



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO LUCHA CAMPESENA, CANTÓN CUMANDÁ,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2018.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para obtener el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA:

JESSENIA KARINA ARISTEGA VELOZ

Riobamba – Ecuador

2020



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA, CANTÓN CUMANDÁ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2018.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para obtener el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: JESSENIA KARINA ARISTEGA VELOZ

DIRECTOR: Ing CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE

Riobamba – Ecuador

2020

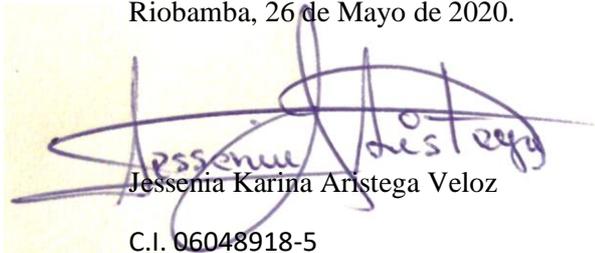
©2020, Jessenia Karina Aristega Veloz

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 del Autor.

Yo, Jessenia Karina Aristega Veloz declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 26 de Mayo de 2020.



Jessenia Karina Aristega Veloz
C.I. 06048918-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

**CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CONTADOR
PÚBLICO AUTORIZADO**

El Tribunal de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA, CANTÓN CUMANDÁ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2018**, realizado por la señorita **JESSENIA KARINA ARISTEGA VELOZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros de Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

2020/05/26

Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

2020/05/26

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

2020/05/26

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mí y a mi Hija Alina Mogollón por ser mi fuente de inspiración motor y no desistir quien me motiva día a día, a mi madre porque ella sembró en mí la semilla del amor, la responsabilidad, el deseo de triunfar y superarme; los valores morales y espirituales, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindan a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Jessenia Aristega

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mi madre: María Veloz, por ser la principal promotora de mi sueño, por confiar y creer en mi expectativa, por los consejos, valores y principios que me ha inculcado.

A todos mis amigos, vecinos y futuros colegas que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento a la Cooperativa Lucha Campesina por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta indagación.

De igual forma, agradezco a mi Director de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

A la Universidad Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

Jessenia Aristega

TABLA DE CONTENIDO

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

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.	Marco Teórico referencial.....	2
1.1	Planteamiento del problema.....	2
1.1.1	<i>Formulación del problema</i>	2
1.1.2	<i>Delimitación del problema</i>	3
1.2	Justificación.....	3
1.3	Objetivos.....	4
1.3.1	<i>Objetivo general</i>	4
1.3.2	<i>Objetivos específicos</i>	4
1.4	Antecedentes investigativos.....	4
1.5	Marco teórico.....	5
1.5.1	<i>Auditoría</i>	5
1.5.2	<i>Tipos de auditoría</i>	6
1.5.3.2	<i>Importancia de la auditoría de gestión</i>	8
1.5.3.3	<i>Alcance de la auditoría de gestión</i>	8
1.5.4	<i>Fases de la auditoría de gestión</i>	9
1.5.5	<i>El control interno</i>	13
1.5.6	<i>El COSO III</i>	13
1.5.6.1	<i>Componentes del Control Interno</i>	14
1.5.7	<i>Papeles de trabajo</i>	18
1.5.7.1	<i>Clases de papeles de trabajo</i>	18
1.5.8	Las E de la auditoría de gestión.....	20
1.5.9	<i>Referencias y marcas de auditoría</i>	22
1.5.10	<i>Indicadores de gestión</i>	23
1.5.10.1	<i>Tipos de indicadores de gestión</i>	24

1.5.11	<i>Riesgos de auditoría de gestión</i>	24
1.5.12	<i>Hallazgos</i>	25
1.5.12.1	<i>Atributos del hallazgo</i>	26
1.5.13	<i>El informe de auditoría de gestión</i>	26
1.5.13.1	<i>Tipos de informe de auditoría de gestión</i>	27
1.6	Conceptualizaciones utilizadas	28
1.7	Idea a defender	37

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.	Marco metodológico	38
2.1.	Modalidad	38
2.1.1	<i>Modalidad Cualitativa:</i>	38
2.2	Tipos de investigación	38
2.2.1	<i>Descriptiva</i>	38
2.2.2	<i>Explicativa</i>	38
2.3	Métodos, técnicas e instrumentos	38
2.3.1	<i>Métodos</i>	38
2.3.2	<i>Técnicas</i>	39
2.3.3	<i>Instrumentos</i>	39
2.4	Población y muestra	40

CAPÍTULO III: RESULTADOS, DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.2	Resultados de la aplicación de encuestas a los socios de la COAC	52
3.3	Comentario sobre los resultados alcanzados en las encuestas	56
3.4	Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, cantón Cumandá, periodo 2018.	57

CONCLUSIONES.....	139
-------------------	-----

RECOMENDACIONES.....	140
----------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Marcas de auditoría de gestión.....	23
Tabla 1-3:	Se ha realizado auditoría de gestión en el 2018	42
Tabla 2-3:	Se ejecutaron las recomendaciones	43
Tabla 3-3:	La auditoría es una herramienta para mejorar la gestión	44
Tabla 4-3:	Como es la gestión de la entidad.....	45
Tabla 5-3:	Implementación de medidas para mejorar la gestión	46
Tabla 6-3:	Es necesario conocer los niveles de eficiencia	47
Tabla 7-3:	Es oportuno realizar una auditoría de gestión	48
Tabla 8-3:	La normativa es la correcta	49
Tabla 9-3:	Se cumple con las disposiciones legales	50
Tabla 10-3:	Los empleados conocen los niveles de eficiencia	51
Tabla 11-3:	Auditorías ejecutadas.....	52
Tabla 12-3:	Conocimiento de situación real de la COAC.....	53
Tabla 13-3:	Medidas correctivas con resultados de auditoría.....	54
Tablas 14-3:	Ejecución de auditorías.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Se ha realizado auditoría de gestión en el 2018.....	42
Gráfico 2-3:	Se ejecutaron las recomendaciones	43
Gráfico 3-3:	La auditoría es una herramienta para mejorar la gestión	44
Gráfico 4-3:	Como es la gestión de la entidad.....	45
Gráfico 5-3:	Implementación de medidas para mejorar la gestión	46
Gráfico 6-3:	Es necesario conocer los niveles de eficiencia	47
Gráfico 7-3:	Es oportuno realizar una auditoría de gestión	48
Gráfico 8-3:	La normativa es la correcta	49
Gráfico 9-3:	Se cumple con las disposiciones legales	50
Gráfico 10-3:	Los empleados conocen los niveles de eficiencia	51
Gráfico 11-3:	Auditorías ejecutadas.....	52
Gráfico 12-3:	Conocimiento de situación real de la COAC.....	53
Gráfico 13-3:	Medidas correctivas con resultados de auditoría.....	54
Gráfico 14-3:	Ejecución de auditorías.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Fases de la auditoría	12
Figura 2-1: Coso III	14

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Fotos COAC Lucha Campesina

RESUMEN

La presente auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2018, se realizó con el objetivo de llegar a conocer las debilidades existentes en los procesos ejecutados durante el periodo analizado. El desarrollo de la auditoría consideró la ejecución de cuatro fases en las que se obtuvo información pertinente y relevante a través de la aplicación del COSO III y de otras técnicas de recolección de datos como encuestas y entrevistas a los implicados en el examen. Los resultados de la auditoría de gestión llegaron a determinar que en la cooperativa no se fomenta el desarrollo personal por lo que no se potencializa al talento humano, no existe un apropiado control de los recursos en cajas y por último no se han diseñado filtros para constatar la veracidad de la información entregada por lo socios para la concesión de créditos, inconvenientes que deben ser corregidos de forma inmediata para garantizar la seguridad y la calidad de los trabajos que ejecuta la institución. Lo expuesto ha permitido concluir que los directivos de la cooperativa deben implementar medidas que aporten a mejorar los procesos internos, en este sentido se debe considerar las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría de gestión con su correspondiente monitoreo y supervisión para proporcionar una gestión eficiente de la entidad crediticia.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <CONTROL INTERNO> <POLÍTICAS CREDITICIAS> <CUMANDÁ (CANTÓN)>



0087-DBRAI-UPT-2020

2020-06-25

ABSTRACT

This management audit to the Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, Cumandá canton, Chimborazo province, period 2018, was carried out with the aim of getting to know the existing weaknesses in the processes carried out during the period analyzed. The development of the audit considered the execution of four phases in which pertinent and relevant information was obtained through the application of COSO III and other data collection techniques such as surveys and interviews with those involved in the examination. The results of the management audit came to determine that personal development is not encouraged in the cooperative, therefore human talent is not potentiated, there is no appropriate control of cash resources and finally, no filters have been designed to verify the veracity of the information provided by the partners for the granting of credits, problems that must be corrected immediately to guarantee the safety and quality of the work carried out by the institution. The foregoing has concluded that the managers of the cooperative must implement measures that contribute to improving internal processes, in this way the recommendations issued in the final management audit report with its corresponding monitoring and supervision must be considered to provide management efficient of the lender.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MANAGEMENT AUDIT> <INTERNAL CONTROL> <INTERNAL CONTROL> <CREDIT POLICIES> <CUMANDÁ (CANTÓN)>

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión nos ayuda a medir el grado de cumplimiento de los objetivos mediante las evidencias encontradas en los procesos de la cooperativa.

Esta investigación parte de un análisis a la gestión a la COAC Lucha Campesina., la cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: MARCO TEORICO REFERENCIAL. - Podemos encontrar las debilidades que la., COAC Lucha Campesina presenta, siendo un inconveniente la falta de evaluaciones a través de auditorías de este tipo, razón por la cual se desconoce el grado alcanzado del cumplimiento de los Reglamentos Internos, otro de los aspectos importantes en este capítulo es la justificación, así como los objetivos que persigue el estudio. Además, se sustenta teóricamente el uso de bibliografía especializada la cual se encuentra respaldada por autores reconocidos en temas de auditoría de gestión, los cuales sirvieron de guía para la ejecución de las distintas fases de la auditoría.

Capítulo II: MARCO METODOLÓGICO. - En el marco metodológico, se utilizaron métodos, técnicas e instrumentos acordes al desarrollo de la investigación, el uso de estos aportó a la obtención y procesamiento de la información que sirvió de referente para el procesamiento de datos y la correspondiente ejecución de la auditoría de gestión a la COAC Lucha Campesina.

Capítulo III: RESUSLTADOS, DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS. – Este capítulo se caracteriza por el desarrollo práctico del trabajo, siendo para ello necesario aplicar las pruebas correspondientes para llegar a determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por la cooperativa, luego del procesamiento de la información y la presentación de resultados se emitió un informe sobre los hallazgos encontrados, por lo que fue necesario recomendar medidas correctivas y proporcionar continuidad a su ejecución.

Para finalizar se presentaron Conclusiones y recomendaciones, las mismas que estuvieron acordes a los objetivos que persigue el trabajo.

CAPÍTULO I:

1. Marco Teórico referencial

1.1 Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina es una entidad dedica a la captación y colocación de recursos económicos, bajo la normativa y políticas tanto de orden legal como interno, en vista de que las actividades deben mantener un alto nivel de efectividad, para ser competitivo en el mercado crediticio, existe la necesidad de conocer la eficiencia que proporcionan los procesos internos de la cooperativa y en qué medida estos deben ser corregidos.

En el periodo 2018, las actividades no se ha desarrollado dentro de las directrices que regulan los criterios, características e indicadores que permiten evaluar la gestión institucional, por lo que no se ha mejorado la capacidad para hacer frente a los cambios, incidiendo directamente en la baja captación de nuevos socios y la deficiente recuperación de la cartera vencida.

Debido a las inconsistencias que actualmente presenta el área administrativa los procedimientos internos no se han logrado desarrollar de manera eficiente, muestra de ello es el escaso cumplimiento de metas y objetivos institucionales, lo cual ha repercutido en la gestión administrativa.

Los procesos internos no proporcionan la debida seguridad razón por lo cual no se ha podido identificar oportunamente las debilidades que se encuentran restando eficiencia, ocasionando con ello la falta de implementación, seguimiento, revisión y la corrección de procesos para la mejora continua de la cooperativa.

El inapropiado uso de políticas y el incumplimiento de normas no ha permitido alcanzar efectividad en los procesos, siendo uno de los referentes la falta de evaluación al talento humano, lo que ha provocado un desempeño laboral con niveles bajos de rendimiento, propiciando la ocurrencia de riesgos en la gestión de la cooperativa, ante esta situación la entidad corre el peligro de que las actividades generen problemas altamente conflictivos.

1.1.1 *Formulación del problema*

¿La ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2018, permitirá determinar en qué niveles de eficiencia, eficacia y economía se encuentran los procesos internos de la entidad?

1.1.2 Delimitación del problema

La presente investigación tendrá la siguiente delimitación

Área: Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina
Campo: Administrativo
Aspecto: Auditoría de Gestión

1.2 Justificación

La auditoría de gestión a la Cooperativa aporta de manera significativa por cuanto se centra en los resultados y el impacto que alcanza los procesos administrativos y si la gestión es satisfactoria, para garantizar el control de riesgos en la ejecución de las diferentes actividades que realiza la cooperativa.

Mediante el examen se logrará identificar las causas que originan la disminución de la eficiencia y eficacia y que actividades del sistema de control han de someterse a rectificaciones para mejorar y garantizar la gestión institucional.

Concretamente con la auditoría se determinará, si los procesos ejecutados en el periodo, han permitido obtener la mejor gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina.

Además, la investigación se justifica desde los siguientes aspectos:

Justificación teórica

El desarrollo de la investigación permitirá recabar información bibliográfica relativa a la auditoría de gestión, razón por lo cual los puntos considerados dentro del estudio han proporcionado el conocimiento necesario para enfocar correctamente el tema y la ejecución de la auditoría, identificando los aspectos normativos del examen para la coordinación del sustento teórico con el desarrollo práctico.

Justificación metodológica

En este aspecto el empleo de métodos, técnicas e instrumentos será esencial para la obtención de información confiable, la misma que aporta de manera significativa con datos competentes y pertinentes a la ejecución de la auditoría de gestión y la apreciación que el personal evaluado posee en relación al tema objeto de estudio.

Justificación académica

El examen de auditoría de gestión se ejecutará como un requisito establecido por la institución académica previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado, por tal motivo el trabajo cumple con las especificaciones requeridas en las cuales se pone de manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera.

Justificación práctica

El proceso que exige la ejecución de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá, periodo 2018, se desarrollará bajo el sustento establecido por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, por lo que cada una de las fases serán puestas en práctica para cumplir con los procedimientos sugeridos por la parte legal.

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivo general*

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2018, permitirá determinar en qué niveles de eficiencia, eficacia y economía se encuentran los procesos internos de la entidad.

1.3.2 *Objetivos específicos*

- Establecer el sustento teórico que permita el desarrollo de la Auditoría de Gestión.
- Emplear técnicas e instrumentos que garanticen la confiabilidad de la información y su procesamiento dentro del marco metodológico.
- Dar a conocer los resultados mediante la presentación del informe de auditoría y los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina.

1.4 Antecedentes investigativos

Para la presente investigación se ha tomado como referente el trabajo realizado por (Chela & Porras, 2010) con el tema “Auditoría de Gestión al Colegio Nacional Técnico Dr. Camilo Gallegos Toledo de la Ciudad de Riobamba por el periodo 2010”, cuya conclusión es la siguiente:

Conclusión: “De la ejecución de la auditoría de gestión se obtuvo información que respaldó las deficiencias detectadas, siendo este un referente para determinar el grado de cumplimiento de la normativa legal y su incidencia en el desarrollo institucional”

Un segundo trabajo corresponde a (Chafra & Llamuca, 2012) el cual ha sido titulado Auditoría de Gestión al Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda., de la Ciudad de Riobamba, periodo 2011 para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la Planificación Control y uso de los Recursos, con la siguiente conclusión:

Conclusión: “Los resultados sobre la aplicación de una Auditoría de Gestión al Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive, ha permitido determinar la inexistencia de un sistema de control interno efectivo, el cual oriente de manera clara el uso de políticas, normas y procedimientos internos, orientados hacia la consecución de niveles aceptables de eficiencia, eficacia y economía”.

Otro de los trabajos investigativos corresponde a (Chávez & Pilco, 2011) titulado “Auditoría de Gestión al Departamento de Contabilidad del Gobierno Municipal de Penipe correspondiente al periodo enero a diciembre del 2010 a fin de alcanzar la eficiencia operativa” la que concluye lo siguiente:

Conclusión: “Este trabajo muestra cómo han influenciado los procesos en el desarrollo de actividades y operaciones en la institución evaluada, la elaboración de papeles de trabajo han sido un referente para identificar las debilidades en cada una de las áreas y a partir de ello diseñar estrategias para mejorar la gestión institucional”.

1.5 Marco teórico

1.5.1 Auditoría

Según el aporte del (Instituto Mexicanos de Contadores Públicos., 2010) define que la auditoría es:

El conjunto de procedimientos que aplica un Contador Público que se encuentra titulado sobre una entidad económica a través de un examen que le permite expresar un juicio profesional sólido y maduro sobre los estados financieros formulados y procesos ejecutados por la misma entidad con la finalidad de proporcionar una garantía de credibilidad a los usuarios que harán la toma de decisiones relativos a la empresa auditada.

