



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII”, DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA:

JESSICA MARIBEL CONGACHA AGUAGALLO

Riobamba – Ecuador

2021



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII”, DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA: JESSICA MARIBEL CONGACHA AGUAGALLO

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba – Ecuador

2021

© 2021, Jessica Maribel Congacha Aguagallo

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, Jessica Maribel Congacha Aguagallo, 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 autora 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, 12 de enero del 2021

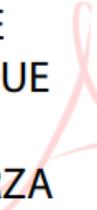
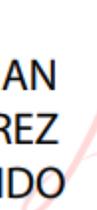


Jessica Maribel Congacha Aguagallo

C.C: 175037825-7

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINSITRACION DE EMPRESAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.**, realizado por la señorita: **JESSICA MARIBEL CONGACHA AGUAGALLO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
	LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ  Firmado digitalmente por LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ Fecha: 2021.01.19 15:52:56 -05'00'	
Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	_____	2021/01/12
	JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA  Firmado digitalmente por JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA Fecha: 2021.01.19 17:12:09 -05'00'	
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	_____	2021/01/12
	RAUL GERMAN RAMIREZ GARRIDO  Firmado digitalmente por RAUL GERMAN RAMIREZ GARRIDO Fecha: 2021.01.19 19:53:35 -05'00'	
Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido MIEMBRO DEL TRIBUNAL	_____	2021/01/12

DEDICATORIA

A mis padres Antonio y María que fueron parte importante en mi vida estudiantil, gracias infinitas por creer en mí, por brindarme su cariño, sabiduría y apoyo incondicional, me han guiado por un buen camino permitiéndome de esa manera culminar con mis estudios. A mis tíos, tías, primos, primas y amigos por estar siempre presentes, acompañándome con sus consejos que me han brindado a lo largo de mi vida. A mis maestros que formaron parte de mi vida estudiantil, y que aportaron con sus conocimientos para poder culminar la etapa educativa.

Jessica

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, por impartir conocimientos y darnos la oportunidad de cumplir con nuestras metas.

Al Ing. Jorge Arias Director del trabajo de titulación, al Ing. Raúl Ramírez Miembro tribunal, por su esfuerzo y paciencia, quien, con sus conocimientos, experiencia han logrado la culminación de mis estudios con éxito.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, por brindarme la apertura para la elaboración de este trabajo de titulación.

Jessica

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURA.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	6
1.1. Antecedentes investigativos.....	6
1.1.1. <i>Antecedentes históricos</i>	6
1.2. Fundamentación teórica.....	7
1.2.1. <i>Auditoría</i>	7
1.2.2. <i>Importancia de la Auditoría</i>	8
1.2.3. <i>Objetivos de la Auditoría</i>	8
1.2.4. <i>Tipos de Auditoría</i>	9
1.2.5. <i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas</i>	10
1.2.6. <i>Auditoría de Gestión</i>	12
1.2.7. <i>Objetivos de la Auditoría De Gestión</i>	12
1.2.8. <i>Técnicas de recolección de información</i>	13
1.2.9. <i>Elementos de la auditoría de gestión</i>	15
1.2.10. <i>Fases de Auditoría de Gestión</i>	17

1.2.11.	<i>Indicador De Gestión</i>	18
1.2.12.	<i>Clases de indicadores de gestión</i>	19
1.2.13.	<i>Control Interno</i>	20
1.2.14.	<i>Componentes del Coso II</i>	20
1.2.15.	<i>Evidencia de la Auditoría</i>	22
1.2.16.	<i>Tipos de Evidencia</i>	22
1.2.17.	<i>Atributos de la evidencia</i>	22
1.2.18.	<i>Riesgos de auditoría</i>	23
1.2.19.	<i>Programa de auditoría</i>	25
1.2.20.	<i>Hallazgos</i>	25
1.2.21.	<i>Atributos del hallazgo</i>	25
1.2.22.	<i>Papeles de Trabajo</i>	26
1.2.23.	<i>Archivo Permanente</i>	26
1.2.24.	<i>Archivo Corriente</i>	26
1.2.25.	<i>Informe de Auditoría</i>	27
1.2.26.	<i>Cooperativa</i>	27
1.2.27.	<i>Objetivo de la Cooperativa</i>	28
1.2.28.	<i>Clasificación de las Cooperativas</i>	28
1.3.	Idea a Defender	29

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	30
2.1.	Enfoque de investigación	30
2.1.1.	<i>Cuantitativo</i>	30
2.1.2.	<i>Cualitativo</i>	30
2.2.	Nivel de investigación	30

2.2.1.	<i>Descriptiva</i>	30
2.3.	Tipo de estudio	30
2.3.1.	<i>Aplicada</i>	30
2.3.2.	<i>Documental</i>	31
2.4.	Población y muestra	31
2.4.1.	<i>Población</i>	31
2.4.2.	<i>Muestra</i>	31
2.5.	Métodos de investigación	32
2.5.1.	<i>Inductivo</i>	32
2.5.2.	<i>Deductivo</i>	32
2.6.	Técnicas e instrumentos de investigación	32
2.6.1.	<i>Entrevista</i>	32
2.6.2.	<i>Encuesta</i>	32
2.6.3.	<i>Observación</i>	32
2.6.4.	<i>Cuestionario</i>	33

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	34
3.1.	Análisis e interpretación de resultados	34
3.2.	Título	48
3.3.	Contenido de la propuesta	48
	CONCLUSIONES	138
	RECOMENDACIONES	139

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Personal de la Cooperativa.....	31
Tabla 1-3:	Sexo.....	34
Tabla 2-3:	Misión, visión de la cooperativa	35
Tabla 3-3:	Existencia de manuales, estatutos o reglamentos internos	36
Tabla 4-3:	Socialización de los manuales, estatutos y reglamentos internos	37
Tabla 5-3:	Existencia del plan estratégico	38
Tabla 6-3:	Estructura organizacional y funcional.....	39
Tabla 7-3:	Sistemas tecnológicos	40
Tabla 8-3:	Existencia de sistemas de comunicación.....	41
Tabla 9-3:	Cumplimiento de objetivos y metas	42
Tabla 10-3:	Las actividades que desarrolla el personal	43
Tabla 11-3:	Planificaciones periódicas.....	44
Tabla 12-3:	Ejecución de la auditoría de gestión.....	45
Tabla 13-3:	Identificar las debilidades	46
Tabla 14-3:	Mejorar la eficiencia y eficacia	47
Tabla 15-3:	Índice del archivo permanente	49
Tabla 16-3:	Hoja de marcas	54
Tabla 17-3:	Hoja de referencias	55
Tabla 18-3:	Información de la cooperativa.....	69
Tabla 19-3:	Recursos Materiales	70
Tabla 20-3:	Equipo de trabajo.....	71
Tabla 21-3:	Matriz de correlación interno.....	76
Tabla 22-3:	Matriz de prioridades internas.....	77
Tabla 23-3:	Matriz de correlación externo	79
Tabla 24-3:	Matriz de prioridades externas	80

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1-1:	Fases de auditoría.....	17
Figura 1-3:	Riesgo de auditoría.....	24
Figura 2-3:	Ubicación geográfica.....	51
Figura 3-3:	Micro localización.....	51
Figura 4-3:	Organigrama Estructural.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Sexo.....	34
Gráfico 2-3:	Misión, visión de la cooperativa	35
Gráfico 3-3:	Existencia de manuales, estatutos y reglamentos internos	36
Gráfico 4-3:	Socialización de los manuales, estatutos y reglamentos internos	37
Gráfico 5-3:	Existencia de plan estratégico	38
Gráfico 6-3:	Estructura organizacional y funcional.....	39
Gráfico 7-3:	Sistemas tecnológicos	40
Gráfico 8-3:	Existencia de sistemas de comunicación.....	41
Gráfico 9-3:	Cumplimiento de objetivos y metas	42
Gráfico 10-3:	Las actividades que desarrolla el personal	43
Gráfico 11-3:	Planificaciones periódicas.....	44
Gráfico 12-3:	Ejecución de la auditoría de gestión.....	45
Gráfico 13-3:	Identificar las debilidades	46
Gráfico 14-3:	Mejorar la eficiencia y eficacia	47
Gráfico 15-3:	Flujograma otorgación de créditos.....	113
Gráfico 16-3:	Flujograma recuperación de cartera	114

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Ruc de la COAC Luis Felipe Duchicela

Anexo B: Encuesta del Personal de la Cooperativa

Anexo C: Fotos de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII, del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos, a fin de contribuir a una toma de decisiones gerenciales oportunas; es por ello que se utilizó métodos, técnicas, instrumentos, el sistema de control interno COSO II con sus ocho componentes los mismos que fueron aplicados en el sistema de control interno, indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología. Con lo que se pudo determinar los siguientes hallazgos: falta de socialización de los manuales, reglamentos y estatutos, el consejo de administración y vigilancia desconocen sus deberes y atributos, las instalaciones de la entidad tienen espacios reducidos, inexistencia de un proceso de reclutamiento y selección de personal, no realiza indicadores de gestión, incumplimiento con los manuales de créditos y cobranzas, seguridad física y electrónica, falta de supervisión de las actividades diarias que desempeña el personal; no cuenta con un sistema de comunicación adecuado. Finalmente se sugiere a la cooperativa tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones emitidas en el informe final donde se reflejan las falencias que posee a fin de mejorar los procesos administrativos y financieros de la entidad.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <COSO II>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <HALLAZGOS>.



Firmado electrónicamente por:
**ELIZABETH
FERNANDA AREVALO
MEDINA**



0569-DBRAI-UPT-2021

ABSTRACT

The objective of this study was to carry out a management audit process at the “Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII, located in Riobamba, province of Chimborazo, term 2019, in order to improve the efficiency, effectiveness and economy in the use of resources, in order to contribute with the management to make adequate decisions. To do this, methods, techniques, instruments, the COSO II internal control system with its eight components were applied in the internal control system, indicators of efficiency, effectiveness, economy, ethics and ecology. This helped to determine the following findings: there is no socialization of manuals, regulations and statutes, the board of directors and vigilance are unaware of their responsibilities and rights, the institutional facilities evidence reduced spaces, the lack of a recruitment and selection process of employees, the institution lacks of management indicators, non-compliance with the credit and collections manuals, physical and electronic security, lack of supervision of the daily activities carried out by the staff; the absence of an adequate communication system. Finally, the institution is suggested to consider the conclusions and recommendations issued in the final report, which reflects its shortcomings so that the company can be able to improve its administrative and financial processes.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <COSO II>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <FINDINGS>.

INTRODUCCIÓN

La creación de nuevas empresas permite generar fuentes de trabajo, es por ello que denota el incremento de instituciones financieras, mediante la regulación y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, previene el lavado de activos con la finalidad de garantizar la transparencia de los estados financieros, por lo tanto, es necesario que cada entidad realice auditorías de gestión a fin de verificar los parámetros de eficiencia y eficacia.

Tomando en cuenta los beneficios que aporta una auditoría se procedió a elaborar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019., el trabajo de titulación se encuentra constituida de la siguiente manera:

Capítulo I: Marco teórico referencial, se detalla la problemática sobre la cooperativa a nivel Latinoamérica hasta llegar con las falencias de la institución financiera, también se argumenta el marco teórico mediante la recopilación de los conceptos más relevantes a través de fuentes bibliográficas como: libros electrónicos, normativas, revistas científicas.

Capítulo II: Marco metodológico se analiza los métodos, técnicas e instrumentos que se utiliza para el desarrollo del trabajo de titulación a fin de obtener información y que los resultados sean lo más razonables posibles.

Capítulo III: Marco de Resultados y Discusión de Resultados, se ejecuta la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019., a través de las fases de la auditoria, concluyendo con un informe final y una matriz de seguimiento.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las cooperativas nacen con propósitos solidarios, ya que apoyan a quienes no eran considerados sujetos de créditos. En países de América Latina las cooperativas de ahorro y crédito han logrado introducir el concepto de micro finanzas, para fomentar actividades productivas rurales y urbanas; lo cual permitió mejorar la calidad de vida de quienes lo accedieron, este tipo de entidades constituyen un mecanismo para el desarrollo social y económico.

En Ecuador es importante mencionar que, a partir del año 2000, se inició la dolarización provocando un sinnúmero de problemas, al establecerse una nueva moneda, indujo que el sector financiero se desequilibre, motivo que conllevó a la creación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que en su momento no cumplían con los requisitos que exigían los organismos de control, ocasionando mala gestión y falta de control en los procesos de otorgamientos de créditos, llevando a muchos de estas entidades a la quiebra.

En Riobamba, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, menciona que en los últimos siete años se ha generado una mayor presencia del 60% de microcrédito en las poblaciones rurales, tanto en los productos y servicios. Pero con el afán de captar un mayor número de socios se omitieron ciertos procesos y requisitos necesarios, produciendo así el incremento en la tasa de morosidad. Comercio (2019).

En lo que corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, viene enfrentando una serie de problemáticas que caracterizan el desarrollo de sus actividades diarias, a saber:

- En la Cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII, no se ha aplicado una auditoría de gestión, lo que ha impedido evaluar el grado de eficiencia y eficacia en cada una de las actividades y recursos disponibles.
- Es notorio, asimismo, el incumplimiento de los procedimientos para la concesión de créditos tales como: seguimiento y recuperación de créditos, falta de firmas de garantes, direcciones incompletas, información desactualizada de los beneficiarios y garantes, lo que provoca resultados no deseados frente a la meta planteada por el área de cartera de crédito.
- Finalmente, no existe una socialización de la filosofía empresarial, lo que impide al personal el cumplimiento de sus obligaciones establecidas, generando un ambiente de trabajo tenso.

Por lo anterior, es necesario emprender con una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, que permita determinar el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso y aplicación de los recursos administrativos y financieros, emitiendo conclusiones y recomendaciones para mejorar la toma de decisiones en la COAC.

Formulación del problema

¿De qué manera la Auditoría de Gestión, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, mejorará la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos?

Sistematización del problema

- ¿Qué resultado tiene la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII” para el cumplimiento del grado de eficiencia y eficacia de las actividades y recursos disponibles?
- ¿De qué manera la falta de control en los documentos para la concesión de créditos afecta a la tasa de morosidad y la rentabilidad de la COAC?
- ¿Qué herramienta proporciona la Auditoría de Gestión para la reducción del incumplimiento de sus actividades dentro de la entidad?

OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2019, para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

Objetivos Específicos

- Estructurar el Marco Teórico, por medio de la utilización de: fuentes bibliográficas, linkografía, revistas científicas, papers especializada y actualizada sobre auditorías de gestión, con el fin de fundamentar las variables objeto de estudio en el trabajo de titulación.
- Establecer el Marco Metodológico, a través de los diferentes métodos, técnicas procedimientos, indicadores de auditoría, que permita la recopilación de información y que los resultados sean lo más razonables y apegados a la norma.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2019, mediante la aplicación de las fases de la auditoría, tendiente a la emisión del informe final, para una adecuada toma de decisiones gerenciales.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo buscar la optimización de los recursos que posee la cooperativa, a través de la elaboración de una auditoría de gestión, mediante la aplicación del sistema de control interno, las fases de auditoría, de esa manera disminuir las áreas críticas a fin de potenciar el uso de los procesos que realiza la institución financiera.

Justificación teórica

El presente trabajo de titulación, se justificó el emprendimiento desde la parte teórica, ya que se buscó aprovechar todo el referencial teórico existente de reconocidos autores y tratadistas sobre auditoría y muy particularmente sobre auditoría de gestión a partir de enfoques, definiciones, contenidos en libros, revistas especializadas, archivos, artículos científicos, investigaciones, sitios web, leyes y reglamentos vigentes, etc., de tal forma que permita una adecuada fundamentación teórica de la investigación.

Justificación metodológica

Se realizó el presente trabajo de titulación, a través del enfoque metodológico, ya que se utilizó una serie de métodos, técnicas e instrumentos, que permitieron recopilar información pertinente,

consistente, relevante y suficiente, además se consideró de singular importancia para el desarrollo de la indagación, de tal forma que sus resultados fueron los más reales y objetivos posibles.

Justificación práctica – social

El presente trabajo de titulación se evidenció sus inicios desde la parte práctica- social, lo cual ejecutó una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019, mediante la aplicación de las fases de la auditoría para una adecuada toma de decisiones y acciones correctivas.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes investigativos

1.1.1. Antecedentes históricos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, se ha realizado trabajo de titulación como: examen especial a los componentes cartera de crédito y fondos disponibles, análisis e interpretación de los Estados Financieros para evaluar los resultados obtenidos en la COAC.

Para presentar los antecedentes se ha consultado en diferentes fuentes y trabajos de titulación a continuación se citan algunos autores:

Según Basantes, G., (2018) afirma lo siguiente:

- Mediante el desarrollo del Marco Teórico se pudo analizar cada uno de los conceptos necesarios para la puesta en marcha del Marco Propositivo, a su vez se aportó con conocimientos impartidos en clases que fue de gran ayuda para el desarrollo del trabajo de titulación, siendo una base fundamental para lograr que la Auditoría de Gestión permita lograr todos los objetivos que se plantearon.
- La utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación facilitaron el proceso de cada una de las fases aplicadas en el Marco Propositivo, ya que mediante la observación se pudo realizar una visita previa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC Latacunga Ltda.”, para tener conocimiento claro de cómo se encuentra la entidad.
- Finalmente, en el desarrollo del informe de Auditoría de Gestión se pudo identificar los hallazgos, con la finalidad de emitir conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones y la aplicación de acciones correctivas. (p.177)

Para Orellana, G., (2019) concluye que:

- Se determinó que los parámetros que se deben considerar para la concesión de créditos no han sido aplicados en todos los casos de manera correcta, por lo que el procedimiento en un caso específico no respalda el monto concedido en el crédito.
- Fue necesario emplear una metodología apropiada en la cual el uso de cuestionario de control interno permitió determinar las debilidades existentes en el periodo analizado, para plantear alternativas de solución sobre los procesos analizados.
- Con la ejecución de cada una de las fases de auditoría se logró recopilar información relevante, logrando de esta manera emitir un informe con criterio profesional e independiente por parte del equipo auditor. (p.105)

Finalmente, Criollo, J., (2019) manifiesta que:

- Se ha obtenido el apoyo de la COAC Crecer Wiñari Ltda con respecto a la facilidad de realizar un estudio de campo exploratorio mediante un diagnóstico previo con la información proporcionada por las diferentes áreas analizadas, de esta manera poder sustentar a través de las diferentes referencias teóricas, históricas y metodológicas que permitieron tener una idea más clara sobre la auditoría de gestión.
- Se pudo analizar sus procesos mediante las técnicas e instrumentos basados en el diagnóstico situacional de la COAC Crecer Wiñari Ltda., para ello se realizó la aplicación de un cuestionario de control interno, entrevistas y las visitas a las instalaciones para contribuir de mejor manera la seguridad razonable y la confiabilidad de la aplicación de los indicadores de gestión que permitieron medir el grado de eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología en cada uno de los departamentos.
- En general, al término de la ejecución de la auditoría de gestión se pudo observar que en los diferentes procesos administrativos y financieros se están aplicando de manera correcta las normativas internas como las normativas establecidas por la ley; sin embargo, se observó que no existe un Departamento de Recursos Humanos, en el área de créditos no se encontró un manual de cobranzas establecido, de la misma manera no se realizan encuestas de satisfacción sobre los servicios que la cooperativa brinda a sus clientes. (p.75)

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Auditoría

Tapia et al., (2016) comenta lo siguiente:

La auditoría consiste en revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera aprovechar al máximo los recursos. (p.17)

Además, Gamboa et al., (2019, p.36). menciona lo siguiente: “es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proyecto o producto, con el objeto de emitir una opinión independiente y competente”.

De lo citado anteriormente, se puede concluir que la auditoría es un análisis que se realiza por un profesional o un grupo de personas independientes y competentes, lo cual permite evaluar la información proporcionada por un periodo determinado, a fin de emitir un resultado sobre las evidencias encontradas.

1.2.2. Importancia de la Auditoría

Para Gamboa et al., (2019, p.36). manifiesta que: “las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables”.

Por su parte Bravo et al., (2018, p.11). “es importante ya que establece procedimientos que permiten medir el cumplimiento de la misión, la consecución de los objetivos de la organización y el uso adecuado de los recursos que posea dicha empresa”.

La auditoría como parte fundamental de las empresas, ya que esto ayuda a identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, permitiendo de esa manera tomar acciones correctivas.

1.2.3. Objetivos de la Auditoría

De esta manera Gamboa et al., (2019) expresa que:

El objetivo principal de una auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico. (p. 36)

En el mismo sentido Buján (2018) “el objetivo de la auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas”.

Con las afirmaciones de los autores anteriores se puede decir que, el objetivo de la auditoría es diagnosticar y evaluar la información que proporciona la entidad, posterior a eso comunicar de manera competente e independiente los resultados obtenidos para que los directivos realicen decisiones acertadas.

1.2.4. Tipos de Auditoría

Según Arens, Elder, y Beasley. (2007) manifiesta que los siguientes tipos de auditoría:

Auditoría Operacional: indaga que todo tipo de procedimiento de una empresa se maneje con eficiencia y eficacia, es decir se enfoca más como una consultoría administrativa a fin de recomendar opiniones para la toma de decisiones.

Auditoría de cumplimiento: se ejecuta con la finalidad de verificar si la organización auditada cumple con las pautas, políticas que establece un ente superior.

Auditoría de estados financieros: este tipo de auditorías se da para concretar que los efectivos de la entidad coincidan con los estados financieros correspondientes a la información proporcionada. (pp. 14-15)

En este caso Tapia et al., (2016) nos indica los siguientes tipos de auditoría son:

Auditoría de Estados Financieros: El auditor revisará y emitirá una opinión informando si los estados financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable.

Auditoría Operacional: Es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos

aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente.

Auditoría de cumplimiento: Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades ha observado el cumplimiento de las disposiciones legales que sean aplicables (leyes, reglamentos, decretos, circulares, etc.). (pp.19-23)

Bajo esta definición se puede concluir que existen tres tipos de auditorías y cada una de ellas sirven para cada área, por ejemplo, la auditoría de estados financieros sirve para verificar la razonabilidad de los estados financieros, la auditoría operacional evalúa la eficiencia y eficacia de la empresa, mientras que la auditoría de cumplimiento verifica si la entidad aplica correctamente las disposiciones legales.

1.2.5. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Gamboa et al., (2019) señala que las normas de auditoría son las siguientes:

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana; regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor.

Clasificación de las normas de auditoría

Las 10 normas de auditoría generalmente aceptadas se resumen en 3 categorías:

Normas personales o generales

- **Entrenamiento y capacidad profesional:** La auditoría debe ser ejecutada por un personal que tenga el entrenamiento técnico adecuado y criterio como auditor. No basta con la obtención del título profesional de contador público, sino que es necesario tener una capacitación constante mediante seminarios, charlas, conferencias, revistas, manuales, trabajo de investigación y el entrenamiento en el campo.
- **Cuidado y diligencia profesional:** Debe ponerse todo el cuidado profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del informe. El ejercicio del cuidado debido requiere de una

revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que lo intervienen.

- **Independencia:** Para que los interesados confíen en la información financiera, esta debe ser dictaminada por un contador independiente ya que su opinión no este influenciada por nadie, la opinión debe ser objetiva, libre e imparcial.

