis del objeto de investigación y se realiza un análisis comparativo de lo particular así lo general.

3.3.2 Técnicas e instrumentos de investigación

Entrevistas: Se aplicó al Jefe de la Unidad de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., para recopilar información y poder evaluar la gestión del talento humano.

Cuestionario: Se aplicó a todo el personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda., con el fin de obtener información relevante que nos sirva de ayuda a nuestro estudio.

3.4. Población

El presente trabajo investigativo estuvo dirigido a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba, cuyo número es pequeño, por lo que no fue necesario establecer una muestra.

3.5. Muestra

En vista de que el tamaño de la población es mínimo, no se procedió a la aplicación de una muestra, por lo que se trabajó con la totalidad de funcionarios que conforman la COAC Fernando Daquilema Ltda.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4. Marco propositivo


4.1 Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO, PERÍODO 2017 – 2018.

ARCHIVO PERMANENTE



<i>Tipo de Examen.</i>	<i>Auditoría de Gestión.</i>
<i>Ente Auditado.</i>	<i>COAC Fernando Daquilema Ltda.</i>
<i>Período.</i>	<i>2017 – 2018.</i>
<i>Correo.</i>	<i>Coopdaquilema@gmail.com.</i>
<i>Dirección.</i>	<i>Veloz 24 -16 entre Larrea y España.</i>
<i>Teléfono.</i>	<i>2962706</i>
Archivo Permanente	Índices
Información General de la COAC Fernando Daquilema Ltda.	IGE
Orden de trabajo.	OT
Carta de Aceptación	CA
Carta de Presentación.	CP
Propuesta de Auditoría	PA
Carta de Compromiso	CC
Contrato de auditoría.	CA
Notificación inicio de auditoría.	IA
Hoja de Marcas.	HM
Índice de auditoría.	IA

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 INFORMACIÓN GENERAL	IGE 1/4
--	---	--------------------------

4.1.1.1 Información general de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Identificación de la Institución



Figura 1-4: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 5-4: Datos generales de la Cooperativa

Razón social.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
RUC.	069170671001
Tipo de Empresa.	Institución Financiera.
Actividad económica	Prestación de servicios financieros.
Ubicación.	Veloz 24 -16 entre Larrea y España.
Catón.	Riobamba
Provincia.	Chimborazo
Correo.	Coopdaquilema@gmail.com.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Filosofía Institucional.

Misión. “Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con principios y valores cristianos que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios”

Visión. “Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basada en principios y valores cristianos”

Principios institucionales.

Principios cristianos. El éxito de toda tarea cotidiana está asentado en vivir acorde a los principios basados en la palabra de Dios.

Randi randi (reciprocidad). Dar para poder recibir, entregar para poder pedir, ayudar para merecer apoyo. La naturaleza humana encuentra su equilibrio en la armonía con los demás.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
INFORMACIÓN GENERAL.**

**IGE
2/4**

Participación social y comunitaria. No trabajamos para nosotros mismos, trabajamos para nuestros pueblos hermanos y todos juntos trabajamos por una economía popular y solidaria digna de nuestra querida patria.

Interculturalidad. Porque todos fuimos creados con la misma mezcla, un poco de cielo y un poco de barro, un poco de lago mezclado con llano. Estamos envueltos en un mismo aire, bañado de incienso y aroma de campo, y juntos hacemos un gran Ecuador.

Espíritu cooperativo. Nuestra mejor recompensa es la satisfacción de ser útil a los demás; por eso no nos basta con hacer las cosas bien, siempre debemos hacerlas mejor.

Valores institucionales.

Solidaridad. Sólo ayudando a mi semejante, doy valor, importancia y sentido a mi existencia. Mat 20:28 “como el Hijo del Hombre no vino para ser servido, sino para servir, y para dar su vida en rescate por muchos”

Transparencia. Porque somos los mismos cuando nos están viendo y cuando nadie nos mira. Somos como el agua cristalina que no esconde nada. Pro 8:7”Porque mi boca hablará verdad, Y la impiedad abominan mis labios”


Ética y moral. Inculcamos la práctica del bien y de las buenas obras, enseñanza que nos puede servir de referente para nuestras propias actuaciones en el futuro. Rom. 12:2 “No os conforméis a este siglo, sino transformaos por medio de la renovación de vuestro entendimiento, para que comprobéis cuál sea la buena voluntad de Dios, agradable y perfecta”

Pro actividad. Desarrollamos acciones creativas y audaces para generar mejoras, prevaleciendo la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto, asumiendo las consecuencias de las acciones. Rom. 14:12 “Cada uno de nosotros rendirá cuenta de sí mismo a Dios”

Trabajo en Equipo. Un conjunto de personas organizadas trabajando para lograr un objetivo común, aportamos una serie de características diferenciales (experiencia, formación, personalidad, actitudes, aptitudes). Ecl. 4:9-12 “Mejores son dos que uno, porque tienen mejor paga de su trabajo. Porque si cayeren, el uno levantará a su compañero: ¡más hay del solo! Que cuando cayere, no habrá segundo que lo levante”

Objetivos de COAC Fernando Daquilema Ltda

- Mejorar los ingresos económicos y combatir la pobreza de la población chimboracense.
- Fortalecer la estructura económica – financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 INFORMACIÓN GENERAL.	IGE 3/4
--	--	--------------------------

- Promover el desarrollo de las personas fortaleciendo proyectos innovadores en las diferentes áreas.
- Ofrecer servicios de calidad para todos los socios y usuarios de la cooperativa.
- Ampliar la cobertura de los servicios a todas las provincias del Ecuador.
- Implementar un Plan de capacitación adecuado a las necesidades institucionales.
- Establecer alianzas estratégicas que permitan el fortalecimiento institucional.

Estructura organigrama

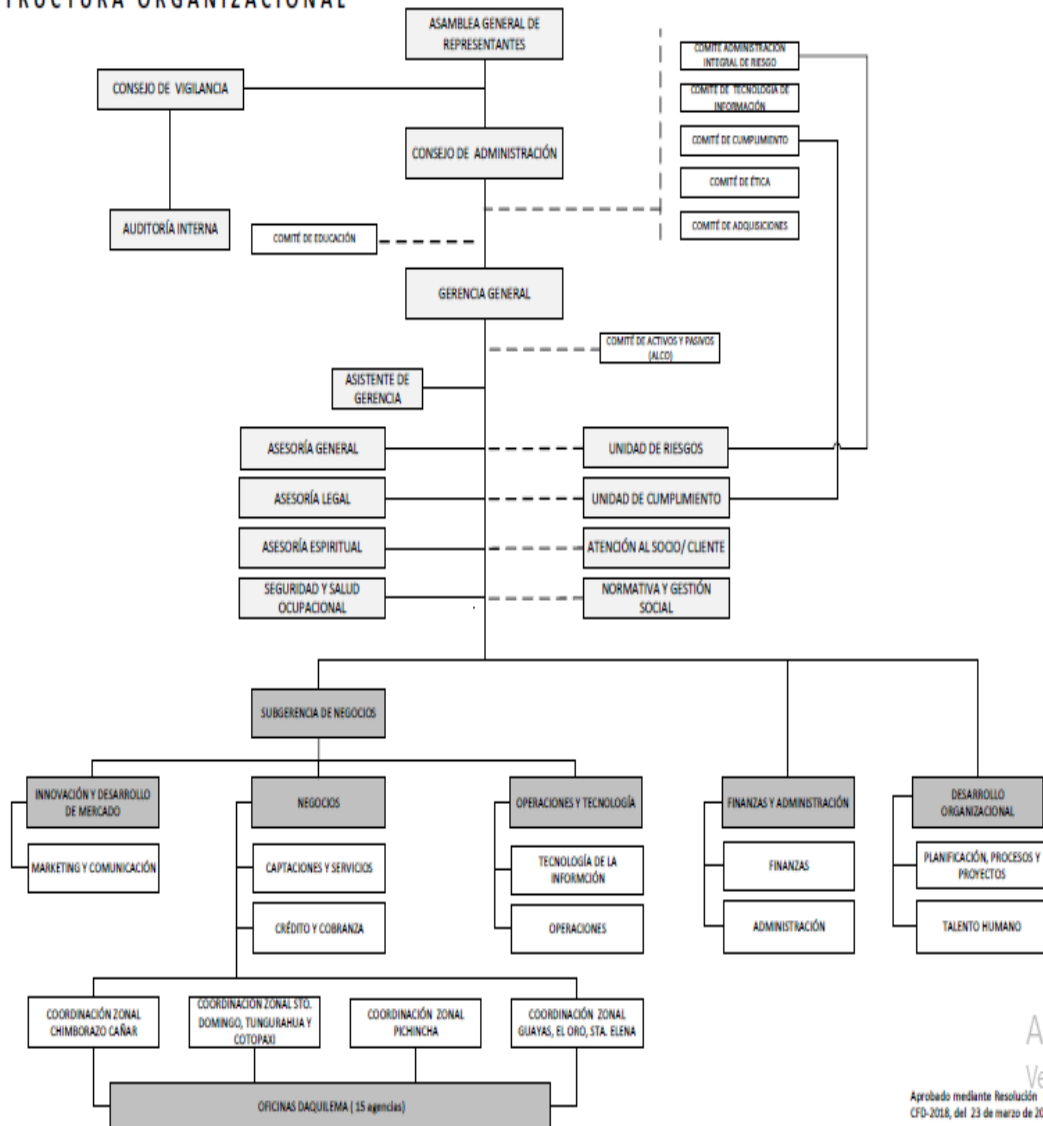
Nivel directivo. - El nivel directivo representa el más alto grado de la estructura de la institución y está conformado por la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia y el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Nivel ejecutivo. - Este nivel corresponde en hacer cumplir las resoluciones fijadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración y está conformado por la Gerencia.

Nivel operativo. - Comprende las unidades requeridas para la gestión y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los productos demandados por los socios de acuerdo a la misión institucional.


Organigrama estructural de la COAC Fernando Daquilema Ltda

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Activar
Ve a Coni
Aprobado mediante Resolución N° 04 -CA-
CFD-2018, del 23 de marzo de 2018.

Figura 2-4: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017 - 2018 ORDEN DE TRABAJO	OT 1/1
--	--	-------------------------

4.1.1.2 Orden de trabajo

N° 001 – 001.

Riobamba 3 de Junio de 2019.

Ing. Pedro Khipo.
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Presente.-


De mi consideración.

En cumplimiento con el Proyecto de Titulación aprobado por la Comisión de titulación de la, Escuela de Contabilidad y Auditoría, **SOLICITO** dar la apertura y la autorización necesaria para que el Sr. Víctor Hugo Sefla Guamán actúe en calidad de investigador y el suscrito como supervisor para realizar la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO, PERÍODO 2017 – 2018.

Adjunto a la acción de control efectuada, los resultados se encontrarán expresados en los comentarios, incluidas las conclusiones y recomendaciones que constarán en el informe.

Atentamente,

Ing. Javier Lenín Gaibor
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN.

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017 - 2018 CARTA DE ACEPTACIÓN</p>	<p style="text-align: center;">CA 1/1</p>
--	---	--

4.1.1.3 Carta de aceptación

Riobamba, 04 de junio de 2019

Ing. Javier Lenín Gaibor
Representante legal Firma Auditora “VHSG Auditores & Consultores Asociados.

Presente.-


De nuestra consideración.

Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar que se ha resuelto autorizar la realización de la Auditoría de Gestión a nuestra entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Período comprendido del año 2017 – 2018, a fin de iniciar el correspondiente trabajo, notificándole que la oferta del servicio ha sido aceptada; mismo que fue aprobado por lo que solicitamos absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en su labor; nuestro personal colaborará y participará activamente durante el proceso de auditoría.

Por la atención a la presente, nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ingeniero
Pedro Khipo
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017 - 2018 CARTA DE PRESENTACIÓN	CP 1/1
--	--	-------------------------

4.1.1.4 Carta de presentación

Riobamba, 03 de junio de 2019

Ing. Pedro Khipo.
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Asunto: Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano.

El objetivo de la presente, es dar a conocer los servicios profesionales que nuestra Firma Auditora “Auditores y Consultores Asociados”, oferta con la finalidad de servir a la colectividad, a saber:


- Auditoría Financiera.
- Auditoría de Gestión.
- Auditoría Gubernamental.
- Auditoría tributaria.
- Auditoría Informática.
- Auditoría Integral, entre otras.

Estaremos gustosos de servirle en la ejecución de cualquiera de los exámenes de auditoría anteriormente expuestos.

Por la atención que dispense al presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente;

Víctor Hugo Sefla Guamán
CI: 060461992-4
Auditor Señor de la Firma Auditora “VHSG Auditores & Consultores Asociados.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 PROPUESTA DE AUDITORÍA	PA 1/2
--	---	-------------------

4.1.1.5 Propuesta de Auditoría

Riobamba, 04 de junio de 2019

Ing. Pedro Khipo.
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Riobamba.-

De nuestra consideración:

En respuesta a su carta de aceptación, nos es grato presentarle la siguiente propuesta de auditoría de gestión, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., período 2017 – 2018, la cual ha sido preparada teniendo en cuenta el alcance de la auditoría de gestión, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las Normas Ecuatorianas de Auditoría y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la institución.