1.5.2 Tipos de auditoría

Desde el punto de vista de (Díaz, Víctor, 2017) dependiendo de lo que se busque examinar y la forma en que se realiza podemos encontrar diferentes tipos de auditoría entre los que podemos encontrar:

- **Auditoría externa o legal:** es la más conocida popularmente y consiste en el análisis de las cuentas del balance anual de una empresa a través de un profesional auditor externo por requerimiento legal. Tiene efecto de inscripción en el Registro Mercantil.
- **Auditoría interna:** se lleva a cabo por los propios empleados del negocio, para investigar la validez de los métodos de operaciones y su coherencia con respecto a la política general de la empresa. Para ello se evalúan ciertos detalles que intervienen en los procesos y mecanismos internos. Es una herramienta clave para el control interno y una vez finalizado el análisis emitirá un informe a la dirección o a órganos superiores del equipo, para evaluar posibles soluciones en referencia a los problemas encontrados.
- **Auditoría operacional:** este tipo de auditoría se desempeña por un profesional cualificado para ello y tiene como objetivo valorar la empresa y su gestión para aumentar la eficacia y la eficiencia, hacia una mejora importante en la productividad. No tiene por qué desarrollarse por alguien interno de la empresa, sino que la propia Dirección podrá contratar a un profesional especializado en ello. El auditor analizará el sistema y propondrá ideas con mejoras útiles.
- **Auditoría de sistemas o especiales:** en este grupo encontramos otro tipo de auditorías dirigidas a evaluar otro tipo de factores no económicos, como es el caso de la auditoría de software, entre otros muchos.
- **Auditoría pública gubernamental:** se desarrolla por el Tribunal de Cuentas gracias a las competencias adquiridas por la Ley Orgánica de 1984.
- **Auditoría integral:** esta auditoría evalúa por completo toda la información financiera, estructura de la organización, los sistemas de control interno, cumplimiento de leyes y objetivos empresariales para dar una visión global y certera del cumplimiento de la empresa.
- **Auditoría forense:** se realizan en las investigaciones criminales con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos.
- **Auditoría fiscal:** esta auditoría se realiza con el objetivo de velar por el cumplimiento de las leyes tributarias, para que las empresas y organizaciones paguen sus impuestos de forma correcta.

- **Auditoría financiera:** también denominada auditoría contable. Se encarga de examinar y revisar los estados financieros y la preparación de informes de acuerdo a normas contables establecidas.
- **Auditoría de recursos humanos:** se utiliza para hacer una revisión de la plantilla, las necesidades que posee la empresa y la gestión del talento.
- **Auditoría ambiental:** se analizan todas las actividades de la empresa para controlar e intentar reducir al máximo el impacto que poseen el medioambiente.

15.3 Auditoría de gestión

De acuerdo con la definición que la (Contraloría General del Estado, 2010, pág. 36) expresa que:

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

1.5.3.1 Objetivos de la auditoría de gestión

De acuerdo a lo manifestado por (Frankiln, 2010, pág. 96), expresa que:

- Formular y presentar una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidentes en la eficiente administración.
- Identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva.
- Determinar si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, y procedimientos defectuosos.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.

- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
- Verificar que la entidad auditada cumpla con normas y demás disposiciones legales y técnicas que le son aplicables, así como también con principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales, según cada caso y formular recomendaciones oportunas para cada uno de los hallazgos identificados.
- Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones

La auditoría de gestión persigue objetivos claros con el propósito de dar a conocer el alcance sobre las responsabilidades que tiene el equipo de auditoría el momento de la revisión de los procesos.

1.5.3.2 Importancia de la auditoría de gestión

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, a la vez brindará una ayuda a la dirección de la entidad a lograr una administración más eficiente, mediante la ejecución de un examen de auditoría se podrá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir el crecimiento empresarial, por otra parte nos permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la institución.

La auditoría de gestión es de gran importancia porque se convierte en un instrumento de verificación de las actividades y procesos y si están siendo ejecutadas conforme lo establece la normativa legal.

1.5.3.3 Alcance de la auditoría de gestión

Para (Vásquez, 2010, pág. 35) el alcance de la auditoría está relacionada con el conjunto de tareas y procedimientos que se realizan de acuerdo a las circunstancias en las que se encuentra la empresa, para poder lograr las metas de la auditoría, cuando en la realización del trabajo de auditoría se da el supuesto de alguna limitación por causa de la entidad, ya sea que la compañía no entregue cierta información la cual el auditor cree que es importante para su revisión, en este

caso es cuando se dice que se tiene una limitación al alcance y este puede generar una salvedad en la opinión.

Según (Contraloría General del Estado, 2010). Manifiesta que: “La auditoría de gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía”

1.5.4 Fases de la auditoría de gestión

Las Fases de la Auditoría de Gestión son las siguientes:

- **Fase preliminar**

De acuerdo con lo manifestado por (Contraloría General del Estado, 2010, pág. 83) esta fase consiste en obtener un conocimiento integral de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Dentro de esta fase se consideran las siguientes actividades:

- a. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
- b. Revisión de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la Entidad sobre:
 - La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos,
 - La actividad principal,
 - La estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.
 - De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: el ambiente organizacional, la visión

- **Fase II: Planificación**

Según (Kart, 2011, pág. 106) indica que la planificación consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y

siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollarse, la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados.

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

- a. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
- b. Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 3 “E” (Economía, Eficiencia y Eficacia), por cada proyecto o actividad a examinarse.

- **Fase III: Ejecución**

(Kart, 2011, pág. 109), la Fase III de la auditoría de gestión es donde se desarrolla propiamente la auditoría, se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria la cual debe estar basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, la misma que servirá para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. Se emplea cuestionarios para obtener información deseada en forma homogénea para evaluar el control interno del área a examinar, posterior se determinan los niveles de riesgo en los que ha incurrido la organización o áreas examinadas, para luego plantear los indicadores que constituyen puntos de referencia que permitirán comparar los resultados reales de sus operaciones y establecer si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas. De no disponer la entidad de indicadores de gestión, y tratándose de una primera auditoría de gestión, se utilizarán indicadores básicos. El empleo de estos componentes permite establecer las debilidades detectadas conocidos técnicamente como hallazgos.

- **Fase IV: Comunicación de resultados**

(Arens, 2007, pág. 89), se preparará un informe final, el mismo que revelará las deficiencias existentes y contendrá hallazgos positivos. En el informe de auditoría de gestión, en la parte

correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos de la entidad auditada. Esta fase debe cumplir con actividades como la carta de presentación del informe el cual sirve para presentar formalmente el informe, tiene que indicarse claramente la naturaleza y materia de la auditoría de gestión, la presentación del informe final teniendo como objetivo principal la comunicación oficial y formal de los resultados de la auditoría de gestión, se efectúa en un informe escrito en el cual el auditor presenta debidamente documentados dichos resultados, teniendo cuidado de que las expresiones sean efectivamente convincentes al lector de la importancia de los hallazgos, la razonabilidad de las conclusiones y la conveniencia de aceptar las recomendaciones.

• **Fase V: Monitoreo**

De acuerdo con (Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno., 2015). El desarrollo de la etapa de seguimiento del trabajo de auditoría Interna puede variar en cada organización, dependiendo, entre otros, del grado de experiencia del personal, objetivo principal del seguimiento, nivel de complejidad, nivel de eficiencia del control interno, complejidad de los sistemas de información y estructura de la actividad operativa donde se realizará el seguimiento.

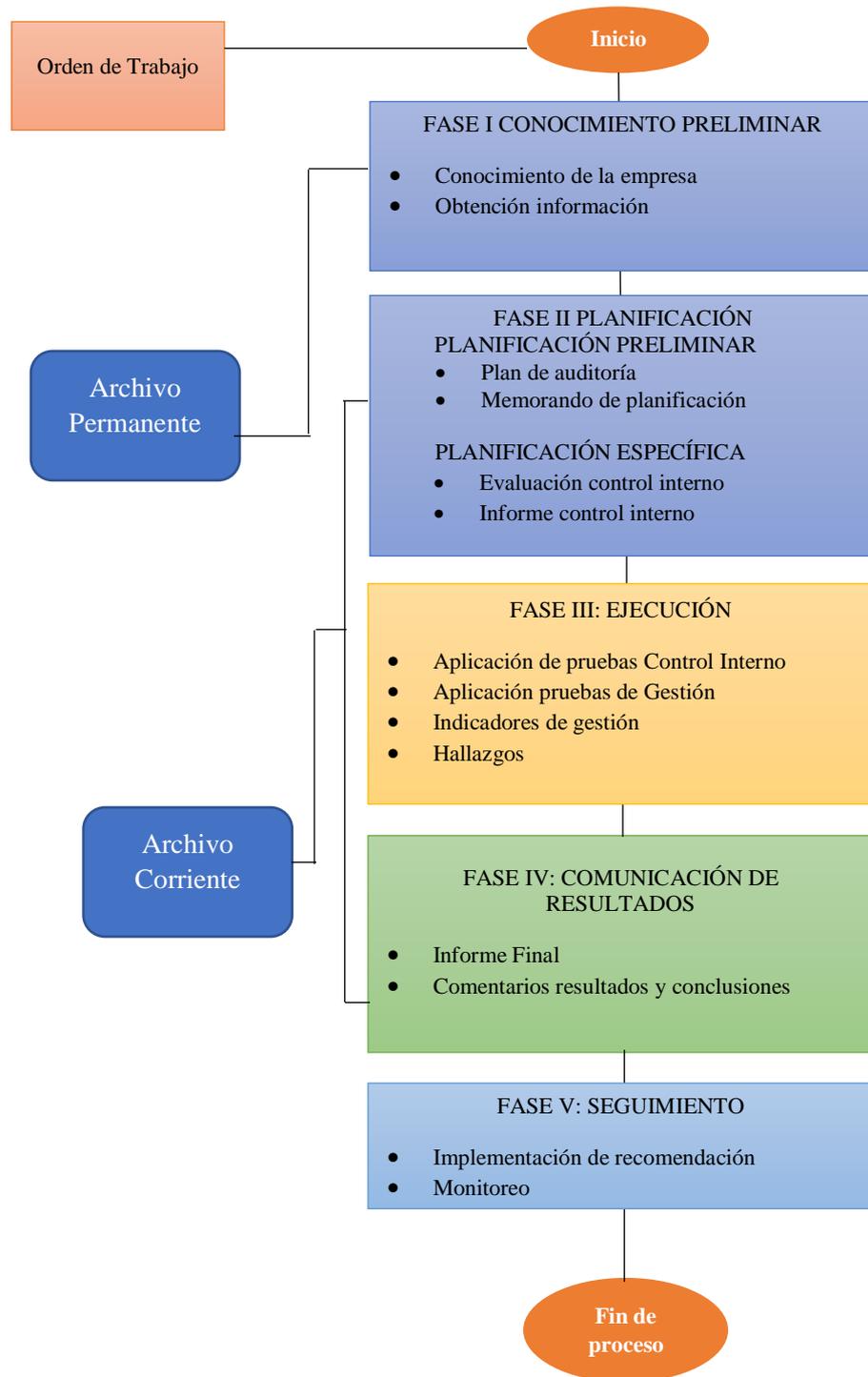


Figura 1-1: Fases de la auditoría

Fuente: (Contraloría General del Estado., 2009)

1.5.5 El control interno

Según la (Contraloría General del Estado, 2010), en el artículo 8 de la Ley Orgánica establece que "El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control".

1.5.6 El COSO III

En este sentido González et al (s/f), manifiesta que:

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy.

Es responsabilidad de la administración y de los directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional.

El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

De esta manera, el control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asigne a un área específica de una empresa. En este sentido, el sistema de control interno debe orientarse a promover todas las condiciones necesarias para que el equipo de trabajo dé su mayor esfuerzo con el fin de lograr los resultados deseados, debido a que promueve el buen funcionamiento de la organización.

El concepto de responsabilidad toma gran importancia y se convierte en un factor clave para el gobierno de las organizaciones, teniendo en cuenta que el principal propósito del sistema de control interno es detectar oportunamente cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

El modelo de control interno COSO 2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.



Figura 2-1: Coso III

Fuente: González (s/f)

1.5.6.1 Componentes del Control Interno

Para el autor (González, s/f). El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión.

- **Ambiente de control**

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración.

El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. Para lograr un entorno

de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial.

Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura.

Por esta razón, el Entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como:

- La integridad y los valores éticos de los recursos humanos,
- La competencia profesional,
- La delegación de responsabilidades,
- El compromiso con la excelencia y la transparencia,
- La atmosfera de confianza mutua,
- La filosofía y estilo de dirección,
- La estructura y plan organizacional,
- Los reglamentos y manuales de procedimientos,
- Las políticas en materia de recursos humanos y
- El Comité de Control.

● **Evaluación del riesgo**

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización.

Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva.

Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

- **Actividades de control**

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos.

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización.

Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- 2 Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- 3 Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- 4 Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

- **Información y comunicación**

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.

La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones.

Por ejemplo, toda la información presentada a la Dirección con relación a medidas monetarias facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, la evolución de deudores, las cuotas en el mercado, las tendencias en reclamaciones, etc. La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información.

Es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades.

- **Actividades de Supervisión**

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad. Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros. (González, s/f)

1.5.7 Papeles de trabajo

De acuerdo a lo establecido por (Maldonado, 2011), los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas.

Los papeles de trabajo constituyen una historia del trabajo realizado por el auditor y de los hechos precisos en que basa sus conclusiones e informes, los papeles de trabajo deben ser elaborados de tal forma que muestren:

- Las informaciones y hechos concretos
- El alcance del trabajo efectuado,
- Las fuentes de la información obtenida,
- Las conclusiones a que llegó.

1.5.7.1 Clases de papeles de trabajo

Según expresa (De la Peña Gutierrez, 2011), existen varias clases de papeles de trabajo:

En función de la fuente de la que proceden, los papeles de trabajo se pueden clasificar en tres apartados:

- **Papeles preparados por la propia entidad auditada:** están formados por toda la documentación que la empresa pone al servicio del auditor para que éste pueda desarrollar su trabajo (estados financieros, documentos contables, escrituras, actas, contratos, facturas, albaranes, etc.)
- **Confirmaciones de terceros:** se trata de documentos preparados bien por la propia entidad o por el auditor, en el que se solicita a un tercero, que mantiene un relación económica con la empresa (clientes, proveedores, entidades financiera, etc.), que confirmen los saldos que aparecen en la contabilidad de la misma, o bien se solicita a diversos profesionales con los que dicha empresa mantiene contratos de prestaciones de servicios (abogados, asesores, etc.), que confirmen los posibles riesgos existentes a una fecha determinada

- **Papeles preparados por el auditor:** se trata de documentación elaborada por el propio auditor a lo largo del trabajo: cuestionarios, programas, descripciones, hojas de trabajo en las que se detallan transacciones, cálculos, pruebas, conclusiones obtenidas y ajustes o reclasificación propuestos.

Documentación de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo constituyen la documentación que soporta el trabajo realizado por el auditor y, al tener diversas procedencias, pueden tener distintas características y tamaños en función del contenido de la información que recogen.

Con el fin de que puedan archivarse adecuadamente, y permitir el seguimiento de la auditoría realizada a otra persona distinta de la que ha efectuado el trabajo, es necesario que los papeles de trabajo reúnan una serie de características, que para el REA (Registro de Economistas Auditores, 2011) serían las siguientes:

- **Completos:** el contenido y el diseño de cada hoja de trabajo estará en función de los objetivos que se pretende alcanzar con la misma, no obstante, es posible fijar una serie de datos que deberán figurar en todas las hojas o cédulas de trabajo:
 - El nombre del cliente (empresa o entidad auditada).
 - Fecha del examen.
 - Descripción del propósito del papel de trabajo.
 - Nombre de la persona que lo ha preparado.
 - Nombre de la persona que lo ha revisado (distinta de la que lo preparó).
 - Fecha de la revisión.
 - Referencia de la hoja de trabajo.
 - Detalle, cifras y explicaciones necesarias, tanto sobre los datos financieros que contiene la hoja como sobre los procedimientos de verificación utilizados.
 - Referencias cruzadas de los datos que aparecen en la hoja con los de otras hojas.
 - Fuentes de información de los datos incluidos en la hoja de trabajo.
 - Conclusiones alcanzadas del trabajo efectuando.
 - En su caso, ajustes y reclasificaciones propuestos en función de las conclusiones alcanzadas.
- **Claros:** la presentación y el contenido de cada papel de trabajo deben permitir que una persona no familiarizada con el trabajo pueda comprenderlos.

- **Concisos:** solo deben confeccionarse los papeles de trabajo que sean estrictamente necesarios, y cada uno de ellos debe contener lo esencial para su comprensión, debiéndose eliminar los detalles no necesarios.

Contenido de los papeles de trabajo

- Evidencia los estados contables y demás información, sobre los que va a opinar el auditor. Presenta la conformidad de acuerdo con los registros de la empresa.
- Relación de los pasivos y activos, demostrando cómo tiene el auditor evidencia de su existencia física y valoración.
- Análisis de las cifras de ingresos y gastos que componen la cuenta de resultados.
- Prueba de que el trabajo fue bien ejecutado, supervisado y revisado.
- Forma del sistema de control interno que ha llevado el auditor y el grado de confianza de ese sistema y cuál es el alcance realizado para revisar las pruebas sustantivas.
- Detalle de las definiciones o desviaciones en el sistema de control interno y conclusiones a las que llega.
- Detalle de las contrariedades en el trabajo y soluciones a las mismas.

Evidencia suficiente y competente

En el mismo sentido Estupiñán et al (2009), indica que:

“Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe. El auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoría”

1.5.8 Las E de la auditoría de gestión

Para Maldonado et al (2011), las e' de la auditoría de gestión son:

- **Eficacia**

Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. Es fundamental por lo tanto que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas. Si esto no existe, difícilmente podrá medirse la eficacia.

- **Eficiencia**

Se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. Una operación eficiente produce el máximo de «producto» para una cantidad dada de «insumos» o requiere del mínimo de «insumos» para una calidad y cantidad de «producto» determinada. El objetivo es incrementar la productividad.