Normas a la ejecución del trabajo

- **Planeación y supervisión:** La auditoría debe planificarse adecuadamente y el trabajo de los asistentes debe ser supervisado apropiadamente. La designación de un auditor externo se debe efectuar al cierre del periodo con el fin de permitir un adecuado planeamiento del trabajo y procedimiento de auditoría. A su vez, la supervisión debe ejercerse en las etapas de planeación, ejecución y terminación del trabajo.
- **Estudio y evaluación del control interno:** Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y alcance de las pruebas que se deben realizar. Este estudio y evaluación del control interno se debe hacer cada año adoptando una base relativa de las áreas de evaluación y profundizando su incidencia en aquellas áreas donde se advierten mayores deficiencias.
- **Obtención de la evidencia suficiente y competente:** Debe obtenerse suficiente evidencia mediante la inspección, observación, indignación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros auditados.

Normas relativas a la preparación de los informes

- **Aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados:** El informe debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los PCGA. Esta norma requiere que el auditor conozca los principios de contabilidad y procedimientos, incluyendo los métodos de aplicación.
- **Consistencia en l aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados:** Para que la información pueda ser comparable con ejercicios anteriores y posteriores, es necesario que se considere el mismo criterio y las mismas bases de aplicación de PCGA, en caso contrario, el auditor debe expresar con toda claridad la naturaleza de los cambios.

- **Revelación suficiente:** A menos que el informe del auditor lo indique: se entenderá que los estados financieros presentan en forma razonable y apropiada, toda la información necesaria para mostrarlos e interpretarlos apropiadamente.
- **Opinión del auditor:** El objetivo de esta norma, relativa a la información del dictamen, es evitar una mala interpretación del grado de responsabilidad que se está asumiendo. El auditor para justificar su opinión con salvedades o sin ellas, se debe basar en la NAGA. (pp. 64-66)

1.2.6. Auditoría de Gestión

Según Blanco, Y., (2017) explica que:

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. La finalidad es emitir un informe sobre la situación global de la empresa y la actuación de la dirección. (p.210)

De acuerdo con Vásquez, M, & Pinargote, N., (2018, p.25). “es una herramienta de mejoramiento continuo para las organizaciones, pues con su aplicación se evalúa el cumplimiento de metas y objetivos a través de procesos eficientes y eficaces”.

En consecuencia, la auditoría de gestión es un análisis ecuánime de evidencias encontradas, con la finalidad de determinar la eficacia y eficiencia de los recursos, para facilitar la toma de decisiones en el cumplimiento de las metas planteadas por la empresa.

1.2.7. Objetivos de la Auditoría De Gestión

Blanco, Y., (2017) nos exponen ciertos objetivos:

- 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 estas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos,

- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de estos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (p.210)

Además, Fonseca, A., (2014), citado en Arias, I. (2018) señala que sus principales objetivos son:

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejoramiento de métodos operativos, e incrementar la rentabilidad con el propósito de apoyo a las necesidades examinadas.
- Determinar si la actividad objeto de la auditoría pueden operar con eficiencia, eficacia y economía.
- Establecer el nivel de cumplimiento que la organización y sus integrantes cumplan con las actividades asignadas a los mismos.
- Establecer si los controles gerenciales utilizados en la entidad son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones de la entidad. (p.4)

1.2.8. Técnicas de recolección de información

Armas, R., (2008) nos indica ciertas técnicas:

Verbales: Consiste en obtener información oral mediante averiguaciones o indagaciones, dentro o fuera de la empresa, sobre posibles puntos débiles en la aplicación de los procedimientos, además la evidencia que se encuentra se debe documentar mediante papeles de trabajo. Las técnicas verbales pueden ser:

- Indagación: Consiste en la averiguación mediante la aplicación de entrevistas directas al personal de la entidad auditada.
- Encuestas y cuestionarios: Es la aplicación de preguntas, relacionadas con las operaciones realizadas por el ente auditado, para conocer la verdad de los hechos, situaciones u operaciones.

Oculares: Consiste en verificar en forma directa y paralela, la manera en que los responsables desarrollan y documentan los procesos. Las técnicas oculares pueden ser:

- Observación: Consiste en la contemplación a simple vista, que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso.

- Comparación o confrontación: Es cuando se fija la atención en las operaciones realizadas por la entidad auditada y en los lineamientos normativos, técnicos y prácticos establecidos para descubrir relaciones e identificar sus diferencias y semejanzas.
- Revisión selectiva: Radica en el examen de ciertas características importantes que debe cumplir una actividad, informes o documentos, seleccionándose las partes de las operaciones que será evaluadas.
- Rastreo: Es el seguimiento que se hace al proceso de una operación, con el objetivo de conocer y evaluar su ejecución.

Documentales

Consiste en obtener información escrita para soportar las afirmaciones, análisis o estudios realizados por los auditores. Estas pueden ser:

- Comprobación: Consiste en verificar la evidencia que apoya o sustenta una operación o transacción, con el fin de corroborar su autoridad, legalidad, integridad, propiedad y veracidad mediante el examen de los documentos que las justifican.
- Revisión analítica: Consiste en el análisis de índices, indicadores, tendencias como investigaciones de las fluctuaciones, variaciones y relaciones que resulten inconscientes de las operaciones pronosticadas.
- Estudio general: Esta técnica se aplica al inicio del trabajo del auditor, sobre la base de su experiencia y juicio profesional.

Físicas: Es el reconocimiento real, sobre hechos o situaciones dadas en tiempo y espacio determinados y se emplea con técnica la inspección.

- Consiste en el reconocimiento mediante el examen físico y ocular, de hechos, situaciones, operaciones, activos tangibles, transacciones y actividades.

Escritas: Consiste en reflejar información importante, para el trabajo del auditor. Esta técnica se aplica de las formas siguientes:

- Análisis: Consiste en la separación de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer sus propiedades y conformidad con los criterios de orden normativo y técnico.

- Conciliación: Consiste en confrontar información producida por diferentes unidades administrativas o instituciones, en relación con una misma operación o actividad, a efectos de hacerla coincidir, lo que permite determinar la validez, veracidad e idoneidad de los registros, informes y resultados objeto de examen.
- Confirmación: Radica en corroborar la verdad, certeza o probabilidad de hechos, situaciones, sucesos u operaciones, mediante datos o información obtenidos de manera directa y por escrito de los funcionario o terceros que participan en las operaciones.
- Cálculo: Consiste en la verificación de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en los documentos tales como: informes, contratos, comprobantes y presupuestos.
- Tabulación: Se realiza mediante la agrupación de los resultados importantes, obtenidos en las áreas y elementos analizados, para arribar o sustentar las conclusiones. (pp.38-41)

1.2.9. Elementos de la auditoría de gestión

Según la Contraloría General del Estado, (2001) menciona que los elementos son los siguientes:

Eficiencia: Aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo.

Eficacia: es la medición del cumplimiento de objetivos y metas.

Economía: Se da por el manejo de los recursos en función de su rentabilidad, (recursos o insumos al menor costo).

Ética: Expresa lo moral y la conducta ya sea individual o grupal de los empleados de una organización.

Ecología: Se refiere a los requisitos ambientales y su impacto que deben ser evaluados y reconocidos por una entidad.

Equidad: Implica en distribuir los recursos a todos los habitantes, es decir entregar bienes y servicios a toda la comunidad a fin de recuperar los costos. (pp. 21-22)

A su vez, Elvira, A., (2013), citado en Zambrano et al., (2018) afirma que:

Economía: Se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna.

Eficiencia: Se refiere a la relación entre los recursos consumidos y la producción de los bienes y servicios.

Eficacia: Es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto.

Equidad: Existe igualdad social y empresarial en todos sus recursos tanto financiero, económico y humano.

Ética: Su finalidad es crear conciencia de responsabilidad en los empleados de la empresa.

Ecología: Verifica el cumplimiento de normas por parte de la empresa y de la sociedad para la preservación del medio ambiente y sostenibilidad. (p.18)

1.2.10. Fases de Auditoría de Gestión

Para Contraloría General del Estado, (2001) denota que:

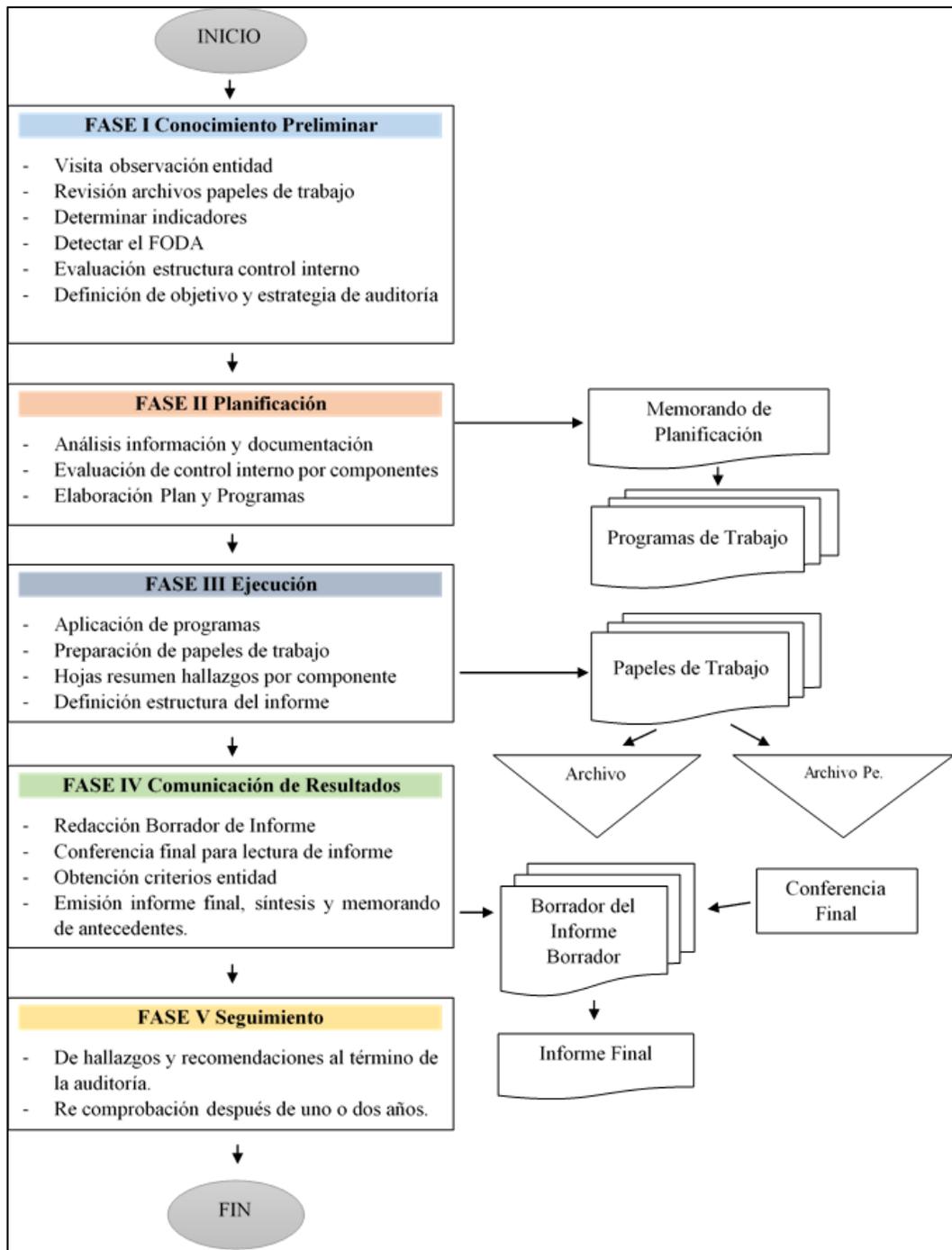


Figura 1-1: Fases de auditoría

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

En la misma línea de pensamiento Maldonado, M., (2006) afirma lo siguiente:

Fase I Familiarización y revisión de legislación y normatividad: en esta fase es muy importante conocer las instalaciones de la empresa a auditar, además se debe tomar en cuenta que los archivos permanentes se actualizan en cada momento.

Fase II Evaluación del Sistema de Control Interno: Para realizar la evaluación del control interno una opción es usar cuestionarios de control interno, sin embargo, el auditor debe enfocarse en si lo que respecta la auditoría de gestión. Al mismo tiempo en esta fase se debe identificar las fortalezas y las debilidades que posee la empresa.

Fase III Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas: En esta etapa se debe identificar los cuellos de botellas, es decir las áreas más afectadas, para lo cual es necesario utilizar los 4 atributos de la auditoría (condición, criterio, causa, efecto) con la finalidad de poder hacer su respectivo análisis.

Fase IV Comunicación de resultados e informes de auditoría: Para realizar este paso primero se debe tomar en cuenta la tercera fase ya que debe estar solventada, es decir mediante las hojas de hallazgo es donde se da a conocer la situación de la entidad, obteniendo de esa forma los resultados que se da a conocer a través del informe.

Fase V Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración: El auditor debe ser un profesional independiente y competente, sobre todo a la hora de dar seguimiento, así mismo al momento de redactar las recomendaciones a fin que se cumpla con las metas y objetivos trazados. Cabe mencionar, que estas recomendaciones que realiza el auditor se da para mejorar la relación costo/beneficio. (pp. 33-105)

1.2.11. Indicador De Gestión

Según Mora, L., (2012) denota que:

Es una magnitud que expresa el comportamiento o desempeño de un proceso, que al compararse con algún nivel de referencia permite detectar desviaciones positivas o negativas. También es la conexión de dos medidas relacionadas entre sí, que muestran la proporción de la una con la otra.

Principales funciones de los indicadores de gestión

- Apoya y facilita los procesos de toma de decisiones.
- Controla la evolución en el tiempo de los principales procesos y variables.
- Racionaliza el uso de la información.
- Sirve de base para la adopción de normas y patrones efectivos y útiles para la organización.
- Sirve de base para la planificación y la prospección de la organización.
- Sirve de base para el desarrollo de sistemas de remuneración e incentivos.
- Sirve de base para la comprensión de la evolución, situación actual y futuro de la organización.
- Propicia la participación de las personas en la gestión de la organización.

Patrones para especificación de indicadores

Forma de cálculo: Se debe tener muy claro la fórmula matemática para el cálculo de su valor, lo cual indica la identificación exacta de los factores y la manera como ellos se relacionan.

Unidades: El valor de un determinado indicador está dado por las unidades las cuales varían de acuerdo con los factores que se relacionan,

Glosario: Es fundamental que el indicador se encuentre documentado en términos de especificar de manera precisa los factores que se relaciona en su cálculo.

Metas establecidas: El indicador debe tener un valor óptimo planteado como objetivo a alcanzar, lo que permite su comparación y seguimiento.

Comportamiento histórico del indicador: Establece la tendencia.

Generación de valor: El mejor valor logrado para dicho indicador, bien sea en la organización o fuera de la misma. (pp. 2-9)

1.2.12. Clases de indicadores de gestión

Del mismo modo Mora, L., (2012, pp.80-88) manifiesta lo siguiente:

Indicadores de utilización: Se define como el “cociente entre la capacidad utilizada y la disponible”

$$\text{Utilización} = \frac{\text{Capacidad utilizada}}{\text{Capacidad disponible}} * 100$$

Indicador de rendimiento: Se definen como el “cociente entre la producción real y la esperada”

$$\text{Rendimiento} = \frac{\text{nivel de prod. real}}{\text{nivel esperado (standar)}} * 100$$

Indicador de productividad: se definen como cociente entre valores reales de producción y recursos empleados.

$$\text{Productividad} = \frac{\frac{V}{r} \cdot \text{real producción}}{\frac{V}{r} \cdot \text{real producción esperado}} * 100$$

1.2.13. Control Interno

Según Mantilla, S., (2018, p.56) “es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración, y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable en relación con el logro de objetivos relacionados con operaciones, presentación de reportes y cumplimiento”.

Para Conexionesan, (2019) “se basa en un marco cuyo objetivo es diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos”.

Beneficios

- Alinea la gestión de riesgos con la estrategia para analizarlos
- Mejora las decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis
- Reduce el número de eventos sorpresivos y, en consecuencia, de pérdidas operacionales
- Identifica, agrupa y gestiona toda la diversidad de eventos perjudiciales para la empresa
- Mejora la inversión y el presupuesto de una compañía, disminuyendo los impactos negativos.

1.2.14. Componentes del Coso II

Según Mantilla, S., (2018) sobre los componentes del coso II menciona lo siguiente:

Ambiente interno: Comprende el todo de la organización y establece la base para cómo el riesgo es percibido y abordado por el personal de la entidad, incluyendo la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, integridad y valores éticos, y el ambiente en el cual operan.

Establecimiento de objetivos: Los objetivos tienen que existir antes que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afecten su logro. La administración de riesgos del emprendimiento asegura que la administración tiene en operación un proceso para establecer los

objetivos y que los objetivos seleccionados respaldan y están alineados con la misión de la entidad y son consistentes con su apetito por el riesgo.

Identificación de eventos: Se tienen que identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de la entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia el proceso de establecimiento de objetivos.

Valoración del riesgo: los riesgos se analizan, considerando su probabilidad e impacto, como la base para determinar cómo se deben administrar. Los riesgos se valoran sobre una base inherente y una base residual.

Respuesta al riesgo: La administración selecciona las respuestas al riesgo – evitar, aceptar, reducir o compartir el riesgo -desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con las tolerancias al riesgo y con el apetito que por el riesgo tiene la entidad.

Actividades de control: Se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas al riesgo se llevan a cabo de manera efectiva.

Información y comunicación: Se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través y hacia arriba de la entidad.

Monitoreo: Se monitorea la totalidad de la administración de riesgos del emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias. El monitoreo se logra mediante actividades administrativas continuas (on-going), evaluaciones independientes o ambas. (p.62)

Para Conexionesan, (2019). Los objetivos para el control interno:

Ambiente interno: Hace referencia al entorno interno de una empresa y establece la base de como el personal percibe y trata los riesgos.

Establecimiento de objetivos: Deben estar alineados con la visión y misión de la organización teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.

Identificación de acontecimientos: Deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.

Evaluación de riesgos: Estos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

Respuesta a los riesgos: Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles respuestas en relaciona las necesidades de la organización.

Actividades de control: Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

Información y comunicación: La primera es necesaria para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta ante ellos. Asimismo, debe existir una buena comunicación con los clientes proveedores, reguladores y accionistas.

Supervisión: Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSOS funcionen adecuadamente.

1.2.15. Evidencia de la Auditoría

Armas, R., (2008) afirma que:

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)

1.2.16. Tipos de Evidencia

- Evidencia física obtenida por observación directa. Son ejemplos: la verificación física de efectivo, visitas a sitios del proyecto, verificación de inventarios, etcétera.
- 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. El ejemplo más común en la auditoría de gestión es el análisis costo-beneficio. (Armas, 2008, p.95)

1.2.17. Atributos de la evidencia

Relevancia: La evidencia debe ser relevante en relación con el objetivo de la auditoría ya que el auditor está probando antes de que pueda ser convincente.

Competencia: 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.

Suficiencia: La suficiencia se refiere a la cantidad de la evidencia requerida, para emitir una opinión de un objetivo de la auditoría.

Oportunidad: La oportunidad de las evidencias de auditor se puede referirse al momento en que son recopiladas o al periodo que abarca la auditoría. (Armas, 2008, pp. 96-98)

1.2.18. Riesgos de auditoría

Según Gamboa et al., (2019) sobre el tema indica lo siguiente:

Riesgo de control: Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del sistema de control interno, es decir se da para detectar fallas que está dando en sus sistemas y que se pueden remediar con controles internos más efectivos.

Riesgo de detección: Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el sistema de control interno. Está relacionado con el trabajo del auditor y que este, en la utilización de los procedimientos de auditoría, no detecte errores en la información que le suministran.

Riesgo inherente: Son aquellos que se presentan inherente a las características del sistema de control interno. Es la posibilidad de que existan errores significativos en la información auditada, al margen de la efectividad del control interno, son errores que no se pueden prever. (p.172)

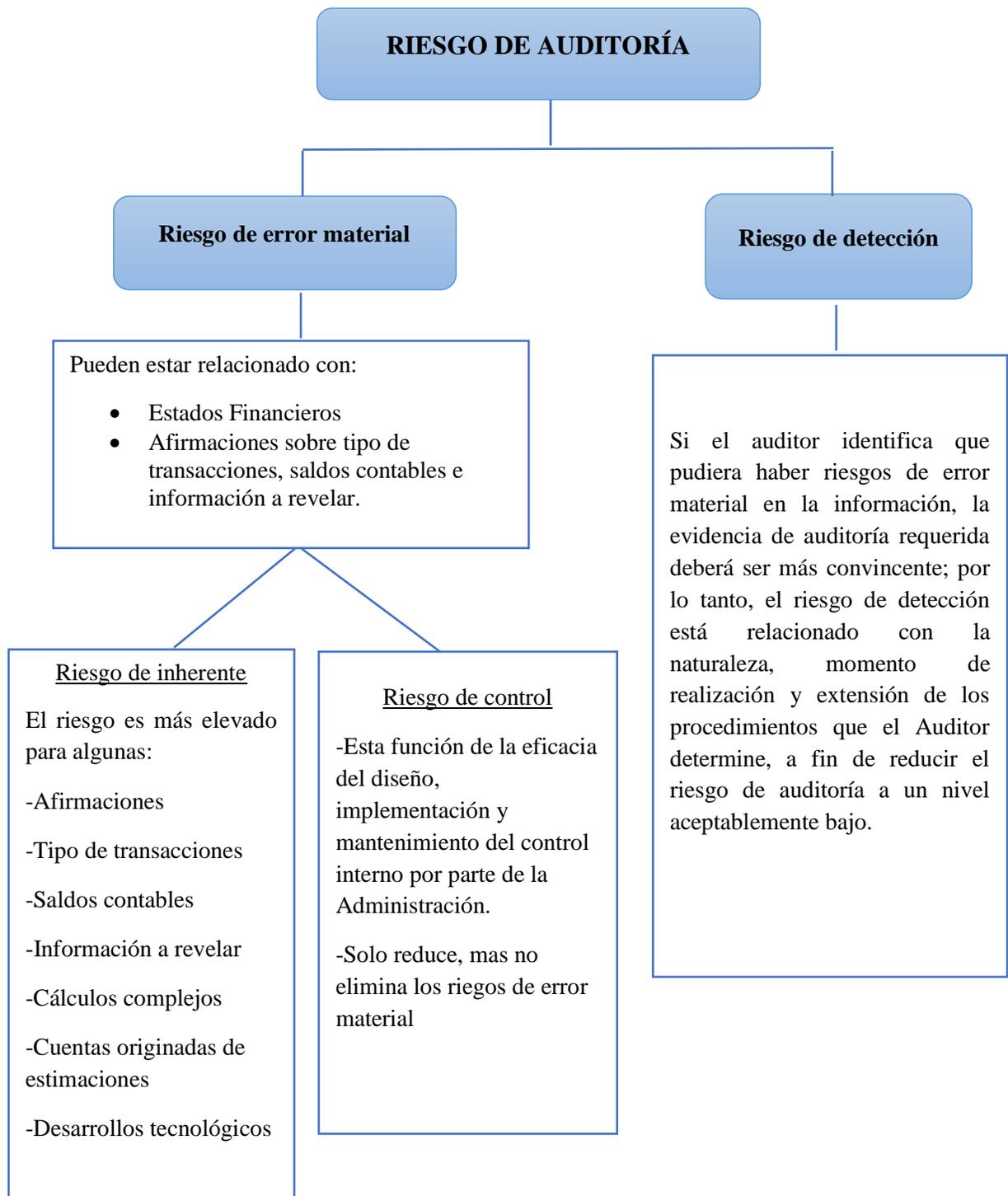


Figura 2-1: Riesgo de auditoría

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

1.2.19. Programa de auditoría

El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar. También sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados en la auditoría y como el medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo. (Gamboa et al., 2019, p.211)

1.2.20. Hallazgos

Armas, R., (2008, p.87). “se refiere a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditor en las áreas críticas examinadas. Es la base para una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones.”