1. Objetivo

Evaluar la gestión del Talento Humano mediante la aplicación de técnicas, herramientas y procedimientos de auditoría, a fin de determinar el nivel de desempeño laboral y el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza de nuestro trabajo es la ejecución de una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano.

3. Alcance

La Auditoría se basará en la revisión de la gestión del talento humano, período 2017 – 2018.

4. Plazo

El plazo para su ejecución del examen de la auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano, es de 20 días laborables, contados a partir del primer día hábil tras la firma del contrato de prestación de servicios.



5. Metodología del trabajo

Fase I: Consiste en elaborar una planificación de todas las actividades que se va desarrollar, además de asignar los recursos financieros necesarios, suministros y materiales que se va utilizar, equipo de auditoría quienes van a trabajar, a fin de emitir un informe satisfactorio para la entidad. En la Auditoría de Gestión es necesaria una planificación previa, como producto de ella resultan los programas de Auditoría, los cuales son plasmados en papeles de trabajo para que sean ejecutados por otras personas.

Fase II: Revisaremos toda la información sobre la gestión del talento humano, entre ellas: Manual de Funciones, Perfil profesional de los trabajadores, partida presupuestaria, manual de capacitaciones, proceso de selección y contratación del personal.

Fase III: Los informes que se emitirán por nuestros profesionales estarán basados en las Normas Internacionales de Auditoría y Normas Ecuatorianas de Auditoría.

6. Términos del convenio

- La Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano será realizada por un equipo de auditores profesionales a fin de prestar el mejor servicio posible, la misma que se detalla a continuación:

Tabla 6-4: Equipo de Auditoria

Equipo de trabajo	Cargo
Ing. Lenín Gaibor	Supervisor
Ing. Mónica Izurieta	Jefe de Equipo
Ing. Víctor Sefla	Auditor Señor

Fuente: Auditores Consultores VHSG, 2019

Realizado por: Sefla, V. 2019

7. Productos a entregar

- Informe de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Atentamente;

Víctor Hugo Sefla Guamán

CI: 060461992-4

Auditor Señor de la Firma Auditora “VHSG Auditores & Consultores Asociados.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
CARTA DE COMPROMISO.**

**CC
1/1**

4.1.1.6 Carta de compromiso

Riobamba, 04 de Junio de 2019.

Ing. Pedro Khipo.
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Presente.-

De mi consideración.

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez que comunicamos la aceptación de este compromiso para realizar la Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., período 2017 – 2018, que será ejecutada con el propósito de evaluar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales; resultados que servirán como herramienta de gestión para la toma adecuada de decisiones.

La Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano se efectuará conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y a las Normas de Control Interno para las Entidades del Sector Privado. La Auditoría será previamente planificada, para su posterior ejecución y comunicación de resultados, implementando en su ejecución las técnicas y procedimientos pertinentes para la obtención y análisis de la información que permitirá obtener conclusiones y recomendaciones que se incluirán finalmente en el informe de auditoría.

Para la elaboración del presente trabajo de Auditoría se espera la total colaboración de usted y de los servidores que forman parte del área auditada, facilitando la información necesaria que requiera el equipo de auditoría para el desarrollo de este trabajo.

Por la atención prestada a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Víctor Hugo Sefla Guamán
CI: 060461992-4
Auditor Señor de la Firma Auditora “VHSG Auditores & Consultores Asociados.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
CONTRATO DE AUDITORÍA.**

**CA
1/3**

4.1.1.7 Contrato de auditoría

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO, PERÍODO 2017 – 2018. Conste por el presente instrumento el contrato de prestación de servicios de Auditoría de Gestión, incorporadas en el mismo las siguientes cláusulas:

Primera.- Contratantes

En la ciudad de Riobamba a los 3 días del mes junio del año 2019, Provincia de Chimborazo, comparecen a la celebración del presente instrumento jurídico, por una parte la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., representada por el Ing. Pedro Khipo, en su calidad de Gerente General, a quien en adelante se le podrá denominar “EL CLIENTE”.; y, por otra parte, “VHSG AUDITORES & CONSULTORES ASOCIADOS”, representada por el Ing. Lenín Gaibor, en su calidad de supervisor, a quien se le podrá denominar “LA FIRMA AUDITORA”, quienes libre y voluntariamente acuerdan en celebrar el presente contrato.


Segunda.- Relación profesional

Las partes indican que el presente contrato es de materia civil y que no existe relación de dependencia laboral ni obligaciones sociales entre la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., Y LA FIRMA AUDITORA “VHSG AUDITORES & CONSULTORES ASOCIADOS”.

Tercera.- Materia del contrato

La COAC Fernando Daquilema Ltda., suscribe el presente contrato con el Ing. Lenín Gaibor, para que preste los servicios de Auditoría, de acuerdo con las siguientes estipulaciones:

Efectuar una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., año 2017 – 2018, de acuerdo con Normas Nacionales e Internacionales de Auditoría. Dicho examen tendrá por objetivo:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 CONTRATO DE AUDITORÍA.	CA 2/3
--	--	-------------------

- Emitir un informe sobre el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Establecer conclusiones y recomendaciones o de otra índole, si se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

Cuarta.- Obligaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda

Además de las obligaciones generales derivadas del presente contrato, la COAC Fernando Daquilema Ltda., se compromete a: prestar toda la colaboración que solicite el Auditor facilitándole toda la información, documentos, informes y registros para el correcto cumplimiento de las actividades.

Quinta.- Plazo de entrega de informes

EL AUDITOR iniciará las tareas con anterioridad al 6 de Junio de 2019 y se compromete a finalizar el examen no después del día 3 de Julio de 2019. Adicionalmente, EL AUDITOR presentará un informe sobre las observaciones y/o recomendaciones que pudieran resultar de la evaluación.

Sexta.- Honorarios por servicios profesionales de la auditoría

La presente Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., al ser un trabajo previo a la obtención del título de tercer nivel en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, no tendrá costo alguno para la Cooperativa, así como ninguna relación laboral que vincule a los integrantes del equipo auditor con la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Séptima: Multas

En caso de incumplimiento en el plazo fijado, por la COAC Fernando Daquilema Ltda., ésta formalizará el reclamo pertinente por escrito a la Firma Auditora “**VHSG AUDITORES Y CONSULTORES ASOCIADOS**”, por la demora en el plazo de entrega de los resultados.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
CONTRATO DE AUDITORÍA.**

**CA
3/3**

Octava: Domicilio, Jurisdicción y Competencia

Las partes contratantes señalan como domicilio la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo para resolver cualquier divergencia sobre la interpretación, aplicación o ejecución del presente contrato por la vía verbal sumaria.


Noveno.- Aplicación y validez

Para constancia de todas estipulaciones antes descritas y de la condición para que sea reconocida, judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato en unidad de actos; y, en original y copia de igual valor y tenor, en la ciudad de Riobamba.

Atentamente,

Ing. Lenin Gaibor
Supervisor de la Firma Auditora
“VHSG CONSULTORES & AUDITORES ASOCIADOS”

Ing. Pedro Khipo
Gerente General de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 NOTIFICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA.	IA 1/1
--	---	-----------------------------

4.1.1.8 Notificación inicio de auditoría

Riobamba, 06 de junio de 2019.

Ing. Pedro Khipo.
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Presente.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de trabajo N.- 001-001 emitida por usted, notifico que el autor del presente trabajo de titulación, iniciará la Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano a la COAC Fernando Daquilema Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo; Período 2017 – 2018.

El Equipo de Auditoría está conformado por:

Tabla 7-4: Equipo de Auditoria 2

Nombres	Cargo
Ing. Lenín Gaibor	Supervisor
Ing. Mónica Izurieta	Jefe de Equipo
Ing. Víctor Sefla	Auditor Señor

Fuente: Auditores Consultores VHSG, 2019

Realizado por: Sefla, V. 2019

Por lo que mucho agradeceré disponer al personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda., que preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Ing. Lenin Gaibor.
Supervisor de la Firma Auditora
“VHSG CONSULTORES & AUDITORES ASOCIADOS”


ARCHIVO CORRIENTE



<i>Tipo de Examen.</i>	<i>Auditoría de Gestión.</i>
<i>Ente Auditado.</i>	<i>COAC Fernando Daquilema Ltda.</i>
<i>Período.</i>	<i>2017 – 2018.</i>
<i>Correo.</i>	<i>Coopdaquilema@gmail.com.</i>
<i>Dirección.</i>	<i>Veloz 24 -16 entre Larrea y España.</i>
<i>Teléfono.</i>	<i>2962706</i>

FASE I:

1.1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 PROGRAMA DE AUDITORÍA	PA 1/1
--	--	-------------------------

4.1.2.1 Programa de auditoría

Objetivo general

Evaluar la Gestión del Talento Humano a la COAC Fernando Daquilema Ltda., mediante la aplicación de técnicas, herramientas y procedimientos de auditoría a fin de determinar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivos específicos

Verificar si la entidad cuenta con partidas presupuestarias mediante la aplicación de cuestionarios, a fin de constatar si la COAC Fernando Daquilema Ltda., tiene un presupuesto establecido para capacitar a los trabajadores.

Examinar el proceso de selección y contratación del personal mediante la elaboración de flujogramas con la finalidad de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de la gestión del talento humano.

Tabla 8-4: Índice de programa de auditoría

N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PET	RESPONSABLE	FECHA
FASE I: PLANIFICACIÓN				
1	Realice el Programa de Auditoría	PA	VHSG	03/06/2019
2	Realice la encuesta al Gerente y Jefe de Talento Humano			03/06/2019
3	Realice la Visita Preliminar.	VP	VHSG	04/06/2019
4	Elabore el Memorándum de planificación	SI	VHSG	05/06/2019
5	Aplique Cuestionarios de Control Interno	EJTH/GG	VHSG	05/06/2019
FASE II: EJECUCIÓN				
6	Aplique Indicadores de Gestión	IG	VHSG	04/06/2019
7	Elabore los flujogramas	EF	VHSG	05/06/2019
8	Elabore la hoja de Hallazgos	HH	VHSG	05/06/2019
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
9	Notifique la lectura del informe de Auditoría	NIA	VHSG	05/06/2019
10	Presente el Informe de Auditoría	IA	VHSG	05/06/2019

Fuente: Auditores Consultores VHSG, 2019

Realizado por: Sefla, V. 2019



4.1.2.2 Entrevista al Gerente de la COAC Fernando Daquilema Ltda

¿Los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda., conocen la visión, misión, políticas y objetivos institucionales?

Lamentablemente no todos conocen.

¿Existe un sistema de Control Interno en el Departamento de Talento Humano a la COAC Fernando Daquilema Ltda.?

Se realiza auditorías internas a toda la entidad y ahí se evalúa al departamento de Talento Humano.

¿El departamento de Talento Humano a la COAC Fernando Daquilema Ltda., cuenta con un manual de funciones?

Si, la COAC Fernando Daquilema tiene un manual de funciones y en base a ello se ubica a los empleados.

¿Los funcionarios de la COAC Fernando Daquilema Ltda., cuentan con el perfil profesional para desempeñar sus respectivos puestos de trabajo?

Si, la Mayoría

¿Para el ascenso de un puesto de trabajo, la COAC Fernando Daquilema Ltda., considera el título y el perfil profesional?

Si, siempre consideramos la antigüedad antes de asignar una responsabilidad

¿Considera usted que el nivel de preparación académica influye en un buen desempeño laboral?

Si, esto ayuda en el mejor desempeño laboral

¿Cada qué tiempo, considera usted que los empleados deben capacitarse para tener un buen desempeño laboral?

Las que sea necesaria, a fin de que mejore el desempeño laboral.



4.1.2.3 Entrevista al Jefe de Talento Humano

¿Los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda., conocen la visión, misión, políticas y objetivos institucionales?

No conocen.

¿Existe un sistema de Control Interno en el Departamento de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda.?

Si, esto permite evaluar y encontrar deficiencias.

¿El departamento de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., cuenta con un manual de funciones?

Si, la COAC Fernando Daquilema tiene un manual de funciones.

¿Los funcionarios de la COAC Fernando Daquilema Ltda., cuentan con el perfil profesional para desempeñar sus respectivos puestos de trabajo?

Si, todos los empleados de acuerdo a su puesto de trabajo.

¿Para el ascenso de un puesto de trabajo, la COAC Fernando Daquilema Ltda., considera el título y el perfil profesional?


Si, para el desarrollo de la entidad.

¿Considera usted que el nivel de preparación academica influye en un buen desempeño laboral?

Si, esto ayuda en el mejor desempeño laboral.

¿Cada qué tiempo, considera usted que los empleados deben capacitarse para tener un buen desempeño laboral?

Mínimo 2 veces al año.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 VISITA PRELIMINAR	VP 1/1
--	---	-----------------------------

4.1.2.4 Visita Preliminar

El día 03 de junio de 2019, siendo a las 8:00 am, se procedió a visitar las instalaciones del Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., ubicado en las calles Veloz 24 -16 entre Larrea y España, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Conjuntamente con el Jefe de Talento Humano.