- **Ética**

La ética profesional del auditor se refiere a la responsabilidad del mismo para con el público, hacia los clientes y colegas y los niveles de conducta máximos y mínimos que debe poseer. A tal fin, existen cinco conceptos generales, llamados también "Principios de Ética" las cuales son:

- Independencia, integridad y objetividad.
- Normas generales y técnicas.
- Responsabilidades con los clientes.
- Responsabilidades con los colegas.

- **Economía**

El concepto de economía evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles. Está referido a los términos y condiciones bajo los cuales los entes «adquieren» recursos humanos y materiales. Una operación económica requiere que esos recursos sean obtenibles en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo.

- **Ecología**

Ecología es la rama de las ciencias biológicas que se ocupa de las interacciones entre los organismos y su ambiente (sustancias químicas y factores físicos). Entendemos por ecología el

conjunto de conocimientos referentes a la economía de la naturaleza, la investigación de todas las relaciones del animal tanto con su medio. (Mantilla, M. 2006. pág.31)

1.5.9 Referencias y marcas de auditoría

(Estupiñán, 2015) manifiesta que:

Índices de referencia

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo.

Es importante también que todos los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando están relacionadas entre sí, esto se realiza con el propósito de mostrar en forma objetiva como se encuentran ligados o relacionados entre los diferentes papeles de trabajo. La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas:

- a) Alfabética:
- b) Numérica
- c) Alfanumérica

Marcas de auditoría

La (Contraloría General del Estado 2009) señala que:

Las marcas de auditoría, son también conocidas como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer, además, cuales partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no

tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado, las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo.

Tabla 1-1: Marcas de auditoría de gestión

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Revisado o verificado.
P	Hallazgo.
Ⓟ	No reúne requisitos.
∅	No existe documentación.
ƒ	Incumplimiento a la normativa y reglamentos
b	Datos incompletos.
f	Evidencia.
Y	Falta proceso
⊖	Carencia de personal
g	Duplicidad de funciones
Σ	Sumatoria

Fuente: (Estupiñán, 2009)

Elaborado por: Aristega Jessenia (2019)

1.5.10 Indicadores de gestión

Según (Franklin, 2010), los indicadores de gestión son:

Un elemento estratégico del proceso del proceso de evolución de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamientos que se obtenga.

Su uso como sistemas permiten hacer comparaciones y proyectar retrospectivas o prospectivamente la información para generar alternativas altamente significativas para los procesos de toma de decisiones.

1.5.10.1 Tipos de indicadores de gestión

- **Indicadores de eficacia:**

Cuando se habla de eficacia, se busca establecer el cumplimiento de planes y programas de la entidad, previamente determinados, de modo tal que se pueda evaluar la oportunidad (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado), al igual que la cantidad (volumen de bienes y servicios generados en el tiempo).

- **Indicadores de Eficiencia:**

Los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos.

Es posible obtener mediciones de eficiencia, relacionando por ejemplo número de subsidios entregados, cantidad de usuarios atendidos, inspecciones realizadas, etc., con nivel de recursos utilizados para tales actividades, como son gastos de infraestructura, personal requerido para la atención, horas hombre requerido, etc.

Este tipo de indicadores miden la forma de cómo se utilizaron los recursos durante el proceso de generación del producto o servicio.

El análisis de la eficiencia se refiere a la adquisición y el aprovechamiento de los insumos, que deben ser adquiridos en tiempo oportuno, al mejor costo posible, en la cantidad adecuada y con una buena calidad. Por lo que se incluyen medios humanos, materiales y financieros.

- **Indicadores de Economía**

Es la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos. Todo organismo que administre fondos, especialmente cuando éstos son públicos, es responsable del manejo eficiente de sus recursos de caja, de ejecución de su presupuesto y de la administración adecuada de su patrimonio.

Indicadores típicos de economía son la capacidad de autofinanciamiento (cuando la institución tiene atribuciones legales para generar ingresos propios), la ejecución de su presupuesto de acuerdo a lo programado y su capacidad para recuperar préstamos y otros pasivos.

1.5.11 Riesgos de auditoría de gestión

Según (Maldonado, 2011), expresa que:

“Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importante significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso”

- **Riesgo Inherente**

El riesgo Inherente afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias.

- **Riesgo de control**

El riesgo de control es aquel que afecte a los procesos de control y que impide detectar irregularidades significativas de importancia relativa

- **Riesgo de detección**

El 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. Este riesgo es totalmente controlable.

1.5.12 Hallazgos

Desde el punto de vista del Maldonado et al (2011), se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación, indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas.

1.5.12.1 Atributos del hallazgo

Para la (Contratoría, 2007, pág. 115) La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

- **Condición:** Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.
- **Criterio:** Comprende la concepción de “lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.
- **Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.
- **Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma.

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

1.5.13 El informe de auditoría de gestión

Según lo expresado por (Franklin, 2010, pág. 287)

El contenido del Informe de Auditoría de Gestión debe expresar de forma clara, concreta, y sencilla los problemas, sus causas como una herramienta de dirección.

No obstante, adicionalmente, deberá considerarse lo siguiente:

- **Introducción:** Los objetivos que se expondrán en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la etapa "Planeamiento".
- **Conclusiones:** Se deberá exponer, de forma resumida, el precio del incumplimiento, es decir el efecto económico de las ineficiencias prácticas antieconómicas, ineficacias y deficiencias

en general. Se reflejarán, también de forma resumida, las causas y condiciones que incidieron en el grado de cumplimiento de las 3 " E " y su interrelación.

- **Cuerpo del Informe:** Hacer una valoración de la eficacia de las regulaciones vigentes. Todo lo que sea cuantificable, deberá cuantificarse.
- **Recomendaciones:** Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futuras que puedan producir en la entidad. Deben ser concisa y apropiadas a la situación determinada en la debilidad detectada durante el proceso del examen.
- **Anexos:** Se puede mostrar de forma resumida las partidas que componen el precio del incumplimiento (daños materiales y perjuicios económicos), así como un resumen de responsabilidades. También puede utilizarse gráficos para garantizar una mejor asimilación por parte del destinatario.
- **Síntesis:** En ocasiones es necesario confeccionar un resumen, el cual debe reflejar los hallazgos más relevantes de forma amena, diáfana, precisa y concisa que motive su lectura.

1.5.13.1 *Tipos de informe de auditoría de gestión*

- **Informe corto**

Son aquellos informes que se realizan hasta en un máximo de 2 hojas y que no incluyen cuadros o cualquier otro tipo de gráfico explicativo.

Es el documento formulado por el auditor para comunicar los resultados, cuando se practica una auditoría financiera en la cual los hallazgos no sean relevantes ni se desprendan responsabilidades, este informe contendrá: las debilidades el detalle de la información complementaria. Los resultados de la auditoría financiera que se han tramitado como un informe breve o corto, producen los mismos efectos legales, administrativos y financieros que los que se tramitan y comunican en los informes largos o extensos. (Contraloría General del Estado, 2010)

- **Informe largo**

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

Es el documento que prepara el auditor al finalizar el examen para comunicar los resultados, en él constan: la Carta de Control Interno, el Capítulo de Control Interno, que se organizará en condiciones reportables y no reportables y los comentarios se los estructurará en orden de cuentas, ciclos, procesos o sistemas, dependiendo del enfoque de la auditoría, además se agregarán los criterios y las opiniones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que juzgue relevante para la comprensión completa del mismo. (Contratoría, 2007)

1.6 Conceptualizaciones utilizadas

Según lo establece la Contraloría General del Estado et al (2011), se debe tener en cuenta los siguientes términos:

- **Abstención de opinión:**

Una abstención de opinión, declara que el auditor no expresa una opinión sobre los estados financieros. Esta opinión es necesaria cuando el auditor ha realizado una auditoría insuficiente en alcance para poder formarse una opinión sobre los estados financieros.

La abstención de opinión no se debe expresar cuando el auditor cree que, en base a su auditoría, existen desviaciones importantes a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- **Acápites:**

Párrafo aparte.

- **Afirmaciones:**

Las representaciones gerenciales incluidas en los componentes de saldos de cuenta, clase de transacción y revelación en los estados financieros. Incluyen (1) existencia y ocurrencia, (2) integridad, (3) derechos y obligaciones, (4) valuación o asignación, (5) presentación y revelación, (6) exactitud.

- **Alcance:**

Se refiere al tamaño de la muestra seleccionada sobre la cual se aplican los procedimientos de auditoría, considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría.

- **Alcance de auditoría:**

Se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para alcanzar el objetivo del examen

- **Ambiente de control:**

El efecto colectivo de varios factores para establecer, realizar o mitigar la efectividad de procedimientos y políticas específicas. Tales factores incluyen (1) filosofía y estilo de operación de la gerencia, (2) estructura organizativa, (3) función del consejo de administración y sus comités, (4) métodos para asignar autoridad y responsabilidad, (5) métodos de control administrativo, (6) la función de auditoría interna, (7) políticas y prácticas del personal, y (8) influencias externas sobre la entidad.

- **Actividades de control:**

Son políticas y procedimientos que ayudan asegurar el cumplimiento de las direcciones de gerencia. Las actividades de control son clasificadas por el SAS-55 como: revisión de desempeño, procesamiento de información, control físico y separación de funciones.

- **Analizar:**

Acción para evaluar la condición de un proceso.

- **Aseveración:**

Cualquier declaración, o conjunto de declaraciones relacionadas tomadas en conjunto, expresadas por un ente responsable de ella (administración).

- **Aseveración de presentación y revelación:**

Se revela, clasifica y describe la información apropiada de acuerdo con las políticas contables aceptadas y, si fueron aplicados los requisitos legales pertinentes.

- **Certeza de auditoría:**

El nivel de satisfacción que el auditor posee con respecto a la confiabilidad de una aseveración efectuada, por una parte, para el uso de otras partes. La satisfacción del auditor se deriva de la efectividad del control interno para prevenir o detectar errores e irregularidades significativas.

- **Consuetudinario:**

Dígase de lo que es de al que tiene costumbre de cometer alguna culpa.

- **Cualitativo:**

Dígase del análisis cuyo efecto es aislar y buscar los elementos de un cuerpo.

- **Cuantitativo:**

Se dice del análisis donde se miden las cantidades de cada elemento de un cuerpo.

- **Desvío estándar:**

El monto promedio por el cual las partidas del universo difieren de la medida del Universo.

- **Efectividad de operación:**

La manera en que se aplicó un procedimiento o política de control interno, la uniformidad de aplicación, y la persona que lo haya aplicado.

- **Evaluar el riesgo de control:**

El proceso de evaluar la efectividad de los procedimientos y políticas de control interno de una entidad, para evitar o detectar las declaraciones incorrectas en las afirmaciones de los estados financieros.

- **Evidencia de auditoría:**

Información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales se basa su opinión.

- **Evidencia testimonial:**

Información obtenida de otros a través de cartas o declaraciones recibidas en repuestas a indagaciones o por medio de entrevistas. Evidencia analítica: Se obtiene al analizar o verificar la información

- **Evidencia documental:**

Es aquella plasmada en escritos y registros como documento.

- **Estratificación:**

División del universo en distintos sub-universos (Estratos) consistentes en unidades relativamente homogéneas.

- **Factible:**

Posible de realizar.

- **Frecuencia:**

Número de veces que, en una unidad de tiempo de tiempo, se repite un fenómeno periódico.

- **Juicio del auditor**

El criterio de un auditor independiente con respecto a un conjunto de hechos o evidencias. Además de interpretar el significado de la situación, el auditor independiente también debe determinar las implicaciones que perciba de la misma.

- **Hallazgos de auditoría:**

En la auditoría financiera se definen como asuntos que llama la atención del auditor y que en su opinión deben comunicarse a la entidad. Pueden referirse a diversos aspectos de la estructura de control interno, tales como: ambiente de control, sistema de contabilidad y procedimientos de control.

- **Indagación:**

Procurar obtener información apropiada de personas informadas dentro y fuera de la entidad. Las indagaciones pueden ser formales o informales, por escrito u oral.

- **Integridad:**

La calidad o estado de tener principios morales sólidos, rectitud, honestidad y sinceridad, el afán de obrar correctamente y profesar y cumplir un conjunto de valores y expectativas.

- **Impuesto:**

Exacción legal de recursos a empresas o individuos realizada por parte del gobierno de un país para financiar sus actividades.

- **Indicador:**

Es el resultado de establecer una relación numérica entre dos cantidades.

- **Intervalo de muestreo:**

Es el intervalo entre las unidades de muestreo seleccionadas utilizando un método de selección sistemático.

- **Limitación en el alcance:**

La imposibilidad práctica de aplicar un procedimiento previamente acordado. Una limitación en el alcance puede ser impuesta por las circunstancias. También puede originarse cuando, en opinión del auditor, los registros contables de la entidad sujeta examen son inadecuados o cuando al auditor no le es posible llevar a cabo un procedimiento de auditoría considerado deseable.

- **Límite inferior de error:**

Una estimación del monto máximo de subestimación sobre la base de los resultados de la muestra.

- **Límite máximo de error:**

Una estimación del monto máximo de sobrestimación sobre la base de los resultados de la muestra.

- **Marca:**

La verdadera fuente de la cual se seleccionan las unidades de muestreo. La fuente debe contener todo el universo sobre el cual se formará la conclusión.

- **Marcas de auditorías:**

Signos o símbolos convencionales elaborados por el auditor para identificar y explicar los procedimientos de la auditoría ejecutada.

- **Manifestación de la gerencia:**

Manifestaciones hechas por la gerencia al auditor durante el curso de una auditoría.

- **Muestreo piloto:**

Una selección preliminar de las unidades de muestreo que es utilizado para medir la variación en un universo.

- **Muestreo de atributos:**

Pruebas del porcentaje de ocurrencia de un hecho o circunstancia, utilizado principalmente para las pruebas de cumplimiento de los procedimientos de control interno.

- **Muestreo secuencial.**

La muestra de atributos tomada en más de un paso; el segundo paso depende de los resultados del primero.

- **Negligencia:**

Descuido, omisión, falta de aplicación.

- **Nivel evaluado de riesgo de control**

El nivel de riesgo de control que usa el auditor para determinar el riesgo de detección aceptable para una afirmación y, por consiguiente, para determinar la naturaleza, oportunidad, alcance de las pruebas sustantivas. Este nivel podrá variar en una escala de máximo y mínimo, siempre y cuando el auditor haya obtenido la evidencia comprobatoria para apoyar ese nivel auditado.

- **Nivel de confianza:**

Una medida del grado de seguridad que el auditor desea u obtiene de la evidencia de una auditoría. Para el muestreo de atributos, el nivel de confianza es el 100% menos el riesgo de aceptación incorrecta.

- **Nómina:**

Lista o catálogo de personas o cosa.

- **Observación:**

Contemplar un proceso o procedimiento desempeñado por otro.

- **Obsoleto:**

Anticuado o poco usado.

- **Opinión sin salvedad:**

Opinión que emite el auditor cuando ha tenido suficiente evidencia sobre la información presentada.

- **Papeles de trabajo:**

Documentación que se recopila en la ejecución de una auditoría, mediante las evidencias extraídas y respaldadas. Los papeles de trabajo pueden estar contruidos por datos conservados en papeles, películas, medios electrónicos u otros medios:

- **Porcentaje de desvíos esperado:**

Es el porcentaje de desvío esperado que existe en el universo.

- **Procedimientos:**

Método de ejecutar alguna cosa.

- **Procedimiento de auditoría:**

Comprende la aplicación de una técnica de auditoría para obtener evidencia. Los procedimientos de auditoría pueden agruparse en tres conjuntos que son: pruebas de controles, procedimientos analíticos y pruebas de detalles.

- **Procedimientos de control:**

Los procedimientos y políticas, a parte del ambiente de control y el sistema contable establecidos por la máxima autoridad, para proporcionar una seguridad razonable de lograr

los objetivos específicos de la entidad.

- **Pruebas de control:**

Pruebas dirigidas al diseño u operación de un procedimiento o política de control interno, para evaluar su efectividad, para evitar o detectar declaraciones incorrectas importantes en una afirmación de los estados financieros.

- **Precisión:**

Medida del grado de exactitud que el auditor desea u obtiene de la muestra de auditoría, cuando se utiliza el muestreo clásico de variables. La precisión habitualmente se expresa como el 50% de la aceptación planificada.

- **Punto estimado:**

Una estimación del monto del universo sobre la base de la muestra de auditoría.

- **Rastreo:**

Dar seguimiento y controlar una operación de manera progresiva desde el inicio hasta el final dentro del proceso normal de ejecución.

- **Rastreo progresivo:**

Que parte de la autorización para efectuar una operación hasta la culminación total o parcial.

- **Rastreo regresivo:**

Se parte de los resultados de las operaciones, para llegar a la autorización inicial.

- **Registros:**

Libro o manera de índices. donde se apuntan noticias o datos.

- **Relativo:**

Hace relación a una cosa. No es absoluto.

- **Revisión:**

Examen ocular rápido, con el fin de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales.

- **Revisión selectiva:**

Examen ocular rápido de una parte de los datos o partidas que conforman un universo homogéneo en ciertas áreas.

- **Riesgos de control:**

El riesgo de que una declaración incorrecta importante que pudiera ocurrir en una afirmación, no se evitará ni detectará oportunamente por medio de los procedimientos o políticas de control interno de una entidad.

- **Riesgo de detección:**

El riesgo que un auditor no detectará una declaración incorrecta importante que existe en una afirmación.

- **Riesgos inherentes:**

La susceptibilidad de una afirmación a una declaración incorrecta, suponiendo que no existen los correspondientes procedimientos, ni políticas de control interno.