En si se denominan hallazgos o debilidades que son encontradas como un nudo critico por la persona que audita, esto se evidencia a través de la metodología que utilice en el cuestionario de control interno la finalidad es ayudar para mejorar las operaciones que desarrollan.

1.2.21. Atributos del hallazgo

Condición

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 se esté aplicando o logrando totalmente o de manera parcial.

Criterio

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.

Causa

Es la razón o razones fundamentales por los cuales se presenta una condición. El motivo o motivos por lo que no se cumplió el criterio. Basta indicar en el informe de auditor a que determinado problema existe porque alguien no cumplió un criterio, para convencer al lector.

Efecto

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,

la falta de aplicación de los estándares establecido; también por el fracaso en el logro de las metas y objetivos. (pp. 89-90)

1.2.22. Papeles de Trabajo

Armas, R., (2008, p.101). “los papeles de trabajo constituyen el conjunto de piezas documentales o electrónicas, en las cuales está consignada la evidencia recopilada por el auditor, los resultados de las pruebas realizadas durante le etapa de ejecución”.

Según Gamboa et al., (2019) menciona que:

Son el conjunto de cédulas y documentos que elabora u obtiene el auditor en el desarrollo del examen. Los papeles de trabajo permiten probar al auditor el cumplimiento de las Normas de Auditoría referentes a la planeación y supervisión y la obtención de evidencia suficiente y competente, además sirve para demostrar la calidad del trabajo realizado.

Objetivos

- Registrar de manera ordenada, sistemática y detallada los procedimientos y actividades realizados por el auditor.
- Documentar el trabajo efectuado para futura consulta y referencia.
- Proporcionar la base para la rendición de informes.
- Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- Minimizar esfuerzos en auditorías posteriores. (pp.216-217)

1.2.23. Archivo Permanente

Desde el punto de vista, Contraloría General del Estado, (2001) “este archivo permanente contiene información de interés o utilidad para más de una auditoría y es necesaria para auditorías subsiguientes”.

El archivo permanente sirve para identificar la información general de la empresa, además se proporciona los índices de marca con su respectivo programa de auditoría.

1.2.24. Archivo Corriente

A su vez Contraloría General del Estado, (2001, p.74) “en estos archivos se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un periodo”.

Son todos los documentos necesarios que utiliza la persona auditoria con la finalidad de evaluar el control interno a fin de detectar parámetros importantes, a su vez, este tipo de información solo puede tener el equipo de trabajo, es decir no se puede divulgar ya que es confidencial.

1.2.25. Informe de Auditoría

Gamboa et al., (2019, p.132). Auditoría y Revisoría Fiscal con Normas Internacionales de Auditoría “es el producto final en el que se concluyen los resultados de los procedimientos de auditoría, aplicados a fin de obtener evidencia que argumente el concepto del profesional contable sobre la razonabilidad de la información revelada emitidos por la organización auditada”.

Importancia del Informe de Auditoría

Gamboa et al., (2019) menciona lo siguiente:

Si bien cada uno de los procedimientos que se soportan en los papeles de trabajo son de vital importancia en el desempeño de labores, como la revisión de la información, es de suma importancia considerar que el informe por excelencia la carta de resultados ante las partes interesadas en la situación de la empresa, quienes además son agentes activos en los procedimientos de auditoría aplicados a la información. (p.133)

Para verificar las evidencias encontradas es necesario implementar el informe final ya que es ahí donde se sugiere al responsable mediante las conclusiones y recomendaciones que se debe tomar en cuenta para tomar medidas al respecto.

1.2.26. Cooperativa

Según el art. 21 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) expresa que:

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común,

mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democráticas, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (p.10)

Las cooperativas se crearon con la finalidad mejorar o ayudar las condiciones de vida de las personas, a su vez el grupo que conforma dicha entidad buscan un fin en común, que es la confianza, respeto, conciencia, compromiso y libertad.

1.2.27. Objetivo de la Cooperativa

Según el art. 22 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2018). Menciona que:

El objetivo social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social. (p.10)

Cabe recalcar que la cooperativa busca servir a las personas que lo integran, además para tomar decisiones lo hará a través de votaciones, y ese proceso deberá regirse según el estatuto, normas o leyes vigentes.

1.2.28. Clasificación de las Cooperativas

Según el art. 24 al 28 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2018), alude lo siguiente:

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 objetivo abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; 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 estas, en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo en Asamblea General, una vez concluido el trámite de fraccionamiento o declaratoria de propiedad horizontal; y, esos bienes se

constituirán como patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantiene unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Cooperativas de ahorro y crédito. – Son aquellas cooperativas cuyo objeto social es brindar ayuda a las necesidades financieras de socios y terceros mediante las actividades de crédito de las entidades.

Cooperativas de servicios. – Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismo que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. (p.11)

1.4. Idea a Defender

La ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2019, mejorará la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Cuantitativo*

Se pudo comprobar mediante la tabulación de los datos estadísticos en la búsqueda de la problemática que tiene la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, se detallaron los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta al personal, así como también en la recolección de datos numéricos sobre los procesos de créditos.

2.1.2. *Cualitativo*

A través de este enfoque en el presente trabajo de titulación, realizado en la COAC “Luis Felipe Duchicela XXVII”, se logró levantar información existente para el desarrollo de la auditoría de gestión con la finalidad de construir el planteamiento de problema.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. *Descriptiva*

El presente trabajo de titulación se realizó en la COAC “Luis Felipe Duchicela XXVII”, se desarrolló de carácter descriptivo mediante la utilización de la entrevista, encuesta, sistema de control interno para sustentar el objeto de estudio.

2.3. Tipo de estudio

2.3.1. *Aplicada*

A través del estudio que se empleó en la Cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII, se procedió a aplicar las teorías generales, el mismo que sirvió de utilidad para la ejecución de la Auditoría de Gestión y evidenciar las necesidades que la institución.

2.3.2. Documental

La investigación Documental se realizó a través de los documentos que se obtuvieron en la cooperativa, posterior a eso se efectuó un análisis de esa manera se pudo sustentar el trabajo de titulación.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

En el presente trabajo de titulación se determinará el universo de la Cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII del Cantón Riobamba, el cual está conformada por 6 trabajadores los cuales se detalla a continuación.

Tabla 1-2: Personal de la Cooperativa

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES
Gerente	Antonio Hipo Hipo
Auditor Interno	Eduardo Procel Orozco
Contador	Pablo Coro Chuquimarca
Asistente de Sistema	Julio Guamán Hipo
Asesor de Crédito	Gladys Asqui Janeta
Cajera	Guamán Condo Jenny

Fuente: Personal de la Cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII

Elaborado por: Congacha Jessica, 2020

2.4.2. Muestra

En virtud de que el universo es pequeño no existe la necesidad de establecer la muestra, por lo tanto, se aplicó las encuestas a las personas que laboran dentro de la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII.

2.5. Métodos de investigación

2.5.1. Inductivo

En el presente trabajo de titulación se sustentó precisamente en partir de hechos particulares para llegar a las conclusiones generales mediante la revisión del grado de cumplimiento de las normativas vigentes de los procesos que desarrolla la cooperativa.

2.5.2. Deductivo

Se utilizó el método deductivo en el análisis integral de la entidad financiera permitiendo de esa manera detectar las falencias dentro del proceso de otorgación y recuperación de cartera de créditos a fin de brindar una solución.

2.6. Técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Entrevista

La entrevista se aplicó al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, con la finalidad de obtener información real para el proceso se utilizó preguntas abiertas.

2.6.2. Encuesta

Se aplicó la encuesta a los trabajadores de la COAC a fin de que la información proporcionada sea lo más acertada posible mediante preguntas cerradas.

2.6.3. Observación

Se utilizó al momento de realizar la visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa lo que permitió identificar las deficiencias que contiene la entidad.

2.6.4. Cuestionario

En el presente trabajo de titulación se aplicó un cuestionario en base al caso II, a través de preguntas cerradas con el propósito de obtener resultados precisos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de resultados

Al aplicar la encuesta al personal de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII (Anexo B), se pudo recolectar la siguiente información con respecto a la auditoría de gestión.

1. Sexo

Tabla 1-3: Sexo

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Femenino	2	100%
Masculino	4	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

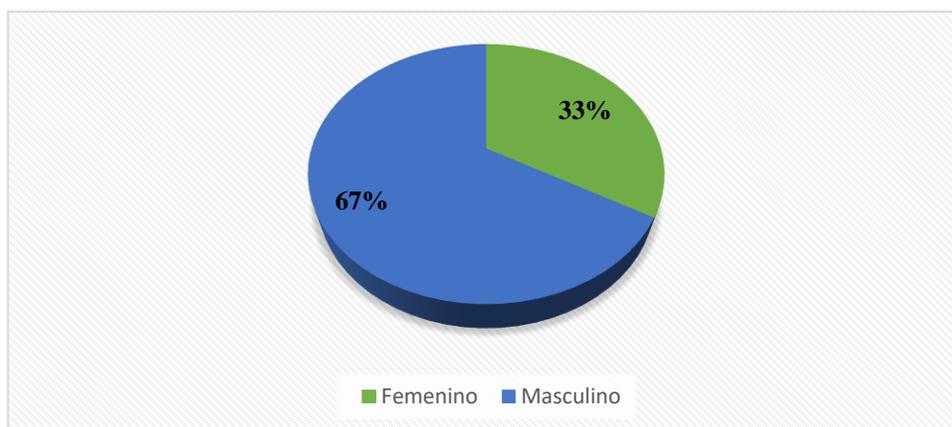


Gráfico 1-3: Sexo

Fuente: Tabla 1-3
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

De todos los encuestados del personal de la cooperativa, el 33% son mujeres mientras que el 67% son hombres. Por lo tanto, trabajan de forma equitativa.

2. ¿Conoce usted la misión, visión de la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII?

Tabla 2-3: Misión, visión de la cooperativa

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

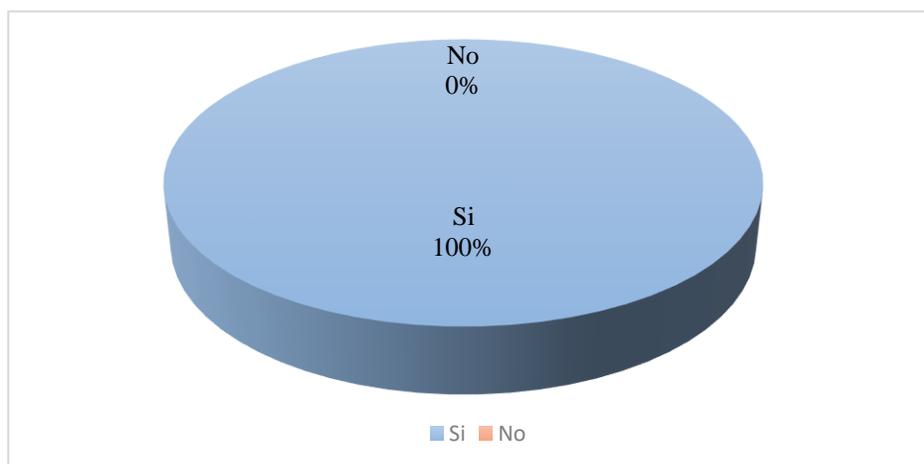


Gráfico 2-3: Misión, visión de la cooperativa

Fuente: Tabla 2-3
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

Del universo investigado que corresponde al 100% del personal de la cooperativa: efectivamente el 100% manifestó que, si conoce la misión, visión de la entidad. Esto nos demuestra que todos los trabajadores coincidieron sobre el conocimiento de la misión, visión lo cual orienta las acciones de sus miembros.

3. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de manuales, estatutos o reglamentos internos de la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII?

Tabla 3-3: Existencia de manuales, estatutos o reglamentos internos

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

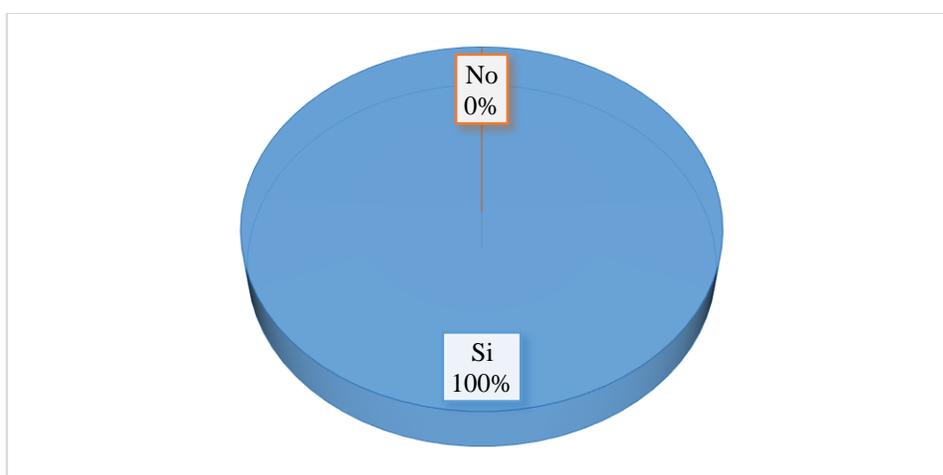


Gráfico 3-3: Existencia de manuales, estatutos y reglamentos internos

Fuente: Tabla 3-3
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

En esta pregunta el 100% de los encuestados manifiesta que si conocen acerca de la existencia de manuales, estatutos o reglamentos internos de la cooperativa. Todo el personal está al tanto sobre las normas existentes que rigen para el funcionamiento de la entidad.

4. ¿Los manuales, estatutos o reglamentos internos han sido socializado a los trabajadores de la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII?

Tabla 4-3: Socialización de los manuales, estatutos y reglamentos internos

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

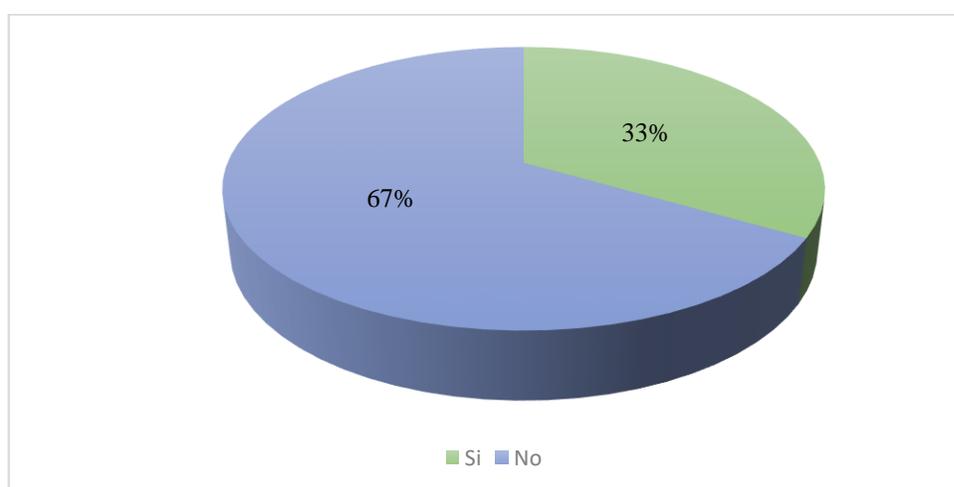


Gráfico 4-3: Socialización de los manuales, estatutos y reglamentos internos

Fuente: Tabla 4-3
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

El 67% de los encuestados manifiesta que no se ha socializado los manuales, estatutos y reglamentos internos de la cooperativa hacia el personal, mientras que el 33% afirmaron que si ha sido socializado. La mayoría de los empleados denotaron que no se ha dado a conocer, y ese tipo de documentos deben ser colectivizado a todos los trabajadores de la entidad.

5. ¿Considera usted que la cooperativa cuenta con un plan estratégico que oriente a la actividad institucional?

Tabla 5-3: Existencia del plan estratégico

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

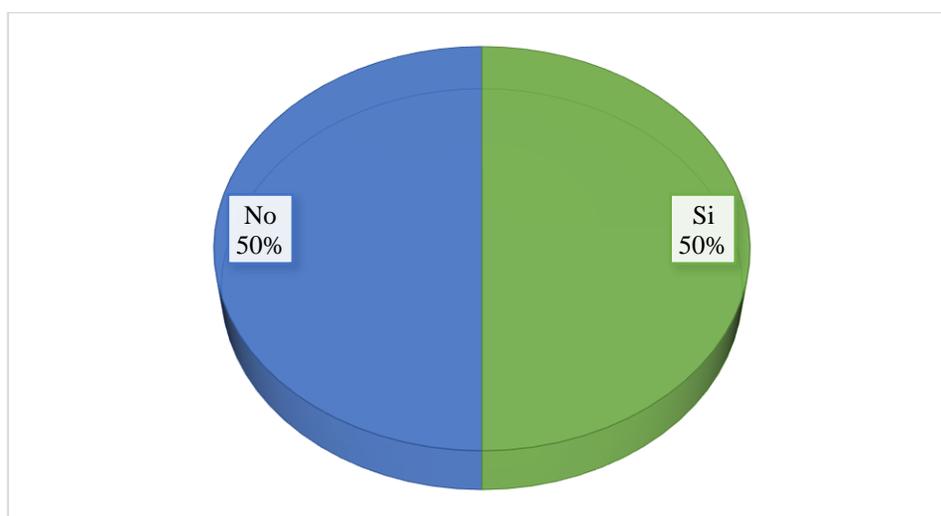


Gráfico 5-3: Existencia de plan estratégico

Fuente: Tabla 5-3

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

A los empleados de la cooperativa se les preguntó si la entidad cuenta con un plan estratégico a lo cual el 50% mencionaron que, si posee por otro lado, el 50% indicaron que la organización no cuenta con un plan estratégico que oriente la actividad institucional. El plan estratégico sirve para tomar decisiones a largo plazo.

6. ¿La cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII cuenta con una estructura organizacional y funcional definida?

Tabla 6-3: Estructura organizacional y funcional

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

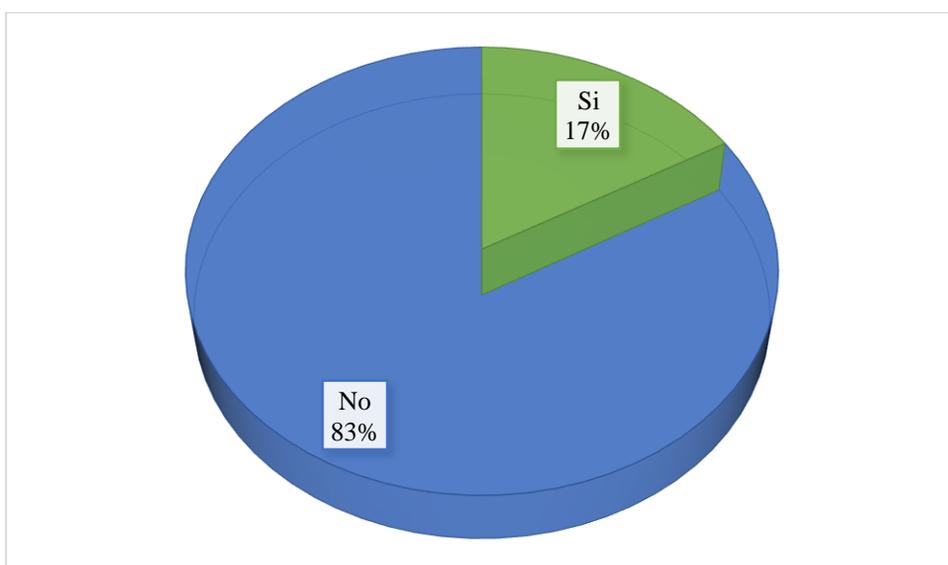


Gráfico 6-3: Estructura organizacional y funcional

Fuente: Tabla 6-3

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

En la encuesta realizada se puede dar a conocer que el 17% considera que la estructura organizacional y funcional está definida adecuadamente, y con un porcentaje alto del 83% no están de acuerdo. Tener una estructura organizacional y funcional definida ayuda a que el personal trabaje con el mayor rendimiento posible.

7. ¿La cooperativa dispone de sistemas tecnológicos que le ayuda al desarrollo operacional de sus funciones?

Tabla 7-3: Sistemas tecnológicos

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

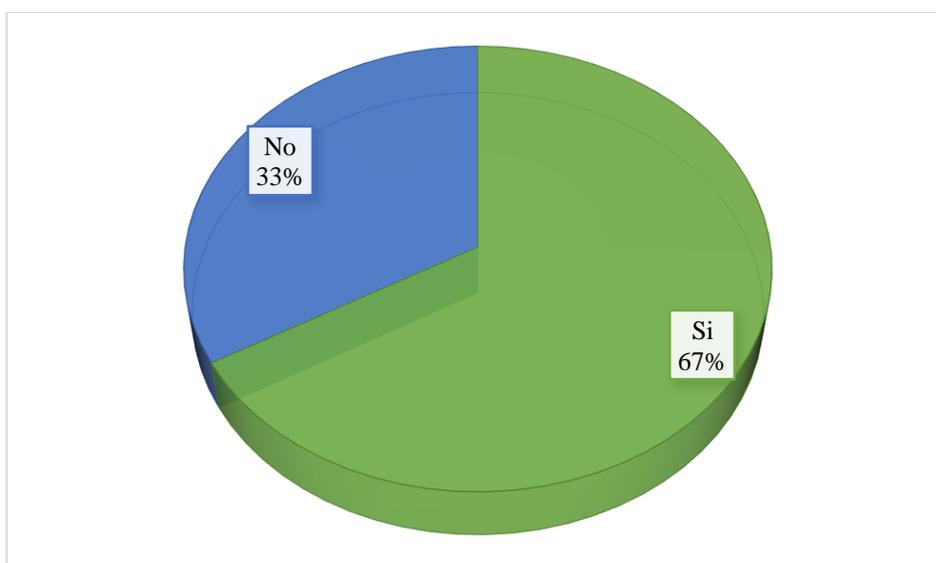


Gráfico 7-3: Sistemas tecnológicos

Fuente: Tabla 7-3

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

Del universo investigado del que corresponde al 100% del personal, el 67% afirma que la cooperativa dispone de sistemas tecnológicos adecuados, a su vez el 33% manifestaron que no cuenta con sistemas tecnológicos que le ayuda al desarrollo operacional de sus funciones. Es de gran importancia contar con sistemas tecnológicos porque logra resultados eficientes.

8. ¿Existen sistemas de comunicación, para coordinar las actividades, entre directivos y empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII?