El Jefe de la Unidad de Talento Humano mencionó que anteriormente no se han realizado auditorías a este departamento, y que realizar una Auditoría será de gran ayuda para determinar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales, además manifestó que está dispuesta a colaborar con toda la información necesaria para llevar a cabo la auditoría.

En lo referente a la jornada laboral, menciono que es de cuarenta y ocho horas, distribuidas de la siguiente manera, de lunes a viernes es de 8:00 a 12:00 con 2 horas de receso para el almuerzo; y, de 14:00 a 18:00; los días sábados la jornada laboral será única de 8:00 a 14.00.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	MP 1/9
--	--	-------------------------

4.1.2.5 Memorándum de planificación

1. Antecedentes

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, no se ha realizado anteriormente Auditorías de Gestión al Departamento de Talento Humano, razón por la cual no cuentan con informes y/o registros de la misma; por tal motivo la Auditoría de Gestión al Talento Humano propuesta se efectuará de conformidad con la Orden de trabajo N°. 001 – 001 de fecha 03 de junio de 2019 emitida por el Ing. Lenín Gaibor, en su calidad de Director de trabajo de titulación.

4. Motivo de la Auditoría

El motivo de la Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano, es con la finalidad de evaluar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales; conforme a la orden de trabajo establecida anteriormente.

5. Objetivo General

Evaluar la Gestión del Talento Humano mediante la aplicación de técnicas, herramientas y procedimientos de auditoría a fin de determinar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5.1. Objetivos Específicos

Verificar si la entidad cuenta con partidas presupuestarias mediante la aplicación de cuestionarios, a fin de constatar si la COAC Fernando Daquilema Ltda., tiene un presupuesto establecido para capacitar a los trabajadores.

Examinar el proceso de selección y contratación del personal mediante la elaboración de flujogramas con la finalidad de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de la gestión del talento humano.

6. Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se realizará al periodo comprendido entre el año 2017 – 2018.



7. Conocimiento de la Entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., fue creada en el año 1985 mediante el acuerdo ministerial N°00411 y número de orden 4838, en un pueblo rural llamado Cacha Obraje de la provincia de Chimborazo, con el fin de brindar servicios financieros y convertirla en uno d

e los instrumentos de desarrollo sustentable. El 25 de julio de 2005 tuvo reconocimiento legal, reformando y aprobando su estatuto, lo que le permitió llegar a funcionar en la ciudad de Riobamba en las calles Larrea y Orozco (esquina), junto a la Plaza Roja.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Productos financieros de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Ahorro

Ahorro a la vista. El ahorro permite vivir mejor el presente y futuro, por ello, la COAC fortalece la cultura de ahorro periódico (diario, semanal, quincenal y mensual).

Beneficios:

- El Cliente gana los mejores intereses del mercado.
- Seguridad del dinero depositado.
- Disponibilidad inmediata de los ahorros.
- El cliente puede ahorrar en las diferentes agencias de la COAC, o a través de DaquiMóvil en el lugar de trabajo o vivienda.
- Servicio de DaquiOnLine para: consultas, pagos de servicios y transferencias internas e interbancarias.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**MP
3/9**

- El cliente puede contar con una tarjeta de débito para retiros automáticos a nivel nacional.

Ahorro programado. La COAC Fernando Daquilema Ltda., ayuda a planear el ahorro del cliente y a efectivizar sus sueños, a través de: inversión, vivienda, educación, automóvil, familiar y multiuso.

Beneficios:

El cliente puede realizar ahorros extraordinarios. Al cumplir con los montos y plazos acordados, el socio se hace beneficiario a:

- Tasa de interés preferencial.
- Decide la fecha de pago del ahorro periódico.
- Depósitos con débito a cuenta, transferencia o depósito en ventanilla, DaquiMóvil y/o DaquiOnLine.
- Oportunidad de crédito al instante.

Inversiones:

La COAC Fernando Daquilema Ltda., ofrece la mejor propuesta de inversión, mientras el socio recibe un interés competitivo por sus ahorros, la entidad ayuda a miles de familias que necesitan hacer realidad sus sueños, mediante las diferentes líneas de créditos.

Inversiones a plazo fijo. La COAC permite invertir el dinero del socio, con seguridad, en el tiempo acordado y a cambio recibe los mejores intereses del mercado.

Beneficios:

- Seguridad.
- Los mejores intereses del mercado.
- Oportunidad de crédito al instante.
- Los intereses el cliente puede recibir: mensualmente o al término de su inversión.
- El socio puede usar nuestros canales: DaquiMóvil y DaquiOnLine para invertir su dinero.



Créditos

Microcrédito. Dirigido a microempresarios que cuenten con unidades de producción, comercio y servicios; para iniciar y/o ampliar su negocio.

Credimóvil. Dirigido para los socios comerciantes en los diferentes mercados populares del país para: capital de trabajo, incremento y ampliación del negocio.

Vivienda. Destinado a la compra, construcción, remodelación, ampliación y mejora de la vivienda o adquisición de terreno para la vivienda.

Consumo. Para adquisición de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es bajo relación de dependencia.

Agropecuario. Dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios, que se dediquen a la actividad agropecuaria. Ejemplo; lecheros, productores agrícolas y ganaderos.

Iglesias. Crédito destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicas vinculadas con la religión, cuyo destino será la construcción, remodelación, ampliación, compra de bienes y organización de eventos religiosos.

Servicios.

- Daqui giros.
- Gestión de pagos.
- Bono de desarrollo humano.

8. Base legal

- Ley de Economía Popular y solidaria.
- Reglamento a la ley orgánica de la economía popular y solidaria.
- Ley de Régimen Tributaria Interno.
- Reglamento de la ley de régimen tributaria interno.
- Ley de Cooperativas.
- Ley de Seguridad Social.
- Código de Trabajo.



9. Misión, Visión, Objetivos institucionales

Misión. “Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con principios y valores cristianos que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios”

Visión. “Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basada en principios y valores cristianos”

Objetivos de COAC Fernando Daquilema Ltda

- Mejorar los ingresos económicos y combatir la pobreza de la población chimboracense.
- Fortalecer la estructura económica – financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”.
- Promover el desarrollo de las personas fortaleciendo proyectos innovadores en las diferentes áreas.
- Ofrecer servicios de calidad para todos los socios y usuarios de la cooperativa
- Ampliar la cobertura de los servicios a todas las provincias del Ecuador.
- Implementar un Plan de capacitación adecuado a las necesidades institucionales.
- Establecer alianzas estratégicas que permitan el fortalecimiento institucional.

10. Principios Institucionales

Principios cristianos. El éxito de toda tarea cotidiana está asentado en vivir acorde a los principios basados en la palabra de Dios.

Randi randi (reciprocidad). Dar para poder recibir, entregar para poder pedir, ayudar para merecer apoyo. La naturaleza humana encuentra su equilibrio en la armonía con los demás.

Participación social y comunitaria. No trabajamos para nosotros mismos, trabajamos para nuestros pueblos hermanos y todos juntos trabajamos por una economía popular y solidaria digna de nuestra querida patria.

Interculturalidad. Porque todos fuimos creados con la misma mezcla, un poco de cielo y un poco de barro, un poco de lago mezclado con llano. Estamos envueltos en un mismo aire, bañado de incienso y aroma de campo, y juntos hacemos un gran Ecuador.



Espíritu cooperativo. Nuestra mejor recompensa es la satisfacción de ser útil a los demás; por eso no nos basta con hacer las cosas bien, siempre debemos hacerlas mejor.

11. Valores Institucionales

Solidaridad. Sólo ayudando a mi semejante, doy valor, importancia y sentido a mi existencia. Mat 20:28 “como el Hijo del Hombre no vino para ser servido, sino para servir, y para dar su vida en rescate por muchos”.

Transparencia. Porque somos los mismos cuando nos están viendo y cuando nadie nos mira. Somos como el agua cristalina que no esconde nada. Pro 8:7”Porque mi boca hablará verdad, Y la impiedad abominan mis labios”

Ética y moral. Inculcamos la práctica del bien y de las buenas obras, enseñanza que nos puede servir de referente para nuestras propias actuaciones en el futuro. Rom. 12:2 “No os conforméis a este siglo, sino transformaos por medio de la renovación de vuestro entendimiento, para que comprobéis cuál sea la buena voluntad de Dios, agradable y perfecta”

Pro actividad. Desarrollamos acciones creativas y audaces para generar mejoras, prevaleciendo la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto, asumiendo las consecuencias de las acciones. Rom. 14:12 “Cada uno de nosotros rendirá cuenta de sí mismo a Dios”

Trabajo en Equipo. Un conjunto de personas organizadas trabajando para lograr un objetivo común, aportamos una serie de características diferenciales (experiencia, formación, personalidad, actitudes, aptitudes). Ecl. 4:9-12 “Mejores son dos que uno, porque tienen mejor paga de su trabajo. Porque si cayeren, el uno levantará a su compañero: ¡más hay del solo! Que cuando cayere, no habrá segundo que lo levante”

12. Estructura Orgánica

Nivel directivo. - El nivel directivo representa el más alto grado de la estructura de la institución y está conformado por la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia y el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Nivel ejecutivo. - Este nivel corresponde en hacer cumplir las resoluciones fijadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración y está conformado por la Gerencia.

Nivel operativo. - Comprende las unidades requeridas para la gestión y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los productos demandados por los socios de acuerdo a la misión institucional.

Estructura Organizacional de la COAC Fernando Daquilema Ltda

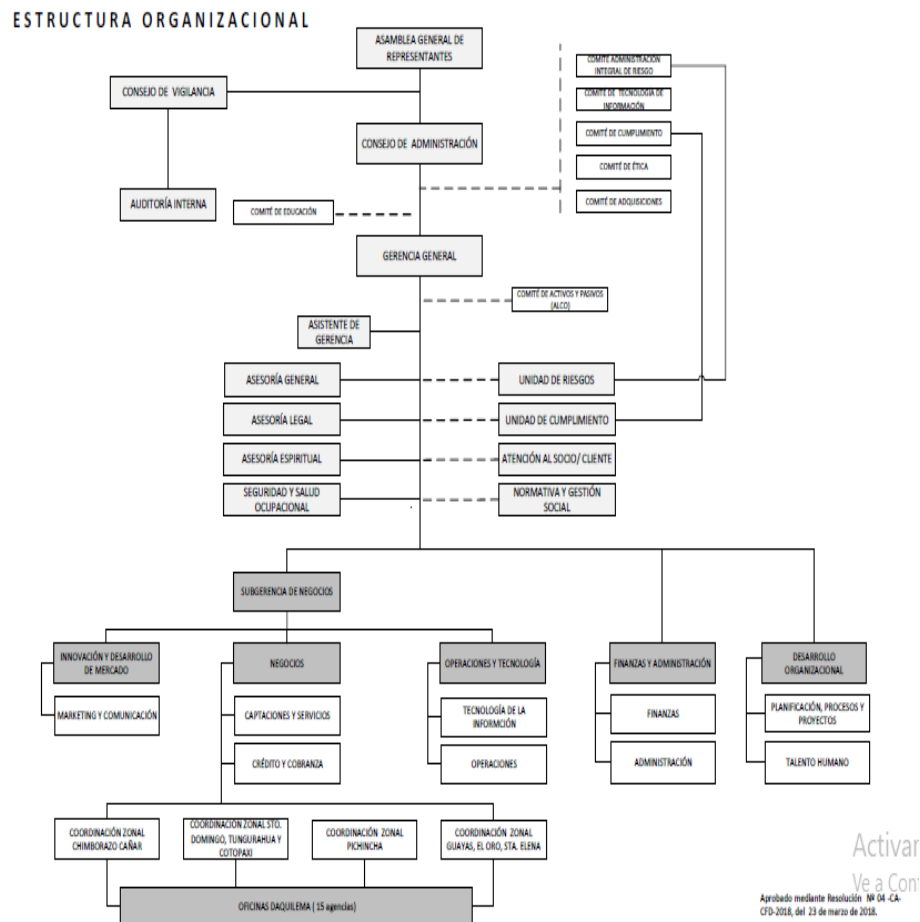


Figura 3-4: Organigrama estructural de COOP. DAQUILEMA
Fuente: COOP. Daquilema, 2019

13. Metodología de trabajo

Fase I: Consiste en elaborar una planificación de todas las actividades que se va desarrollar, además de asignar los recursos financieros necesarios, suministros y materiales que se va utilizar, equipo de auditoría quienes van a trabajar, a fin de emitir un informe satisfactorio para la entidad. En la Auditoría de Gestión es necesaria una planificación previa, como producto de ella resultan los programas de Auditoría, los cuales son plasmados en papeles de trabajo para que sean ejecutados por otras personas.

Fase II: Revisaremos toda la información sobre la gestión del talento humano, entre ellas: Manual de Funciones, Perfil profesional de los trabajadores, partida presupuestaria, manual de capacitaciones, proceso de selección y contratación del personal.

Fase III: Los informes que se emitirán por nuestros profesionales estarán basados en las Normas Internacionales de Auditoría y Normas Ecuatorianas de Auditoría.