- **Riesgo de muestreo:**

Estimación del riesgo de que la evidencia de la muestra respalde la conclusión del auditor de aceptar un universo cuando el saldo de la cuenta está mal expresado o el grado de cumplimiento no justifica la evaluación de los controles. El riesgo de aceptación incorrecta es 100% menos el nivel de confianza.

- **Salvedad:**

Razonamiento que se emplea como excusa o descargo de lo que va a decirse o hacerse.

- **Suficiencia:**

Es la medida cuantitativa de la evidencia de auditoría.

- **Selección al azar:**

Es una selección en la que cada unidad de muestreo y todas las combinaciones de unidades de muestreo tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

- **Selección de probabilidades:**

Es la selección en la que todas las unidades de muestreo del universo tienen una probabilidad conocida de ser elegida.

- **Tamaño del universo:**

La cantidad de unidades de muestreo de un universo.

- **Técnicas de auditoría:**

Mecanismos mediante los cuales los auditores recopilan la evidencia de auditoría, generalmente se basan en: comparación, cálculos, confirmación, indagación, inspección, observación y examen físico.

- **Técnicas de verificación ocular:**

Es el acto de observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos.

- **Técnicas de verificación oral:**

Es el acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios responsables de la entidad.

- **Técnicas de verificación escritas:**

Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actitud, transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza, su relación y conformidad con los criterios normativos y técnicos existentes.

- **Técnicas de verificación documental:**

Técnicas que se aplica en el curso de un examen, con el objeto de verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidades de las operaciones efectuadas por una entidad mediante verificación de los documentos que lo justifican.

- **Técnicas de verificación física:**

Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad.

- **Terminología:**

Conjunto de términos o vocablos propios de determinada profesión, ciencia o materia. Universo
Cuerpo de datos del cual se seleccionará la muestra.

- **Valor de mercado:**

El precio al cual puede vender un bien entre dos partes independientes adecuadamente informadas.

- **Validación:**

La determinación de lo correcto de los datos finales registrados en un sistema con respecto a las necesidades y los requisitos de los usuarios.

1.7 Idea a defender

Con la ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2018, se podrá conocer los niveles de eficiencia, eficacia y economía se presentan los procesos internos de la entidad.

CAPÍTULO II:

2. Marco metodológico

2.1. Modalidad

2.1.1 Modalidad Cualitativa:

Se aplicó la modalidad cualitativa para evaluar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, por cuanto la información se obtuvo a través de la aplicación de técnicas de investigación con las cuales se indagó al personal que labora en la entidad crediticia, lo que permitió conocer el nivel de cumplimiento a las disposiciones que regulan las actividades de la cooperativa.

2.2 Tipos de investigación

2.2.1 Descriptiva

Para el desarrollo del tema fue necesario el uso de una investigación descriptiva por cuanto se llegó a conocer las debilidades existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, describir los procesos que se emplearon tanto en la captación como en la colocación de recursos.

2.2.2 Explicativa

A través de esta investigación se llegó a plantear medidas correctivas para mejorar el control interno empleado en los procesos efectuados al interior de la institución crediticia sujeta a evaluación, los mismos que sirvieron de referente en la obtención de información sobre los niveles de gestión y cumplimiento.

2.3 Métodos, técnicas e instrumentos

2.3.1 Métodos

Deductivo:

El método deductivo en este tipo de investigación permitió determinar en qué medida las actividades y procesos ejecutados en el periodo sujeto a examen incidieron en el nivel de

gestión, eficiencia y economía alcanzados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina y partiendo de los resultados sugerir acciones para mantener altos niveles de gestión sobre las actividades de la entidad.

Inductivo

La aplicación de este método ayudó a entender cómo los procesos administrativos asociados a la colocación y recuperación de recursos se desarrollaron y su incidencia en los resultados alcanzados por la cooperativa en el periodo sujeto a examen.

2.3.2 Técnicas

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

Entrevista

Mediante el uso de esta técnica se obtuvo información verbal acerca de la forma en que se desarrollaron las actividades y procesos en la COAC Lucha Campesina, por lo que fue necesario entrevistar al Gerente de la entidad.

Encuestas

El uso de esta técnica permitió la aplicación de cuestionarios dirigidos a los empleados de COAC, para conocer su apreciación sobre los procesos realizados en el desarrollo de las actividades de la institución crediticia.

Observación

A través de la indagación se constató el cumplimiento de disposiciones, normativas y políticas internas que fueron parte de los procedimientos en el desarrollo de las actividades propias de la entidad.

2.3.3 Instrumentos

Guía de entrevista

La aplicación de una guía de entrevista permitió conocer el punto de vista del gerente de la COAC, con relación a los procesos que se ejecutaron en la entidad para alcanzar las metas y objetivos planteados.

Cuestionarios de control interno

El uso de cuestionarios de control interno a través del COSO II, ayudó a tener un amplio conocimiento sobre determinados aspectos asociados a la normativa, disposiciones y políticas internas que rigen la ejecución de actividades y procesos, por tal razón el cuestionario fue aplicado a los empleados que colaboran en la cooperativa.

2.4 Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por los empleados de la institución, los cuales llegaron a un número de 34, en su totalidad, por lo que se trabajó con la totalidad de la población.

Los socios que forman parte de entidad financiera asciende a un número de 7293, razón por lo cual se realizó el cálculo de la muestra.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó una fórmula para distribuciones normales:

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

Dónde:

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

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

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

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

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

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

$$n = \frac{1.15^2 * 7293 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(7293 - 1) + 1.15^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{2,411.25}{0.330625} = 129.9$$

Efectuado el correspondiente cálculo se llegó a establecer una muestra de 130, la cual será aplicada con el propósito de conocer el grado de aceptación del proyecto.

CAPÍTULO III:

3. Resultados, discusión de los resultados

3.1 Resultados de la aplicación de encuestas al personal de la COAC

1. ¿En la cooperativa se ha realizado auditoría de gestión el periodo 2018?

Tabla 1-3: Se ha realizado auditoría de gestión en el 2018

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	5	15%
No	29	85%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

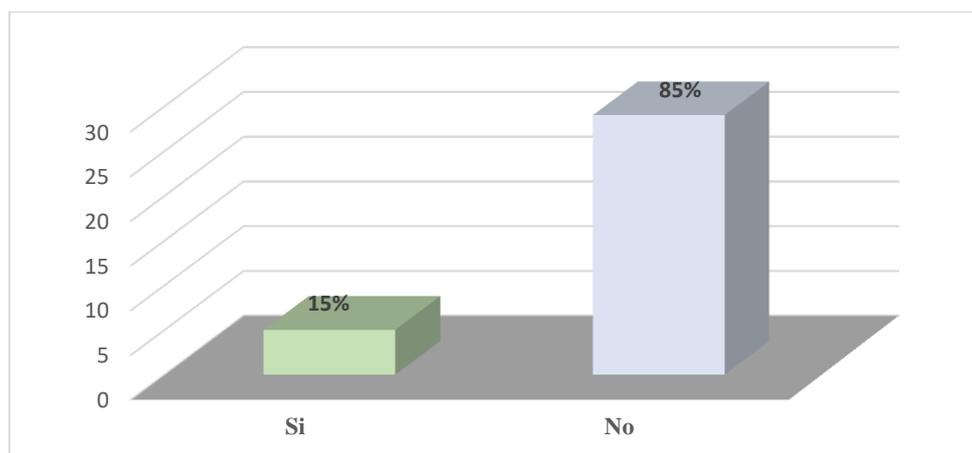


Gráfico 1-3: Se ha realizado auditoría de gestión en el 2018

Fuente: AG

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

Al formular la pregunta en la cooperativa se ha realizado auditoría de gestión en el periodo 2018, el 15% de los empleados respondieron tener conocimiento sobre la ejecución del examen, mientras que para el 85% restante, su respuesta fue negativa al expresar que no se han realizado auditorías de gestión en el periodo mencionado.

2. ¿Es de su conocimiento si se han ejecutado las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría de gestión?

Tabla 2-3: Se ejecutaron las recomendaciones

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	1	3%
No	33	97%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

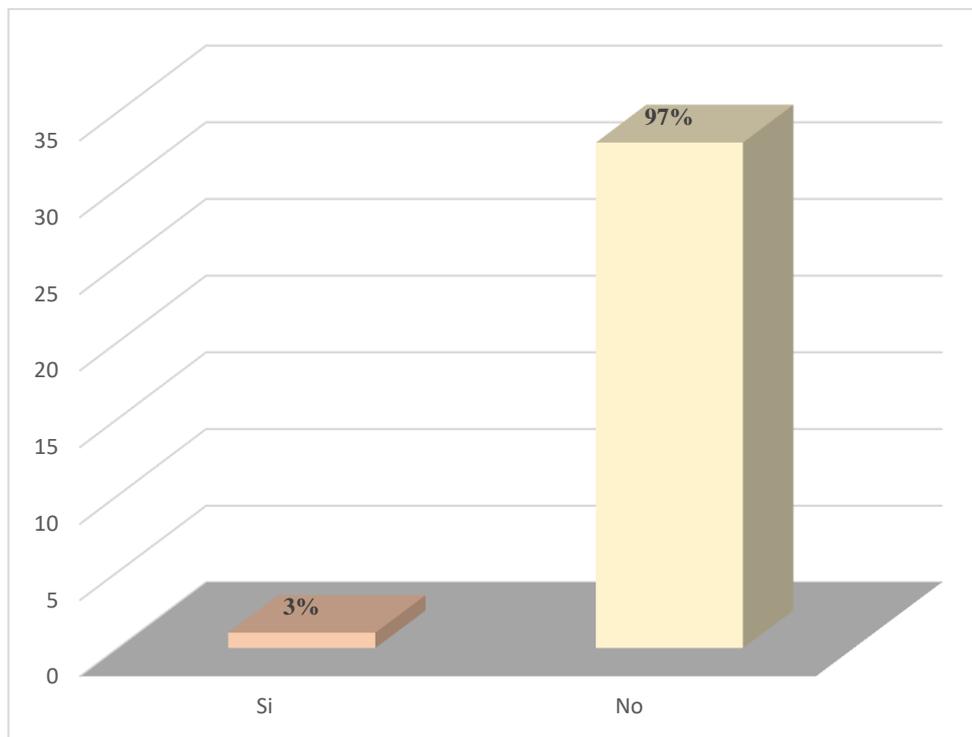


Gráfico 2-3: Se ejecutaron las recomendaciones

Fuente: ER
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

El 3% de las respuestas proporcionadas por los empleados encuestados, sustentan que las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría de gestión que desde su apreciación se han realizado en el periodo 2018 se han ejecutado, mientras que para el 97% esto no ha ocurrido debido a lo expresado anteriormente.

3. ¿Considera usted que la auditoría es una herramienta para mejorar la gestión institucional?

Tabla 3-3: La auditoría es una herramienta para mejorar la gestión

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	28	82%
No	6	18%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

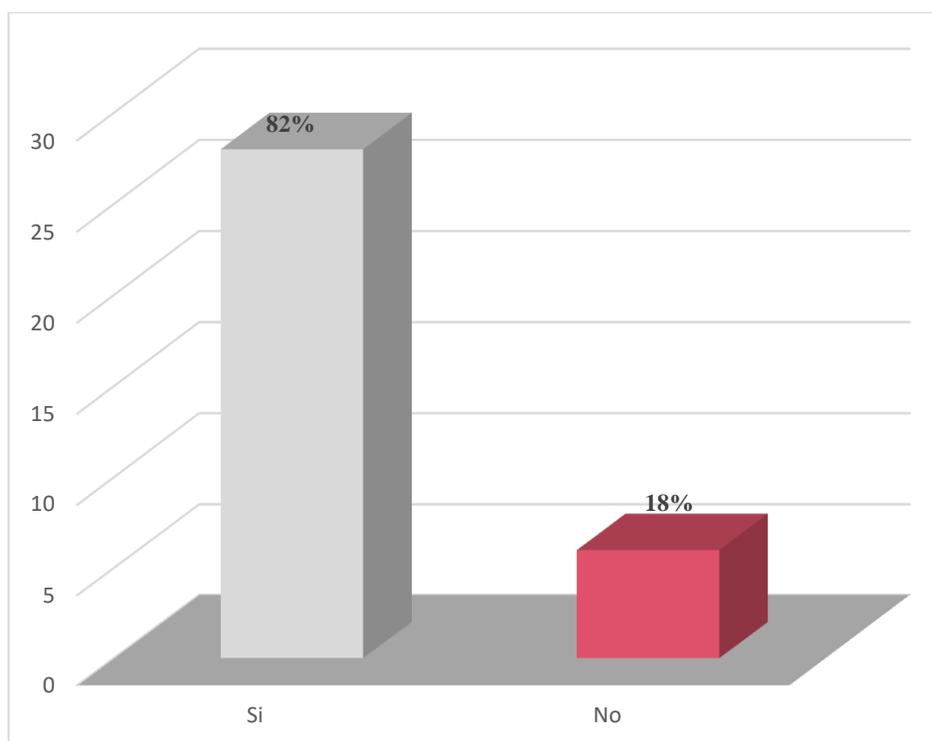


Gráfico 3-3: La auditoría es una herramienta para mejorar la gestión

Fuente: AHMG

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

En un gran porcentaje del 82%, los empleados supieron expresar que la realización de una auditoría de gestión es una herramienta que brinda un gran aporte, para mejorar la gestión de la cooperativa, pero la opinión del 18% es contraria, debido a que consideran de que los resultados no serían un aporte para que los procesos alcancen una apropiada gestión.

4. ¿Cómo considera usted la gestión de la entidad financiera?

Tabla 4-3: Como es la gestión de la entidad

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Buena	8	23%
Regular	22	65%
Mala	6	12%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

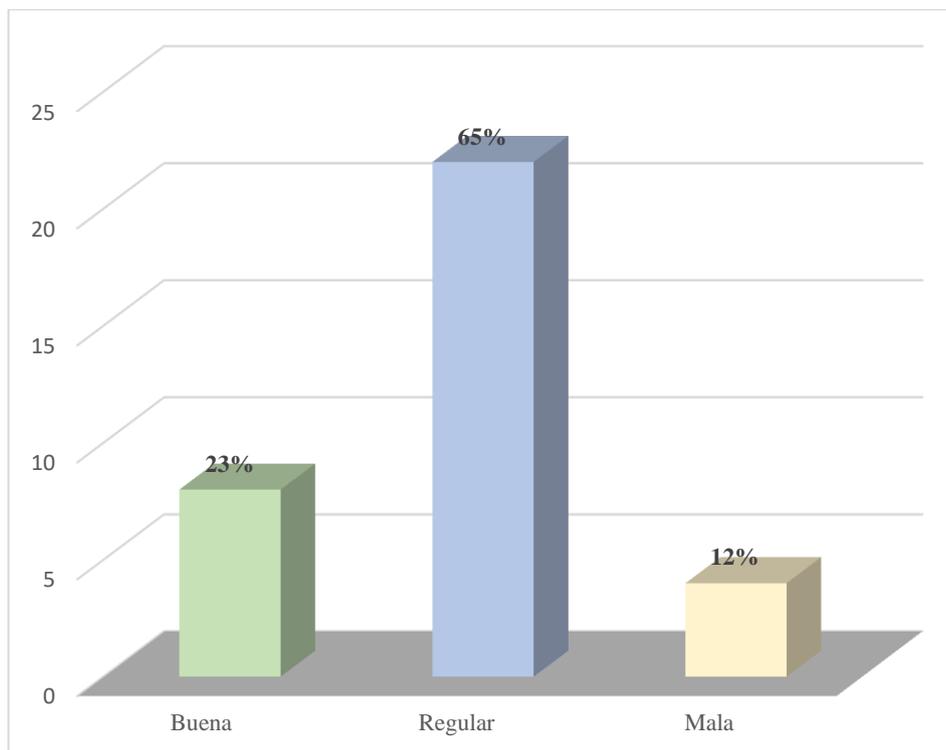


Gráfico 4-3: Como es la gestión de la entidad

Fuente: GE

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

Para el 23% de los encuestados la gestión de la cooperativa es Buena, el 65% está convencido de que la cooperativa se desarrolla bajo parámetros regulares en sus actividades y un 12% expresó que la gestión institucional es mala, por tal razón se debe adoptar acciones para mejorar las condiciones actuales de la entidad financiera.

5. ¿Considera que se deben implementar medidas para enfocar de mejor manera la gestión de la cooperativa?

Tabla 5-3: Implementación de medidas para mejorar la gestión

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	30	88%
No	4	12%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

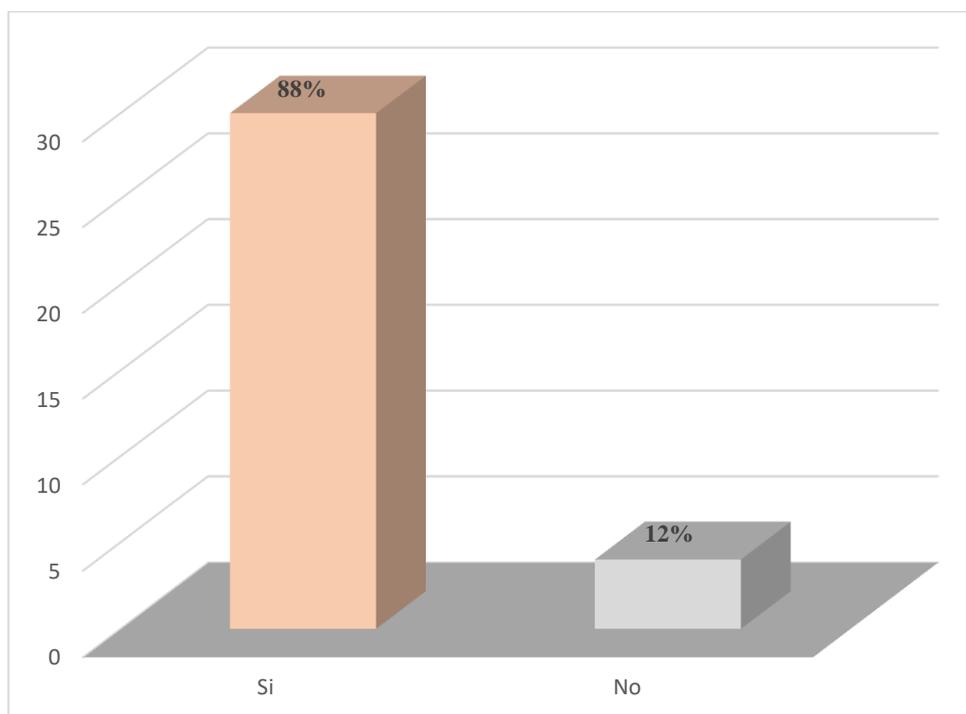


Gráfico 5-3: Implementación de medidas para mejorar la gestión

Fuente: IMM

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

El 88% de los empleados de la cooperativa Lucha Campesina considera que se deben implementar medidas para enfocar de mejor manera la gestión de la cooperativa, pero el 12% restante manifestó que según su criterio la cooperativa se encuentra en buenas condiciones.