Tabla 8-3: Existencia de sistemas de comunicación

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

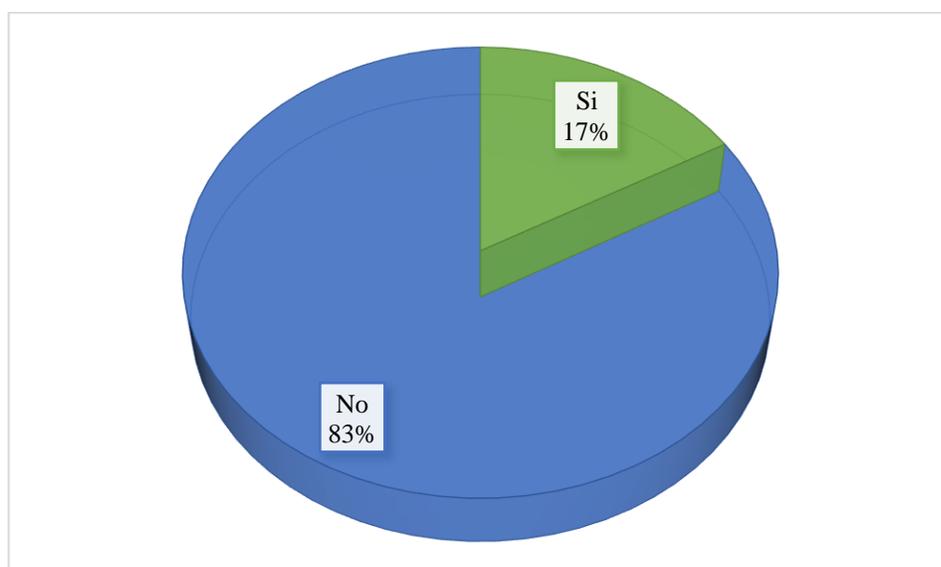


Gráfico 8-3: Existencia de sistemas de comunicación

Fuente: Tabla 8-3
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

En su minoría el 17% de los trabajadores de la cooperativa considera que, si existe sistemas de comunicación para coordinar las actividades entre directivos y empleados, por otro lado, el 83% no están de acuerdo. Este tipo de comunicación tiene la finalidad de coordinar las actividades entre directivos y empleados.

9. ¿Se cumplen los objetivos y metas planteadas por la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII?

Tabla 9-3: Cumplimiento de objetivos y metas

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

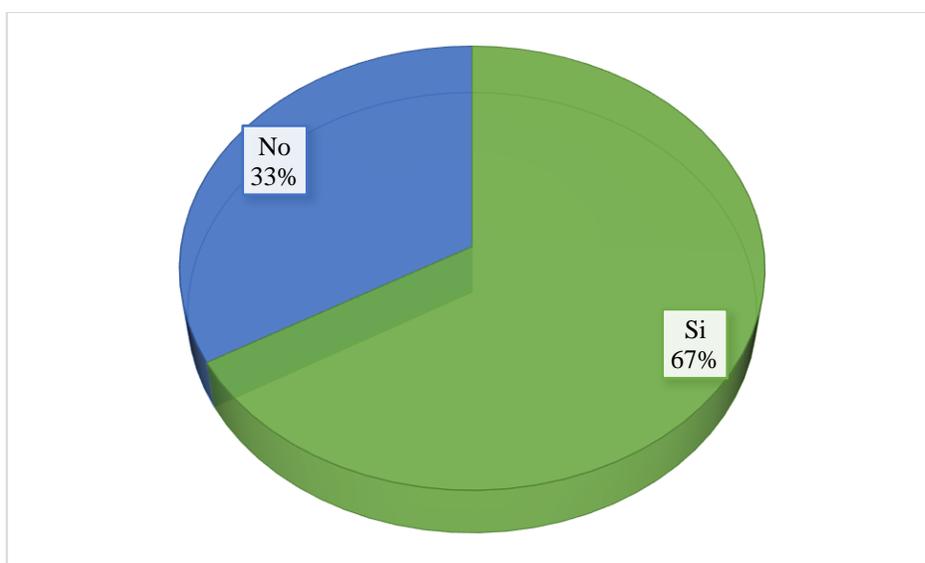


Gráfico 9-3: Cumplimiento de objetivos y metas

Fuente: Tabla 9-3

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

Luego de aplicar las encuestas al personal se pudo verificar que el 67% efectivamente manifestaron que, si se cumplen los objetivos y metas planteadas por la entidad, el 33% indicaron que no. Es de gran importancia que se cumplan las metas y objetivos que plantean la cooperativa.

10. ¿Las actividades que desarrolla el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XVII son valoradas periódicamente?

Tabla 10-3: Las actividades que desarrolla el personal

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

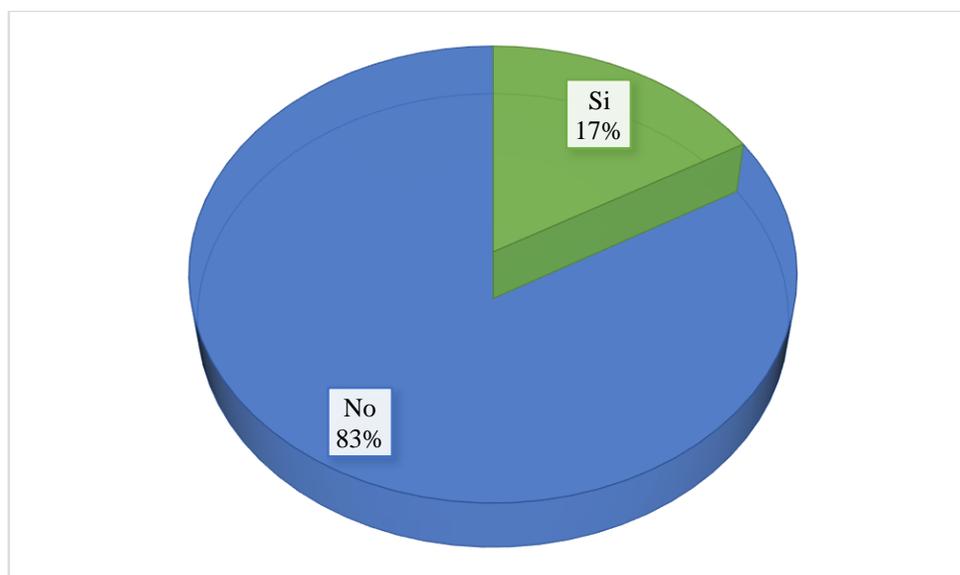


Gráfico 10-3: Las actividades que desarrolla el personal

Fuente: Tabla 10-3

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

Del total de encuestados el 17% afirmaron que si se evalúan periódicamente las actividades mientras que el 83% manifestaron que las actividades que desarrolla el personal no son valoradas periódicamente. Dentro de la empresa es necesario evaluar las actividades que desarrolla el personal.

11. ¿El personal encargado presentan planificaciones para cada periodo?

Tabla 11-3: Planificaciones periódicas

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

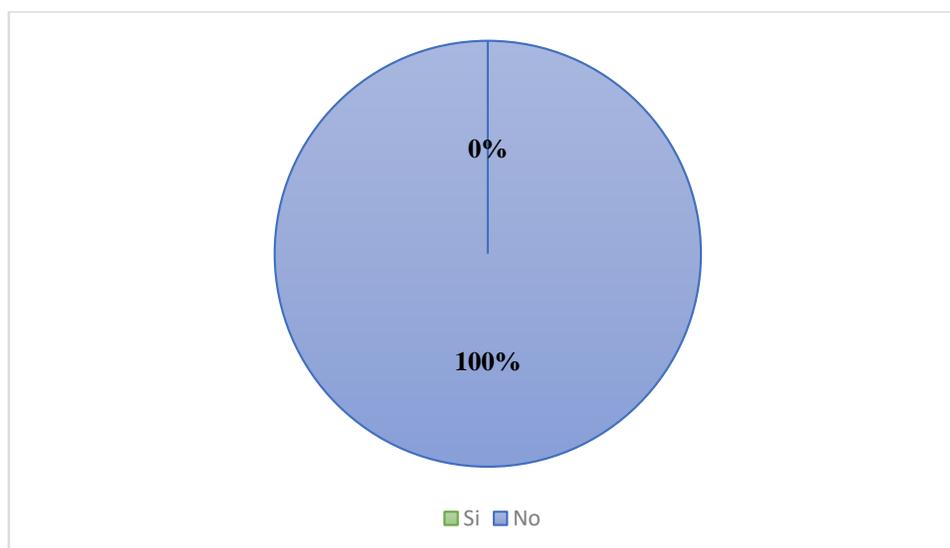


Gráfico 11-3: Planificaciones periódicas

Fuente: Tabla 11-3

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

Los encuestados mencionaron que el personal de la cooperativa el 100% no presentan planificaciones periódicas. He considerado que se debe presentar planificaciones para cada periodo esto permite una mayor cohesión del equipo de trabajo.

12. ¿Considera usted que es importante que se realice una auditoría de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII?

Tabla 12-3: Ejecución de la auditoría de gestión

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

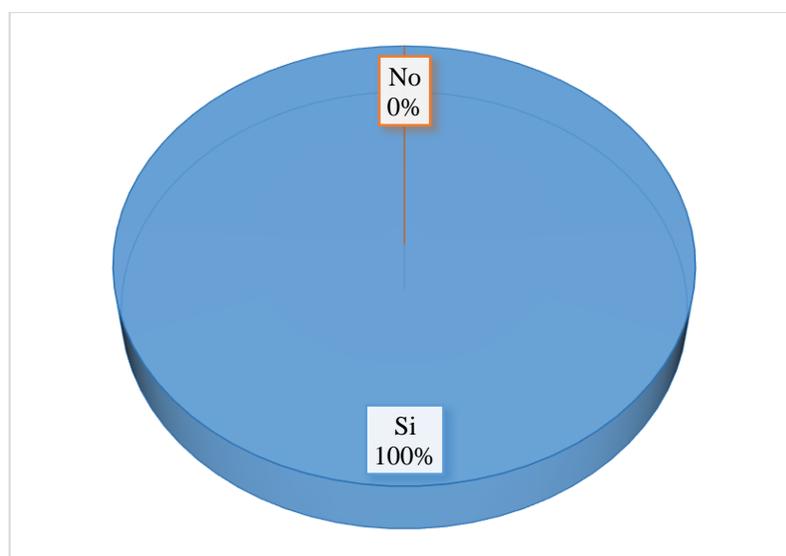


Gráfico 12-3: Ejecución de la auditoría de gestión

Fuente: Tabla 12-3

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

En esta pregunta las respuestas fueron del 100% de los encuestados que si consideran que se realice una auditoría de gestión. La auditoría de gestión es una evaluación que se realiza de los evidencias encontradas.

13.- ¿Estima usted que una auditoría de gestión permitirá identificar las debilidades en la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII?

Tabla 13-3: Identificar las debilidades

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

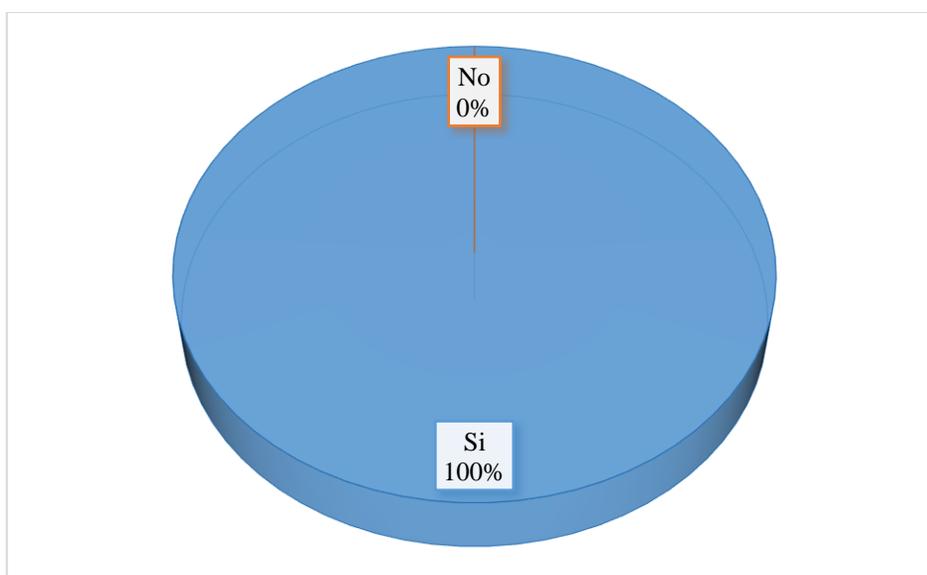


Gráfico 13-3: Identificar las debilidades

Fuente: Tabla 13-3

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

En cuanto a esta interrogante se ha obtenido un 100% por parte de los encuestados que la auditoría de gestión permite identificar las debilidades de la entidad. La aplicación de una auditoría de gestión es oportuna ya que existen empresas que tienen debilidades que no consideran importante.

14. ¿Cree usted que una auditoría de gestión permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII?

Tabla 14-3: Mejorar la eficiencia y eficacia

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

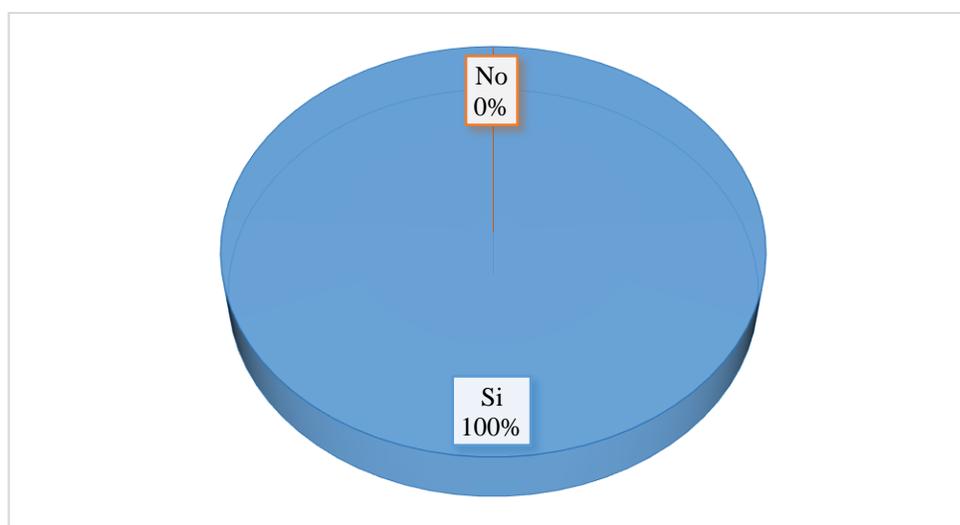


Gráfico 14-3: Mejorar la eficiencia y eficacia

Fuente: Tabla 14-3

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Análisis

Del universo investigado el 100% considera positiva que una auditoria de gestión mejora la eficiencia y eficacia de la empresa. En si la auditoria de gestión examina la eficiencia y eficacia a fin de instruir acciones correctivas.

3.2. Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.

3.3. Contenido de la propuesta

ARCHIVO PERMANENTE



ENTIDAD	LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII
NATURALEZA	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019
DIRECCIÓN	PADRE LOVATO Y QUIS QUIS

ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE

Tabla 15-3: Índice del archivo permanente

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN
AP1	Información General
AP2	Hojas de Marcar
AP3	Hoja de Referencias
AP4	Programa de auditoría

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INFORMACIÓN GENERAL	API 1/4
---	--------------------------

Reseña Histórica

El 4 de marzo de 1994, un grupo de personas indígenas de la comunidad de Cacha San Pedro optaron por crear una cooperativa con la finalidad de otorgar créditos a la comunidad, para lo cual realizaron una asamblea general, donde deciden nombrar como encargado al señor Pedro Agualsaca Sucuy, secretario al señor Pedro Manuel Lema Toasa y la cooperativa fue conformada por 22 socios fundadores.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII. Nace en la comunidad Cacha San Pedro, parroquia Cacha, cantón Riobamba, es una institución creada mediante el Acuerdo Ministerial 001382 del Ministerio de Bienestar Social, el 04 de septiembre de 1995, Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-001453 de mayo de 2013.

Lleva su nombre en honor al descendiente directo del Inca Rocca, hijo de Atahualpa, Rey de Quito y Emperador del Tahuantinsuyo, hijo único y primogénito del matrimonio Huaraca Duchicela Ramírez, a quien correspondió por línea de varon y primogenitura, la sucesión de la dinastía.

Misión

Impulsar el desarrollo socioeconómico para contribuir la economía solidaria de la sociedad a través de nuestros servicios financieros eficientes y oportunos con un servicio de calidad y personalizada, enfocado hacia nuestros socios y clientes manteniendo una identidad y los valores culturales de nuestros pueblos y nacionalidades.

Visión

Será una institución confiable, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros personalizados, generando soluciones financieras oportunas, basados en los principios de nuestros pueblos; Ama Shua, Ama Quilla, Ama Llulla, para contribuir el desarrollo socioeconómico y promover la identidad y los valores culturales de nuestros pueblos.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INFORMACIÓN GENERAL	API 2/4
---	--------------------------

Ubicación Geográfica

Provincia: Chimborazo



Figura 1-3: Ubicación geográfica
Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Micro Localización

Dirección: Padre Lovato y Quis Quis

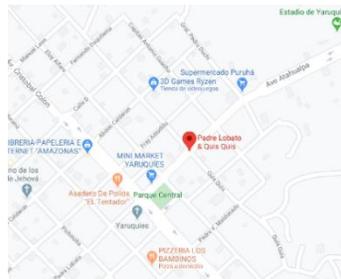


Figura 2-3: Micro localización

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INFORMACIÓN GENERAL	API 3/4
---	--------------------------

Organigrama Estructural

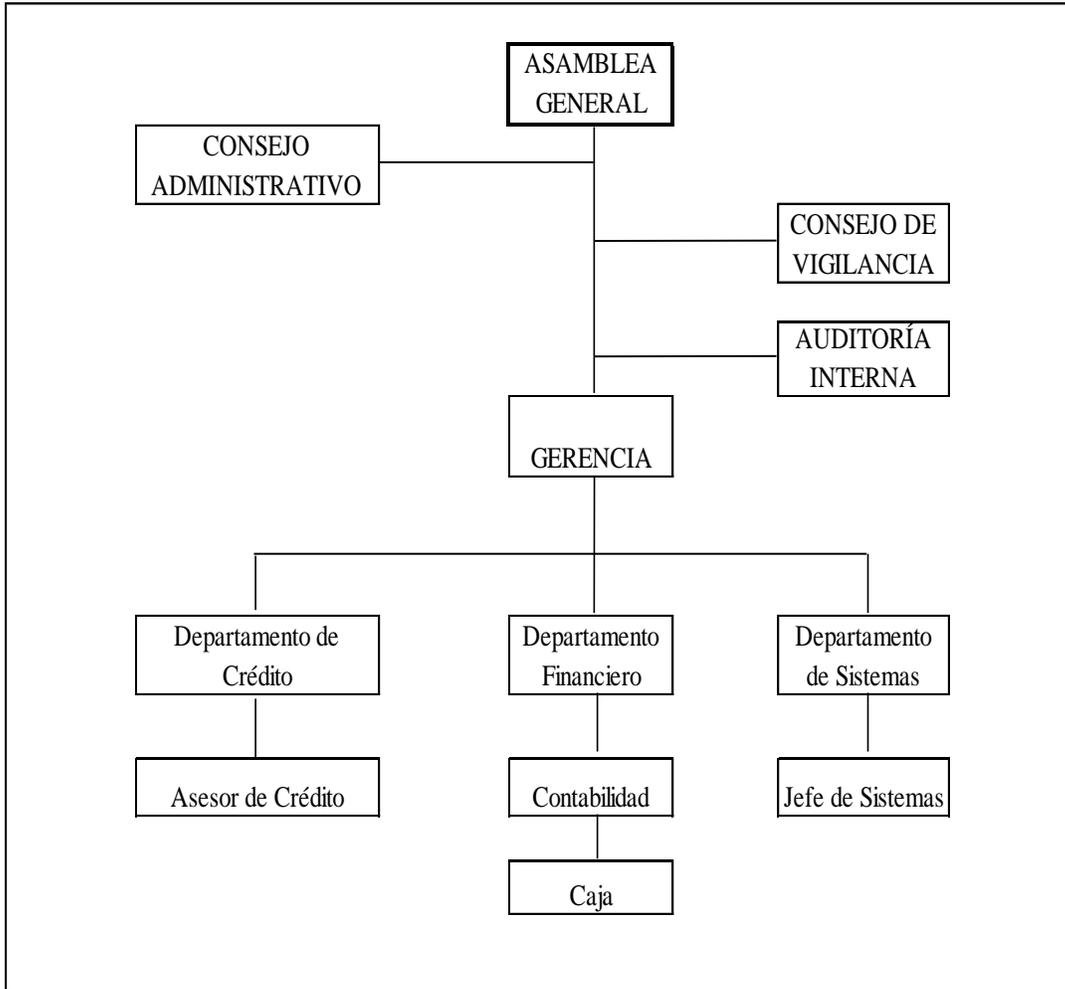


Figura 3-3: Organigrama Estructural

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INFORMACIÓN GENERAL	API 4/4
---	--------------------------

Productos y servicios

Ahorro a la vista: Está a disposición de los socios, la cuenta de ahorros a la vista que genera intereses de manera mensual, además tienes total disponibilidad de tus ahorros en el momento en que lo necesites.

Ahorro programado: Tu liquidez es más productivo, permite generar más ingresos, acordando mutuamente el tiempo, valor que permitirá cumplir los objetivos, este producto tendrá intereses especiales.

Depósitos a plazo fijo: Es una inversión segura, rentable y ganas los mejores intereses por un tiempo acordado que te genera mayor rentabilidad.

Créditos: Microcrédito comercial, microcrédito productivo, microcrédito ganadero, microcrédito agricultura.

Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Acuerdo Ministerial 001382
- Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-001453
- Estatutos y Reglamentos internos de la cooperativa.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE MARCAS	AP2 1/2
--	--------------------------

Tabla 16-3: Hoja de marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
✓	Verificado
✓✓	Revisado con documentación
≠	No existe documentación
*	Analizado
μ	Información incompleta
@	Hallazgo
?	Sin respuesta
∅	No cumple
NC	Nudo crítico
-	Documentos caducados
©	Comentario
~	Falta de proceso
Σ	Sumatoria

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	05/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE REFERENCIAS	AP3 1/1
---	--------------------

Tabla 17-3: Hoja de referencias

PAPEL DE TRABAJO	ABREV.
Archivo Corriente	IAC
Hoja De Marcas	HM
Programa De Auditoría	PA
FASE I: CONOCIMIENTO Y FAMILIARIZACIÓN	
Orden de trabajo	OT
Notificación inicio de examen	NIE
Visita Preliminar	VP
Entrevista al Gerente	EG
Notificación de Inicio de Examen a involucrados	NIEA
Requerimiento de información a involucrados	RIA
Memorándum de Planificación	MP
Análisis Situacional	AS
FASE II: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	
Evaluación del Sistema de Control Interno	SCI
Matriz de Hallazgos	HH
FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS	
Análisis de Flujograma procesos de crédito.	AFC
Matriz Check List	CL
Análisis de Indicadores de Gestión	IG
Matriz de Hallazgo	HH
FASE IV: COMUNICACIÓN E INFORMES DE RESULTADOS	
Notificación de la Lectura Borrador de Informe	NLBI
Informe Final	IF
FASE V: MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES	
Matriz de Seguimiento de Recomendaciones	MSR

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	05/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 PROGRAMA DE AUDITORÍA	AP4 1/2
--	----------------

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

Objetivos específicos:

- Recopilar información general mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría de gestión con la finalidad de que las evidencias proporcionada sea lo más sensato posible.
- Aplicar componentes del control interno COSO II, indicadores de gestión, a fin de medir la eficiencia y eficacia y economía de la entidad para emitir soluciones.
- Emitir un informe final con conclusiones y recomendaciones a través de los hechos encontrados para la toma de decisiones gerenciales.