14. Recursos humanos y materiales

- La Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano será realizada por un equipo de auditores profesionales a fin de prestar el mejor servicio posible, la misma que se detalla a continuación:

Tabla 9-4: Equipo de Auitoria 3

Equipo de trabajo	Cargo
Ing. Lenín Gaibor	Supervisor
Ing. Mónica Izurieta	Jefe de Equipo
Ing. Víctor Sefla	Auditor Señor

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Recursos materiales

- Útiles de oficina
- Computador
- USB

15. Productos a entregar

- Informe de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**MP
9/9**

16. Tiempo estimado

El plazo estimado para realizar el trabajo de auditoría es de 20 días laborales, a partir de la firma del contrato.

Ing. Lenin Gaibor
Supervisor de la Firma Auditora
“VHSG AUDITORES Y CONSULTORES ASOCIADOS”

Ing. Mónica Isabel Izurieta Castelo
Jefe de Equipo de la Firma Auditora
“VHSG AUDITORES Y CONSULTORES ASOCIADOS”

Víctor Hugo Sefla Guamán
Auditor Señor de la Firma Auditora
“VHSG AUDITORES Y CONSULTORES ASOCIADOS”

FASE I:

1.2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.



<i>Tipo de Examen.</i>	<i>Auditoría de Gestión.</i>
<i>Ente Auditado.</i>	<i>COAC Fernando Daquilema Ltda.</i>
<i>Período.</i>	<i>2017 – 2018.</i>
<i>Correo.</i>	<i>Coopdaquilema@gmail.com.</i>
<i>Dirección.</i>	<i>Veloz 24 -16 entre Larrea y España.</i>
<i>Teléfono.</i>	<i>2962706</i>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
ESCALA DE CALIFICACIÓN**

**EC
1/1**

Para evaluar el control interno (CI), implementado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se utilizaron cuestionarios basados en el COSO II, paralelamente, se realizaron encuestas a los trabajadores con la finalidad de verificar el grado de cumplimiento de los componentes del COSO II: Ambiente Interno, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo.

A continuación, se describe la fórmula bajo la cual se determinó el nivel de riesgo y confianza del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la Provincia de Chimborazo, mediante los cuestionarios aplicados a los empleados.

$$NC = (CT/TP)*100$$

$$NR = 100 - NC$$

Donde:

NC = Nivel de Confianza

CT = Confianza Total

CP = Confianza Prevista

NR = Nivel de Riesgo

La ponderación para los cuestionarios de control interno, se realizó de acuerdo a la siguiente Matriz:

Tabla 10-4: Tabla de confianza

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI 1/16
--	---	---------------------

Tabla 11-4: Cuestionario de Control Interno

<i>COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO</i>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La COAC Fernando Daquilema Ltda., cuenta con un código de ética?	X			
2	¿Los empleados se acogen a las normas de conducta establecidas por la Cooperativa?		X		D1: Los empleados no acogen a las normas de conducta lo cual genera retrasos en la entrega de informes como también perdida de tiempo y recursos.
3	¿Existen sanciones para quienes no respetan del código de conducta?	X			
4	¿La estructura Organizacional esta adecuadamente difundida a todos los empleados de la Cooperativa ?	X			
5	¿Los empleados de la Cooperativa conocen la visión, misión y políticas de la institución?		X		D2: Los empleados desconocen la misión, visión y políticas de la institución lo cual indica que el empleado trabaja en pro de buscar su propio beneficio más no para contribuir a la Cooperativa.
6	¿Existe una adecuada comunicación para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	X			
7	¿Los empleados conocen los principios y valores de la Institución?		X		D3: Los empleados no conocen los principios y valores de la Cooperativa, lo cual afecta en la calidad de prestación de servicios.
8	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño laboral de los empleados?	X			
9	¿Los empleados se sienten conformes con la infraestructura?	X			

10	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar autoridad y responsabilidad?	X			
TOTAL		7	3	0	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 12-4: Nivel de Riesgo y confianza 1

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

FÓRMULA

$$NC = (CT/TP)*100$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = (7/10)*100$$

$$NR = 100 - 70$$

$$NC = 70\%$$

$$NR = 30\%$$

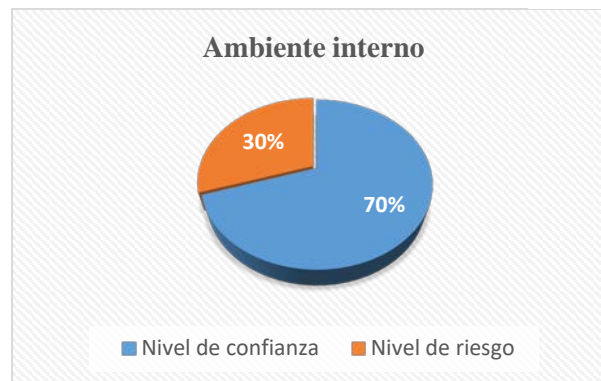


Gráfico 1-4: Ambiente de Control Interno
Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis. Después de evaluar el componente 1 del COSO II. Ambiente Interno, mediante el cuestionario de control interno, se puede concluir que los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda., no se acogen a las normas de conducta establecidas en el código de ética, asimismo desconocen la misión, visión y políticas de la institución; y, finalmente, no tienen el deseo de superarse capacitándose a fin de mejorar el desempeño laboral.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI 3/16
--	---	---------------------

Tabla 13-4: Componentes de establecimiento de Objetivos

<i>COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</i>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Los objetivos institucionales son claros y contribuyen al cumplimiento de la misión, visión de la Cooperativa?	X			
2	¿La Cooperativa cumple con las diferentes leyes y regulaciones establecidas en el país que le son aplicables?	X			
3	¿Los objetivos institucionales son adecuadamente comunicados a todos los niveles organizacionales?	X			
4	¿Los objetivos de la Cooperativa se están cumpliendo de acuerdo a lo establecido?	X			
5	¿La Cooperativa al establecer los objetivos considera los factores internos y externos que afectan su accionar?				
6	¿La Cooperativa aplica indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos?	X			
7	¿Las políticas, normas y procedimientos internos se actualizan periódicamente para el cumplimiento de los objetivos?	X			
8	¿Existe el compromiso del personal para la consecución de los objetivos institucionales?		X		D4: No existe colaboración por parte de los empleados para el cumplimiento de los objetivos por lo cual no se obtiene todas las metas establecidas.
9	¿Cuándo los objetivos no se están cumpliendo la gerencia establece medidas correctivas?	X			

10	¿La gerencia de la COAC evalúa el desempeño de cada área con relación a las metas de la entidad?	X			
	TOTAL	9	1	0	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 14-4: Nivel de riesgo y confianza 2

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

FÓRMULA

$$NC = (CT/TP)*100$$

$$NC = (9/10)*100$$

$$NC = 90\%$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 90$$

$$NR = 10\%$$



Gráfico 2-4: Establecimiento de Objetivos

Elaborado por: Sefla V. 2019

Análisis. Después de evaluar el Componente 2 del COSO II: Establecimiento de objetivos, mediante el cuestionario de control interno, se puede concluir que no existe colaboración por parte de los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda., para el cumplimiento de los objetivos, razón por la cual no se cumple todas las metas establecidas.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI 5/16
--	--	---------------------

Tabla 15-4: Cuestionario de control Interno identificación de eventos

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen mecanismos para identificar eventos de Riesgos Internos y Externos?	X			
2	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo a su nivel de importancia?		X		D5: Los riesgos encontrados no se clasifican de acuerdo al nivel de importancia, lo cual ocasiona que no se establezcan medidas de corrección inmediata para los riesgos más significativos.
3	¿La COAC cuenta con información oportuna en el momento en que un riesgo es identificado?	X			
4	¿En la COAC se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X			
5	¿Las personas que laboran en la cooperativa colaboran con la identificación de eventos de riesgo?		X		D6: Las personas no colaboran en la identificación de riesgos y como consecuencia ocasiona que los riesgos no sean mitigados a tiempo.
6	¿Al detectar riesgos se comparan con eventos pasados y futuros?	X			
7	¿Cuándo existen quejas de los socios, los administrativos toman decisiones en el ámbito de su competencia y resuelven el inconveniente ocasionado?	X			
8	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con la gerencia?	X			
9	¿La Cooperativa cuando identifica un riesgo involucra en su análisis a toda la entidad?	X			

10	¿La Cooperativa cuenta con una matriz FODA actualizada?	X			
	TOTAL	8	2	0	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 16-4: Nivel de riesgo y confianza 3

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

FÓRMULA

$$NC = (CT/TP)*100$$

$$NC = (8/10)*100$$

$$NC = 80\%$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 80$$

$$NR = 20\%$$

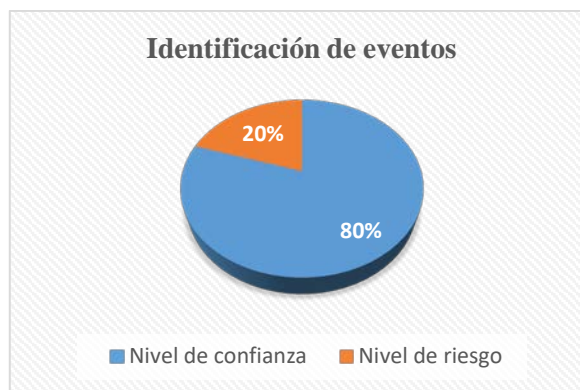


Gráfico 3-4: Identificación de eventos

Elaborado por: Sefla, V. 2019

Análisis. Después de evaluar el Componente 3 del COSO II: Identificación de eventos, mediante el cuestionario de control interno, se puede concluir que los riesgos encontrados, la COAC no los clasifica de acuerdo al nivel de importancia, lo cual ocasiona que no se establezca medidas de corrección inmediata para los riesgos más significativos, además el personal no colabora en la identificación de riesgos y como consecuencia ocasiona que los riesgos no sean mitigados a tiempo.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI 7/16
--	--	---------------------

Tabla 17-4: Componente evaluación de riesgos

<i>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</i>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X			
2	¿Los controles establecidos para evitar el riesgo se actualizan constantemente?	X			
3	¿En la Cooperativa se analiza el impacto de los riesgos?		X		D7: No se analiza el impacto de los riesgos y a causa de ello los riesgos de mayor impacto afectan en la gestión empresarial trayendo con ello pérdida de recursos y tiempo.
4	¿En la Cooperativa existe un plan de mitigación de riesgos?	X			D8: La COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgo.
5	¿En la COAC existe un proceso periódico para evaluar el riesgo e identificar el cambio de condiciones, para tomar las acciones que son necesarias?	X			
6	¿En la COAC se evalúan los eventos de forma cualitativa y cuantitativa?	X			
7	¿La Cooperativa obtiene suficiente información acerca de las situaciones de riesgos para estimar su probabilidad de ocurrencia?	X			
8	¿Los directivos de la Cooperativa emprenden medidas pertinentes para afrontar los riesgos detectados?	X			
9	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia en los riesgos detectados?	X			

10	¿La Cooperativa ha designado el personal encargado de analizar los riesgos encontrados?		X		
TOTAL		8	2	0	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 18-4: Nivel de riesgos y confianza 4

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

FÓRMULA

$$NC = (CT/TP)*100$$

$$NC = (8/10)*100$$

$$NC = 80\%$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 80$$

$$NR = 20\%$$



Gráfico 4-4: Evaluación de riesgos
Elaborado por: Sefla, V. 2019

Análisis. Después de evaluar el Componente 4 del COSO II: Evaluación de riesgos, mediante el cuestionario de control interno, se puede concluir que, No se analiza al interior de la COAC el impacto de los riesgos y a causa de ello, los riesgos de mayor impacto afectan en la gestión empresarial, trayendo consigo la pérdida de recursos y tiempo; además, la cooperativa no cuenta con una persona encargada para evaluar y analizar los riesgos encontrados, lo cual ocasiona que algunos riesgos detectados no sea mitigados.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI 9/16
--	--	---------------------

Tabla 19-4: Componente de respuesta de riesgos

<i>COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO</i>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La Cooperativa analiza alternativas de respuesta a los riesgos?	X			
2	¿Existe la participación del personal de los distintos departamentos de la COAC para adoptar alternativas de acción frente a los riesgos?	X			
3	¿La Cooperativa comunica a los empleados sobre la existencia de los riesgos encontrados?	X			
4	¿La cooperativa tiene diseñado un plan de prevención y mitigación para responder a los riesgos?	X			
5	¿El departamento de talento humano emite informes periódicos a la gerencia sobre el desempeño del personal ?	X			
6	¿Las respuestas a los riesgos encontrados son las más optimas ?	X			
7	¿La Cooperativa cuenta con algún mecanismo para anticiparse a los potenciales riesgos que pueden afectar a la entidad?	X			
8	¿La Cooperativa valora la probabilidad de ocurrencia de los riesgos detectados?	X			
9	¿En caso de suscitarse un determinado riesgo existen medidas de prevención para actuar?		X		D9: Si existe medidas de precaución, pero no todos los riesgos presentados son solucionado inmediateamente.
Total		8	1		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 20-4: Nivel de Riesgo y confianza 5

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

FÓRMULA

$$NC = (CT/TP)*100$$

$$NC = (8/9)*100$$

$$NC = 89\%$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 89$$

$$NR = 11\%$$



Gráfico 5-4: Respuesta de riesgos
Elaborado por: Sefla, V. 2019

Análisis. Después de evaluar el Componente 5 del COSO II: Respuesta al riesgo, mediante el cuestionario de control interno, se puede concluir que, Si existen medidas de prevención, pero no todos los riesgos presentados son solucionados inmediatamente.