6. ¿Cree usted que es necesario conocer los niveles de eficiencia alcanzados por la entidad en cada periodo?

Tabla 6-3: Es necesario conocer los niveles de eficiencia

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	34	100%
No	0	0%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

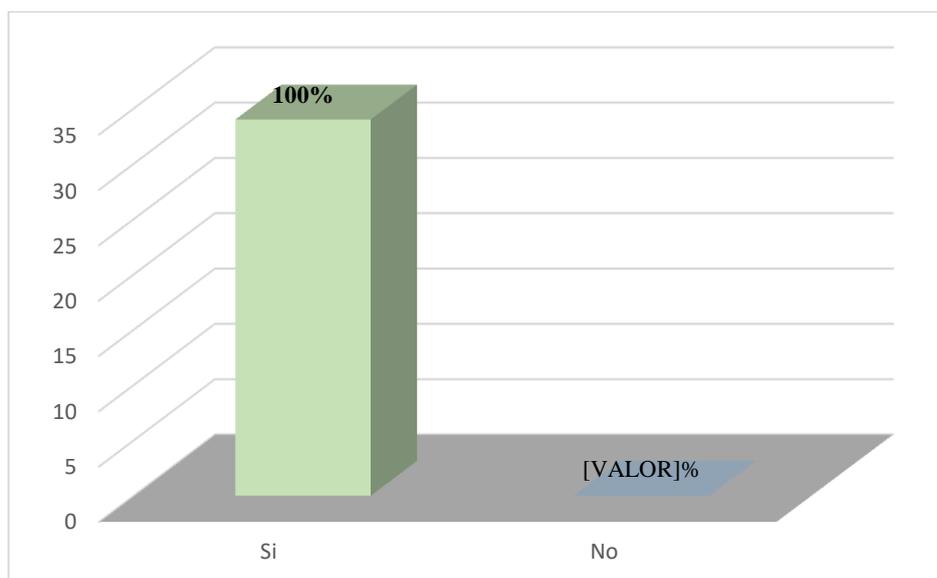


Gráfico 6-3: Es necesario conocer los niveles de eficiencia

Fuente: NE

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

El 100% de los empleados que colaboran en la cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, expreso mediante la encuesta de opinión que están de acuerdo en que se debe conocer los niveles de eficiencia, para de esta manera aplicar acciones que aporten al cumplimiento de los objetivos y a la vez lograr la eficiencia en las operaciones y procesos.

7. ¿Considera oportuno que se realice una auditoría de gestión, para conocer si los procesos están siendo ejecutados de manera apropiada?

Tabla7-3: Es oportuno realizar una auditoría de gestión

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	29	85%
No	5	15%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

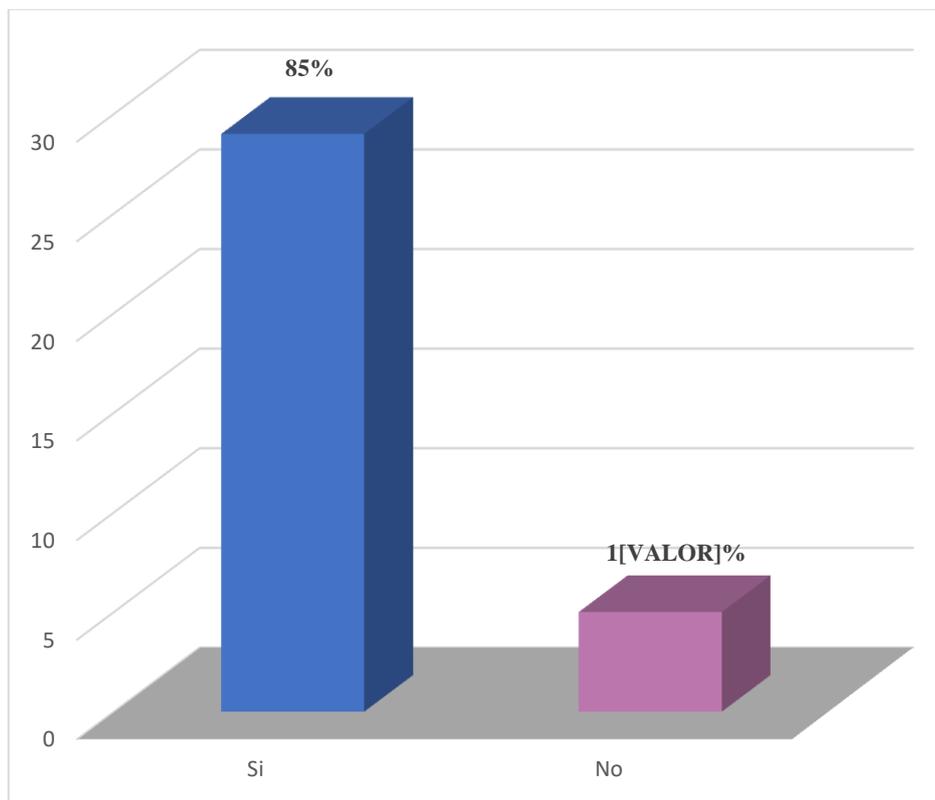


Gráfico 7.3: Es oportuno realizar una auditoría de gestión

Fuente: AG
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

Para el 85% de los empleados el conocer si los procesos están siendo ejecutados de manera apropiada es importante, por cuanto esto ayudará a proyectarse de la manera apropiada, no obstante, para el 15% restante esto sería un referente de que los procesos se realicen de manera correcta.

8. ¿Cree usted que la normativa con que se desarrollan las actividades de la cooperativa es la correcta?

Tabla 8-3: La normativa es la correcta

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	25	74%
No	9	26%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

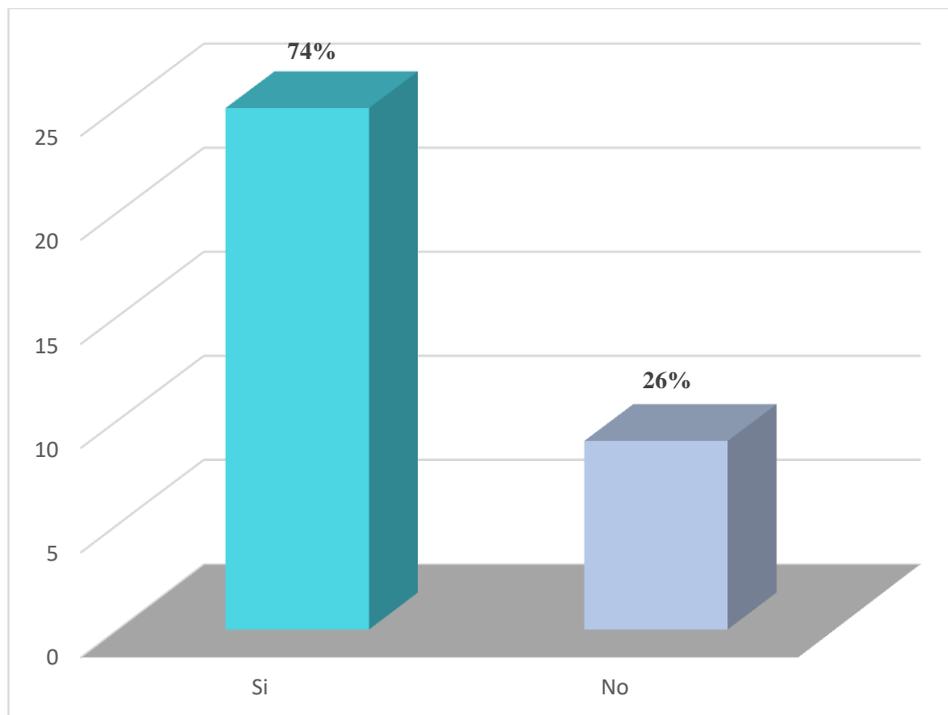


Gráfico 8.3: La normativa es la correcta

Fuente: NC

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

Desde el punto de vista del 74% de los empleados, la normativa con la que se desarrollan las actividades propias de la cooperativa es correcta, pero la opinión del 26% no comparte esta afirmación por cuanto consideran que existen procesos que deben ser revisados y mejorados, ya que se encuentran alejados de los objetivos que persigue la entidad.

9. ¿Se cumplen con todas las disposiciones emitidas por los órganos de control?

Tabla 9-3: Se cumple con las disposiciones legales

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	34	100%
No	0	0%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

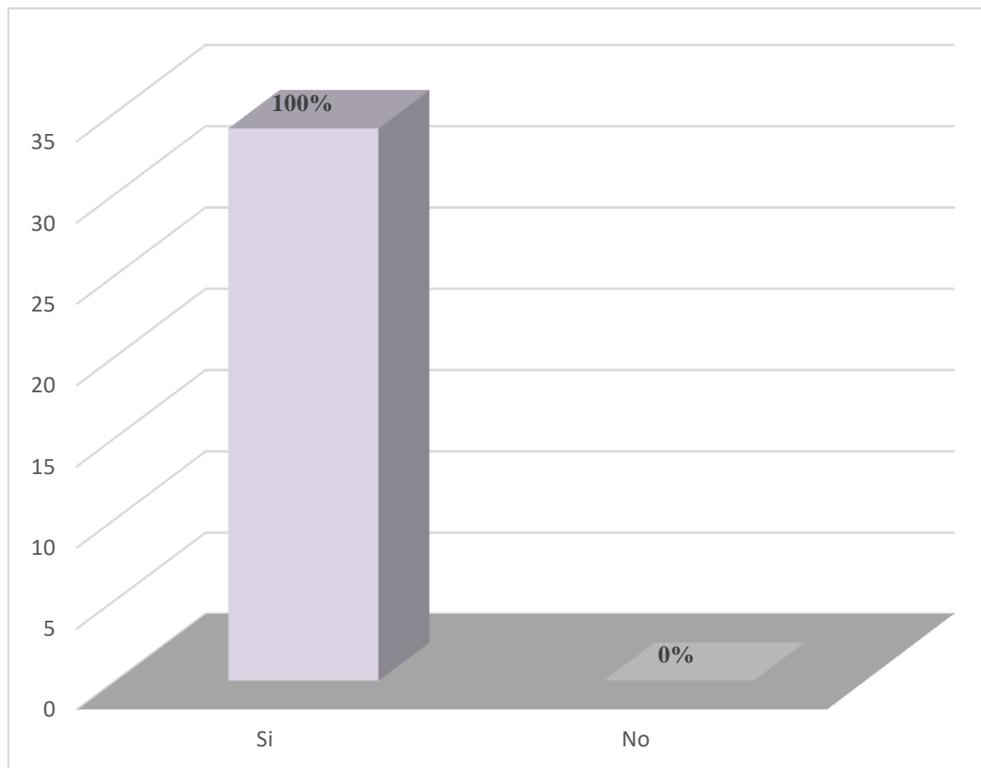


Gráfico 9-1: Se cumple con las disposiciones legales

Fuente: DL

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

En cuanto al cumplimiento de orden legal los empleados expresaron en su totalidad 100% que en la cooperativa se cumplen con todas las disposiciones y normativas emitidas, por lo que en este aspecto no se infringe ningún reglamento.

10.¿Los empleados conocen los niveles de gestión alcanzados por la entidad?

Tabla 10-3: Los empleados conocen los niveles de eficiencia

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	24	71%
No	10	29%
Total	34	100%

Fuente: Encuestas empleados COAC Lucha Campesina

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

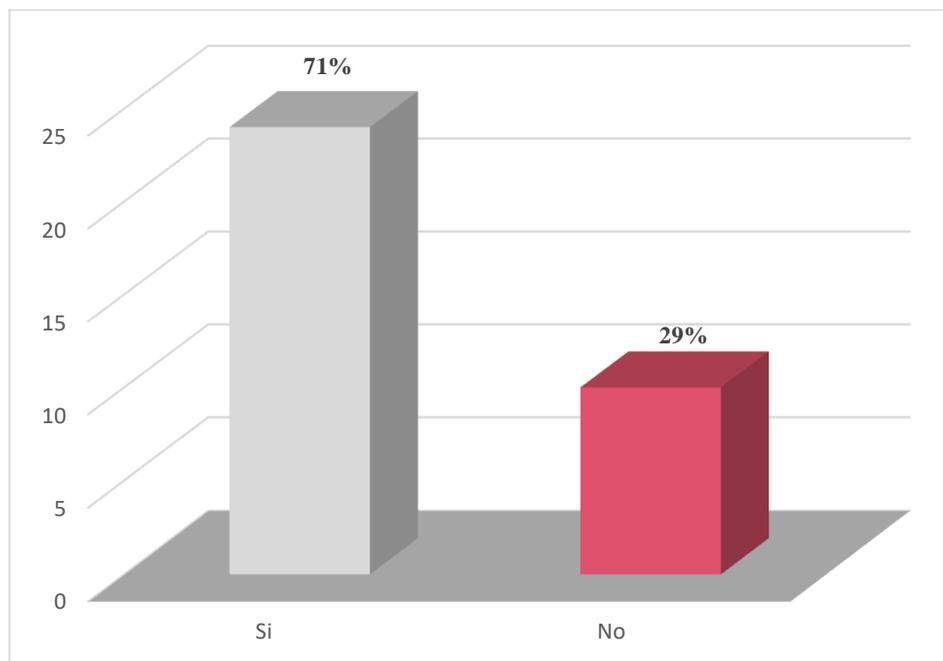


Gráfico 10-3: Los empleados conocen los niveles de eficiencia

Fuente: ENE

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

En un 71% los empleados están de acuerdo en que se deben informar acerca de los niveles de gestión que la cooperativa a alcanzado en cada periodo, por cuanto considerar es necesario estar al tanto de lo que sucede en la entidad, mientras que para el 29% esto no sería necesario mientras las actividades se realicen con responsabilidad.

3.2 Resultados de la aplicación de encuestas a los socios de la COAC

1. ¿Conoce usted si han ejecutado auditorías de gestión en la cooperativa?

Tabla 11-3: Auditorías ejecutadas

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	15	12%
No	115	88%
Total	130	100%

Fuente: Encuestas socios COAC Lucha Campesina

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

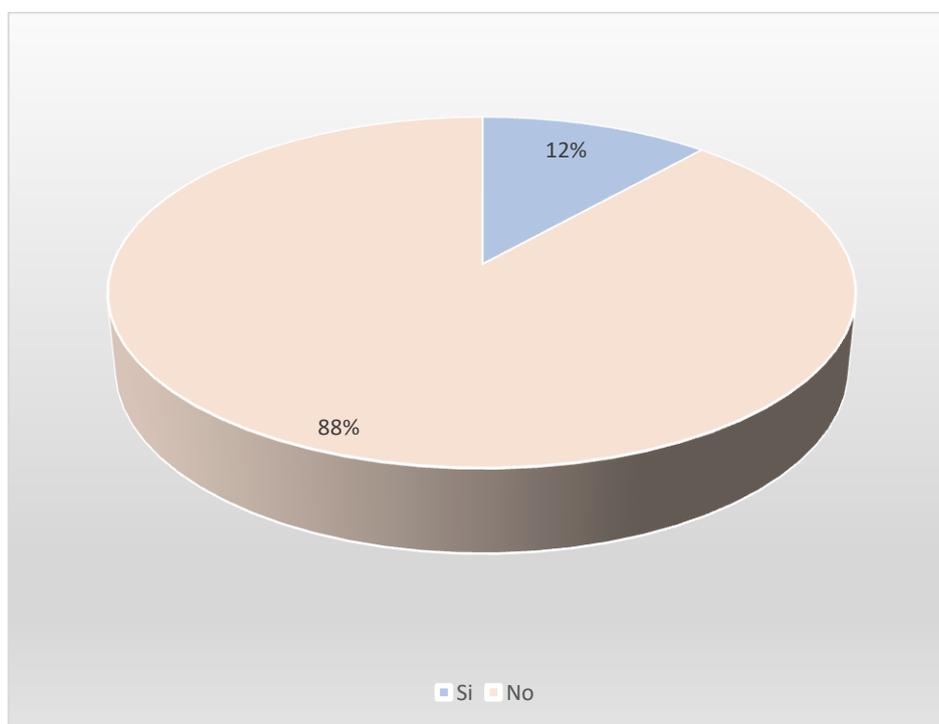


Gráfico 11-3: Auditorías ejecutadas

Fuente: AE

Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

El 12% de los socios a los que les aplicó la encuesta supieron indicar tener conocimiento acerca de la ejecución de auditorías de gestión realizadas en la COAC, pero para el 88% lo que representa una gran mayoría de los socios encuestados es un tema desconocido por lo que supieron indicar no estar al tanto sobre el particular.