	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR:	FECHA
FASE I: CONOCIMIENTO Y FAMILIARIZACIÓN				
1	Realice una Orden de Trabajo	OT	J.M.C.A	12/08/2020
2	Notificación Inicio de Examen	NIE	J.M.C.A	13/08/2020
3	Visita Preliminar a la cooperativa	VP	J.M.C.A	14/08/2020
4	Entrevista al Gerente	EG	J.M.C.A	14/08/2020
5	Notificación de Inicio de Examen a involucrados	NIEA	J.M.C.A	14/08/2020
6	Requerimiento de Información a Involucrados	RII	J.M.C.A	14/08/2020
7	Memorándum de planificación	MP	J.M.C.A	15/08/2020
8	Análisis Situacional	AS	J.M.CA	17/08/2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	10/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 PROGRAMA DE AUDITORÍA	AP3 2/2
---	----------------

FASE II: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
9	Evalué el Sistema de Control Interno COSO II	SCI	J.M.C.A	24/08/2020
10	Elaboré Matriz de hallazgos	HH	J.M.C.A	26/08/2020
FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS				
11	Análisis de Flujograma procesos de crédito.	AFC	J.M.C.A	02/09/2020
12	Elabore matriz Check List para revisión de documentos	CL	J.M.C.A	02/09/2020
13	Análisis mediante Indicadores de Gestión	IG	J.M.C.A	03/09/2020
14	Elabore Matriz de hallazgos	HH	J.M.C.A	03/09/2020
FASE IV: COMUNICACIÓN E INFORMES DE RESULTADOS				
15	Notificación de la Lectura del Borrador de Informe	NLBIF	J.M.C.A	11/09/2020
16	Informe Final de la Auditoría de Gestión	IF	J.M.C.A	14/09/2020
FASE V: MONITOREO				
17	Matriz de seguimiento de Recomendaciones	MSR	J.M.C.A	14/09/2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	10/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

ARCHIVO CORRIENTE



FASE I

CONOCIMIENTO Y **FAMILIARIZACIÓN**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 PROGRAMA DE AUDITORÍA	AP3 1/1
---	----------------

Objetivo General:

Conocer el entorno de la cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII mediante una visita a las instalaciones para la ejecución de la fase I conocimiento y familiarización de la institución.

Objetivos Específicos:

Realizar una visita preliminar de tal manera obtener información general para el desarrollo del trabajo.

Evaluar los procesos y el grado de cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a través de la matriz FODA para conocer los puntos fuertes y débiles de la cooperativa.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR:	FECHA
FASE I: CONOCIMIENTO Y FAMILIARIZACIÓN				
1	Realice una Orden de Trabajo	OT	J.M.C.A	12/08/2020
2	Notificación Inicio de Examen	NIE	J.M.C.A	13/08/2020
3	Visita Preliminar a la cooperativa	VP	J.M.C.A	14/08/2020
4	Entrevista al Gerente	EG	J.M.C.A	14/08/2020
5	Notificación de Inicio de Examen a involucrados	NIEA	J.M.C.A	14/08/2020
6	Requerimiento de Información a Involucrados	RII	J.M.C.A	14/08/2020
7	Memorándum de planificación	MP	J.M.C.A	15/08/2020
8	Análisis Situacional	AS	J.M.C.A	17/08/2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	10/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 ORDEN DE TRABAJO	OT 1/1
--	---------------

OFICIO N° 01-2020

Riobamba, 12 de agosto de 2020

Señorita
 Jessica Maribel Congacha Aguagallo
AUDITORA

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, mediante las cláusulas previstas se le comunica que, me permito dar a conocer que usted puede proceder con la ejecución de la Auditoría de Gestión. El objetivo principal es: Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2019, para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

El tiempo estimado para la ejecución del trabajo de titulación será de 30 días laborables, la información proporcionada debe ser los más razonables posibles.

Atentamente,

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
SUPERVISOR

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	12/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

OFICIO N° 02-2020

ASUNTO: Comunicado de Inicio de la Auditoría

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 NOTIFICACIÓN INICIO DE EXAMEN	NIE 1/1
---	----------------

FECHA: Riobamba, 13 de agosto de 2020

Sr.

Antonio Hipo Hipo

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE
DUCHICELA XXVII**

Presente. –

De mi consideración:

Apreciable Sr Antonio Hipo Hipo, de manera cordial me permito dar a conocer el inicio del trabajo de titulación aplicada en la cooperativa, el alcance de la auditoría de gestión cubre desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019 y se relaciona con el clima organizacional, el análisis del entorno, el cumplimiento de las disposiciones legales y acciones realizadas en la entidad.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza	Supervisor	jorge.arias@epoch.edu.ec
Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido	Jefe de equipo	r.ramirez@epoch.edu.ec
Srta. Jessica Maribel Congacha	Tesista	jessica.congacha@epoch.edu.ec

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

Atentamente,

Srta. Jessica Maribel Congacha Aguagallo
AUDITORA

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	13/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 VISITA PRELIMINAR	VP 1/1
---	---------------

El día viernes 31 de Julio de 2020, a las 11: 30 de la mañana, se procedió a realizar la visita preliminar a la cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, ubicada en las calles Padre Lovato y Quiz Quiz, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Dentro de las instalaciones de la cooperativa se percibe un ambiente agradable, pero su espacio es muy limitado, los equipos de oficina y equipos de computación se encuentran en óptimas condiciones, además se pudo observar que la entidad no cuenta con: una persona para atención al cliente, un guardia de seguridad, lo que provoca incertidumbre para los socios. Por otro lado, tampoco cuenta con un reloj biométrico es decir que el personal en muchas ocasiones llega atrasado.

El Sr. Gerente Antonio Hipo, gentilmente dio a conocer el funcionamiento de la cooperativa, A su vez se encuentra conformada por 6 trabajadores, y el horario de atención es de lunes a viernes desde las 08:30 am hasta las 17:00 pm.

Mediante el recorrido pude constatar que la cooperativa cuenta con las siguientes áreas: gerencia, contabilidad, asesor de crédito, sistemas, caja, atención al cliente, Además los documentos de la cooperativa tanto como de los socios reposan en perfectas condiciones, están protegidas y archivadas de forma cronológica.

La cooperativa utiliza el sistema AFC (Administración Financieras de Cooperativas), para registrar los movimientos contables como, por ejemplo: los depósitos, retiros, transferencias, débitos, plazo fijo entre otros, con la finalidad de tener control sobre las transacciones que realiza el personal sin perjudicar a los socios.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 ENTREVISTA AL GERENTE	EG 1/3
---	---------------

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COAC LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII

Nombres y Apellidos: Antonio Hipo Hipo

Fecha: 31 de Julio de 2020

TEMA: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.

1.- ¿Cuándo se creó la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII?

La cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, se fundó el 4 de marzo de 1994, mediante una asamblea general con la finalidad de ayudar a los moradores de la comunidad otorgando créditos, ahorro a la vista y depósitos a plazos fijos, mediante el acuerdo ministerial 001382 es inscrita el 04 de septiembre de 1995.

2.- ¿Conoce usted la misión y visión de la cooperativa, me puede decir?

Misión:

Impulsar el desarrollo socioeconómico para contribuir la economía solidaria de la sociedad a través de nuestros servicios financieros eficientes y oportunos con un servicio de calidad y personalizada, enfocado hacia nuestros socios y clientes manteniendo una identidad y los valores culturales de nuestros pueblos y nacionalidades.

Visión

Será una institución confiable, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros personalizados, generando soluciones financieras oportunas, basados en los principios de nuestros pueblos; Ama Shua, Ama Quilla, Ama Lulla, para contribuir el desarrollo socioeconómico y promover la identidad y los valores culturales de nuestros pueblos.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 ENTREVISTA AL GERENTE	EG 2/3
---	---------------

3.- ¿La cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, cuenta con estatuto, manuales y reglamentos internos?

Efectivamente, la COAC está constituida mediante un estatuto, por ende, para el funcionamiento de la entidad dispone de manuales y reglamentos.

4.- ¿Los manuales, estatutos y reglamentos internos han sido socializados a los trabajadores de la cooperativa?

Si, se da a conocer a los empleados acerca de los manuales, y reglamentos que posee la cooperativa, en especial el manual de créditos y cobranzas.

5.- ¿Dentro del manual de créditos se encuentra detallado las personas que pueden acceder a los créditos?

Si, los requisitos básicos para ser sujeto de crédito son los siguientes: Tener entre 18 y 65 años de edad. Ser socio activo de la Cooperativa. (1 mes). Cubrir el encaje solicitado por la Cooperativa. Tener los ingresos y una capacidad de pago necesario. No tener garantía en mora.

6.- ¿Podría enumerar los servicios que ofrece la institución financiera?

Ahorro a la vista

Ahorro programado

Depósitos a plazo fijo

Créditos

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 ENTREVISTA AL GERENTE	EG 3/3
---	---------------

7.- ¿Cuál es la metodología que se utiliza para el seguimiento y recuperación de créditos?

La asesora de crédito revisa cada día los créditos por vencer y la cartera vencida, después procede con la llamada telefónica, si en las 3 llamadas que realiza la asesora el socio no cancela la deuda se procede a realizar una visita a su domicilio, en caso de no obtener alguna respuesta finalmente se realiza una notificación con el abogado.

8.- ¿Cuáles son los montos y plazos requeridos para la otorgación de créditos?

MONTO	PLAZO
Hasta \$300	3 meses
De \$301 a \$600	Hasta 6 meses
De \$601 a \$ 1000	Hasta 12 meses
De \$1001 a \$3000	Hasta 18 meses
De \$3001 a \$5000	Hasta 24 meses
De \$5001 a \$10000	Hasta 36 meses

9.- ¿Qué área usted considera más importante para realizar una auditoría de gestión?

Me gustaría que se realice una auditoría de gestión netamente al área de créditos y cobranzas.

10.- ¿Estima usted que una auditoría de gestión permitirá identificar las debilidades que posee la cooperativa?

Por supuesto que sí, una auditoría de gestión identifica no solo las debilidades también puede enfocarse en las fortalezas, amenazas y oportunidades.

11.- ¿Cree usted que una auditoría de gestión permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de la entidad?

Si, específicamente la auditoría de gestión evalúa la eficiencia, eficacia y economía de la entidad.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE ACTIVIDADES A INVOLUCRADOS	NII 1/1
--	----------------

Riobamba, 14 de agosto de 2020

Sra. Gladys Asqui

ASESORA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII

Presente. –

De mi consideración

Apreciable Sra. Gladys Asqui, de manera cordial me permito notificarle el inicio de la de gestión cubre desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

La señorita Jessica Congacha procederá a realizar el examen de auditoría el mismo que se realizará bajo las Normas de Auditoría de Generalmente Aceptadas, sobre la ejecución que se procederá en la cooperativa de ahorro y crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII” del cantón Riobamba, durante el periodo antes mencionado, a fin de evaluar el cumplimiento y los usos adecuados de los recursos financieros.

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

Atentamente,

Srta. Jessica Maribel Congacha Aguagallo
AUDITORA

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA</p> <p>XXVII</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p> <p>REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A INVOLUCRADOS</p>	<p>RII 1/1</p>
--	-----------------------

Riobamba, 14 de agosto de 2020

Sr. Antonio Hipo Hipo
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII

Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente reciba un cordial saludo, el motivo tiene la finalidad de solicitar la autorización para dar apertura a la información necesaria para realizar el proceso adecuado de la auditoría de gestión, la información requerida es la siguiente:

- Reseña histórica de la entidad.
- Estatuto de la COAC.
- Manuales: crédito y cobranzas, de seguridad, procedimiento
- Reglamentos internos y externos que posea la institución.
- Nómina del personal.

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

Atentamente,

Srta. Jessica Maribel Congacha Aguagallo
AUDITORA

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	MP 1/4
---	---------------

1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII. Nace en la comunidad Cacha San Pedro, parroquia Cacha, cantón Riobamba, es una institución creada mediante el Acuerdo Ministerial 001382 del Ministerio de Bienestar Social, el 04 de septiembre de 1995, hasta el 2007 funcionaba cada 3 meses, en el año 2008 los funcionarios decidieron atender los días domingo. Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-001453 de mayo de 2013. A partir de esta última fecha la cooperativa empezó a funcionar de lunes a sábado en su nueva instalación en las calles Padre Lovato y Quis Quis.

2. Motivo de la Auditoría

La auditoría de gestión se ejecutará en la COAC Luis Felipe Duchicela XXVII, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía con los que se manejan los recursos para la consecución de los objetivos se llevara de acuerdo al orden de trabajo N°001, a su vez para la obtención previo al trabajo de titulación de la tesista.

3. Alcance de la Auditoría

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII se ejecutará en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

4. Objetivo de la Auditoría

4.1 Objetivo General

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, mediante el uso de técnicas y procedimientos para mejorar la eficiencia, eficacia y economía.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	15/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	MP 2/4
---	---------------

4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los riesgos mediante la aplicación del COSO II, para la evaluación de falencias que posee la cooperativa.
- ✓ Medir el grado de eficiencia y eficacia mediante los indicadores de gestión para el cumplimiento de los mismos.
- ✓ Generar las conclusiones y recomendaciones a través de un informe final para comunicar los resultados.

5. Actividades Principales

- Ahorro a la vista
- Ahorro programado
- Depósitos a plazo fijo
- Créditos

6. Conocimiento de la Entidad

Tabla 18-3: Información de la cooperativa

Razón Social	Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII
RUC	0691731529001
Segmento / Nivel	Segmento 5
Provincia	Chimborazo
Cantón	Riobamba
Dirección	Padre Lovato y Quis Quis

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	15/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	MP 3/4
---	---------------

7. Recursos a Utilizarse

Tabla 19-3: Recursos Materiales

Unidad	Descripción	V. Unitario	V. Total
2	Resmas de Papel bon	\$ 3.50	\$ 7.00
5	Lápiz	\$ 0.65	\$ 3.25
1	Borrador	\$ 0.35	\$ 0.35
4	Portafolios	\$ 2.75	\$ 11.00
6	Esferos	\$ 0.35	\$2.10
1	Perforadora	\$ 3.50	\$3.50
1	Grapadora	\$ 2.50	\$2.50
1	Caja de grapas	\$ 0.75	\$ 0.75
1	Caja de clips	\$ 0.50	\$ 0.50
4	Tinta para impresora	\$ 12.00	\$ 48.00
1	Pendrive	\$ 20.00	\$ 20.00
1	Internet	\$ 50.00	\$50.00
9	Transporte	\$ 1.30	\$ 11.70
	TOTAL		\$ 160.65

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	15/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	MP 4/4
---	---------------

Equipo de Trabajo

Tabla 20-3: Equipo de trabajo

NOMBRE	CATEGORÍA
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza	Supervisor
Ing. Raúl Ramírez Garrido	Jefe de equipo
Srta. Jessica Maribel Congacha Aguagallo	Tesista

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

8.- Tiempo asignado

Para realizar la auditoria de gestión se ha asignado un tiempo de 30 días.

9. Metodología

- Encuestas
- Matriz FODA
- Cuestionario de Control interno
- Método COSO II
- Indicadores de gestión

10. Resultados del examen

Después de realizar la auditoría se facilitará la información a la autoridad encargada a fin de mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la entidad.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	15/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 ANÁLISIS SITUACIONAL	AS 1/10
--	----------------

FORTALEZAS		
F1	No cuenta con antecedentes negativos.	Los socios que pertenece a la cooperativa no han sufrido ningún tipo de fraude.
F2	Crecimiento Institucional	La COAC Luis Felipe Duchicela XXVII ha ido creciendo paulatinamente en los últimos 7 años, gracias al aporte del personal y de los socios por confiar en los servicios que brinda la entidad.
F3	Confianza y lealtad por parte de los socios	Los socios buscan de las instituciones financieras: transparencia, honestidad, a su vez los trabajadores deben ser cordiales con los socios.
F4	Personal Comprometido	Una de las fortalezas relevante es tener personal comprometido, ya que ellos son los pilares fundamentales para alcanzar las metas de la institución.
F5	Tasas financieras competitivas	La tasa de interés del crédito que ofrece la cooperativa es competidor en relación con otras instituciones financieras.
F6	Capacitaciones al personal	La SEPS constantemente realiza cambios en las normativas, es por ello capacitar a los trabajadores además adquieren habilidades y destrezas.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	17/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 ANÁLISIS SITUACIONAL	AS 2/10
--	----------------

DEBILIDADES		
D1	No cuenta con infraestructura propia	Al no tener su propia infraestructura provoca que los gastos aumenten.
D2	Equipos de computación desactualizados	Es importante que los equipos de cómputo se actualicen periódicamente ya que si no cuenta con eso puede ocasionar molestias.
D3	Falta de socialización de los manuales, estatuto o reglamentos	La falta de socialización de manuales, reglamento y estatuto impide que los trabajadores no estén alineados con la estrategia empresarial.
D4	Estructura organizacional y funcional no está definida	Para evitar que se cometan errores dentro de las áreas funcionales es necesario que exista una adecuada estructura organizacional y funcional.
D5	Sistema de comunicación inadecuada	Al no comunicarse de manera adecuada ocasiona deterioro del clima laboral generando dificultades en las actividades a desarrollar.
D6	Falta de anuncios publicitarios	Para que la cooperativa sea reconocida se debe realizar anuncios publicitario en vallas publicitarias, radio, televisión, redes sociales, etc.
D7	Poca seguridad	La cooperativa cuenta con cámaras de seguridad lo cual no es suficiente, lo primordial es tener un vigilante de seguridad.
D8	Incumplimiento del reglamento de crédito	Este tipo de riesgo se da porque no existe un seguimiento para la otorgación de créditos.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	17/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 ANÁLISIS SITUACIONAL	AS 3/10
--	----------------

OPORTUNIDADES		
O1	Supervisada y controlada por la SEPS.	La SPES busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades financieras.
O2	Innovación tecnológica	Nos encontramos en un mercado competitivo es por ello que ayuda al trabajo de una manera efectiva con acceso rápido y sin complicaciones.
O3	Convenios con instituciones para fondeo óptimo	Los convenios institucionales ayuda a optimizar, ejecutar obligaciones financieras a tasas de interés favorables.
O4	Instituciones públicas o privadas dan asesoría.	La asesoría facilita a los gestores a realizar planes, administrar mejor el capital y evitar gastos innecesarios.
O5	Aumento del sector microempresarial.	El sector microempresarial contribuye al desarrollo económico social y productivo del país, además fomenta el empleo.
O6	Captación de nuevos socios	Busca captar socios potenciales con la finalidad de obtener utilidad para las instituciones financieras.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	17/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 ANÁLISIS SITUACIONAL	AS 4/10
--	----------------

AMENAZAS		
A1	Presencia de bancos y cooperativas con años de antigüedad.	Existe un aumento impresionante de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional de los cuales ofrecen distintos porcentajes de tasas de interés.
A2	Inestabilidad económica del país	La crisis económica puede afectar significativamente a las empresas con fines y sin fines de lucro.
A3	Incremento de tasa de desempleo	Al existir un aumento de desempleo es decir personas que no están trabajando, afecta la calidad de vida de las personas.
A4	Lavado de activos	El lavado de activos es un acto corruptivo el cual se convierte en una amenaza porque el dinero ilegal aparentan haber sido obtenidos de forma lícita.
A5	Caso fortuito y fuerza mayor	Se debe tener en cuenta que en cualquier momento puede ocurrir un acontecimiento inesperado.
A6	Sobreendeudamiento.	Se presenta una población sin cultura de ahorro, por el contrario, a pesar de que poseen obligaciones con terceros vuelven a endeudarse.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	17/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AS 5/10
---	----------------

Tabla 21-3: Matriz de correlación interno

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACION DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		Equilibrio 3	FORTALEZAS	
		Mayor Debilidad 1	Debilidad 2		Fortaleza 4	Mayor Fortaleza 5
F1	No cuenta con antecedentes negativos					
F2	Crecimiento Institucional					
F3	Confianza y lealtad por parte de los socios					
F4	Personal Comprometido					
F5	Tasas de intereses competitivas					
F6	Capacitaciones al personal					
D1	No cuenta con infraestructura propia					
D2	Equipos de computación desactualizados					
D3	Falta de socialización de manuales, estatuto y reglamentos					
D4	Estructura organizacional no está definida					
D5	Sistema de comunicación inadecuada					
D6	Falta de anuncios publicitarios					
D7	Poca seguridad					
D8	Incumplimiento del reglamento de crédito					
TOTAL Σ		5	3		3	3
PORCENTAJE		35.71%	21.43%	0%	21.43%	21.43%

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	19/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AS 6/10
---	----------------

Tabla 22-3: Matriz de prioridades internas

Nº	FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	IMPACTO	RESULTADO
FORTALEZAS				
F1	No cuenta con antecedentes negativos	0.10	5	0.50
F2	Crecimiento Institucional	0.06	4	0.24
F3	Confianza y lealtad por parte de los socios	0.06	4	0.24
F4	Personal comprometido	0.09	5	0.45
F5	Tasas financieras competitivas	0.07	4	0.28
F6	Capacitaciones al personal	0.10	5	0.50
	Subtotal	0.48	27	2.21
DEBILIDADES				
D1	No cuenta con infraestructura propia	0.09	1	0.09
D2	Equipos de computación desactualizados	0.03	2	0.06
D3	Falta de socialización de los manuales, reglamentos y estatuto	0.03	2	0.06
D4	Estructura organizacional y funcional no está definida	0.09	1	0.09
D5	Sistema de comunicación inadecuada	0.08	1	0.08
D6	Falta de anuncios publicitarios	0.02	2	0.04
D7	No cuenta con personal de seguridad	0.10	1	0.10
D8	Riesgo de crédito	0.08	1	0.08
	Subtotal	0.52	10	0.60
	TOTAL Σ	1	37	2.81

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	19/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AS 7/10
---	----------------

Análisis

Según la matriz de prioridades internas de la cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, el promedio ponderado es de 2.81, del cual se determina que las fortalezas tienen un resultado de 2.21, se debe recalcar que es un valor considerable, por otro lado, las debilidades tienen un resultado de 0.60, lo que manifiesta que se debe mitigar las debilidades más relevantes a través de la actualización de los equipos, la socialización de los manuales, reglamentos interno y estatuto, la entidad debe poseer una persona encargada de la seguridad ya que esto es de beneficio para la institución.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	19/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AS 8/10
---	----------------

Tabla 23-3: Matriz de correlación externo

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACION DE IMPACTO							
		AMENAZA		Equilibrio 3	OPORTUNIDAD				
		Mayor Amenaza 1	Amenaza 2		Oportuni dad 4	Mayor Oportuni dad 5			
O1	Supervisada y controlada por la SEPS								
O2	Innovación Tecnológica								
O3	Convenios con instituciones para fondeo óptimo								
O4	Instituciones públicas y privadas dan asesoría								
O5	Aumento del sector microempresarial								
O6	Capacitaciones al personal								
A1	Presencia de bancos y cooperativas con años de antigüedad								
A2	Inestabilidad económica del país								
A3	Incremento de tasa de desempleo								
A4	Lavado de activos								
A5	Caso fortuito o fuerza mayor								
A6	Sobre endeudamiento								
TOTAL Σ		5	3			2	4		
PORCENTAJE		33.33%	16.67%	0%		16.67%	33.33%		