Tabla 21-4: Componente de Actividades de control

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se ha difundido entre el personal las actividades que les corresponde según el manual de funciones?	X			
2	¿En la COAC se rota al personal en el cumplimiento de otras tareas y funciones?		X		D10: En la Cooperativa no hay una rotación de los trabajadores.
3	¿La Cooperativa cuenta con indicadores de gestión para supervisar y evaluar el desempeño laboral de los servidores?		X		D11: La Cooperativa no aplica indicadores de gestión para evaluar el desempeño laboral de los empleados lo cual afecta en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
4	¿Los empleados de la COAC se capacitan por su cuenta.?		X		D12: Los empleos no se capacitan por su cuenta lo cual afecta en el desempeño laboral.
5	¿Existe un reglamento de reclutamiento, selección y contratación de los empleados?	X			
6	¿Los empleados son ubicados en los distintos puestos de trabajo de acuerdo a su perfil profesional?	X			
7	¿La cooperativa dispone de un registro biométrico de entrada y salida de los trabajadores?	X			
8	¿Todos los trabajadores cuentan con un título profesional de tercer nivel?		X		D13: No todos los empleados cuentan con título profesional.
TOTAL		4	4	0	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 22-4: Nivel de riesgos y confianza 6

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

FÓRMULA

$$NC = (CT/TP)*100$$

$$NC = (4/8)*100$$

$$NC = 50\%$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 50$$

$$NR = 50\%$$



Gráfico 6-4: Actividades de Control

Elaborado por: Sefla, V. 2019

Análisis. Después de evaluar el Componente 6 del COSO II: Actividades de control, mediante el cuestionario de control interno, se puede concluir que, en la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., no hay una rotación de los trabajadores, asimismo, no se aplica indicadores de gestión para evaluar el desempeño laboral de los empleados, lo cual afecta al cumplimiento de los objetivos institucionales; de otro lado, los empleados no son capacitados periódicamente, lo cual afecta en el desempeño laboral; y, finalmente, no todos los trabajadores cuentan con título profesional de tercer nivel, lo cual incide en su desempeño laboral.

Tabla 23-4: Componente de Información y comunicación

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La COAC cuenta con controles adecuados para garantizar confiabilidad y seguridad de la información generada?	X			
2	¿Los sistemas de información implementados por la COAC facilitan la toma de decisiones?	X			
3	¿Se comunica oportunamente al personal respecto de sus obligaciones y responsabilidades?	X			
4	¿La entidad cuenta con un lugar distinto a la misma para almacenar y salvaguardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	X			
5	¿Se comunican los hallazgos sobre el desempeño laboral a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	X			
6	¿Se entrega oportunamente al personal información relacionada con: normas, reglamentos, manuales, políticas, ¿Código de ética etc.?	X			
7	¿Cualquier evento, o reunión de trabajo, es comunicado de manera oportuna y escrita al personal de la COAC?	X			
8	¿Todos los empleados de la Cooperativa presentan sus informes periódicos de manera puntual?		X		D14: No todos los empleados presentan los informes en la fecha establecida.
TOTAL		7	1	0	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 24-4: Nivel de confianza 7

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

FÓRMULA

$$NC = (CT/TP)*100$$

$$NC = (7/8)*100$$

$$NC = 87\%$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 87$$

$$NR = 13\%$$



Gráfico 7-4: Información y comunicación

Elaborado por: Sefla, V. 2019

Análisis. Después de evaluar el Componente 7 del COSO II: Información y comunicación, mediante el cuestionario de control interno, se puede concluir que, en la Cooperativa no todos los empleados presentan los informes de su gestión en la fecha establecida, haciéndolo con 1 día de retraso.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI 15/16
--	--	----------------------

Tabla 25-4: Componente de monitoreo

<i>COMPONENTE: MONITOREO</i>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X			
2	¿Los Empleados de la COAC informan las deficiencias encontradas en sus puestos de trabajo a sus inmediatos superiores para que adopten las acciones pertinentes?		X		D15: Los empleados no informan sobre las deficiencias encontradas en su puesto de trabajo lo cual es un riesgo alto que en la mayoría no es mitigado.
3	¿En la COAC se elabora diariamente la hoja de las supervisiones ejecutadas a las actividades que realizan los trabajadores?	X			
4	¿La máxima autoridad de la COAC establece las acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados tras el control interno?	X			
5	¿En la Cooperativa se analiza con todo el personal los informes de auditoría presentados?	X			
6	¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?	X			
7	¿Se realizan auditorías, para evaluar la situación de la entidad?	X			
TOTAL		6	1	0	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Seña, V. 2019

Tabla 26-4: Nivel de riesgo y confianza 8

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

FÓRMULA

$$NC = (CT/TP)*100$$

$$NC = (6/7)*100$$

$$NC = 86\%$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 86$$

$$NR = 14\%$$

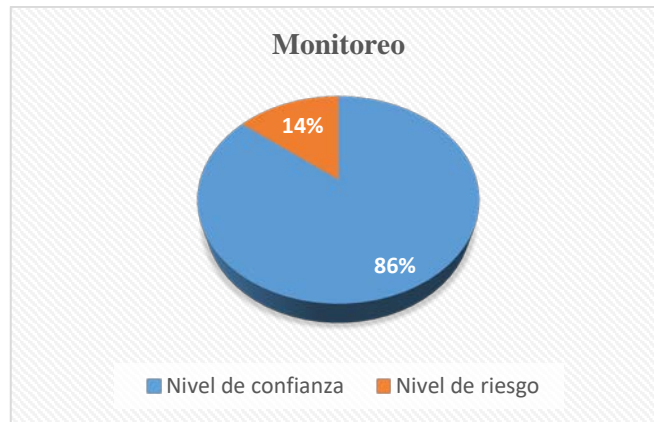


Gráfico 8-4: Monitoreo
Elaborado por: Sefla, V. 2019

Análisis. Después de evaluar el Componente 8 del COSO II: Monitoreo, mediante el cuestionario de control interno, se puede concluir que, los empleados de la Cooperativa no informan sobre las deficiencias encontradas en sus puestos de trabajo, lo cual es un riesgo significativo que no es mitigado a tiempo.

Tabla 27-4: Control Interno- riesgo y confianza

Componente	Confianza	Riesgo
Ambiente interno	70%	30%
Establecimiento de objetivos	90%	10%
Identificación de eventos	80%	20%
Evaluación de riesgos	80%	20%
Respuesta al riesgo	89%	11%
Actividades de control	50%	50%
Información y comunicación	87%	13%
Monitoreo	86%	14%
Total	632%	168%
Promedio	79%	21%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 28-4: Confianza y Riesgo

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
76% – 95%	51% – 75%	15% – 50%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

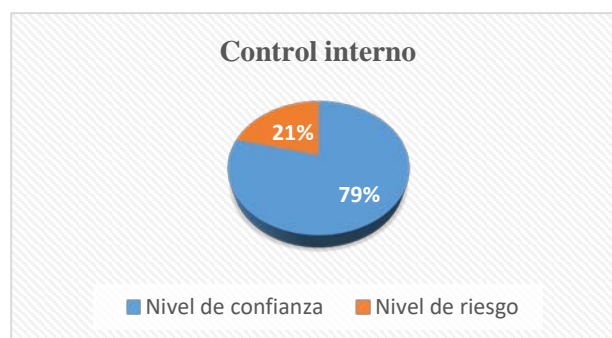


Gráfico 9-4: Control Interno General
Elaborado por: Sefla, V. 2019

Análisis. Luego de haber evaluado al Sistema de Control Interno, de la Unidad de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar un nivel de confianza del 79%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 21%, considerado bajo.

FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



<i>Tipo de Examen.</i>	<i>Auditoría de Gestión.</i>
<i>Ente Auditado.</i>	<i>COAC Fernando Daquilema Ltda.</i>
<i>Período.</i>	<i>2017 – 2018.</i>
<i>Correo.</i>	<i>Coopdaquilema@gmail.com.</i>
<i>Dirección.</i>	<i>Veloz 24 -16 entre Larrea y España.</i>
<i>Teléfono.</i>	<i>2962706</i>



Indicadores de Eficiencia

Tabla 29-4: Indicadores de eficiencia 1

Tipo de indicador.	Eficiencia
Nombre del indicador.	Cumplimiento de capacitaciones al personal en el año 2017.
Fórmula.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados en el año 2017}}{\text{Total empleados COAC Fernando Daquilema Ltda. 2017}}$ $\left(\frac{95}{110}\right) * 100 = 86,36\%$
Interpretación.	Análisis. La Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., en el año 2017 ha capacitado a 95 empleados que representan el 86,36% del total del personal, entre jefes de cada departamento, auxiliares, asesores de crédito etc.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.


Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 30-4: Indicadores de Eficiencia 2

Tipo de indicador.	Eficiencia
Nombre del indicador.	Cumplimiento de capacitaciones al personal en el año 2018.
Fórmula.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados en el año 2018}}{\text{Total empleados COAC Fernando Daquilema Ltda. 2018}}$ $\left(\frac{90}{117}\right) * 100 = 76,92\%$
Interpretación.	Análisis. La Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., en el año 2018 ha capacitado a 90 empleados que representa el 76,92% del total de los empleados, que en este año aumentaron a 117; entre los empleados capacitados están: jefes de departamento, auxiliares, cajeros, asesores de crédito etc.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN 2017- 2018 INDICADORES DE GESTIÓN	IG 2/4
--	--	-------------------------

Indicadores de Eficacia

Tabla 31-4: Indicadores de Eficacia 1

Tipo de indicador.	Eficacia.
Nombre del indicador.	Número de empleados que no presentan los informes en el tiempo establecido año 2017
Fórmula.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que no presentan el informe a tiempo, año 2017}}{\text{Total empleados COAC Fernando Daquilema Ltda., año 2017}}$ $\left(\frac{10}{110}\right) * 100 = 9,09\%$
Interpretación.	Análisis. 10 empleados que representa 9,09% de la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., en el año 2017 no presentan los informes en el tiempo establecido.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 32-4: Indicadores de Eficacia 2

Tipo de indicador	Eficacia
Nombre del indicador	Número de empleados que no presentan los informes, en el tiempo establecido año 2018.
Fórmula.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que no presentan el informe a tiempo año 2018}}{\text{Total empleados COAC Fernando Daquilema Ltda., año 2018}}$ $\left(\frac{7}{117}\right) * 100 = 5,98\%$
Interpretación.	Análisis. 7 empleados que representa 5,98% de la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., en el año 2018 no presentan los informes en el tiempo establecido, en este año el número de empleados aumentaron a 117.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019



Indicadores de Economía

Tabla 33-4: Indicadores de Economía 1

Tipo de indicador.	Economía.
Nombre del indicador.	Porcentaje de presupuesto utilizado para la capacitación en el año 2017.
Fórmula.	$\frac{\text{Cantidad de presupuesto utilizado año 2017}}{\text{Total presupuesto destinado para la capacitación 2017}}$ $\left(\frac{117.000}{117.000}\right) * 100 = 100\%$
Interpretación.	Análisis. El presupuesto establecido para la capacitación de los trabajadores es de \$117.000,00 en el año 2017, la misma que ha sido gastado en su totalidad.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 34-4: Indicadores de Economía 2

Tipo de indicador	Economía.
Nombre del indicador	Porcentaje de presupuesto utilizado para la capacitación en el año 2018
Fórmula.	$\frac{\text{Cantidad de presupuesto utilizado año 2018}}{\text{Total presupuesto destinado para la capacitación 2018}}$ $\left(\frac{122.850,00}{122.850,00}\right) * 100 = 100\%$
Interpretación.	Análisis. El presupuesto establecido para la capacitación de los trabajadores es de \$122.850,00 en el año 2018, la misma que ha sido gastado en su totalidad.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019



Indicadores de Ética

Tabla 35-4: Indicadores de ética

Tipo de indicador.	Ética.
Nombre del indicador.	Número de empleados que llegan atrasados a su puesto de trabajo año 2017.
Fórmula.	$\frac{\text{Número de empleados que llegan atrasados año 2017}}{\text{Total empleados COAC Fernando Daquilema Ltda., año 2017}}$ $\left(\frac{95}{110}\right) * 100 = 86,36\%$
Interpretación.	Análisis. 95 empleados que representan 86,36% de la COAC Fernando Daquilema Ltda., llegan atrasados a su puesto de trabajo.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