2. ¿Con los resultados de una auditoría, cree usted que se llega a conocer la situación real de la cooperativa?

Tabla 12-2: Conocimiento de situación real de la COAC

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	98	75%
No	32	25%
Total	130	100%

Fuente: Encuestas socios COAC Lucha Campesina
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

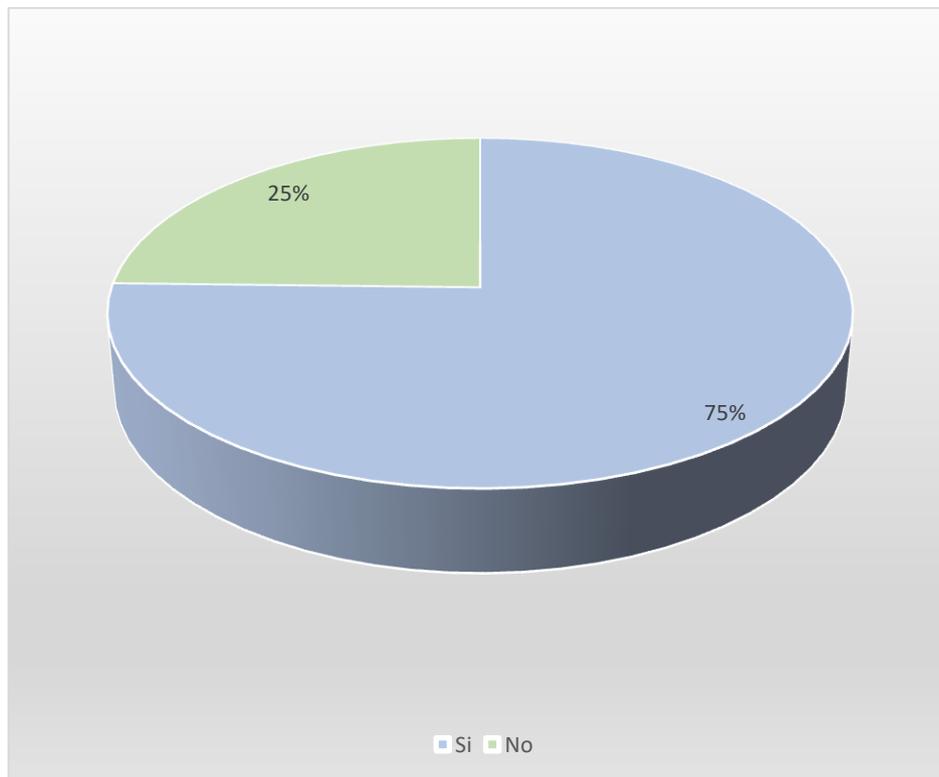


Gráfico 12.3: Conocimiento de situación real de la COAC

Fuente: CSR
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

En un porcentaje significativo del 75% de los socios encuestados afirmaron estar de acuerdo de que los resultados de una auditoría aportarían a la determinación de la situación real de la cooperativa, pero una minoría del 25% no comparte esta opinión.

3. ¿Considera que los resultados de la auditoría son un referente para la toma de medidas correctivas en la institución crediticia?

Tabla 13-3: Medidas correctivas con resultados de auditoría

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	90	69%
No	40	31%
Total	130	100%

Fuente: Encuestas socios COAC Lucha Campesina
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

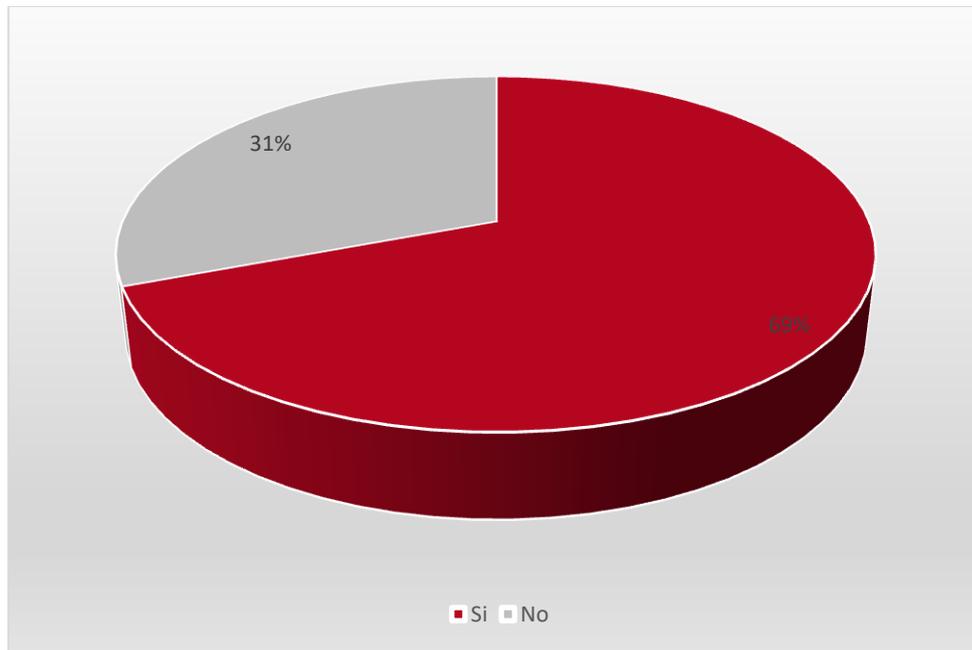


Gráfico 13-3: Medidas correctivas con resultados de auditoría

Fuente: MCRA
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

En un porcentaje mayoritario del 69% de los socios encuestados afirmaron que, mediante los resultados alcanzado al ejecutar una auditoría, sería un referente para tomar medidas correctivas en la institución crediticia de ser el caso, mientras que para un porcentaje menor del 31%, los resultados de la auditoría no representan un parámetro para dicha implementación de medidas.

4. ¿Recomendaría usted que en la cooperativa se ejecuten auditorías, para conocer el grado de gestión alcanzado?

Tabla 14-3: Ejecución de auditorías

Respuestas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	101	78%
No	29	22%
Total	130	100%

Fuente: Encuestas socios COAC Lucha Campesina
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

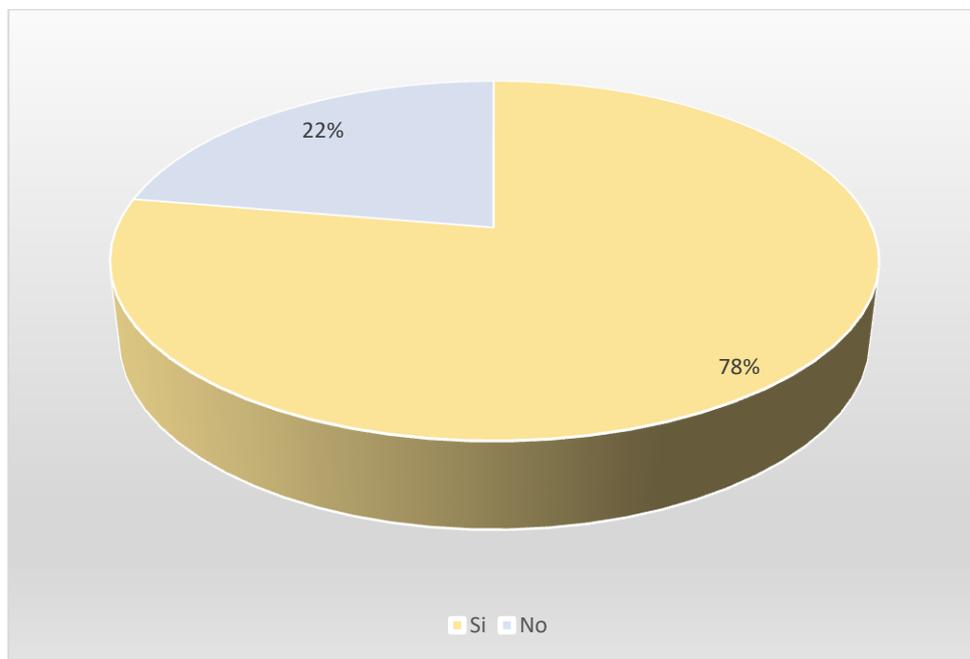


Gráfico 14-3: Ejecución de auditorías

Fuente: EA
Elaborado por: Aristega, Jessenia, 2019

Interpretación y análisis

Mayoritariamente el 78% de los socios de la cooperativa a los que se les aplicó la encuesta concuerdan en recomendar la ejecución de auditoría a la institución, mientras que el 22% considera que esto no sería un aporte para mejorar la gestión de la entidad crediticia.

3.3 Comentario sobre los resultados alcanzados en las encuestas

La opinión de los empleados de la cooperativa Lucha Campesina se enfocan en expresar que en el periodo 2018 no se realizaron auditorías de gestión, razón por la cual se desconoce los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por la entidad, expresaron que desde su apreciación la auditoría es una herramienta que contribuye al mejoramiento de la gestión institucional, permitiendo tomar medidas para corregir los procesos deficientes en la cooperativa, por lo tanto están convencidos que se deben ejecutar auditorías de gestión con frecuencia en la entidad financiera para conocer la situación real de la misma.

En lo que respecta a la opinión de los socios, indicaron su desinformación en lo relacionado con la realización de este tipo de auditorías, pero consideran que a través de este examen se puede tener clara la situación de la cooperativa, por lo que están de acuerdo en que existe la necesidad de realizar auditorías para en base a los resultados poder aplicar correctivos si así lo amerita el caso.

3.4 Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, cantón Cumandá, periodo 2018.

Índice de Auditoría

PROCEDIMIENTOS	REF/PT
Orden de Trabajo	O-Tbj
FODA	FODA
Cédula Narrativa Visita a la Cooperativa Lucha Campesina	CN-VLC
Recopile información Misión Visión Valores corporativos	Rp-If
Entrevista al Gerente de la Cooperativa	Et-Gt
Memorando de Planificación	Md-Pf
Carta de Inicio de la Auditoría	In-Ad
Solicitud de Requerimiento de Información	St-If
Cuestionario de Control Interno al Ambiente de Control	CI-AtCt
Cuestionario de Control Interno a Evaluación de Riesgo	CI-EvRg
Cuestionario de Control Interno a Actividades de Control	CI-AvCt
Cuestionario de Control Interno a Información y Comunicación	CI-ImCm
Cuestionario de Control Interno a Supervisión y Monitoreo	CI-SvMn
Confianza Riesgo de los componentes evaluados en el Control Interno	CR-CI
Informe de Evaluación al Control Interno	I-CI
Programa de Auditoría del Departamento de Talento Humano	PA-TH
Evaluación al Departamento de Talento Humano	E-TH
Cédulas Narrativas del proceso para la contratación del Talento Humano	CN-TH
Cédulas Analíticas de los procesos de Talento Humano	CA-TH
Programa de auditoría del departamento de Captación	PA-Cp
Evaluación al Departamento de Captación	E-Cp
Cédulas Narrativas del proceso de Captación	CN-Cp
Cédulas Analíticas de los procesos de Captación	CA-Cp
Programa de Auditoría del área de Cajas	PA-ACj
Evaluación al área de Cajas	E-ACj
Cédulas Narrativas del proceso para Concesión de Créditos	CN-ACj
Cédulas Analíticas de los procesos de Créditos	CA-ACj
Programa de Auditoría del departamento de Crédito	PA-Cdt
Evaluación al Departamento de Crédito	E-Cdt
Cédulas Narrativas del proceso para Concesión de Créditos	CN-Cdt
Cédulas Analíticas de los procesos de Créditos	CA-Cpt
Programa de Auditoría del Departamento de Cartera	PA-Crt
Evaluación al Departamento de Cartera	E-Crt
PROCEDIMIENTOS	REF/PT
Cédulas Narrativas del Departamento de Cartera	CN-Crt
Cédulas Analíticas de los procesos de Cartera	CA-Crt

Programa de auditoría del departamento Financiero	PA-Crt
Evaluación al Departamento Financiero	E-Crt
Cédulas narrativas de los procesos Financieros	CN-Crt
Cédulas analíticas de los procesos Financieros	CA-Crt
Programa de auditoría del departamento Financiero	PA-F
Evaluación al Departamento Financiero	E-F
Cédulas narrativas de los procesos Financieros	CN-F
Cédulas analíticas de los procesos Financieros	CA-F
Programa de auditoría del departamento Legal	PA-Lg
Evaluación al Departamento Legal	E-Lg
Cédulas narrativas de los proceso legales	CN-Lg
Cédulas analíticas de los procesos Legales	CA-Lg
Programa de auditoría del departamento de Marketing	PA-Mg
Evaluación al Departamento de Marketing	E-Mg
Cédulas narrativas del departamento de Marketing	CN-Mg
Cédulas analíticas del departamento de Marketing	CA-Mg
Programa de auditoría del departamento de Informática	E-Ifm
Evaluación al Departamento de Informática	CN-Ifm
Cédulas narrativas de los procesos Informáticos	CA-Ifm
Cédulas analíticas de los procesos Informáticos	Iv-IfmE
Hallazgos	Hzg
Indicadores de gestión	In-Gt
Invitación a la presentación del informe	Iv-LI
Informe de Auditoría	If-Fn
Matriz de seguimiento	Mt-Sg

Marcas de auditoría

MARCA	DETALLE
Ġ	Convocatorias publicadas
Ÿ	Resultados del proceso
Ɔ	Registro biométrico
P	Medidas
đ	Informes internos
ŋ	Análisis documentos aspirantes
®	Entrega de documentación en tiempo oportunos
Š	Aplicación de políticas internas
ε	Cumplimiento de normativa legal
Ÿ	Presentación de información confiable
ĵ	Registros departamentales
Λ	Manuales de procesos
ᵗ	Verificado
‡	Reglamentos y disposiciones
Ɔ	No cumple
Ɔ	Plazo inversiones
§	Proceso correcto
Σ	Sumatoria
ƒ	Carpeta socio
ƒ	sin documento
Ls	Llamadas a los socios
*	Registro de llamadas
Nf	Entrega notificaciones
h	Registro notificaciones
Cot	Entrega coactiva
L	Registros departamento legal
Rf	Refinanciamiento
Æ	Número de procesos de refinanciamiento
III	Nuevos créditos refinanciados
Rf-1	Refinanciamiento créditos superiores a cinco mil dólares
IFF	Presentación de informes financieros
R-1	Balance general
NL	Cumplimiento normativa legal
R-2	Estado de resultados
DSt	Documentación sustentatoria
R-3	Estados de flujo de efectivo
R	Estados financieros
R-4	Estados de cambio en el patrimonio
X	Normas y disposiciones
Ŧ	Documentos habilitantes
ö	Uso del servicio
MEq	Mantenimiento de equipo
PgSg	Control de programas de seguridad
CfRd	Configuración de redes
SpT	Soporte técnico
é	Informes técnicos
Hzg	Hallazgo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Fase I: Preliminar				
Objetivo: Obtener información relacionada a la cooperativa Lucha Campesina, para conocer qué actividades ejecuta.				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	ELABORADO
1	Elabore la orden de trabajo	O-Tbj	23/09/2019	JA
2	Elabore la cédula narrativa correspondiente a la visita a la Cooperativa Lucha Campesina	CN-VLC	25/09/2019	JA
3	Revise y recopile información FODA Misión Visión Valores corporativos	Rp-If	26/09/2019	JA
4	Entreviste al gerente de la cooperativa	Et-Gt	27/09/2019	JA

Fecha elaborado: 20/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 20/09/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Orden de Trabajo

Cumandá, 23 de septiembre de 2019

Sr. Ingeniero
Gerente de la COAC Lucha Campesina
Presente. -

De mi consideración:

Luego de expresar un respetuoso saludo, paso a informar que como parte de la normativa establecida por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, previo a la obtención del título profesional en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado, se procede a realizar el Trabajo de Titulación en el cual se pone en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera, siendo pertinente el desarrollo de la presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, del cantón Cumandá, periodo 2018.

Al dar a conocer la finalidad de la investigación se solicita la correspondiente autorización para la realización del presente examen de auditoría, por lo que se pone en conocimiento que el equipo de auditoría estará conformado por la Srta. Jessenia Aristega, quién se desempeñará como Auditora Señor y el señor Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete, que ejercerá como Supervisor.

Como parte de la evidencia detectada en los procedimientos aplicados durante el examen de auditoría de gestión se presentará el informe final, el mismo que en su contenido expresará la opinión independiente y profesional por parte de la auditora a través de conclusiones y recomendaciones en cada uno de los hallazgos.

La auditoría tendrá un tiempo estimado de 45 días laborables en los cuales se encuentra la presentación del informe final.

Atentamente,

Ing. Fernando Veloz Navarrete
Supervisor

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

FODA

La COAC posee el siguiente FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Planificación estratégica	Estructura organizacional desactualizada
Proyecciones financiera	Inadecuado sistema de control interno
Adecuado clima laboral	Falta de operatividad de la unidad interna de auditoría
Experiencia	Falta de agilidad en trámites
Programas de capacitación permanentes	Manuales desactualizados
Prestación de servicios complementarios	
Buena imagen corporativa	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Avances tecnológicos	Altos porcentajes de inflación
Segmentos amplios	Cambio de políticas crediticias
Captación de nuevos mercados	Incremento de tasas activas

Para comprender de mejor manera la influencia de cada uno de los elementos del FODA se ha revisado la matriz de factores externos.

Matriz de factores externos

FACTORES	AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDAD	
	Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
	1	2	3	4	5
ECONÓMICOS					
Inflación	x				
Tasa de interés	x				
Segmento de mercado			x		✓
DEMOGRÁFICOS					
Nivel de ingresos		x			
TECNOLÓGICOS					
Tecnología					x
SOCIO CULTURAL					
Social				x	
POLÍTICO LEGAL					
Normas y disposiciones					x

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
FODA

La matriz muestra cómo influyen los factores considerados como críticos en el desarrollo de los procesos que debido a las actividades propias de cooperativas se ejecutan, en base al análisis la institución financiera podrá aprovechar las oportunidades para hacer frente a las situaciones que amenazan su entorno y crear estrategias para combatir el panorama negativo.