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	19/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AS 9/10
---	----------------

Tabla 24-3: Matriz de prioridades externas

N°	FACTORES EXTERNOS	PONDERACIÓN	IMPACTO	RESULTADO
OPORTUNIDADES				
O1	Supervisada y controlada por la SEPS	0.09	5	0.45
O2	Innovación tecnológica	0.09	5	0.45
O3	Convenios con instituciones para fondeo optimo	0.10	5	0.50
O4	Instituciones públicas o privadas brindan asesoría	0.09	5	0.45
O5	Aumento del sector microempresarial	0.07	4	0.28
O6	Capacitaciones de nuevos socios	0.07	4	0.28
	Subtotal	0.51	28	2.38
AMENAZAS				
A1	Presencia de bancos y cooperativas con años de antigüedad	0.05	2	0.10
A2	Inestabilidad económica del país	0.10	1	0.10
A3	Incremento de la tasa de desempleo	0.10	1	0.10
A4	Lavado de activos	0.09	1	0.10
A5	Caso fortuito y fuerza mayor	0.06	2	0.12
A6	Sobreendeudamiento	0.09	1	0.09
	Subtotal	0.49	9	0.61
	TOTAL Σ	1	37	2.99

Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	19/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 MATRIZ DE PRIORIDADES EXTERNAS	AS 10/10
--	-----------------

Análisis

En cuanto a la matriz de prioridades externas de la cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, el promedio ponderado es de 2.99, del cual se determina que las oportunidades es de 2.38, se debe recalcar que es un valor considerable, por otro lado, las amenazas tienen un resultado de 0.61, lo que manifiesta que existe más oportunidades por ello la entidad debe tomar en cuenta esto ya que es favorable el crecimiento institucional, a su vez se debe contrarrestar las amenazas a pesar del caso fortuito o fuerza mayor ya que es este tipo de amenazas no se puede debilitar.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	19/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

ARCHIVO CORRIENTE



FASE II

EVALUACIÓN DEL

CONTROL

INTERNO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 PROGRAMA DE AUDITORÍA	PA-FII 1/1
---	-----------------------------

OBJETIVO

Evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII” mediante la aplicación del cuestionario de control interno método COSO II, para identificar el nivel de confianza-riesgo.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR:	FECHA
FASE II: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
1	Realice el Programa de Auditoría: Fase II	PA-FII	J.M.C.A	24/08/2020
2	Evalué el sistema de Control Interno: COSO II	ECI	J.M.C.A	24/08/2020
3	Elabore la Matriz de Ponderación del Cuestionario de Control Interno	MPCCI	J.M.C.A	26/08/2020
4	Realice matriz de hallazgos	MH	JMCA	26/08/2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 1/16
--	-----------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		AMBIENTE INTERNO			
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los directivos de la cooperativa, han establecido un manual de control interno para la prevención de lavado de activos?	X			
2	¿Dentro del manual existe sanción en caso de no cumplir con la integridad y valores éticos?	X			
3	¿La institución financiera cuenta con un plan operativo anual vigente?	X			
4	¿La estructura organizacional y funcional está definido y socializado al personal de la cooperativa?		X		@ No se da a conocer al personal
5	¿Está conformada la estructura organizacional de acuerdo al tamaño de la cooperativa?	X			
6	¿La cooperativa posee manuales, reglamentos y estatuto?	X			
7	¿Los manuales, reglamentos internos y estatuto son socializados a los empleados?		X		@ Falta de socialización
8	¿Consejo de administración y vigilancia de la cooperativa tienen conocimientos para desempeñar sus cargos?		X		@ Desconocen sus atributos y deberes
9	¿Dentro de la entidad existe un clima laboral agradable?	X			
10	¿Dentro de la entidad existe un clima laboral agradable?	X			

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 2/16
--	-----------------

11	¿Las actividades que realizan el personal esta delegado por una autoridad?	X			
12	¿El proceso de reclutamiento y selección del personal es adecuado?		X		@ Inexistencia de reclutamiento y selección del personal
	Σ TOTAL	8 ✓	4 ✓		

Marcas:

- @ Hallazgo
- ✓ Verificado
- Σ Sumatoria

Nivel de confianza = (RP / TR) *100

= (8/12) *100
= 67%

Nivel de riesgo = 100% - 67%

= 33%

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 - 5%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Análisis:

A la COAC Duchicela se le ha detectado que tiene un rango de confianza-riesgo moderado ya que arrojo un porcentaje de 67% a su vez se debe tomar en cuenta que las debilidades corresponden a un 33% del nivel de inseguridad, se debe tomar medidas en los que respecta a socializar los documentos que posee la entidad, los directivos deben conocer los atributos y deberes y sobre todo realizar un proceso de reclutamiento del personal, se debe tener énfasis en este componente de ambiente interno.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 3/16
--	-----------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿El personal de la entidad conoce la misión, visión de la cooperativa?	X			
2	¿La misión y visión se encuentra plasmada en la institución?	X			
3	¿La misión y visión son claros y permite alcanzar las metas anheladas?		X		∅ No se ha realizado un análisis de la misión y visión
4	¿Los objetivos establecidos por la empresa son entendidos por el personal?		X		∅ El personal operativo desconoce los objetivos
5	¿El personal sabe de la existencia del plan estratégico?	X			
6	¿La gerencia debe tomar medidas para que los objetivos se efectúen a cabalidad?	X			
7	¿Realizan reportes de incumplimiento de las estrategias no alcanzadas en la entidad?		X		∅ Incumplimiento de reportes
8	¿Se utiliza una metodología sólida para conceder créditos?	X			
	Σ TOTAL	5✓	3✓		

Marcas:

∅ No cumple

✓ Verificado

Σ Sumatoria

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 4/16
--	-----------------

Nivel de confianza = (RP / TR) *100
= (5/8) *100
= 63%

Nivel de riesgo = 100% - 63%
= 37%

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 - 5%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Análisis

Por medio del sistema de control interno se pudo determinar que el componente establecimiento de objetivos tiene un rango moderado, obtuvo un resultado 63%, mientras que se detectó que no se cumple tres parámetros que arrojó un resultado de 37%, por ello cabe mencionar que los funcionarios deben realizar una reunión para analizar la misión y visión, para verificar si se está cumpliendo con las metas trazadas, además no se realiza reportes sobre el incumplimiento de informes.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 5/16
--	-----------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS			
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La cooperativa cuenta con infraestructura adecuada?		X		@ Espacio reducido
2	¿Los equipos de oficina y de computo son adecuados?	X			© Deberían actualizar el sistema operativo
3	¿Al momento de solicitar créditos la asesora puede identificar riesgos?	X			
4	¿Se han identificado correctamente A los socios que pertenece a la institución?		X		∅ A veces no porque se confían de q son conocidos
5	¿La institución realiza un estudio de mercado para analizar sus necesidades?	X			
6	¿Los trabajadores de la cooperativa tienen vestimenta que les caracterice de otra entidad?	X			
7	¿En caso de quejas por parte del socio, la gerencia toma medicadas cautelares?	X			
8	¿Se elabora un listado de riesgos mediante la clasificación de impacto		X		∅ Realizar de manera mensual
9	¿Se consideran las observaciones del informe de auditoría interna?	X			
	Σ TOTAL	6✓	3 ✓		

Marcas:

- @ Hallazgo
- ∅ No cumple
- ✓ Verificado
- Σ Sumatoria
- © Comentario

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 6/16
--	-----------------

Nivel de confianza = (RP / TR) *100
 = (6/9) *100
 = 67%

Nivel de riesgo = 100% - 67%
 = 33%

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 - 5%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Análisis

A través de la ponderación de las calificaciones obtenidas del componente de identificación de eventos permitió identificar un porcentaje del 67% siendo esto un resultado aceptable, mientras que el nivel de riesgo es de 33%, en este aspecto se debe tomar en cuenta la infraestructura adecuada para la cooperativa, ya que es un factor importante para tanto para los empleados como para los socios, por otro lado se debe tomar en cuenta que se debe pedir toda la documentación a los socios para no tener ningún inconveniente.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 7/16
--	-----------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		EVALUACIÓN DE RIESGOS			
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los directivos y empleados conoce la misión, visión de la cooperativa?	X			
2	¿Los riesgos encontrados comunican a la máxima autoridad?	X			
3	¿Los trabajadores desempeñan sus funciones sin ningún inconveniente?	X			
4	¿Se adoptan metas para cada una de las áreas funcionales?		X		No se realiza metas para cada área de trabajo
5	¿Una vez identificado los riesgos toman en cuenta el alcance de los riesgos?	X			
6	¿La cooperativa cuenta con la seguridad apropiada para su funcionamiento?		X		@ Incumplimiento del manual de seguridad
7	¿Se ha adoptado medidas de seguridad para evitar robos de materiales?		X		@ Falta implementar más seguridad en la COAC
8	¿Las estadísticas de los riesgos externos pueden afectar a la liquidez de la cooperativa?	X			
	Σ TOTAL	5✓	3✓		

Marcas:

- @ Hallazgo
- ✓ Verificado
- Σ Sumatoria

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 8/16
--	-----------------

Nivel de confianza = (RP / TR) * 100
 = (5/8) * 100
 = 63%

Nivel de riesgo = 100% - 63%
 = 37%

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 - 5%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Análisis

En este componente de evaluación de riesgos debe existir más control, ya que posee un porcentaje de 63%, a su vez el nivel de riesgo medio del 37%, a pesar de eso se debe tomar en cuenta sobre el cumplimiento del manual de seguridad física y electrónica que posee la coopera es decir implementar medidas de bioseguridad.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 9/16
--	-----------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		RESPUESTA AL RIESGO			
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Cree usted que es necesario implementar un plan de mitigación de riesgo?	X			
2	¿Los posibles riesgos que son localizados tratan de analizar lo más pronto posible?	X			
3	¿Los funcionarios participan para buscar soluciones alternas sobre el riesgo detectado?	X			
4	¿En caso de suscitarse caso fortuito o fuerza mayor la cooperativa cuenta con estrategias de prevención?		X		Ø Buscan soluciones en ese momento
5	¿El auditor interno evalúa la eficiencia y eficacia de las estrategias establecidas como respuesta al riesgo?	X			
6	¿Las carpetas de créditos son analizadas por el asesor para otorgar créditos?	X			
7	¿La cooperativa cuenta con seguros que proteja los bienes de la empresa?		X		Ø La cooperativa no cuenta con seguros
	Σ TOTAL	5✓	2✓		

Marcas:

Ø No cumple

✓ Verificado

Σ Sumatoria

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 10/16
--	------------------

Nivel de confianza = (RP / TR) *100

$$= (5/7) *100$$

$$= 71\%$$

Nivel de riesgo = 100% - 71%

$$= 29\%$$

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 - 5%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Análisis

En base al componente respuesta al riesgo la institución financiera posee un nivel de confianza moderado ya que posee un porcentaje del 71% y un nivel de riesgo del 29%, es recomendable realizar siempre análisis de los posibles riesgos que puede tener la cooperativa, además se debe tener un seguro para proteger los equipos que posee la cooperativa.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 11/16
--	------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		ACTIVIDADES DE CONTROL			
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones, manual de crédito y procedimiento, plan operativo anual?	X			
2	¿Los empleados tienen conocimiento sobre las actividades que deben desarrollar?	X			
3	¿Las carpetas con los documentos de los socios se encuentran en buenas condiciones y ordenadas cronológicamente?	X			
4	¿Realizan evaluaciones periódicas al personal recauda el dinero?		X		@ No evalúan las funciones que realiza el personal
5	¿Los funcionarios de la institución reciben capacitaciones?	X			
6	¿Para la otorgación de créditos y colocación de plazos fijos examinan las tasas de interés posterior a eso dan seguimiento con los responsables de esta área?		X		∅ Las tasas pasivas no son examinadas
7	¿Las personas que operan en la institución tienen título de tercer nivel?		X		∅ El 50% de los trabajadores no posee título de tercer nivel
8	¿El gerente aprueba mediante oficios las operaciones a realizarse en la cooperativa?	X			
9	¿Cuenta con un software para realizar las operaciones de la institución financiera?	X			
10	¿En la cooperativa hay una persona encargada sobre el sistema AFC?	X			

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/08/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 12/16
--	------------------

11	¿El sistema AFC que utiliza la institución financiera tiene medidas de seguridad?	X			
12	¿Existe reloj biométrico para verificar el ingreso y salida del personal?		X		Ø No cuenta con reloj biométrico
	Σ TOTAL	8✓	4✓		

- Marcas:**
 Ø No cumple
 ✓ Verificado
 Σ Sumatoria

$$\begin{aligned} \text{Nivel de confianza} &= (RP / TR) * 100 \\ &= (8/12) * 100 \\ &= 67\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nivel de riesgo} &= 100\% - 67\% \\ &= 33\% \end{aligned}$$

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 - 5%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Análisis

El nivel de confianza es moderado con un porcentaje del 67% mientras que el nivel de riesgo se obtuvo un porcentaje de 33%, lo que provoca estos resultados que el componente de actividades de control no se realiza un análisis para evaluar las funciones que desarrolla el personal, además para la captación de los plazos fijos se debe realizar una operación en el cual detalle si la entidad obtiene ganancia, no contar con flujogramas demora el proceso de cualquier operación. Se debería implementar un reloj biométrico a fin de poder determinar la exactitud del ingreso y salida de los trabajadores.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 13/16
--	------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La cooperativa cuenta con controles adecuados sobre el sistema de información?	X			
2	¿La información que posee la cooperativa tiene su respectivo respaldo o copia de seguridad?	X			
3	¿La cooperativa cuenta con espacio disponible para guardar la información física de los socios?	X			
4	¿Se entrega oficialmente información de las planificaciones que realiza como la actualización de manuales o reglamentos?		X		@ No se socializa dicha información
5	¿Existe algún tipo de restricción para el acceso de la información y el sistema contable que posee la cooperativa?	X			
6	¿La información financiera está protegido con códigos de seguridad?	X			
7	¿En caso de fallas del sistema contable la institución contrata un técnico para su revisión?	X			
8	¿Se evalúa los canales de comunicación entre los empleados y los directivos?		X		@ No realizan evaluaciones sobre los canales de comunicación
9	¿El gerente mantiene comunicación abierta con los empleados?	X			

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	SCI 14/16
---	------------------

10	¿Se comunica inmediatamente cuando se encuentra hallazgos de cualquier funcionario?	X			
11	¿Los trabajadores aportan con ideas para mejorar la eficiencia de la cooperativa?	X			
	Σ TOTAL	9✓	2✓		

Marcas:

- @ Hallazgo
- ✓ Verificado
- Σ Sumatoria

$$\begin{aligned} \text{Nivel de confianza} &= (RP / TR) * 100 \\ &= (9/11) * 100 \\ &= 82\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nivel de riesgo} &= 100\% - \% \\ &= 18\% \end{aligned}$$

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 - 5%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Análisis

Existe un nivel de confianza alto con un porcentaje de 82% y un nivel de riesgo de 18%, lo que manifiesta que la información que posee la entidad financiera está respaldada y solo el personal encargado de cada función puede ingresar con su respectiva contraseña, por otro lado, se debe realizar evaluaciones a los canales de comunicación para facilitar la comunicación entre directivos y empleados.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 SISTEMA DE CONTROL INTERNO	SCI 15/16
--	------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE:		SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Las recomendaciones que realiza el auditor interno es beneficioso para la cooperativa?	X			
2	¿El informe que realiza el auditor interno es presentado a los consejos de administración y de vigilancia para la toma de decisiones?	X			
3	¿Cuenta con un registro de los socios actualizados para su correcta atención?	X			
4	¿Años anteriores se ha realizado auditoría de gestión en la cooperativa?		X		∅ No se ha realizado auditoría de gestión
5	¿Se ha definido herramientas para realizar una autoevaluación?		X		∅ No poseen herramientas de autoevaluación
6	¿Cree usted que una auditoría de gestión optimizaría la eficiencia, eficacia y economía de la institución?	X			
7	¿A los empleados de la cooperativa da a conocer la utilidad o ganancia de cada periodo?	X			
8	¿La institución financiera cumple con las normas y reglamentos que decreta la SEPS?	X			
	Σ TOTAL	6✓	2✓		

Marcas:
 ∅ No cumple
 ✓ Verificado
 Σ Sumatoria

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	SCI 16/16
---	------------------

Nivel de confianza = (RP / TR) *100
 = (6/8) *100
 = 75%

Nivel de riesgo = 100% - 75%
 = 25%

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 - 5%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Análisis

Posterior a evaluar el componente de supervisión y monitoreo se ha llegado a la conclusión que tiene un nivel moderado, el mismo que representa un nivel de confianza de 75% y el nivel de riesgo de 25%, la entidad debe implementar una herramienta de autoevaluación para el correcto funcionamiento de la misma, además cabe mencionar que la cooperativa cumple con las normativas que decreta la SEPS.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CONTROL INTERNO	MPCCI 1/1
---	----------------------------

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Ambiente Interno	67%	Medio	33%	Medio
Establecimiento de objetivos	63%	Medio	37%	Medio
Identificación de eventos	67%	Medio	33%	Medio
Evaluación de riesgos	63%	Medio	37%	Medio
Respuesta al riesgo	71%	Medio	29%	Medio
Actividades del control	67%	Medio	33%	Medio
Información y comunicación	82%	Alto	18%	Bajo
Supervisión y monitoreo	75%	Medio	25%	Medio
PROMEDIO	69.38%	MEDIO	30.63%	MEDIO

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 - 5%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

ANÁLISIS

Luego de analizar el cuestionario de control interno en base al COSO II, de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, obteniendo como resultado de manera general con un nivel de confianza del 69.38 % y un nivel de riesgo de 30.63%, la entidad debe tomar en cuenta los hallazgos encontrados e implementar estrategias.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	24/08/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 1/10
---	----------------

HALLAZGO 1	
REFERENCIA	CCI: AMBIENTE INTERNO
CONDICIÓN	No se procede a la socialización de los manuales, reglamentos y estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela”.
CRITERIO	REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Art. 44.- Atribuciones y responsables. - Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Numeral 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la cooperativa y socializar y socializar a los empleados.
CAUSA	El nivel directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, no da a conocer los manuales, reglamentos y estatuto a los empleados.
EFEECTO	El 66.67% de los trabajadores manifestaron que no se difundido los manuales, reglamentos y estatuto, lo que provoca de los empleados desconozcan las políticas que posee la institución.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	26/08/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 2/10
---	----------------

HALLAZGO 2	
REFERENCIA	CCI: AMBIENTE INTERNO
CONDICIÓN	El Consejo de administración y consejo de vigilancia desconocen las atribuciones y deberes a cumplir.
CRITERIO	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</p> <p>Art. 34.- Atribuciones y deberes. - El consejo de Administración</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa; 3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo; 4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia; 5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General; 6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios; 7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. 8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria; 9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica; 10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	26/08/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 3/10
---	----------------

CRITERIO	Art. 38.- Atribuciones y deberes. - El Consejo de Vigilancia 2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa; 3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes; 4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa; 6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas; 7. Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa; 8. Proponer ante la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente 10. Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
CAUSA	Los miembros del Administración y vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, deben velar por los intereses de la cooperativa.
EFECTO	Desconocimiento de las atribuciones y deberes que tiene el Consejo de Administración y vigilancia, provoca que no existe un control hacia el gerente y sus empleados.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	26/08/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 4/10
---	----------------

HALLAZGO 3	
REFERENCIA	CCI: AMBIENTE INTERNO
CONDICIÓN	Falta de coordinación y comunicación entre el nivel directivo y la gerencia en el proceso de reclutamiento y selección del personal.
CRITERIO	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO</p> <p>Art. 4 Reclutamiento. - Los aspirantes para el puesto de trabajo deberán presentar la siguiente documentación mínima: Hoja de vida, copia a color de los documentos personales, record policial.</p> <p>Art. 6 Prueba Técnicas. - Serán evaluadas dependiendo del puesto mediante los siguientes modos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escritas (Cuestionario de preguntas). - De realización (ejecución de un trabajo, prueba de mecanografía y computación). <p>Art. 7 Pruebas psicométricas. - Estas serán efectuadas con el fin de evaluar la aptitud y el test de comprensión del candidato.</p> <p>Art. 9 Calificación. - Serán calificadas por la gerencia y la comisión designada, sobre 110 puntos los mismos que estarán distribuidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 75 puntos las pruebas técnicas. - 25 puntos las pruebas psicométricas. <p>Art. 10 Entrevista. - Quienes obtengan un puntaje mínimo de entre 75 y 100 de la evaluación, seguirán dentro del proceso y la entrevista lo hará el Gerente.</p>
CAUSA	Falta de coordinación y comunicación para el reclutamiento y selección del personal por parte de la gerencia y el presidente del consejo de administración.
EFECTO	Al no cumplir con el reglamento interno de trabajo que posee la cooperativa, el personal no cumple en su totalidad sus funciones.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	26/08/2020
Realizado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 5/10
---	----------------

HALLAZGO 4	
REFERENCIA	CCI: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
CONDICIÓN	Inexistencia de indicadores de gestión, para la valoración respectiva de la eficiencia, eficacia y economía.
CRITERIO	<p style="text-align: center;">LEY ORGÁNICA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</p> <p>Art. 147.- Atribuciones. - La Superintendencia tendrá las siguientes atribuciones</p> <p>b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;</p> <p style="text-align: center;">CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO</p> <p>Artículo 245.- Información a los accionistas y socios. Las entidades del sistema financiero nacional deberán presentar a sus accionistas y socios, según corresponda, al menos la siguiente información:</p> <p>8. Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad;</p>
CAUSA	Descuido por parte del nivel directivo y la gerencia, debido a eso no se puede evaluar el cumplimiento de la eficiencia, eficacia, y economía por falta de indicadores.
EFECTO	Incumplimiento del control interno de los empleados

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	26/08/2020
Realizado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 6/10
---	----------------

HALLAZGO 5																					
CONDICIÓN	La COAC “Luis Felipe Duchicela XXVII” no dispone de infraestructura propia, ni adecuada																				
REFERENCIA	CCI: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS																				
CRITERIO	<p>NORMAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES DE ACTIVOS DE RIESGO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.</p> <p>CAPITULO III. DE LA CONSTITUCION DE PROVISIONES DE CUENTAS POR COBRAR Y OTROS ACTIVOS.</p> <p>SECCIÓN I. CUENTAS POR COBRAR Y OTROS ACTIVOS</p> <p>Art 7. Constitución de provisiones: Las entidades deberán constituir provisión específica sobre el saldo de las cuentas por cobrar y otros activos, de acuerdo con las Normas de Ahorro y Crédito:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: center;">CATEGORIAS</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">PROVISIONES</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">DESDE</th> <th style="text-align: center;">HASTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">1%</td> <td style="text-align: center;">5.99%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">6%</td> <td style="text-align: center;">19,99%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td style="text-align: center;">59.99%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D</td> <td style="text-align: center;">60%</td> <td style="text-align: center;">99.99%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">E</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">100%</td> </tr> </tbody> </table>	CATEGORIAS	PROVISIONES		DESDE	HASTA	A	1%	5.99%	B	6%	19,99%	C	20%	59.99%	D	60%	99.99%	E	100%	
CATEGORIAS	PROVISIONES																				
	DESDE	HASTA																			
A	1%	5.99%																			
B	6%	19,99%																			
C	20%	59.99%																			
D	60%	99.99%																			
E	100%																				
CAUSA	Según el oficio Nro. SEPS-SGD-IZ3-2018-12346. La cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII con RUC 0691731529001 NO CUMPLE con la constitución de provisiones mínimas requeridas.																				
EFECTO	Al tener una infraestructura inadecuada el personal no labora cómodamente. Por otro lado, la institución arrienda las instalaciones lo cual provoca gastos.																				