Tabla 36-4: Indicadores de ética 2

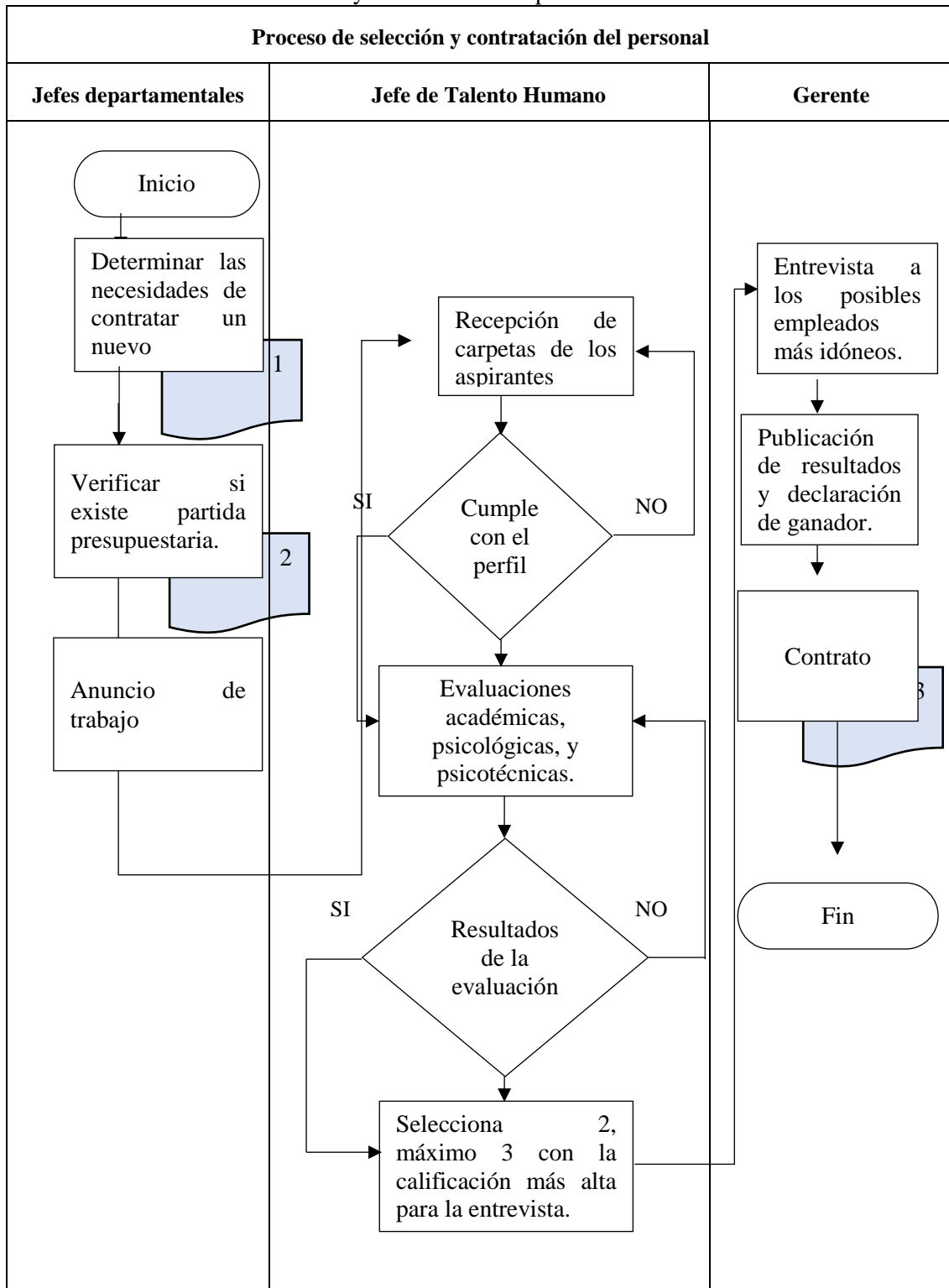
Tipo de indicador.	Ética.
Nombre del indicador.	Número de empleados que llegan atrasados a su puesto de trabajo año 2018.
Fórmula.	$\frac{\text{Número de empleados que llegan atrasados año 2018}}{\text{Total empleados COAC Fernando Daquilema Ltda., año 2018}}$ $\left(\frac{100}{117}\right) * 100 = 85,47\%$
Interpretación.	Análisis. 100 empleados que representan 85,47% de la COAC Fernando Daquilema Ltda., llegan atrasados a su puesto de trabajo, en este año le número de los empleados aumentaron a 117.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

Flujogramas

Tabla 37-4: Procesos de selección y contratación del personal



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019



Hallazgo 1.

Inexistencia de un plan de mitigación de riesgos.

Condición.

La Unidad de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., no cuenta con un plan de mitigación de riesgos.

Criterio.

LOEPS art 38 – Numeral 10.- Atribuciones y Deberes. El Consejo de Vigilancia debe Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa.

Causa.

Los directivos desconocen lo mucho que puede afectar al presentarse un riesgo en la entidad, por esa razón no tienen elaborado un plan de mitigación de riesgos, situación que dificulta al momento de estimar la probabilidad de ocurrencia del riesgo en ciertos procedimientos debido a la falta de información, siendo imposible la prevención del mismo.

Efecto.

La falta de un plan de mitigación de riesgos impide generar una respuesta anticipada al riesgo, poniendo en peligro la integridad del personal y la situación de la empresa.

Conclusión.

El plan de mitigación de riesgo es indispensable ya que en ella están establecida las estrategias que tratan de reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o reducir el impacto que pueda causar.

Recomendación.

Al Consejo de Vigilancia de la COAC Fernando Daquilema Ltda., Implementar un plan de mitigación de riesgos que constituya una estrategia de gestión eficiente, en el cual se definan los objetivos y metas, asignando responsabilidades para cada área específica.



Hallazgo 2.

Falta de control al personal y sus actividades en base a indicadores.

Condición.

La Unidad de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., no realiza controles ni evaluaciones en base a indicadores el desempeño laboral, con el fin de detectar ineficiencias.

Criterio.

Según la Norma de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., los empleados deben ser evaluados periódicamente a fin de medir el nivel de desempeño laboral.

Causa.

El Jefe de la Unidad de Talento Humano desconoce los indicadores de gestión, razón por la cual no aplica para evaluar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Efecto.

La inexistencia de controles y evaluaciones mediante indicadores de gestión en la Unidad de Talento Humano genera desinformación sobre el nivel de desempeño laboral, eficiencia en la capacitación de los empleados.

Conclusión.

Evaluar el desempeño laboral mediante indicadores de gestión ayuda a la Unidad de Talento humano a mejorar su gestión implementado soluciones para problemas encontrados y creando estrategias para motivar a los trabajadores.

Recomendación.

Al Jefe de la Unidad de Talento Humano de la COAC fernando Daquilema Ltda., aplicar indicadores de las 5 "E": eficiencia, eficacia, economía, ecología, ética.



Hallazgo 3.

Los empleados desconocen las políticas de la Insitución.

Condición.

Los altos directivos no han socializado debidamente las políticas de la insitución.

Criterio.

LOEPS, Artículo 44 – Numeral 2.- Atribuciones y responsabilidades del Gerente. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa, y socializar adecuadamente a los empleados de la Cooperativa.

Causa.

El Gerente de la Cooperativa de ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., ha elaborado las políticas y normas pero no ha socializado adecuadamente.

Efecto.

Debido a que no se ha socializado adecuadamente las políticas de la Cooperativa, los empleados no van adquiriendo progresivamente aspectos de actitud, comportamiento y valores que son esenciales para el buen desarrollo de la Entidad.

Conclusión.

Las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados y poner en práctica a fin de prestar un buen servicio a los socios.

Recomendación.

Al Gerente de la COAC Fernando Daquilema Ltda., debe socializar al menos 2 veces al año las políticas de la Cooperativa a todos los empleados a fin de que tengan un buen comportamiento y desempeño laboral.



Hallazgo 4

Los empleados no cumplen con los valores y principios establecidos por la institución.

Condición.

Los empleados incumplen los principios y valores de la Cooperativa de ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Criterio.

LOEPS, Artículo 34 – Numeral 1.- Atribuciones y deberes del Consejo de Administración. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo.

Causa.

El Consejo de Administración no ha socializado los principios y valores de la Cooperativa por lo cual los empleados no cumplen con los valores y principios establecidos.

Efecto.

El incumplimiento de principios y valores de la Cooperativa se deriva en una serie de malas conductas dentro de una organización, afectándola en materia de tiempo y de dinero.

Conclusión.

Los principios y valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema es el pilar fundamental. Ya que con ello se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes. Por lo cual es esencial que los empleados desarrollen virtudes como la templanza, la prudencia, la justicia y la fortaleza para ser transmisores de un verdadero liderazgo.

Recomendación.

Al Consejo de Administración, debe socializar periódicamente los principios y valores a todos los empleados, a fin de prestar servicio con un alto estándar de calidad.

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



<i>Tipo de Examen.</i>	<i>Auditoría de Gestión.</i>
<i>Ente Auditado.</i>	<i>COAC Fernando Daquilema Ltda.</i>
<i>Período.</i>	<i>2017 – 2018.</i>
<i>Correo.</i>	<i>Coopdaquilema@gmail.com.</i>
<i>Dirección.</i>	<i>Veloz 24 -16 entre Larrea y España.</i>
<i>Teléfono.</i>	<i>2962706</i>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME**

**NLI
1/1**

Notificación de lectura de informe de auditoría.

Riobamba, 24 de junio de 2019.

Ing. Jenny Mullo.
Jefe de la Unidad de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente convoco a la conferencia final de comunicación de resultados, mediante la lectura del Informe de Auditoría de Gestión realizada a la Unidad de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo, Período 2017 – 2018.

La reunión se llevará a cabo en las instalaciones de la Institución, el día 28 de junio de 2019 a las 8:00 am.

Por la atención a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Víctor Hugo Sefla Guamán
Auditor Señor



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME**

**NLI
1/1**

Informe de Auditoría

Riobamba, 28 de junio 2019

Ing. Jenny Mullo.
Jefe de la Unidad de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Presente.-

De mi consideración:

He auditado la gestión de los procesos de: reclutamiento, selección y capacitación de los empleados, perfil profesional de los trabajadores, de la Unidad de Talento Humano a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo, período 2017 – 2018 con el objeto de evaluar: el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El examen se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas Ecuatorianas de Auditoría. La misma exige que el examen sea debidamente planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de la información y documentación examinadas.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la Auditoría de Gestión a la Unidad de Talento Humano a la COAC Fernando Daquilema Ltda., están plasmados en los comentarios, conclusiones, recomendaciones, que constan en el presente informe.

Atentamente,

Víctor Hugo Sefla Guamán
Auditor Señor



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
INFORME DE AUDITORÍA**

**IA
1/4**

**Capítulo I
Información introductoria**

Motivo del examen.

La Auditoría de Gestión a la Unidad de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., período 2017 – 2018, constituye una herramienta indispensable para el mejoramiento de los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal, capacitación de los trabajadores, así como el adecuado ubicación en el puesto de trabajo de acuerdo al perfil profesional, por tal motivo éste examen se lo realizó dando cumplimiento a las normas necesarias para su ejecución. Se evaluó el control interno mediante el COSO II, analizando cada uno de sus componentes, en donde se pudo determinar los riesgos, identificando, analizando y gestionándolos para que no afecten el desarrollo de las actividades y objetivos institucionales.

Objetivo general.

Evaluar la gestión del Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., mediante la aplicación de técnicas, herramientas y procedimientos de auditoría a fin de determinar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivos específicos.

Verificar si la entidad cuenta con partidas presupuestarias mediante la aplicación de cuestionarios, a fin de constatar si la COAC Fernando Daquilema Ltda., tiene un presupuesto establecido para capacitar a los trabajadores.

Examinar el proceso de selección y contratación del personal mediante la elaboración de flujogramas con la finalidad de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de la gestión del talento humano.

Alcance de Auditoría.

La auditoría de gestión a la Unidad de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., se realizó del período 2017 – 2018.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
INFORME DE AUDITORÍA**

**IA
2/4**

Enfoque.

La Auditoría de Gestión está orientada a la Unidad de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo, período 2017 – 2018, a fin de determinar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Capítulo II
Información de la Entidad**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., fue creada en el año 1985 mediante el acuerdo ministerial N°00411 y número de orden 4838, en un pueblo rural llamado Cacha Obraje de la provincia de Chimborazo, con el fin de brindar servicios financieros y convertirla en uno de los instrumentos de desarrollo sustentable. El 25 de julio de 2005 tuvo reconocimiento legal, reformando y aprobando su estatuto, lo que le permitió llegar a funcionar en la ciudad de Riobamba en las calles Larrea y Orozco (esquina), junto a la Plaza Roja. La COAC es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Misión. “Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con principios y valores cristianos que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios”

Visión. “Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basada en principios y valores cristianos”



Capítulo III Resultados de la Auditoría

Hallazgo 1.

Inexistencia de un plan de mitigación de riesgos.

Conclusión.

El plan de mitigación de riesgo es indispensable ya que en ella están establecida las estrategias que tratan de reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o reducir el impacto que pueda causar.

Recomendación.

AL Gerente de la COAC Fernando Daquilema Ltda., Implementar un plan de mitigación de riesgos que constituya una estrategia de gestión eficiente, en el cual se definan los objetivos y metas, asignando responsabilidades para cada área específica.

Hallazgo 2.

Falta de control al personal y sus actividades en base a indicadores.

Conclusión.