Ponderación de factores externos

FACTORES	EVALUACIÓN		
	Ponderación	Calificación	Resultado ponderado
ECONÓMICOS			
Inflación	0.50	1	0.5
Tasa de interés	0.50	1	0.5
Segmento de mercado	0.45	3	1.35
DEMOGRÁFICOS			
Nivel de ingresos	0.40	2	0.8
TECNOLÓGICOS			
Tecnología	0.50	5	2.5
SOCIO CULTURAL			
Social	0.40	4	1.6
POLÍTICO LEGAL			
Normas y disposiciones	0.50	5	2.5
TOTAL		21	9.75

Complementariamente se ha ponderado los factores críticos, con la finalidad de conocer el puntaje alcanzado dentro de este análisis, se observa que los factores con mayor incidencia son los relacionados con la tecnología y la aplicación de normas y disposiciones con una puntuación de 2.5 en cada caso, lo que demuestra que la COAC Lucha Campesina tiene ventaja frente a otras entidades de su ramo, por cuanto los equipos tecnológicos con los que brinda los servicios facilitan las actividades de los socios, además los procedimientos se encuentran dentro de la normativa legal, salvaguardando los recursos que los asociados han confiado a la cooperativa.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

FODA

Matriz de factores internos

FACTORES	DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
	Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
	1	2	3	4	5
Herramientas para la gestión administrativa	x				
Planificación estratégica	x				
Estructura organizacional	x				
Sistema de control interno	x				
Conocimiento del entorno y el mercado		x			✓
Auditoría interna	x				
Proyecciones financieras				x	
Colocación de recursos económicos				x	
Captación de recursos económicos				x	
Portafolio de productos y servicios financieros					x
Tasas de interés activas y pasivas			x		
Agilidad en los procesos				x	
Imagen corporativa					x
Participación en el mercado financiero			x		
Segmentación del mercado				x	
Clima laboral					x
Experiencia					x
Capacitación continua					x

Es conveniente revisar la influencia de los factores internos en el accionar de la entidad financiera, mediante su evaluación se podrá determinar qué aspectos son los que se encuentran restando operatividad a los procesos y cuáles pueden ser aprovechados para fortalecer las actividades, se observa que la institución se encuentra asegurada en algunos de sus componentes lo que permite ejecutar acciones de manera segura.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

FODA

Ponderación factores internos

FACTORES	EVALUACIÓN		
	Ponderación	Calificación	Resultado ponderado
Instrumentos de gestión administrativa	0.05	1	0.05
Planificación estratégica	0.05	1	0.05
Estructura organizacional	0.05	1	0.05
Sistema de control interno	0.05	1	0.05
Conocimiento del entorno y el mercado	0.05	2	0.10
Auditoría interna	0.05	1	0.05
Proyecciones financieras	0.04	4	0.16
Colocación de recursos económicos	0.04	4	0.16
Captación de recursos económicos	0.04	4	0.16
Portafolio de productos y servicios financieros	0.04	5	0.20
Tasas de interés activas y pasivas	0.05	3	0.10
Agilidad en los procesos	0.05	4	0.15
Imagen corporativa	0.05	5	0.25
Participación en el mercado financiero	0.03	3	0.09
Segmentación del mercado	0.04	4	0.16
Clima laboral	0.05	5	0.25
Experiencia	0.05	5	0.25
Capacitación continua	0.04	5	0.20
TOTAL			2.58

Realizada la correspondiente ponderación a cada uno de los factores internos se llegó a determinar que estos alcanzan una puntuación total de 2.58, lo que permite concluir que mayor incidencia en la ejecución de los procesos que realiza la cooperativa tienen los factores externos, por lo que se debe crear estrategia para minimizar los riesgos del mercado.

Fecha elaborado: 26/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 26/09/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula narrativa visita cooperativa Lucha Campesina

Cumandá, 25 de septiembre de 2019, el día miércoles siendo las 11h20' visité las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina, donde fui recibida por el Sr. Ing. Juan Carlos Zambrano M., quien se desempeña en el cargo de Gerente de la institución financiera.

La cooperativa posee infraestructura propia edificada en cuatro pisos desde dónde brinda los servicios a los socios y clientes, se encuentra ubicada en las calles Abdón Calderón 30-01 siendo un referente dentro de su ubicación la Iglesia del cantón.

Se proporcionó información relacionada a la ubicación de cada uno de los departamentos, es así que en la primera planta se encuentran ubicadas las Cajas, el área de atención al cliente, y el área operativa, con la finalidad de que se pueda acceder a cualquier tipo de información relacionada con los servicios y productos que se ofrecen.

En el segundo piso se encuentra la Gerencia, Contabilidad, Créditos y Cobranzas, áreas claves para el desarrollo de los procesos propios de la entidad; en la tercera planta se encuentra un área de archivo, Informática y Marketing, además del departamento Legal.

Los equipos con los se ejecutan las actividades se encuentran en buen estado a pesar de tener un prolongado uso, la organización funcional se encuentra acorde a los requerimientos actuales de la cooperativa. Se evidencio la existencia de manuales de procesos para las diferentes áreas, con los que fundamentan los procesos.

En la actualidad los empleados ascienden a un número de 34, distribuidos de acuerdo a los requerimientos de cada departamento.

El sistema de información con el que laboran se encuentra respaldado por lo dispuesto por los órganos de control como es el caso de Secretaría de Economía Popular y Solidaria, entidad que vigila el eficiente desempeño institucional.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Revisión y recopilación de información

MISIÓN

Somos parte del sistema financiero popular y solidario, impulsamos el desarrollo socio económico de la zona a través de la aplicación de principios cooperativos, ofertando servicios financieros oportunos y de calidad, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes, contribuyendo a la mejor de su calidad de vida.
http://www.coacluchacampesina.fin.ec/index.php/mision_vision/

VISIÓN

Al 2019 la COAC Lucha Campesina consolidará su posición financiera, con solidez y confianza, con una innovadora infraestructura tecnológica y un equipo de trabajo eficiente y comprometido con los objetivos institucionales que permitan alcanzar un crecimiento sostenible siendo el mejor aliado de nuestros socios y clientes.
http://www.coacluchacampesina.fin.ec/index.php/mision_vision/

VALORES CORPORATIVOS

- ✓ Pro actividad: Innovación constante, un paso adelante
- ✓ Liderazgo: Todos hacia el mismo objetivo
- ✓ Responsabilidad social: Cumpliendo nuestras obligaciones con la cooperativa y la comunidad
- ✓ Calidad: Buscando la excelencia en nuestros servicios
- ✓ Compromisos: Ven participa y construyamos nuestro futuro
- ✓ Solidaridad: Creciendo juntos

http://www.coacluchacampesina.fin.ec/index.php/mision_vision/

Fecha elaborado: 26/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 26/09/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Entrevista al Gerente

Nombre: Juan Carlos Zambrano M.

Fecha: 27/09/2019

Cargo: Gerente COAC Lucha Campesina

¿Se han realizado auditoría de gestión en la cooperativa?

Si, de hecho, todos los periodos se ejecutan

¿Considera que la determinación de hallazgos aporta al mejoramiento de los procesos?

Desde luego, con la determinación de hallazgos nos podemos dar cuenta que debemos corregir para que los proceso sean más eficientes.

¿Cree usted, que la auditoría proporciona las herramientas para mantener sistemas eficientes de gestión?

Estoy convencido de ello, por cuanto las recomendaciones son alternativas para propiciar cambios sustanciales en la entidad.

¿Considera que los resultados de la auditoría aportaran a que los departamentos alcancen de manera eficiente los objetivos planteados?

Pienso que sí, ya que les proporcionará elementos claros sobre los procesos que se deben adoptar para incrementar las medidas necesarias que conduzcan hacia una eficiente gestión administrativa.

¿Cómo autoridad de la cooperativa estaría dispuesto a proporcionar todas las herramientas para mejorar los procesos en las diferentes áreas de la cooperativa?

Desde luego, si la mejora nos va proporcionar un alto grado de eficiencia estamos prestos a proporcionar la colaboración necesaria.

Fecha elaborado: 27/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 27/09/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Fase II: Planificación preliminar

Objetivo: Establecer los parámetros para el desarrollo de la auditoría de gestión.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	ELABORADO
1	Elabore del memorando de planificación	Md-Pf	30/09/2019	JA
2	Elabore la carta de inicio de la auditoría	In-Ad	01/10/2019	JA
3	Diseñe la solicitud de requerimiento de información	St-If	02/10/2019	JA

Fecha elaborado: 20/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 20/09/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Memorando de Planificación

▪ **Antecedentes de la cooperativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, es una entidad dedicada a la prestación de servicios y productos financieros, que tiene por finalidad satisfacer las necesidades inmediatas de sus socios mediante la captación y colocación de recursos económicos, la entidad tiene presencia dentro del mercado financiero desde el año de 1995, tiempo en el cual se ha posicionado de manera estratégica.

▪ **Objetivo del examen**

Evaluar los procesos realizados por la cooperativa, para determinar si las actividades se han llegado a cumplir con altos niveles de gestión y en apego a las disposiciones emitidas por los entes de control.

▪ **Alcance de los procesos**

El alcance de la presente auditoría de gestión está dado por la revisión de los procesos realizados en los diferentes departamentos de la cooperativa durante el periodo 2018.

▪ **Tiempo de ejecución de la auditoría**

Para la realización del examen de auditoría se ha estimado un tiempo de 45 días laborables, dentro de este tiempo se considera la elaboración y presentación del informe final de auditoría de gestión.

Se ha planteado un cronograma sobre las actividades a ejecutar:

7 días para la recopilación de información

7 días para la clasificación de la información y elaboración de programas de auditoría

25 días para el procesamiento, análisis e interpretación de los procesos

6 días para la elaboración del informe final.

▪ **Equipo de trabajo**

El equipo estará conformado por el Ing. Fernando Veloz Navarrete en calidad de Supervisor y la Srta. Jessenia Aristega como auditora Señor.

Fecha elaborado: 30/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 30/09/2019	Supervisado por: FV

In-Ad-1/1

<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018 Carta de inicio de auditoría</p>
--

Cumandá, 01 de octubre de 2019

Señor
Ing. Juan Carlos Zambrano M.
GERENTE COAC LUCHA CAMPESINA
Presente.

De nuestra consideración:

Mediante la presente informamos el inicio de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, periodo 2018, debo manifestar que el desarrollo del trabajo corresponde a un requisito establecido por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la Facultad de Administración de Empresas, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado, el mismo que se ejecutará en un tiempo establecido de 45 días aproximadamente.

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

Atentamente,

Jessenia Aristega
Auditora Señor

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Requerimiento de información

Cumandá, 02 de octubre de 2019

Asunto: Requerimiento de información

Para: Responsables Departamentos: Talento Humano, Financiero Contable, Cumplimientos y Legal, Informática, Marketing.

De nuestra consideración:

A través de la presenta expresamos un cordial saludo, como es de su conocimiento nos encontramos realizando una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, por el periodo 2018, por tal motivo es necesaria la revisión de documentos que sustenten los procesos y actividades efectuadas durante el periodo sujeto a examen, para lo cual se solicita la siguiente información:

- Manuales de funciones de cada área
- Manuales de procesos por actividades
- Manual de créditos
- Normativa que sustenta la contratación del personal.
- Otros documentos de soporte de procesos desarrollados en el periodo evaluado

Seguros de la colaboración por parte de los empleados y las facilidades que brindaran al proceso nos despedimos expresando nuestros sentimientos de gratitud.

Atentamente,

Jessenia Aristega
Auditora Señor

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Fase II: Planificación Específica				
Objetivo:				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	ELABORADO
1	Aplique el cuestionario de Control Interno al Ambiente de Control	CI-AtCt	03/10/2019	JA
2	Aplique el cuestionario de Control Interno a Evaluación de Riesgo	CI-EvRg	04/10/2019	JA
3	Aplique el cuestionario de Control Interno a Actividades de Control	CI-AvCt	07/10/2019	JA
4	Aplique el cuestionario de Control Interno a Información y Comunicación	CI-ImCm	08/10/2019	JA
5	Aplique el cuestionario de Control Interno a Supervisión y Monitoreo	CI-SvMn	09/10/2019	JA
6	Determine la Confianza Riesgo de los componentes evaluados en el Control Interno	CfR-CI	10/10/2019	JA
7	Presente el informe de evaluación al Control Interno	I-CI	11/10/2019	JA

Fecha elaborado: 20/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 20/09/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Ambiente de Control				
Objetivo:				
N°	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
Integridad y valores éticos				
1	¿En la cooperativa existe un código de ética?	28	6	
2	¿El código de ética ha sido difundido y se aplica en la actividades diarias?	26	8	
3	¿Existe personal responsable de la verificación de dicho código?	25	9	
4	¿El código se encuentra adaptado a las actividades de cada área?	28	6	
Administración estratégica				
5	¿En la cooperativa se realiza una planeación acorde a los niveles organizacionales?	34		
6	¿La administración se encarga de realizar la planificación de acuerdo a las metas planteadas?	34		
7	¿Se considera el uso de estrategias para la prestación de servicios?	34		
8	¿La misión es considerada como una guía de actuación?	34		
Sistema Operativo				
9	¿Los objetivos se encuentran asociados a los tiempos establecidos para su consecución?	32	2	
10	¿Los objetivos están acordes a las estrategias planteadas?	34		
11	¿Los objetivos generales sirven de parámetro en el desarrollo de procedimientos?	34		
Filosofía de la dirección y estilo de gestión				
12	¿La administración sostiene el cumplimiento de metas bajo condiciones de eficiencia?	34		
13	¿Existen políticas claras para el tratamiento de situaciones generadoras de riesgos?	29	5	
14	¿Existe una relación específica ente objetivo-meta?	34		
Políticas y prácticas del talento humano				
15	¿El talento humano cuenta con el perfil apropiado al cargo?	34		
16	¿La cooperativa posee un sistema de evaluación de desempeño al talento humano?	34		
17	¿Se proporciona las herramientas necesarias para el desarrollo laboral?	34		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Ambiente de Control				
Objetivo:				
N°	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
18	¿Se incluyen programas de capacitación en el POA?	34		
19	Asignación de autoridad y responsabilidad			
20	¿Existen supervisores para el control de metas y objetivos?	25	9	
21	¿Los supervisores se aseguran de que los objetivos sean funcionales y accesibles?	25	9	
22	¿Existe personal encargado de medir la satisfacción de los socios y clientes?	30	4	
23	¿Existe personal encargado de dar solución a las quejas presentadas por los socios y clientes?	34		
TOTAL		660	54	

Calificación Total CT	660
Ponderación Total PT	714
Nivel de Confianza: NC= CT/POND X 100	92%
Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC% RI	8%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

La confianza alcanzada en el componente de Ambiente de Control es del 92% lo que indica que el control empleado dentro de estas actividades es eficiente, así lo demuestra el bajo riesgo del 8%.

Fecha elaborado: 03/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 03/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Evaluación de riesgo				
N°	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
Administración estratégica				
1	¿Se evalúan los riesgos de manera permanente?	27	7	
2	¿Se cuenta con programas para minimización de riesgos?	29	5	
3	¿Se reportan los riesgos detectados para buscar alternativa de solución?	30	4	
4	¿Existe personal asignado a esta tarea?	28	6	
Aspectos condicionantes				
5	¿Se han instalado sistemas de alarmas para detectar los riesgos en la operaciones?	34		
6	¿Se emplean estrategias que aporten a la determinación y prevención de riesgos?	30	4	
7	¿Existe un equipo de trabajo encargado de analizar los procedimientos que originan las situaciones de alto riesgo en la cooperativa?	29	5	
Respuesta al riesgo				
9	¿La cooperativa da a conocer al personal sobre los riesgos que se encuentran afectando el desarrollo de los procesos?	34		
10	¿Se adoptan medidas de seguridad para prevenir las actividades de mayor exposición al riesgo?	34		
11	¿La entidad da seguimiento a las actividades expuestas a situaciones de riesgo?	29	5	
TOTAL		304	36	

Calificación Total CT	304
Ponderación Total PT	340
Nivel de Confianza: NC= CT/POND X 100	89%
Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC% RI	11%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Las actividades que representan riesgo para la institución al momento se encuentra controladas muestra de ello es el alto grado de Confianza del 89%, mientras que el Riesgo llegó a un 11%, debido a que las actividades están siendo controladas apropiadamente.