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	01/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 7/10
---	----------------

HALLAZGO 6	
REFERENCIA	CCI: EVALUACIÓN DE RIESGOS
CONDICIÓN	La cooperativa no cumple en su totalidad con lo que se encuentra estipulado en el manual de seguridad física y electrónica
CRITERIO	<p style="text-align: center;">MANUAL DE SEGURIDAD FISICA Y ELECTRONICA</p> <p style="text-align: center;">8. ÁREA DE CAJAS</p> <p>1. Se prohíbe ingresar y utilizar en el área de cajas: carteras, gafas, celulares, dispositivos electrónicos o cualquier implemento que pueda interferir o distraer las actividades normales del área. Dichos objetos deberán quedar en la oficina del gerente general. bajo su custodia.</p> <p>1.1. Únicamente las personas autorizadas a ingresar al área de Cajas son: Gerente General, y cajeros; el personal de otra dependencia que por asuntos de trabajo requiera el ingreso al área de cajas debe contar con la autorización de la Gerencia general. El personal de Auditoría puede gestionar la solicitud de ingreso in situ para realizar arqueos sorpresa.</p> <p style="text-align: center;">18.CAMARAS DE SEGURIDAD</p> <p>1. La cooperativa dispondrá de un sistema de Circuito Cerrado de Televisión, el mismo que deberá estar centralizado para su monitoreo en la oficina de Gerencia, adicionalmente en ausencia de la gerencia una persona o segundo a bordo deberá tener la disponibilidad de visualizar las imágenes de lo que ocurre en la oficina.</p>

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	01/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 8/10
---	----------------

	<p>2. La Cooperativa contará con el número adecuado de cámaras fijas de circuito cerrado de televisión (CCTV)</p> <p>3. Las cámaras de seguridad como mínimo deben cubrir adecuadamente los lugares de acceso al público y personal de la institución financiera, las cajas de atención al público, la puerta principal de la caja fuerte.</p> <p>4. La cooperativa mantendrá en sus archivos tres meses de grabaciones de cada una de las cámaras que se encuentran instaladas.</p> <p>5. La Cooperativa debe contar con un sistema electrónico de intrusión y contra incendio.</p>
CAUSA	El consejo de administración debe velar por los intereses de la cooperativa, pero como no conoce sobre los atributos y deberes por lo tanto no exige el cumplimiento del manual de seguridad
EFEECTO	Al área de caja ingresan todos los empleados sin pedir un oficio para su ingreso además se debe implementar una cámara de seguridad

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	01/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 9/10
---	----------------

HALLAZGO 7	
REFERENCIA	CCI: ACTIVIDADES DE CONTROL
CONDICIÓN	Las actividades desarrolladas por el responsable del área de caja no son valoradas periódicamente.
CRITERIO	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</p> <p>Art. 34.- Atribuciones y deberes. - El consejo de Administración Numeral 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito.</p> <p>Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades. - Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:</p> <p>4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO</p> <p>Art. 28. La evaluación de desempeño del personal se hará mediante la calificación sistemática de rendimiento de los trabajadores en el ejercicio de su puesto.</p>
CAUSA	La falta de interés por parte del consejo de administración y del gerente ya que no realizan supervisión y seguimiento a las actividades que realiza en el área de caja.
EFFECTO	El 83% del personal manifestaron que dentro de la institución financiera no son valoradas periódicamente las actividades que desarrollan

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	01/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 10/10
---	-----------------

HALLAZGO 8	
REFERENCIA	CCI: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
CONDICIÓN	No cuenta con un sistema de comunicación adecuado, entre los directivos y empleados de la entidad financiera.
CRITERIO	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</p> <p>Art. 34.- Atribuciones y deberes. - El consejo de Administración</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa; 3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo; 4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia; 5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General; <p>Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades. - Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración; 10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
CAUSA	Esta situación se da debido a una falta de liderazgo, por parte del consejo de administración y el gerente.
EFFECTO	El 83% de los empleados supieron manifestar que en la cooperativa en ocasiones se da retrasos de información por la falta de comunicación.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	01/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

ARCHIVO CORRIENTE



FASE III ANÁLISIS

DE ÁREAS

CRITICAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 PROGRAMA DE AUDITORÍA	PA-FIII 1/1
---	------------------------------

OBJETIVO

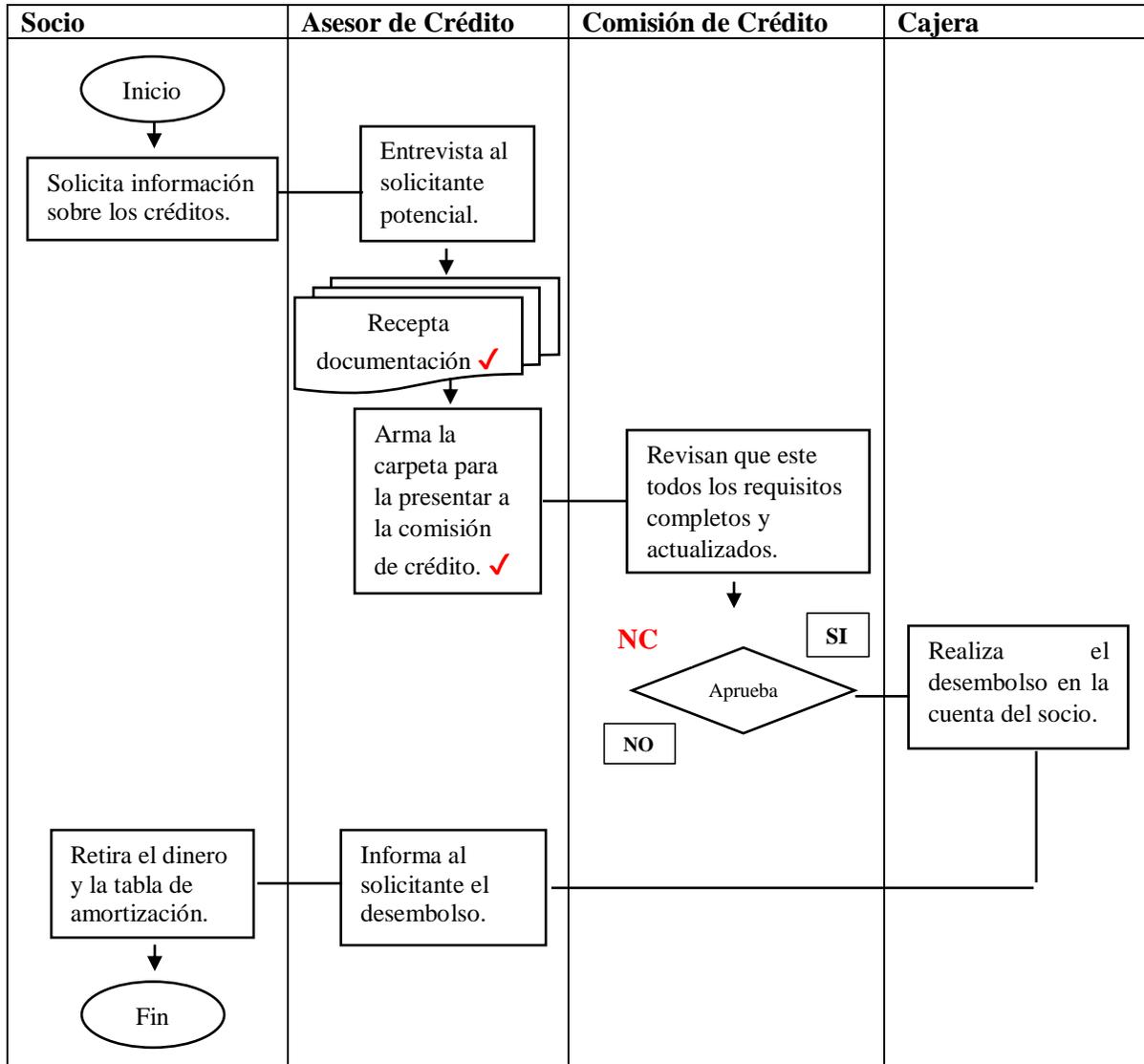
Realizar una evaluación a los procesos que desarrolla la COAC “Luis Felipe Duchicela XXVII” a través del análisis de flujogramas, matriz check list, análisis de indicadores de gestión a fin que el nivel directivo y gerencia tome medidas.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR:	FECHA
FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS				
1	Realice el Programa de Auditoría: FASE III	PA-FIII	J.M.C.A	02/09/2020
2	Análisis de diagramas de flujo otorgación de crédito y recuperación de cartera.	HF	J.M.C.A	02/09/2020
3	Elabore matriz check list para revisión de documentos	RD	J.M.C.A	02/09/2020
4	Análisis mediante Indicadores de Gestión	IG	J.M.C.A	03/09/2020
5	Elabore hoja de hallazgos	HH	J.M.C.A	03/09/2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	01/09/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 DIAGRAMA DE FLUJO	HF 1/2
---	---------------

Gráfico 15-3: Flujoograma otorgación de créditos

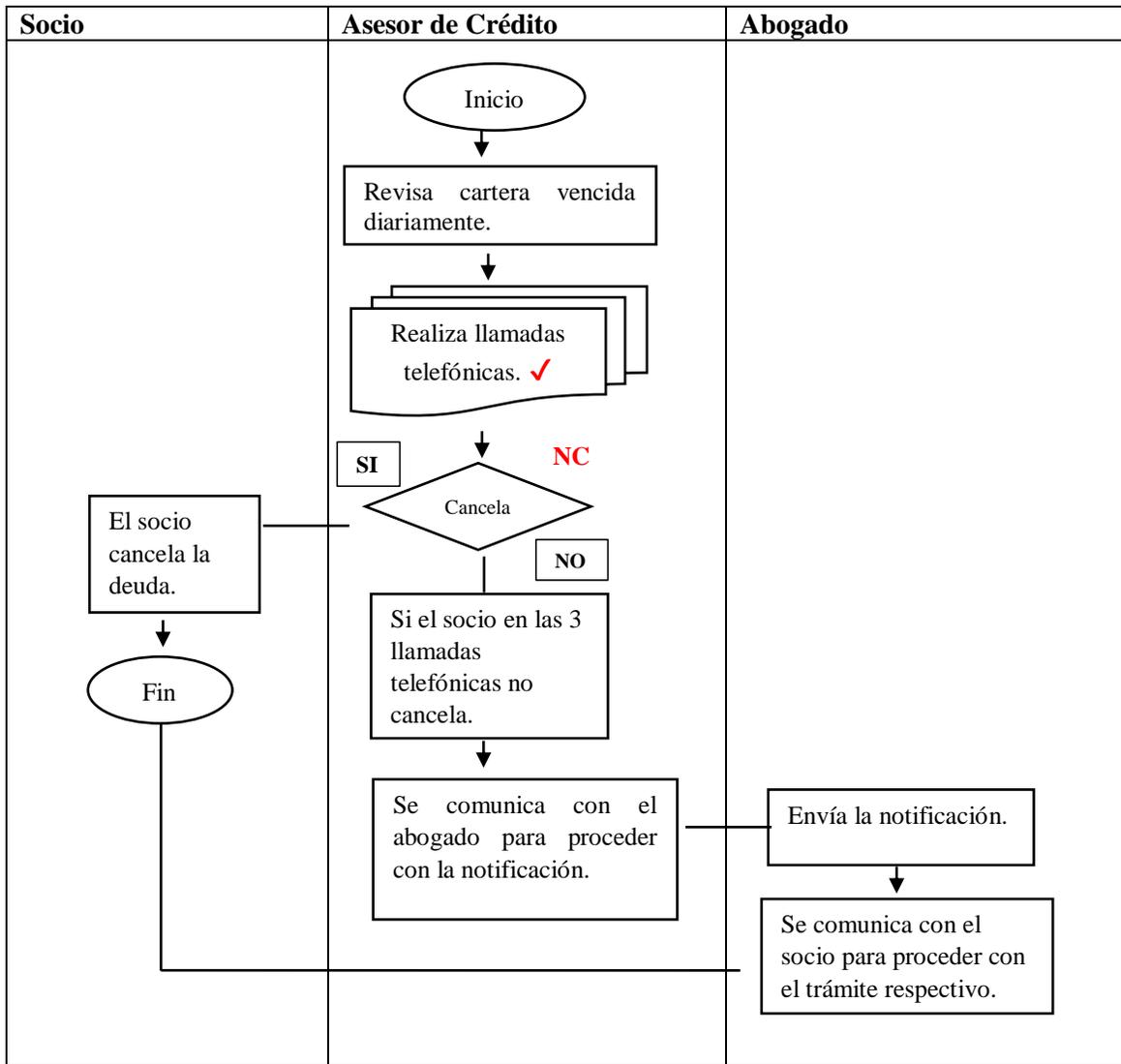


Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	02/09/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 DIAGRAMA DE FLUJO	HF 2/2
---	---------------

Gráfico 16-3: Flujograma recuperación de cartera



Realizado por: Congacha Jessica, 2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	02/09/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 REVISIÓN DE DOCUMENTOS	RD 1/2
--	---------------

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	MONTO	REQUISITOS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS					TIPO DE PRÉSTAMO
				Copia a color de cédula y papeleta de votación socio y garante	Copia de pago de servicios básicos	Copia de Ruc O Rise y Patente	Solicitud de crédito socio y garante	Copia de la central de riesgo socio y garante	
572	CHILUISA SANAGUANO LUIS HERIBERTO	0600586143	\$800	μ	✓	∅	μ	∅	MICROCRÉDITO
657	JIMENES SOTO OLGA DIONIDA	1721339396	\$800	μ	✓	∅	μ	✓	MICROCRÉDITO
687	GUARANGA SISLEMAHILDA YOLANDA	0603566571	\$5.000	✓	✓	✓	✓	✓	MICROCRÉDITO
719	CUNDURI PILAMUNGA HILDA PIEDAD	0604285387	\$1000	✓	✓	∅	μ	≠	MICROCRÉDITO
585	JAYA HERNANDEZ WILLIAN MARCONI	0603190224	\$1.500	✓	-	✓	μ	✓	MICROCRÉDITO
574	CUADRADO MERINO TELMA ELSI	0601035306	\$3.000	✓	✓	✓	≠	✓	MICROCRÉDITO
53	CONGACHA HIPO JUAN ARTURO	0604428037	\$4.000	✓	✓	✓	✓	✓	MICROCRÉDITO
672	LLUAY ACAN LUIS MIGUEL	0605021203	\$1.250	✓	-	✓	μ	∅	MICROCRÉDITO
593	TUTIVEN CASTRO JULIA ANA	0920979895	\$2.000	✓	✓	∅	✓	✓	MICROCRÉDITO
642	GUAYAQUIL PANTUSIN CARLOS EDUARDO	0501530125	\$3.400	✓	✓	✓	✓	✓	MICROCRÉDITO
756	MOROCHO ALLAUCA ANA LUCIA	1801362508	\$2.500	✓	✓	✓	✓	≠	MICROCRÉDITO
641	IZA SALAZAR ELSA PIEDAD	0501655302	\$1.600	✓	✓	∅	μ	∅	MICROCRÉDITO
403	PEÑA TIERRA ANA CECILIA	0602898025	\$3.200	✓	✓	✓	≠	✓	MICROCRÉDITO

Marcas:

- ✓ verificado ≠ anomalías
∅ no cumple - Documentos caducados

@: Incumplimiento para la otorgación de créditos

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	02/08/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INDICADORES DE GESTIÓN	MIG 1/5
--	----------------

Observación: Incumplimiento de los requisitos para la otorgación de créditos.

Comentario:

Al momento de realizar la observación física de las carpetas de los socios se pudo detectar que efectivamente no cumplían con todos los requisitos para acceder a un crédito: Créditos sin garantes, falta de Ruc, Rise o patente, en el formulario de solicitud de créditos faltaban firmas de la comisión de crédito existía tachones, a pesar que en la central de riesgo tenían puntajes mínimos igual otorgaban créditos, la copia de servicios básicos desactualizados a blanco y negro no se puede visualizar de forma adecuada.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	02/09/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INDICADORES DE GESTIÓN	MIG 1/5
--	----------------

TIPO	EFICIENCIA		
OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
Determinar el porcentaje de seguimiento de créditos otorgados	Seguimiento de créditos	$\frac{\text{Seguimientos ejecutadas}}{\text{Total de créditos otorgados}} * 100$ $\frac{6}{132} * 100 = 4.55\%$	El asesor de crédito no realiza constantemente un seguimiento de los créditos otorgados por ello arroja un resultado del 4.55% .
Evaluar el porcentaje de cumplimiento de los reglamentos internos de la cooperativa	Cumplimiento de reglamentos internos	$\frac{\text{Reglamentos aplicados}}{\text{Total de reglamentos internos}} * 100$ $\frac{3}{7} * 100 = 42.86\%$	El porcentaje de cumplimiento de los reglamentos de la cooperativa es de 42.86%
Determinar el número de empleados evaluados sobre el desarrollo de sus actividades	Personal evaluados	$\frac{\text{N° de personal evaluado}}{\text{Total de empleados de la COAC DUCHICELA}} * 100$ $\frac{2}{6} * 100 = 33.33\%$	El indicador señala que el 33.33% del personal ha sido evaluado de manera sorpresiva, lo ideal es dar un seguimiento oportuno a todos los empleados.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/09/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INDICADORES DE GESTIÓN	MPCI 2/5
--	---------------------------

TIPO	EFICIENCIA		
OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
Determinar el nivel de riesgos que puede presentar la cooperativa	Plan de mitigación de riesgos	Elaborar un plan de mitigacion de riesgo	La cooperativa no ha efectuado un plan de mitigación de riesgos
TIPO	EFICACIA		
Conocer el porcentaje de empleados con estudios de tercer nivel en la entidad	Formación profesional	$\frac{\text{Nº de empleados con título de tercer nivel}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{3}{6} * 100 = 50\%$	El 50% de los empleados tiene formación académica universitaria, mientras que el otro 50% tiene formación académica bachiller con experiencia.
Medir el porcentaje de empleados capacitados en el periodo 2019	Personal capacitado	$\frac{\text{Nº de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{6}{6} * 100 = 100\%$	Las capacitaciones que se realizan en la cooperativa es a todo los empleados obteniendo un 100%

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/09/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INDICADORES DE GESTIÓN	MPCI 3/5
--	---------------------------

TIPO	EFICACIA		
OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
Examinar el porcentaje de morosidad de la institución	Cartera vencida	$\frac{\text{Cartera vencida periodo 2019}}{\text{Total de créditos otorgados}} * 100$ $\frac{5}{132} * 100 = 3.99\%$	El porcentaje de cartera vencida del periodo 2019 es de 3.99%
Identificar el número de depósitos a plazos fijos en el periodo 2018 – 2019	Captación de plazos fijos	$\frac{\text{Captación de plazos fijos periodo 2018}}{\text{Captación de plazos fijos periodo 2019}} * 100$ $\frac{3}{8} * 100 = 37.50\%$	Se determinó que en el periodo 2019 la captación de plazo fijo es de 8, mientras que para 2018 fueron solo 3.
TIPO	ECONOMÍA		
Evaluar el porcentaje de activo corriente en el periodo 2019	Movilidad de Activo corriente	$\frac{\text{Activo Corriente 2019}}{\text{Activo total 2019}} * 100$ $\frac{75543.39}{321748.77} * 100 = 23.48\%$	La movilidad del activo corriente de la COAC Duchicela en el año 2019 es de 23.48%

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/09/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INDICADORES DE GESTIÓN	MPCI 4/5
--	---------------------------

TIPO		ECONOMÍA	
OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
Determinar el porcentaje de utilidad alcanzado en el periodo 2019	Utilidad alcanzada	Ingresos - Gastos $86080.37 - 86030.83 = 49.54$	Para el año 2019 se obtuvo una utilidad de \$ 49.54, no es rentable para la cooperativa.
Evaluar el porcentaje de obligación con terceros	Obligación con terceros	$\frac{\text{Pasivo Total 2019}}{\text{Activo Total 2019}} * 100$ $\frac{225479.64}{321748.77} * 100 = 70.08\%$	En el año 2019 se consiguió un 70.08%, por lo tanto la obligación con terceros es minúsculo
TIPO		ÉTICA	
Determinar el número de empleados que conoce la existencia del código de ética	Código de ética	$\frac{\text{Nº empleados que conocen el código de ética}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{2}{6} * 100 = 33.33\%$	EL 33.33% de los trabajadores conocen sobre la existencia de un código de ética.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/09/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 INDICADORES DE GESTIÓN	MPCI 5/5
--	---------------------------

TIPO	ÉTICA		
OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
Determinar el número de trabajadores que conocen la misión y visión de la entidad	Conocimiento de la misión y visión	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores conocen la misión y visión}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{6}{6} * 100 = \mathbf{100\%}$	El 100% de los empleados tienen conocimiento de la misión y visión de la institución, lo cual es favorable
Determinar el porcentaje de empleados que llegan atrasados	Puntualidad de los empleados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que llegan atrasados}}{\text{total empleados}} * 100$ $\frac{3}{6} * 100 = \mathbf{50\%}$	El 50% de los trabajadores llegan atrasados por falta de un reloj biométrico o una persona encarga de controlar la puntualidad
TIPO	ECOLOGÍA		
Determinar el porcentaje de utilización de materiales de reciclaje: papel, cartón	Utilización de materiales de reciclaje	$\frac{\text{N}^\circ \text{ empleados que practica el reciclaje}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{5}{6} * 100 = \mathbf{83.33\%}$	Un 83.33% del personal practica la utilización de reciclaje

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/09/2020
Realizado por:	J.A & R.R.	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 1/3
---	---------------

HALLAZGO	
CONDICIÓN	Incumplimiento de requisitos para la otorgación de créditos
REFERENCIA	DIAGRAMA DE FLUJO: OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
CRITERIO	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>Art. 35 La Comisión de Crédito estará integrada por el Presidente del Consejo de Administración, Vocal del Consejo de Administración, el Gerente y Analista de Crédito</p> <p>Art. 4 Funciones de la Comisión del Crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tendrá las siguientes funciones: -Aprobar o rechazar los préstamos solicitados por los socios, dejando por escrito en el acta respectiva. -Solicitar a Gerencia un informe mensual para conocer la disponibilidad económica de la cooperativa. -Solicitar al Oficial de crédito y cobranzas un informe del seguimiento de los créditos otorgados. -Rendir informes mensuales al Consejo de Administración y Vigilancia, haciendo observaciones para mejorar el servicio del crédito. <p>Art. 5 De la Calificación y Aprobación de los Créditos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -El oficial de crédito califica y aprueba los créditos monto máximo de \$800. (La documentación) -La comisión de crédito aprueba los créditos solicitados. -Los créditos solicitados por los empleados autorizaran el Consejo de Administración.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 2/3
---	---------------