Evaluar el desempeño laboral mediante indicadores de gestión ayuda a la Unidad de Talento humano a mejorar su gestión implementado soluciones para problemas encontrados y creando estrategias para motivar a los trabajadores.

Recomendación.

Al Jefe de la Unidad de Talento Humano de la COAC fernando Daquilema Ltda., aplicar indicadores de las 5 "E": eficiencia, eficacia, economía, ecología, ética.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2017- 2018
INFORME DE AUDITORÍA**

**IA
4/4**

Hallazgo 3.

Los empleados desconocen las políticas de la Institución.

Conclusión.

Las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados y poner en práctica a fin de prestar un buen servicio a los socios.

Recomendación.

Al Gerente de la COAC Fernando Daquilema Ltda., debe socializar al menos 2 veces al año las políticas de la Cooperativa a todos los empleados a fin de que tengan un buen comportamiento y desempeño laboral.

Hallazgo 4

Los empleados no cumplen con los valores y principios establecidos por la institución.

Conclusión.

Los principios y valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema es el pilar fundamental. Ya que con ello se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes. Por lo cual es esencial que los empleados desarrollaren virtudes como la templanza, la prudencia, la justicia y la fortaleza para ser transmisores de un verdadero liderazgo.

Recomendación.

Al Consejo de Administración, debe socializar periódicamente los principios y valores a todos los empleados, a fin de prestar servicio con un alto estándar de calidad.

Atentamente,

Víctor Hugo Sefla Guamán
Auditor Señor

CONCLUSIONES

La fundamentación teórica fue de vital importancia para el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Unidad de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., porque mediante definiciones ya existentes se pudo explicar la finalidad de la auditoría, el proceso de la auditoría, las Normas de Auditoría que se aplicaron, así también sirvió como referencia para la interpretación de los hallazgos más relevantes del presente examen de auditoría.

Las herramientas de investigación: cuestionario y entrevista, aplicados a la Unidad de Talento Humano ayudaron a determinar falencias en el Control Interno; y, en base a ello, se emitieron conclusiones y recomendaciones que permitirán mejorar la gestión administrativa del talento humano, contribuyendo al desarrollo de la entidad en la prestación de servicios con un alto estándar de calidad; y, optimizando los riesgos encontrados.

Al efectuar la Auditoría de Gestión se detectó: no evalúan el desempeño laboral mediante indicadores de gestión, los trabajadores desconocen la misión, visión, políticas de la Cooperativa, no cuentan con la infraestructura adecuada ni la tecnología suficiente, así mismo los trabajadores llegan atrasados a su puesto de trabajo, situación que ha afectado el desarrollo eficiente de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

RECOMENDACIONES

El Jefe de la Unidad de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., debe revisar frecuentemente libros, artículos científicos, revistas, a fin de actualizar sus conocimientos sobre métodos de evaluación del desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales y de esa forma mantener una gestión administrativa eficiente.

El Jefe de la Unidad de Talento Humano debe aplicar periódicamente los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación planteadas en el presente trabajo, que ayude a obtener la información suficiente, competente y relevante sobre el desempeño laboral y cumplimiento de los objetivos institucionales.

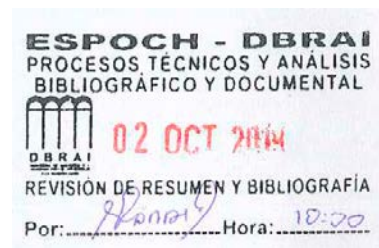
El Jefe de Talento Humano, el Gerente y los altos directivos de la COAC Fernando Daquilema Ltda., debe evaluar periódicamente el desempeño laboral mediante indicadores de gestión, así también socializar adecuadamente los principios, valores y políticas de la Institución, y tomar medidas correctivas para optimizar los riesgos detectados, e implementar sanciones para los empleados que llegan atrasados a su puesto de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio Bosch, M. (2013). *Planificación de la Auditoría*. España: IC Centro.
- Arévalo, D. (2014). *Auditoría Administrativa al Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Valencia, provincia de los Ríos, Periodo 2012*. (Tesis pregrado, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Recuperado de : <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/5457>
- Armas García, R. (30 de julio de 2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/espochsp/readry=auditoria%20de%20gestion>
- Benjamin, F. (2013). *Auditoría Administrativa Evaluación y Diagnóstico Empresarial*. 3ª. ed. México: Nuevodia.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. 2ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Carlosama, F. (2015). *Auditoría de Gestión al Talento Humano del Departamento Operativo de la Empresa "Asesoría Integral del Ecuador" Aseintejfj Ltda. de la ciudad de Quito*. (Tesis pregrado, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/8402>
- Chiavenato , I. (2011). *Administración de Recursos humanos*. México : McGraw-Hill.
- Cordero Cueva, F. (15 de junio de 2014). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado de: http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/LOTAIP_Anejos/Lit_A/lit_a2/7_ley_organica_de_economia_popular_y_solidaria.pdf
- Correa Guiacha, H. M., Aguillar Ordoñez, L. R., & Romero Hidalgo , O. M. (2015). *Auditoría de gestion de la calidad. Un enfoque de la calidad. (Tesis pregrado, Universidad Tecnica de Machala)*. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20auditoria%20de%20gestion%20de%20la%20calidad.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2011). *Manual de Auditoría de Gestión*. Recuperado de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047pdf>
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos humanos*. 14ª. ed. México : Pearson Education.
- Espino García, M. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: Patria.

- Estupiñán Gaitan, R. (2015). *Control Interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. 3ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Flores, R. (2014). *Administración de Recursos humanos*. México: Unid.
- Garbajosa Chaparro, C. (2013). *Gestión Contable y gestión administrativa para auditoría*. Madrid: Cep.
- García, J. (2015). *Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano del Hospital provincial General Docente de Riobamba por el periodo 2012*. (Tesis pregrado, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/5643>
- Garzón, I. (1867). *Manual de Cooperativismo Estudiantil Ecuatoriano*. Recuperado de:
<http://biblioteca.culturaypatrimonio.gob.ec/cgi-bin/koha/opac-detailpdf>.
- Hernández Meléndrez , E. (15 de julio de 2010). *Modelo sistemático de auditoría interna con enfoque de riesgo*. Obtenido de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/espochsp/reader.action?docID=3188419&ppg=1&query=riesgo%20de%20auditoria>
- Inca Paucar , M. E. (2015). *Auditoría administrativa al talento humano del Hospital Básico Dr. Publio Escobar Gómez del cantón Colta, provincia de Chimborazo, período 2013*. (Tesis pregrado, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/5541>
- Martinez, C. (03 de agosto de 2018). *Importancia de auditoría*. Recuperado de:
<https://www.jrconsultores.cl/importancia-de-la-auditoria/>
- Marulanda Tobón, L. E. (2016). *Hallazgos de auditoría encuentro nacional de contralores*. Recuperado de: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/hallazgos>
- Mendívil Escalante , V. M. (2016). *Elementos de Auditoría*. 7ª. ed. México: Cengage Learning.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. 4ª. ed. Quito: Abya-Yala.
- Montaño , F. (27 de agosto de 2015). *Auditoría de las áreas de la empresa*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/espochsp/reader.action?docId=4184004&ppg=1&query=auditoria%20de%20gestion>
- Murgueytio, J. (10 de abril de 2017). *Modelo de gestión para las unidades de auditoría interna del sector público ecuatoriano*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/espochsp/reader.action?docID=5214269&ppg=1&query=Auditoria%20de%20gestion>

- Quinaluisa, Y. (2017). *Auditoría de Gestión a la Unidad de Talento Humano Del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo, Periodo 2015*. (Tesis pregrado, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7965>
- Sandoval Morales , H. (11 de julio de 2012). *Introducción a la Auditoría*. Recupeado de:
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley de la Economía Popular y Solidaria- Cooperativas del Sector Financiero Popular y Solidaria*. Recuperada de:
<http://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/normas-de-regulacion-Leyes-Conexasolidaria1.pdf>
- Vázquez Galarza, G. (2004). *Cooperativismo*. 14ª. ed. Quito: Patria.
- Verdezoto Reinoso, M. d., & Guzmán Arias, R. d. (17 de octubre de 2015). *Auditoría financiera y de cumplimiento legal y práctica*. Recuperado de:
<file:///C:/users/victor/downloads/65%20auditoria%20financiera%20y%20de%20cumplimiento%20legal%20teorico%20y%20practico.pdf>
- Villaroel Gonzales , E. F. (16 de septiembre de 2007). *Auditoría Operativa*. Obtenido de:
https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf
- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. 7ª. ed. Bogotá: McGraw-Hill.



ANEXOS

Anexo A: Encuesta al Personal

1. ¿Anteriormente se ha realizado Auditorías de Gestión al Departamento de Talento humano a la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.?

Tabla 1-A: Realización de auditorías financieras

Detalle	Número	Porcentaje
SI	0	0%
NO	117	100%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

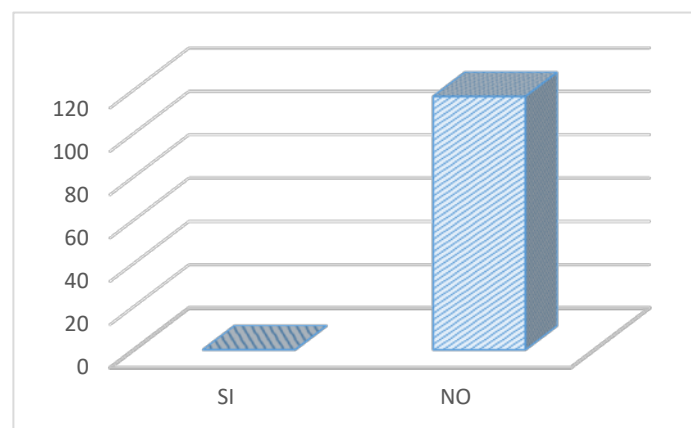


Gráfico 1-A: Nivel de auditorías financieras

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 117 trabajadores que representa el 100%, mencionaron que no se ha realizado Auditoría de Gestión a la Unidad de Talento Humano.

2. ¿Considera necesario realizar una auditoría de gestión al departamento de Talento Humano?

Tabla 2-A: Departamento de talento humano

Detalle	Número	Porcentaje
SI	95	81,20%
NO	22	18,80%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

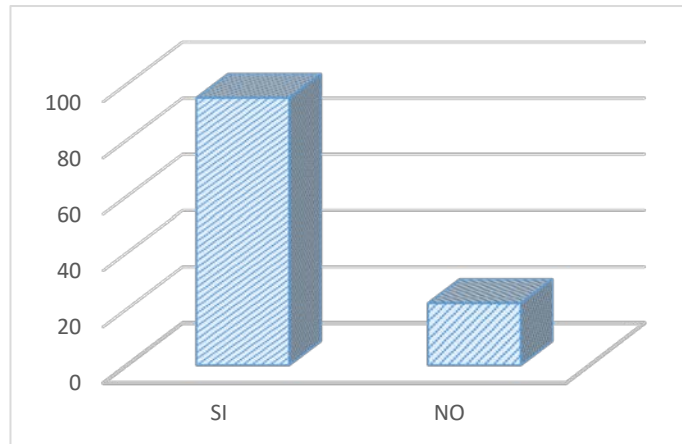


Gráfico 2-A: Departamento de talento humano

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 95 empleados que representa el 81,20% consideran que es necesario realizar una auditoría de gestión a la Unidad de Talento Humano, mientras que 22 empleados que representa 18,80 % no están de acuerdo que se realice una auditoría.

3. ¿El cargo asignado está de acuerdo a su perfil profesional?

Tabla 3-A: Perfil profesional

Detalle	Número	Porcentaje
SI	100	85%
NO	17	15%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

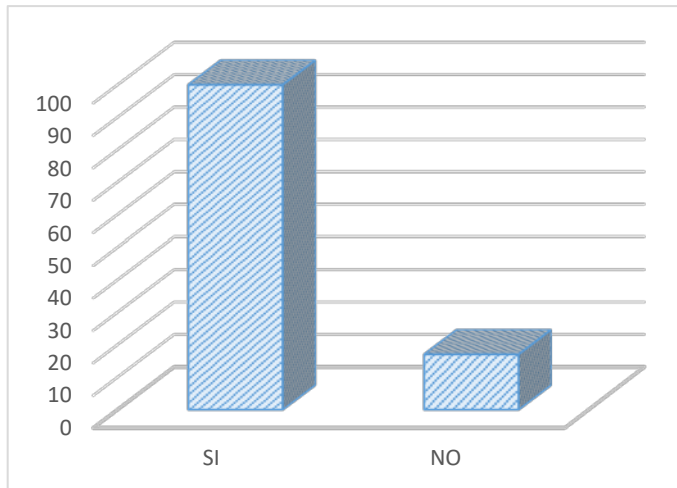


Gráfico 3-A: Perfil profesional

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 100 empleados que representa el 85% mencionan que si ubican a los trabajadores de acuerdo a su perfil profesional, mientras que 17 empleados que representa 15 % manifiestan que no ubican de acuerdo al perfil profesional en los puestos de trabajo.

4. ¿Existe un presupuesto establecido para la capacitación permanente de los trabajadores?