CRITERIO	<p style="text-align: center;">Requisitos Básicos para ser sujeto de crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tener entre 18 y 65 años de edad del solicitante. -Ser socio activo de la Cooperativa. (1 mes) -Cubrir el encaje solicitado por la Cooperativa. -Tener los ingresos y una capacidad de pago necesario, para cancelar la deuda, los intereses generados, realizar ahorros y los compromisos con la familia. -No tener garantía en mora. -Las garantías deben estar de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Créditos. -No registrar antecedentes en la Central de Riesgos. (morosidad) y mantener juicios con la Cooperativa y otras. -Ser capaz para firmar contratos, convenios y acreditar domicilio donde la Cooperativa opera. -No se concederán 2 préstamos a una misma familia, si se trataben de padres e hijos que tengan un solo ingreso.
CAUSA	No se realiza el análisis respectivo para la otorgación de créditos, según lo que estable el manual de créditos y cobranzas de la cooperativa, falta de garantes, falta de rol de pago, ruc, rise o patente, a veces falta firma de la comisión de crédito, el mismo que afecta para dar un seguimiento oportuno de los socios.
EFECTO	<p>Incremento del porcentaje de morosidad en cartera vencida de crédito.</p> <p>Incremento de las provisiones</p>

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 HOJA DE HALLAZGOS	HH 2/3
---	---------------

HALLAZGO	
CONDICIÓN	Incumplimiento para dar seguimiento a la recuperación de cartera vencida
REFERENCIA	DIAGRAMA DE FLUJO: RECUPERACIÓN DE CARTERA
CRITERIO	<p>GESTIÓN DE RECUPERACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CRÉDITOS VENCIDOS.</p> <p>1.- GENERACIÓN DE LISTADO: Al inicio de cada jornada de trabajo, el asesor de crédito procederá a la generación en el sistema e impresión de correspondiente Reporte de Mora.</p> <p>2.- ACCIONES DE RECUPERACIÓN: regularización de los pagos</p> <p>a. Preventiva: Contar con un plan de recuperación de cartera vencida.</p> <p>b. Primer contacto: Telefónico</p> <p>c. Segundo contacto: Carta de notificación</p> <p>d. Tercer contacto: visita de negociación</p> <p>e. Cuarto contacto: Pre-jurídico</p> <p>f. Quinto contacto: Jurídico</p>
CAUSA	El asesor de crédito no realiza todas las acciones de recuperación a veces se olvida de imprimir el reporte, o no da aviso al abogado para que realice la notificación, por otro lado los deudores se cambian de domicilio o de número de teléfono en ese caso es difícil contactar con ellos.
EFFECTO	Incremento del porcentaje de la cartera vencida.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	03/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

ARCHIVO CORRIENTE



FASE IV: COMUNICACIÓN E INFORMES DE RESULTADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 PROGRAMA DE AUDITORÍA	PA 1/1
---	-------------------------

OBJETIVO

Presentar el Informe Final de Auditoría de Gestión, detallando las debilidades evidenciadas con la finalidad de mejorar la gestión de las operaciones institucionales

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR:	FECHA
FASE IV: COMUNICACIÓN E INFORMES DE RESULTADOS				
1	Realice el Programa de Auditoría: FASE IV	PA-FIV	J.M.C.A	11/09/2020
2	Elabore una Notificación de Lectura del Borrador del Informe	NLBI	J.M.C.A	12/09/2020
3	Realice el Informe Final de la Auditoría de Gestión	IF	J.M.C.A	14/09/2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	11/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DE INFORME	NLBI 1/1
---	---------------------------

PARA: Antonio Hipo Hipo GERENTE DE LA COAC LUIS FELIPE DUCHICELA

DE: Equipo de trabajo

ASUNTO: Lectura del borrador de informe

FECHA: Riobamba, 11 de septiembre de 2020

Presente. -

De mi consideración:

Mediante el Orden de Trabajo **OFICIO N° 01-2020** del 13 de agosto de 2020, se procedió a realizar la Auditoria de Gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019. Terminando el proceso de auditoría me permito convocar a la conferencia de lectura del borrador del informe de la auditoría, que se llevará a cabo el día 12 de septiembre a las 10H00 en las oficinas de la entidad.

Atentamente,

Jessica Maribel Congacha Aguagallo

AUTORA DE TESIS

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	11/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

CAPITULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII. Nace en la comunidad Cacha San Pedro, parroquia Cacha, cantón Riobamba, es una institución creada mediante el Acuerdo Ministerial 001382 del Ministerio de Bienestar Social, el 04 de septiembre de 1995, hasta el 2007 funcionaba cada 3 meses, en el año 2008 los funcionarios decidieron atender los días domingo. Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-001453 de mayo de 2013. A partir de esta última fecha la cooperativa empezó a funcionar de lunes a sábado en su nueva instalación en las calles Padre Lovato y Quis Quis.

2. Motivo de la Auditoría

La auditoría de gestión se ejecutará en la COAC Luis Felipe Duchicela XXVII, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía con los que se manejan los recursos para la consecución de los objetivos se llevara de acuerdo al orden de trabajo N°001, a su vez para la obtención previo al trabajo de titulación de la tesista.

3. Alcance de la Auditoría

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII se ejecutará en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

4. Objetivo de la Auditoría

4.1 Objetivo General

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, mediante el uso de técnicas y procedimientos para mejorar la eficiencia, eficacia y economía.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los riesgos mediante la aplicación del COSO II, para la evaluación de falencias que posee la cooperativa.
- ✓ Medir el grado de eficiencia y eficacia mediante los indicadores de gestión para el cumplimiento de los mismos.
- ✓ Generar las conclusiones y recomendaciones a través de un informe final para comunicar los resultados.

Metodología

- Encuestas
- Observación
- Matriz FODA
- Método COSO II
- Indicadores de gestión

Base legal

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Acuerdo Ministerial 001382
- Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-001453
- Estatutos y Reglamentos internos de la cooperativa.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

CAPÍTULO II
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1.- No se procede a la socialización de manuales, reglamentos internos y estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”.

Conclusión

Los manuales, reglamentos internos y estatuto de la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII, no se ha dado a conocer a los trabajadores.

Recomendación

Al nivel directivo, se le recomienda realizar una reunión con todo el personal que forma parte de la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII, para dar a conocer lo referente a manuales, reglamentos y el estatuto que posee la misma, con la finalidad de mantener un grado de conocimiento y pertenencia institucional.

2.- El Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia desconocen las atribuciones y deberes a cumplir

Conclusión

Los miembros del consejo de administración y del consejo de vigilancia, no conocen las atribuciones y deberes a desempeñar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, esta situación se da porque la mayoría de los integrantes no tienen un nivel académico que ayude a respaldar el cumplimiento de cada una de sus obligaciones ante dichos consejos; por lo que se reflejado el desinterés, además que fueron elegidos en la asamblea general solo para fines políticos.

Recomendación

Al gerente, se le sugiere realizar una reunión con todos los miembros del consejo de administración y vigilancia de la COAC Luis Felipe Duchicela XXVII, para capacitar y entrenar en temas relacionados con sus deberes como autoridad máxima para mejorar el nivel de rendimiento de sus funciones.

3.- Falta de coordinación y comunicación entre nivel directivo y la gerencia en el proceso de reclutamiento y selección del personal

Conclusión

Al existir una mala comunicación entre el nivel directivo y la gerencia con respecto al proceso de reclutamiento del personal en donde se estipula que dicho paso debe ser realizado a través de un concurso de mérito y oposición lamentablemente se omite, y el personal es contratado mediante de la presentación su hoja de vida.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

Recomendación

Al presidente del consejo de administración y al gerente, se les recomienda aplicar la normativa establecida en el reglamento interno de trabajo, a fin de seleccionar al personal idóneo que tenga experiencia y conocimientos sobre el área que va a desempeñar.

4.- No aplica indicadores de gestión

Conclusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, no ha diseñado ni ha implementado indicadores de gestión en ningún período de funcionamiento, debido a que el nivel directivo desconoce de las normativas de control interno, lo que impide de esa manera identificar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la institución.

Recomendación

Al gerente y al nivel directivo, se les recomienda coordinar e instruirse en lo que respecta a la normativa de control interno, con la finalidad de que puedan elaborar y aplicar indicadores de gestión, para contribuir al cumplimiento de metas y estrategias establecidas por la entidad.

5.- No posee una infraestructura propia y adecuada

Conclusión

La COAC Luis Felipe Duchicela XXVII, no cuenta con un espacio adecuado para el desarrollo de sus actividades, además genera un gasto adicional a la institución ya que el bien inmueble se arrienda, lo que no ayuda al crecimiento económico.

Recomendación

Al gerente y contador, se les encomienda aplicar estrategias para reducir las provisiones de crédito con la finalidad de adquirir su propio terreno, por otro lado, buscar un local amplio para brindar satisfacción a los empleados y socios de la institución.

6.- Incumplimiento del manual de seguridad física y electrónica

Conclusión

En el área de caja de la cooperativa COAC, ingresan todos los empleados sin pedir ninguna solicitud de ingreso al gerente, además el personal lleva consigo: carteras, celulares, dispositivos electrónicos lo que ocasiona distracción en el momento de cumplir con sus actividades laborales, por otra parte, falta implementar una cámara de seguridad en el departamento de auditoría y contabilidad.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

Recomendación

Al consejo de administración se le recomienda, velar por los intereses de la cooperativa.

Al consejo de vigilancia se le sugiere, verificar el cumplimiento del manual de seguridad física y electrónica para mitigar posibles riesgos internos y externos

7.- Las actividades desarrolladas por el responsable del área de caja no son valoradas periódicamente

Conclusión

En la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, las actividades que realiza el personal no son supervisadas diariamente, es decir la persona encargada de recaudación de fondos, ingresa el dinero al sistema AFC sin la presencia de un supervisor.

Recomendación

A la administración se le sugiere establecer políticas de supervisión y monitoreo periódicamente en el área de caja para que no exista ningún inconveniente con el dinero de los socios, además cabe recalcar que se debe evaluar todas las operaciones que realiza el resto del personal perteneciente a la institución.

8.- Sistema de comunicación inadecuada entre el nivel directivo y los empleados

Conclusión

La cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, no cuenta con un sistema de comunicación adecuada entre directivos y empleados, debido a que los miembros de consejo viven en las zonas apartadas de la ciudad y no cuentan con internet, la cobertura de igual forma no es buena, por ese motivo se ha generado retrasos en las operaciones cotidianas de la institución financiera.

Recomendación

Al consejo de administración se le recomienda frecuentar al menos dos veces a la semana a la entidad para evitar ese tipo de inconvenientes, y agilizar las operaciones a fin de evitar conflictos y sanciones. A su vez, al gerente le sugiere proporcionar el manejo de las TIC'S, para que la institución tenga un sistema de información y comunicación eficiente y armónico en el ámbito laboral.

9.- Incumplimiento del reglamento de créditos y cobranzas

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

Conclusión

La COAC Luis Felipe Duchicela XXVII, para la otorgación de nuevos créditos al mismo socio, el asesor no pide documentos actualizados como son: copia de cédula, papeleta de votación, planilla de servicios básicos, firma de garante, lo que provocó un incremento en la tasa de morosidad e incumplimiento del reglamento de crédito y cobranzas.

Recomendación

Al gerente se le sugiere realizar un control exhaustivo sobre los procesos de créditos otorgados.

Al asesor de crédito se recomienda que aplique puntualmente el cumplimiento de lo que se encuentra establecido en el manual de créditos y cobranzas de la COAC, en caso de existir un crédito vencido se puede dar seguimiento mediante la información actualizada que se mantiene en la institución como las llamadas telefónicas, visita in situ, etc.

10.- Incumplimiento con el seguimiento de cartera vencida

Conclusión

En el departamento crediticio, la persona encargada coloco créditos sin verificar con antelación la dirección exacta de los socios, además no se actualizo el número de teléfono fijo ni móvil, es por ello que se da este tipo de inconvenientes, los deudores se cambian de domicilio o de número celular, en ese caso es complicado localizarlos.

Recomendación

Al asesor de crédito se le recomienda antes de otorgar un crédito verifique los datos que proporciona el solicitante, para mayor seguridad exigir contactos de 3 personas allegadas de esa manera poder localizarlo para realizar los trámites pertinentes.

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

ARCHIVO

CORRIENTE



FASE V

MONITOREO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 PROGRAMA DE AUDITORÍA	PA-FV 1/1
---	----------------------------

OBJETIVO

Diseñar e implementar una matriz de monitoreo estratégico, para controlar las recomendaciones emitidas.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR:	FECHA
FASE V: MONITOREO				
1	Realice el Programa de Auditoría: FASE III	PA-FIV	J.M.C.A	14/09/2020
2	Elabore una Matriz de Monitoreo sobre las Recomendaciones expuestas	NLBI	J.M.C.A	14/09/2020

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

MATRIZ DE MONITOREO

N°	RECOMENDACIÓN	MESES						RESPONSABLE	FIRMA
		1	2	3	4	5	6		
1	Realizar una reunión con todo el personal para dar charlas y sobre todo difundir los manuales, reglamentos y estatuto que posee la institución.							Consejo de administración	
2	Capacitar y entrenar en los temas de su interés con la finalidad de mejorar el rendimiento de sus funciones							Gerente	
3	Aplicar la normativa establecida en el reglamento interno de trabajo, a fin de seleccionar al personal idóneo							Presidente del consejo de administración y gerente	
4	Coordinar e instruirse para la elaboración de indicadores de gestión							Nivel directivo y gerencia	
5	Reducir las provisiones para que la SEPS apruebe el traslado de la institución.							Gerencia Y contador	
6	Controlar exhaustivamente los créditos otorgados. Aplicar puntualmente con el manual de créditos y cobranzas							Gerente Asesor de crédito	

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

N°	RECOMENDACIÓN	MESES						RESPONSABLE	FIRMA
		1	2	3	4	5	6		
7	Verificar que las medidas de seguridad se instalen según lo estipulado en el manual de seguridad física y electrónica para mitigar posibles riesgos internos y externos							Consejo de administración	
8	Establecer políticas de supervisión y monitoreo periódicamente para el personal							Nivel directivo	
9	Utilización de las TIC'S, para una comunicación eficiente							consejo de administración y la gerencia	
10	Dar seguimiento oportuno a loa créditos vencidos para la recuperación de cartera							Asesor de crédito	

Elaborado por:	J.M.C.A	Fecha:	14/09/2020
Revisado por:	J.A & R.R	Fecha:	29/09/2020

CONCLUSIONES

- De acuerdo a la base del marco teórico referencial existente sobre temas de auditoría de gestión, se pudo sustentar las evidencias encontradas a través del diagnóstico situacional realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”, permitiendo fundamentar las variables objeto de estudio y apegados a la normativa.
- Desde el marco metodológico, se pudo detectar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII” mantiene un nivel moderado del nivel confianza 69,30%, mientras que el nivel de riesgo es de 30,63%, el mismo que fue determinado mediante la aplicación del sistema de control interno COSO II, lo cual indica que la gestión es aceptable, pero deben aplicar medidas correctivas.
- Finalmente se emitió un informe final de auditoría el mismo que contribuirá como herramienta de gestión para facilitar la toma de decisiones a la gerencia a fin de minimizar los riesgos de la cooperativa de ahorro y crédito “Luis Felipe Duchicela XXVII”.

RECOMENDACIONES

- Al nivel directivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, se sugiere revisar libros, papers, normativas especializados, para la implementación de técnicas e indicadores de auditoría, permitiendo actualizar su nivel de conocimiento con la finalidad de mejorar las actividades que desarrollan dentro de la institución.
- El consejo de administración, consejo de vigilancia junto con el gerente deben velar por los intereses de la entidad, es por ello que debe solicitar cada año a una persona externa y especializada en temas de auditorías, de esa manera tomar acciones correctivas acerca de la eficiencia, eficacia y economía que llegue a obtener la cooperativa.
- Se recomienda analizar los problemas que posee la entidad y tomar medidas preventivas a través de las conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe final, para corroborar la situación actual también se le sugiere aplicar la matriz de seguimiento para optimizar tiempo y recursos, garantizando un desarrollo eficiente en las gestiones administrativas.

GLOSARIO

Auditoría: Revisa que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado.

Auditoría de gestión: Es una herramienta de mejoramiento continuo para las organizaciones, pues con su aplicación se evalúa el cumplimiento de metas y objetivos a través de procesos eficientes y eficaces.

Archivo Corriente: Son archivos se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un periodo.

Archivo Permanente: Contiene información de interés o utilidad para más de una auditoría y es necesaria para auditorías subsiguientes.

Cooperativa: Es el conjunto de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democráticas, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Eficiencia: Aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo.

Eficacia: Es la medición del cumplimiento de objetivos y metas.

Indicadores de gestión: Es una magnitud que expresa el comportamiento o desempeño de un proceso, que al compararse con algún nivel de referencia permite detectar desviaciones positivas o negativas.

Hallazgos: Es cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditor en las áreas críticas examinadas.

Programa de auditoría: El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría un enfoque integral* (Decimoprimer ed.). México: PEARSON Educación. Recuperado de https://www.academia.edu/14967363/AUDITORIA_UN_ENFOQUE_INTEGRAL_11ma_Edici%C3%B3n_Autores_Alvin_A_Arens_Randal_J_Elder_Mark_S_Beasley_Libr
- Arias González, I. P. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 4. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Armas García, R. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela.
- Basantes Basantes, G. A. (2018). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC LATAACUNGA" provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga, periodo 2016*. Recuperado de Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9869>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá: PEARSON. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Blanco Luna, Y. (2017). *Revisoría fiscal ejercida con normas internacionales de auditoría y aseguramiento*. Bogotá: ECOE. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Bravo Avalos, María Belén; Bravo Avalos, Santiago Patricio; López Salazar, José Luis;. (Mayo de 2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 11. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>
- Buján Pérez, A. (19 de Noviembre de 2018). *Enciclopedia Financiera*. Recuperado de <https://www.encyclopediainanciera.com/auditoria/objetivos-de-la-auditoria.htm>
- Conexionesan*. (25 de Enero de 2019). Recuperado de Coso II: Los sistemas para el control interno: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>

- Contraloría General del , E. (2001). *Manual de auditoría de gestión*. Recuperado de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=7&tipo=nor>
- Criollo, J. E. (2019). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda. Año 2018*. Recuperado de Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Israel: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2260>
- El Comercio. (16 de Junio de 2019). *Las cooperativas de ahorro y crédito crecieron 132%*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-ahorro-credito-crecimiento-economia.html>
- Gamboa, R., Jiménez, L. A., & Vargas, J. M. (2019). *Auditoría y Revisoría Fiscal. Con Normas Internacionales de Auditoría*. Bogotá: ECOE. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. (23 de Octubre de 2018). Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de gestión* (Tercera ed.). Quito: Abya Yala. Recuperado de <https://es.slideshare.net/adriancps86/auditora-de-gestin-milton-maldonado>
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría de Control Interno* (Cuarta ed.). Bogotá: ECOE. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Orellana, G. A. (2019). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Sucúa, provincia de Morona Santiago, periodo 2017*. Recuperado de Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13138>
- Tapia, K., Guevara, E., Castillo, S., Rojas, T., & Salomón, L. (2016). *Fundamentos de Auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de <https://wdn2.ipublishcentral.com//imcp/viewinsidehtml/500713651212447>
- Vásquez Giler, M., & Pinargote Vásquez, N. F. (2018). *Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta: Uleam.

Zambrano Zambrano, M. I., Véliz Briones, V. F., Escobar García, M. C., & Armada Trabas, E. (2018). Auditoría de gestión: Fundamentos teóricos y metodológicos. *Mikarimin*, 4, 18. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1186>

ANEXOS

Anexo A: Ruc de la COAC Luis Felipe Duchicela

SRI *Je hace bien al país*

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 0691731529001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: HIPO HIPO ANTONIO

CONTADOR: VILLACRES OBREGON MAYRA ARACELI

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 06/09/1996 **FEC. CONSTITUCION:** 06/09/1996

FEC. INSCRIPCION: 25/10/2010 **FECHA DE ACTUALIZACION:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: CACHA Barrio: COMUNIDAD SAN PEDRO DE CHUYUG
Referencia ubicación: EN LA CASA COMUNAL Telefono De Referencia: 023412662

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

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

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO II CHIMBORAZO **CERRADOS:** 0

SRI DIRECCION REGIONAL CENTRO II DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS VENTANILLA 4

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: RARE020508 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 25/10/2010

Página 1 de 2

SRI *over*



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0691731529001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUIS FELIPE DUCHICELA XXVII

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ:** **FEC. INICIO ACT.** 25/10/2010
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: CACHA Barrio: COMUNIDAD SAN PEDRO DE CHUYUG Referencia: EN LA CASA COMUNAL Telefono De Referencia: 023412662



[Handwritten Signature]

[Handwritten Signature]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**
Usuario: RARE020608 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 25/10/2010

Anexo B: Encuesta del Personal de la COAC

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Yo, Jessica Maribel Congacha Aguagallo; estudiante de la carrera de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, me encuentro realizando el trabajo de titulación. "Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019"

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL

Tema: Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019"

Objetivo: Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Luis Felipe Duchicela XXVII", del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019, para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

Instrucciones. - marque con una (X), la respuesta que crea conveniente?

¿Qué función desempeña en la COAC Luis Felipe Duchicela XXVII?

Directivo

Empleado

Sexo

Hombre

Mujer

1.- ¿Conoce usted la misión, visión de la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII?

Si

No

2.- ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de manuales, estatutos o reglamentos internos de la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII?

No

3.- ¿Los manuales, estatutos o reglamentos internos han sido socializado a los trabajadores de la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII?

Si

No

4.- ¿Considera usted que la cooperativa cuenta con un plan estratégico que oriente a la actividad institucional?

Si

No

5.- ¿La cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII cuenta con una estructura organizacional y funcional definida?

Si

No

6.- ¿La cooperativa dispone de sistemas tecnológicos que le ayuda al desarrollo operacional de sus funciones?

Si

No

7.- ¿Existen sistemas de comunicación, para coordinar las actividades, entre directivos, y empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII?

Si

No

8.- ¿Se cumplen los objetivos y metas planteadas por la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII?

Si

No

9.- ¿Las actividades que desarrolla el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XVII son valoradas periódicamente?

Si

No

10.- ¿El personal encargado presentan planificaciones para cada periodo?

Si

No

11.- ¿Considera usted que es importante que se realice una auditoría de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII?

Si

No

12.- ¿Estima usted que una auditoría de gestión permitirá identificar las debilidades en la cooperativa Luis Felipe Duchicela XXVII?

Si

No

13.- ¿Cree usted que una auditoría de gestión permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII?

Si

No

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo C: fotos de la cooperativa de ahorro y crédito Luis Felipe Duchicela XXVII





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: 01 / 12 / 2021

INFORMACIÓN DE LA AUTORA	
Nombres – Apellidos: JESSICA MARIBEL CONGACHA AGUAGALLO	
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
Carrera: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A	
f. Analista de Biblioteca responsable:	 Firmado electrónicamente por: ELIZABETH FERNANDA AREVALO MEDINA



0569-DBRAI-UPT-2021