Tabla 4-A: Capacitación del personal

Detalle	Número	Porcentaje
SI	20	17%
NO	0	0%
DESCONOCEN	97	83%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

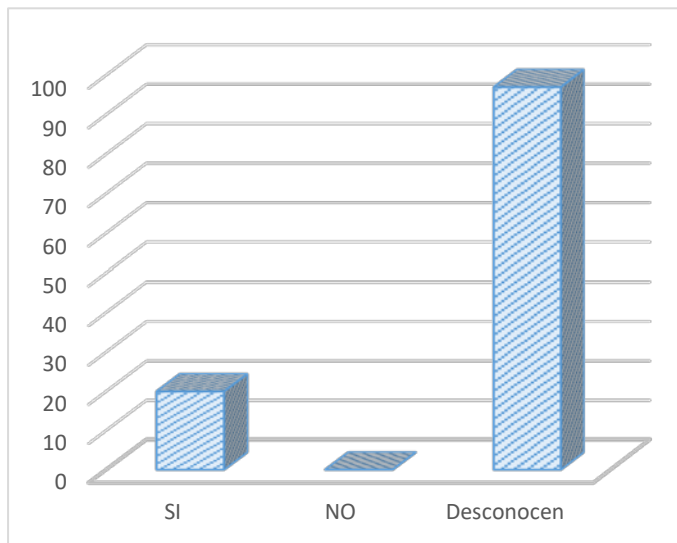


Gráfico 4-A: Capacitación del personal

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 20 empleados que representan 17% indican, que si existe un presupuesto establecido para la capacitación, por otro lado 97 empleados que representan 83% manifiestan que desconcen que si existe o no.

5. ¿Existe un plan anual de capacitación?

Tabla 5-4: Plan Anual de capacitación

Detalle	Número	Porcentaje
SI	15	13%
NO	97	83%
DESCONOCEN	5	4%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

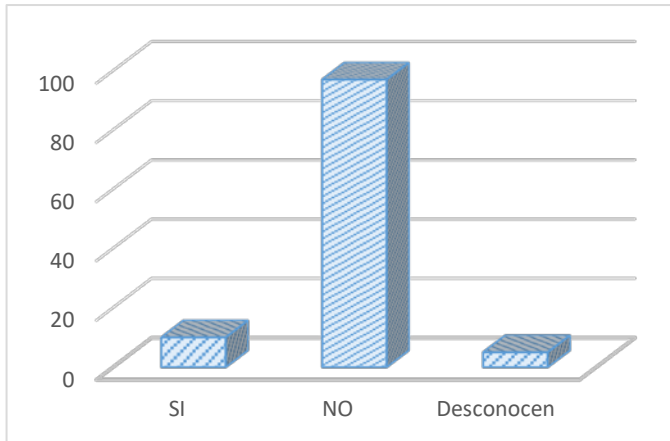


Gráfico 5-A: Plan Anual de capacitación

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 15 empleados que representan 13% menciona que no existe un plan anual de capacitación, y 97 empleados que representan 83% indican que no existe un plan anual de capacitación, y 5 empleados que representa 4% mencionan que desconocen si existe o no.

6. ¿Existe un seguimiento, control y evaluación al desempeño del personal?

Tabla 6-A: Desempeño personal

Detalle	Número	Porcentaje
SI	15	13%
NO	0	%
DESCONOCEN	102	87%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

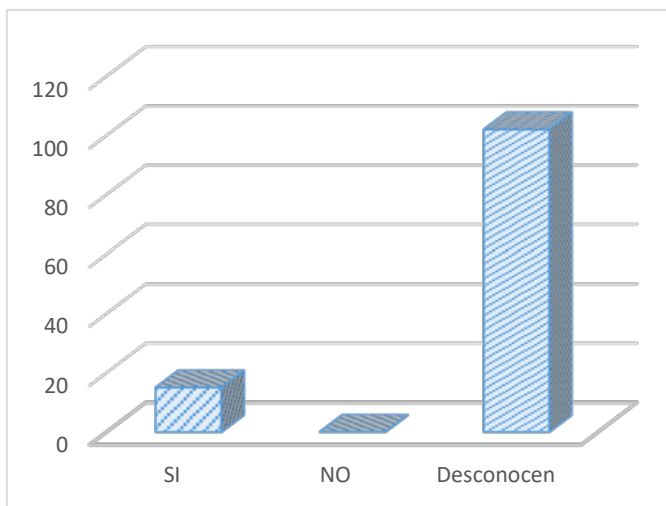


Gráfico 6-A: Desempeño personal

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 15 empleados que representan 13% mencionan que si existe un seguimiento, control y evaluación al desempeño laboral, por otro lado 102 empleados que representan 87% indican que desconocen si existe o no.

7. ¿Considera usted que el mejoramiento del desempeño del Talento Humano permitirá cumplir los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz?

Tabla 7-A: Talento Humano

Detalle	Número	Porcentaje
SI	117	100%
NO	0	0%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

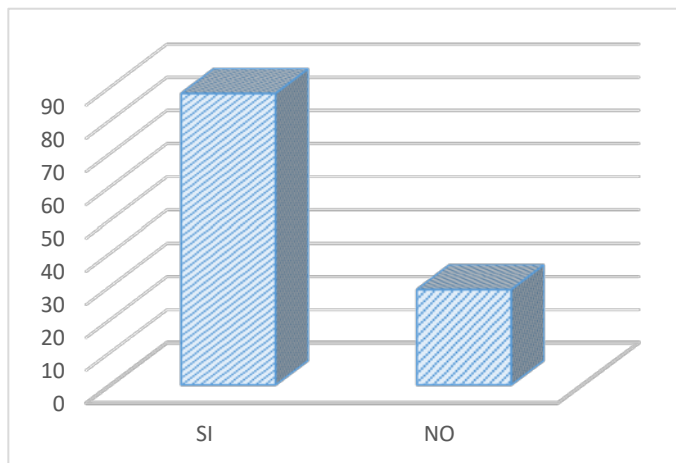


Gráfico 7-A: Talento Humano

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 117 empleados que representan 100% manifiestan que un mejor desempeño laboral contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales de manera eficiente.

8. La comunicación que Usted tiene con el Jefe de la Unidad de Talento humano es:

Tabla 8-A: Jefe de Unidad de talento Humano

Detalle	Número	Porcentaje
EXCELENTE	69	59%
BUENO	27	23%
REGULAR	18	15%
MALO	3	3%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

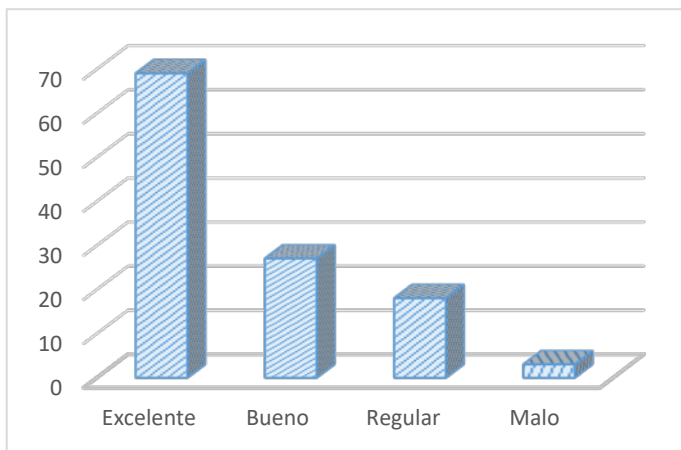


Gráfico 8-A: Jefe de Unidad de talento Humano

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 69 empleados que representan 59% indican que la comunicación que tienen con el Jefe de Talento Humano es excelente, mientras que 27 empleados que representan 23% indican que la comunicación es buena, por otro lado 18 empleados que representan 15% manifiestan que la comunicación que ellos tienen es regular, finalmente 3 empleados que representan 3% indican que la comunicación es mala.

9. ¿El ambiente de trabajo es adecuado?

Tabla 9-A: Trabajo Académico

Detalle	Número	Porcentaje
SI	117	100%
NO	0	0%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Sefla, V. 2019

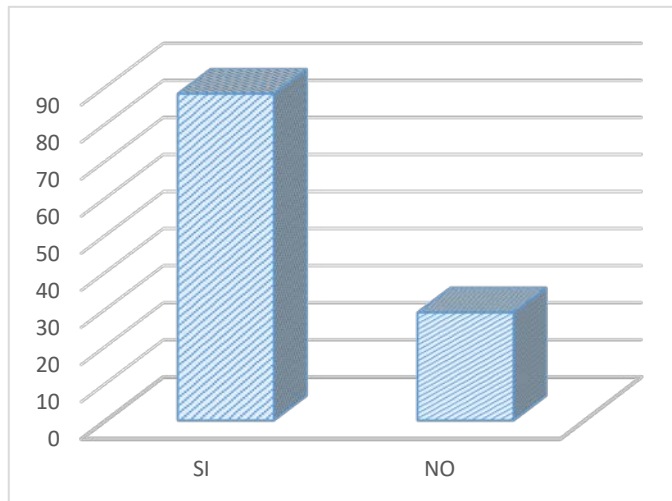


Gráfico 9-A: Trabajo Académico

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 117 empleados que representan 100% indican que el ambiente de trabajo es adecuado, cuenta con una buena infraestructura.

10. ¿hay un proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal?

Tabla 10-A: Contratación y selección del personal

Detalle	Número	Porcentaje
SI	20	17%
DESCONOCEN	97	83%
TOTAL	117	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Sefla, V. 2019

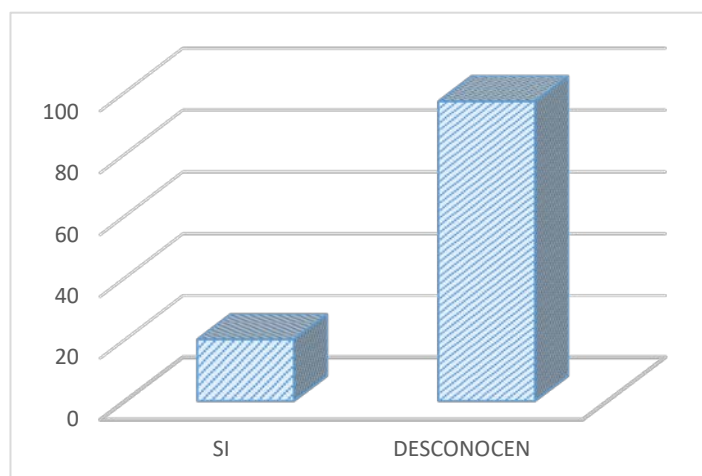


Gráfico 10-A: Contratación y selección del personal

Realizado por: Sefla, V. 2019

Análisis: Luego de haber aplicado la encuesta a todos los trabajadores de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se puede determinar que 20 empleados que representan 17% manifiestan que si hay un proceso de reclutamiento , selección y contratación del personal, por otro lado 97 empleados que representan 83% indican que desconcen si existe o no.

Guías de entrevista

¿Los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda., conocen la visión, misión, políticas y objetivos institucionales?

¿Existe un sistema de Control Interno en el Departamento de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda.?

¿El departamento de Talento Humano de la COAC Fernando Daquilema Ltda., cuenta con un manual de funciones?


¿Los funcionarios de la COAC Fernando Daquilema Ltda., cuentan con el perfil profesional para desempeñar sus respectivos puestos de trabajo?

¿Para el ascenso de un puesto de trabajo, la COAC Fernando Daquilema Ltda., considera el título y el perfil profesional?


¿Considera usted que el nivel de preparación académica influye en un buen desempeño laboral?

¿Cada qué tiempo, considera usted que los empleados deben capacitarse para tener un buen desempeño laboral?

Anexo B: Ruc de la COAC Fernando Daquilema



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC:	0691706710001		
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	ESPECIAL		
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		
REPRESENTANTE LEGAL:	KHIPO PILCO PEDRO VICENTE		
CONTADOR:	MENDOZA BUNAY ANA LUCIA		

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	22/03/1990	FEC. CONSTITUCION:	22/03/1990
FEC. INSCRIPCION:	25/09/2001	FECHA DE ACTUALIZACION:	26/07/2018

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO Calle: VELOZ Número: 24-16 Intersección: LARREA Y ESPAÑA Referencia ubicación: ATRAS DEL COLEGIO MALDONADO, EDIFICIO DE TRES PISOS COLOR TOMATE
 Telefono Trabajo: 032982706 Celular: 0969154343 Email: anamendoza@coopdaquilema.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 016	SERVICIO DE RENDIMIENTOS AGENCIA
JURISDICCION:	1 ZONA 3 CHIMBORAZO	ABIERTOS ORIGINALS CERRADOS: 26/07/2018


 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


 SERVICIO DE RENDIMIENTOS
 AGENCIA

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AMRD160508 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 26/07/2018 10:34:06

Página 1 de 9

Anexo C: Personal de la COAC Fernando Daquilema



Anexo D: Personal de la COAC Fernando Daquilema



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA

EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 15 de octubre de 2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Víctor Hugo Sefla Guamán
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: de Administración de Empresas.
Carrera: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.
Título a optar: AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO, PERÍODO 2017 – 2018.
f. Documentalista responsable: Lcd. Holger Ramos Msc