CI- AvCt 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Actividades de Control				
N°	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se realizan controles oportunos en la cooperativa?	34		
2	¿Se emplean indicadores para conocer los niveles de eficiencia alcanzados en los procesos?	28	6	
3	¿Los departamentos cuentan con sistemas de seguridad para salvaguardar la información?	34		
4	¿ Existe personal asignado al control de los procesos?	29	5	
5	¿Se realizan inventarios físicos de manera permanente en los departamentos de la cooperativa?	34		
6	¿Se lleva un control oportuno sobre los activos de la cooperativa?	30	4	
7	¿Se reporta de manera permanente los inconvenientes detectados al personal nombrado como custodio de los bienes de la cooperativa?	8	26	No se procede a comunicar, pero se emiten reportes Dd
8	¿La documentación procesada en la entidad mantiene la debida seguridad?	30	4	
9	¿Se realizan controles sorpresivos sobre los valores recaudados?	34		
10	¿Se han implementado sanciones en caso de irregularidades?	34		
11	¿Cuentan con los elementos necesarios para el desarrollo de las funciones?	29	5	
TOTAL		324	50	

Calificación Total CT	324
Ponderación Total PT	374
Nivel de Confianza: NC= CT/POND X 100	87%
Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC% RI	13%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Se alcanzó el 87% de nivel de Confianza y un riesgo del 13%, debido a que las actividades se mantienen dentro de un efectivo control interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Información y Comunicación				
Nº	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
	Información			
	¿Los sistemas de información que posee la cooperativa son seguros?	29	5	
	¿El personal requiere de clave para tener acceso a la información interna?	32	2	
	¿La información es procesada oportunamente?	34		
	¿Existen copias de seguridad sobre la información confidencial?	30	4	
	¿La información requerida por los socios está sujeta al principio de confidencialidad?	34		
	Comunicación			
	¿Se comunica las disposiciones en tiempos oportunos?	34		
	¿Existen políticas que restrinjan el acceso a determinada comunicación?	31	3	
	¿La comunicación entre los departamentos es fluida?	34		
	¿La comunicación respeta un orden jerárquico?	34		
	¿Se utiliza cartelera informativa para dar a conocer alguna disposición?	20	14	Se comunica por otros medios
TOTAL		312	28	

Calificación Total CT	312
Ponderación Total PT	340
Nivel de Confianza: NC= CT/POND X 100	92%
Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC% RI	8%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

El 92% de Confianza demuestra que las acciones ejecutadas dentro del componente de Información y Comunican están siendo efectivas, ya que el nivel de Riesgo es del 8%

Fecha elaborado: 08/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 08/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Supervisión y Monitoreo				
Nº	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
Supervisión				
1	¿Los procesos internos se encuentran sujetos a supervisión constante?	34		
2	¿Existe personal asignado al desarrollo de estas actividades?	29	5	
3	¿Se reportan las irregularidades a las instancias superiores?	34		
4	¿Se adoptan medidas correctivas en caso de ser necesario?	34		
5	¿Se evalúa el avance de las medidas correctivas implementadas?	2	32	No existe evidencia sobre el proceso Db
Monitoreo				
6	¿Se realiza un monitoreo a las operaciones que por su desarrollo están expuestas a un constante riesgo?	32	2	
7	¿Las actividades de monitoreo son planificadas de acuerdo a los requerimientos de cada departamento?	30	4	
8	¿El monitoreo aporta a la prevención de errores en los procedimientos?	34		
TOTAL		229	43	

Calificación Total CT	229
Ponderación Total PT	372
Nivel de Confianza: NC= CT/POND X 100	84%
Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC% RI	16%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Los resultados indican que el nivel de Confianza dentro del componente de Supervisión y Monitoreo es del 84% debido a el enfoque del control interno es apropiado, por lo que el Riesgo se posicionó en el 16%

Fecha elaborado: 09/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 09/10/2019	Supervisado por: FV

CFR-CI 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
Confianza Riesgo Control Interno

Los resultados de la evaluación al Control Interno a través de los cinco componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión y Monitoreo proporcionan un grado de Confianza Alto, por cuanto en la institución existen acciones oportunas para proteger los procesos.

Componentes	Confianza			Riesgo		
	Baja	Moderada	Alta	Baja	Moderada	Alta
Ambiente de control			92%			8%
Evaluación de Riesgo			89%			11%
Actividades de Control			87%			13%
Información y Comunicación			92%			8%
Supervisión y Monitoreo			84%			16%
Total			89%			11%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

La confianza a nivel general se encuentra en el 89% y el nivel de Riesgo en el 11%, con rangos Alto – Bajo respectivamente.

Fecha elaborado: 10/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 10/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Informe de Control Interno

Cumandá, 11 de octubre de 2019

Señor Ingeniero
Juan Carlos Zambrano M.
COAC Lucha Campesina
Presente. -

De mi consideración

Expreso un atento y cordial saludo, paso a informar que se ha terminado con el proceso de evaluación al Control Interno de la COAC Lucha Campesina, periodo 2018, habiéndose encontrado las siguientes debilidades:

SIN REPORTES DE CUSTODIA EN BIENES

No se presentan reportes sobre los inconvenientes suscitados en la custodia de los bienes de la entidad. Situación que provoca una falta de control oportuno, generando información poco confiable.

Conclusión: Al ignorar esta situación se provoca una falsa información sobre el uso de los bienes de propiedad de la cooperativa; de acuerdo a lo manifestado en las normas internas se expresa que la seguridad en el manejo y control de los bienes de propiedad de la cooperativa deben ser consistentes y comprobables, para mantener claro el uso de los recursos.

Recomendación: Al Director Financiero, coordine con el personal a cargo del manejo de los Bienes la elaboración de un formato para el control y reporte sobre el manejo, mantenimiento y control de dichos bienes.

MEDIDAS CORRECTIVAS SIN SUPERVISIÓN

Las medidas correctivas adoptadas producto de la evaluación a los procesos desarrollados en la entidad no presentan un avance en su cumplimiento.

Conclusión: Todas las actividades deben considerar un proceso de evaluación, para conocer el grado de cumplimiento de los procesos, al no disponer de una normativa específica las acciones internas corren el peligro de exposición permanente a riesgos que pueden ocasionar perjuicio a la cooperativa, por lo que sugiere plantear normas relacionadas al caso expuesto, que aporten al cumplimiento de objetivos y metas.

Recomendación: Al Gerente, coordine el diseño de política internas que permitan evaluar el avance de los procesos de supervisión.

Jessenia Aristega
Auditora Señior

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Fase III: Ejecución				
Objetivo: Determinar el cumplimiento de los procesos ejecutados en cada departamento de la cooperativa y el nivel de gestión alcanzado.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	ELABORADO
1	Elabore el Programa de Auditoría del Departamento de Talento Humano	PA-TH	14/10/2019	JA
2	Evalue al Departamento de Talento Humano	E-TH	14/10/2019	JA
3	Elabore las Cédulas Narrativas del proceso para la contratación del Talento Humano	CN-TH	14/10/2019	JA
4	Elabore las Cédulas Analíticas de los procesos de Talento Humano	CA-TH	14/10/2019	JA
5	Elabore el Programa de Auditoría del Departamento de Captación	PA-Cp	15/10/2019	JA
6	Evalue al Departamento de Captación	E-Cp	15/10/2019	JA
7	Elabore las Cédulas Narrativas del proceso de Captación	CN-Cp	15/10/2019	JA
8	Elabore las Cédulas Analíticas de los procesos de Captación	CA-Cp	15/10/2019	JA
9	Elabore el Programa de Auditoría del área de Cajas	PA-ACj	16/10/2019	JA
10	Evalue al área de Cajas	E-ACj	16/10/2019	JA
11	Elabore las Cédulas Narrativas del proceso para Concesión de Créditos	CN-ACj	16/10/2019	JA
12	Elabore las Cédulas Analíticas de los procesos de Créditos	CA-ACj	16/10/2019	JA
13	Elabore el Programa de Auditoría del Departamento de Crédito	PA-Cdt	17/10/2019	JA
14	Evalue al Departamento de Crédito	E-Cdt	17/10/2019	JA
15	Elabore las Cédulas Narrativas del proceso para Concesión de Créditos	CN-Cdt	17/10/2019	JA
16	Elabore las Cédulas Analíticas de los procesos de Créditos	CA-Cpt	17/10/2019	JA
17	Elabore el Programa de Auditoría del Departamento de Cartera	PA-Crt	18/10/2019	JA
18	Evalue al Departamento de Cartera	E-Crt	18/10/2019	JA
19	Elabore las Cédulas Narrativas del Departamento de Cartera	CN-Crt	18/10/2019	JA
20	Elabore las Cédulas Analíticas de los procesos de Cartera	CA-Crt	18/10/2019	JA
21	Elabore el Programa de Auditoría del Departamento Financiero	PA-Crt	21/10/2019	JA
22	Evalue al Departamento Financiero	E-Crt	21/10/2019	JA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Fase III: Ejecución				
1	Elabore las Cédulas Narrativas de los procesos	CN-Crt	21/10/2019	JA
23	Financieros			
24	Elabore las Cédulas Analíticas de los procesos	CA-Crt	21/10/2019	JA
25	Financieros			
25	Elabore el Programa de Auditoría del	PA-F	22/10/2019	JA
26	Departamento Financiero			
26	Evalue al Departamento Financiero	E-F	22/10/2019	JA
27	Elabore las Cédulas Narrativas de los procesos	CN-F	22/10/2019	JA
28	Financieros			
28	Elabore las Cédulas Analíticas de los procesos	CA-F	22/10/2019	JA
29	Financieros			
29	Elabore el Programa de Auditoría del	PA-Lg	23/10/2019	JA
30	Departamento Legal			
30	Evalue al Departamento Legal	E-Lg	23/10/2019	JA
31	Elabore las Cédulas Narrativas de los proceso	CN-Lg	23/10/2019	JA
32	Legales			
32	Elabore las Cédulas Analíticas de los procesos	CA-Lg	23/10/2019	JA
33	Legales			
33	Elabore el Programa de Auditoría del	PA-Mg	24/10/2019	JA
34	Departamento de Marketing			
34	Evalue al Departamento de Marketing	E-Mg	24/10/2019	JA
35	Elabore las Cédulas Narrativas del Departamento	CN-Mg	24/10/2019	JA
36	de Marketing			
36	Elabore las Cédulas Analíticas del Departamento	CA-Mg	24/10/2019	JA
37	de Marketing			
37	Elabore el Programa de Auditoría del	E-Ifm	25/10/2019	JA
38	Departamento de Informática			
38	Evalue al Departamento de Informática	CN-Ifm	25/10/2019	JA
39	Elabore las Cédulas Narrativas de los procesos	CA-Ifm	25/10/2019	JA
40	Informáticos			
40	Elabore las Cédulas Analíticas de los procesos	Iv-IfmE	25/10/2019	JA
41	Informáticos			
41	Determine Hallazgos	Hzg	28/10/2019	JA
42	Elabore Indicadores de gestión	Id-Gn	29/10/2019	JA

Fecha elaborado: 20/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 20/20/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Programa de auditoría – Talento Humano

DEPARTAMENTO EXAMINADO: Talento Humano

OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa interna que rigen el desarrollo de las actividades del departamento.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por el departamento de Talento Humano

ALCANCE

Procesos efectuados en el departamento de Talento Humano, de la COAC Lucha Campesina en el periodo 2018.

PROCEDIMIENTOS

- Aplicación de cuestionarios de control interno al Director del departamento de Talento Humano.
- Verificación de procesos internos
- Revisión de documentación sustentatoria
- Determinación de hallazgos

TIEMPO DEL EXAMEN

3 días

TÉCNICAS

- Inspección
- Revisión
- Observación

EQUIPO

Srta. Jessenia Aristega
Ing. Fernando Veloz

Fecha elaborado: 21/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 21/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Talento Humano				
Objetivo: Conocer en qué medida el departamento de talento humano ofrece garantías a los empleados en su desarrollo laboral.				
N°	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se cuenta con manuales de procedimiento y funciones en la cooperativa?	X		
2	¿El departamento de talento humano proporciona manuales a todas las áreas de la cooperativa?	X		
3	¿Las políticas internas en cuanto al manejo del personal son claras?	X		
4	¿Se ejecuta el debido proceso de selección de personal?	X		
5	¿El proceso de contratación de personal obedece a los requerimientos de la cooperativa?	X		
6	¿Se proporciona una apropiada inducción del nuevo personal contratado?	X		
7	¿Se brinda todos los beneficios establecidos en la parte legal a los empleados de la entidad?	X		
8	¿Se planifican programas de capacitación considerando los requerimientos de los empleados de la cooperativa?	X		
9	¿Se programan evaluaciones para conocer el desempeño laboral de los empleados?	X		
10	¿Se informa sobre los resultados alcanzados en la evaluación a los empleados?	X		
11	¿Se fomenta el desarrollo profesional en la entidad?		X	No se implementa el desarrollo profesional H _{zg}
12	¿La estructura orgánica se encuentra actualizada?	X		
13	¿Se fomenta un apropiado clima laboral en la entidad?	X		
14	¿Se controla el cumplimiento de metas y objetivos?	X		
15	¿Existen sanciones en caso de incumplimiento a los objetivos planteados?	X		
16	¿Se han diseñado estrategias para mejorar el desempeño de los empleados?		X	Existen reglan claras dentro de la entidad
TOTAL		14	2	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

La Confianza alcanzada en el departamento de Talento Humano es del 87%, esto debido a que las actividades son ejecutadas apropiadamente y el Riesgo llegó al 13%

Fecha elaborado: 14/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 14/10/2019	Supervisado por: FV

CA-TH-1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
Cédula Analítica - Talento Humano

Procesos	Número procesos al año	Unidad responsable	% cumplimiento	Medio de verificación
Convocatoria vacantes	4	Talento humano	100%	Ⓒ Convocatorias publicadas
Control asistencia	12	Talento humano	100%	Ⓒ Registro biométrico
Seguimiento y control de actividades	12	Talento humano	75%	Ⓓ Informes internos
Evaluación de desempeño	1	Talento humano	100%	Ⓕ Resultados del proceso
Prevención de riesgos laborales	4	Talento humano	100%	Ⓖ Medidas

Cargo	# vacantes	Requerimientos	Proceso
Oficial crédito	3	1 Instrucción superior	Convocatoria vacantes
		2 Administración de empresas, finanzas, afines	
		3 Experiencia mínima 1 año en cargos similares	

Aspirantes	Requerimientos			Comprobado con
	1	2	3	
Juan Andrés Torres				Ⓖ Análisis requerimientos
Rosalía Andrea Cobo				
Richard Santiago Bagua				
Karina Lizbeth Vivanco				
Tania Margorie Obando				
Miguel Santiago Espinoza				
Carlos Emanuel Andrade				

En el proceso de convocatoria para la vacante a Oficial de Crédito, la comisión analizó cada uno de los parámetros llegando a concluir que tres de los siete aspirantes al cargo cumplen con los requerimientos, habiéndose cumplido el proceso al 100%

Ⓒ Convocatorias publicadas

Ⓒ Registro biométrico

Ⓓ Informes internos

Ⓕ Resultados del proceso

Ⓖ Medidas

Ⓖ Análisis documentos aspirantes

Fecha elaborado: 14/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 14/10/2019	Supervisado por: FV

CA-TH-2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
Cédula Analítica - Talento Humano

Se evidenció el cumplimiento de procedimientos necesarios para el desarrollo eficiente de las actividades en la cooperativa.

Procesos	Se cumple	Se incumple	Medio de verificación
Entrega de documentación en tiempo oportunos [®]	✓		^j Registros departamentales
Aplicación de políticas internas ^Š	✓		^Λ Manuales de procesos
Cumplimiento de normativa legal ^Ε	✓		[⋈] Reglamentos y disposiciones
Presentación de información confiable ^Υ	✓		^j Registros departamentales

Proceso [®] -1	Según auditoría
Reportes asistencias personal	✓
Pago de remuneraciones tiempos establecidos	✓
Resultados evaluaciones desempeño empleados	✓

Dos

Proceso ^Š -1	Según auditoría
Requisitos apertura de cuentas	✓
Requisitos concesión créditos	✓
Verificación documentación presentada	✓

Tres

Proceso ^Ε -1	Según auditoría
Reporte comisiones créditos	✓
Informes sobre porcentaje de cartera vencida	✓
Información tasas referenciales a socios	✓
Información situación de la entidad	†

- | | |
|---|---|
| <p>[®] Entrega de documentación en tiempo oportunos</p> <p>^Ε Cumplimiento de normativa legal</p> <p>^j Registros departamentales</p> <p>✓ Verificado</p> <p>† No cumple</p> | <p>^Š Aplicación de políticas internas</p> <p>^Υ Presentación de información confiable</p> <p>^Λ Manuales de procesos</p> <p>[⋈] Reglamentos y disposiciones</p> |
|---|---|

Fecha elaborado: 14/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 14/10/2019	Supervisado por: FV

PA-Cp-1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
Programa de auditoría – Captación

DEPARTAMENTO EXAMINADO: Captaciones

OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa interna que rigen el desarrollo de las actividades del departamento.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por el departamento de Captación

ALCANCE

Procesos efectuados en el departamento de Captación, de la COAC Lucha Campesina en el periodo 2018.

PROCEDIMIENTOS

- Aplicación de cuestionarios de control interno al Director del departamento de Captación.
- Verificación de procesos internos
- Revisión de documentación sustentatoria
- Determinación de hallazgos

TIEMPO DEL EXAMEN

4 días

TÉCNICAS

- Inspección
- Revisión
- Observación

EQUIPO

Srta. Jessenia Aristega
 Ing. Fernando Veloz

Fecha elaborado: 15/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 15/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Captación				
Objetivo: Determinar si se cumplen con los requisitos establecidos para la captación de recursos.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿En la cooperativa existe un manual de procedimientos para el área de captaciones?	X		
2	¿Los empleados conocen sobre los procedimientos que deben realizar?	X		
3	¿La cooperativa cuenta con un sistema adecuado con el cual se controle las captaciones de manera diaria?	X		
4	¿El personal que trabaja en esta área recibe capacitación continua?	X		
5	¿Los empleados cumplen con los objetivos planteados en el área?	X		
6	¿Se presentan informes y se analiza la información sobre las captaciones?	X		
7	¿Se han diseñado programas para incentivar a que los clientes efectúen inversiones en la cooperativa?	X		
8	¿Se comunica de manera oportuna a los socios sobre el cambio de condiciones en las captaciones?	X		
TOTAL		8	0	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Se demuestra que las actividades ejecutadas en el departamento de Captación se encuentran alineadas al cumplimiento de la normativa, por tal razón el nivel de Confianza llegó al 100%

Fecha elaborado: 15/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 15/10/2019	Supervisado por: FV

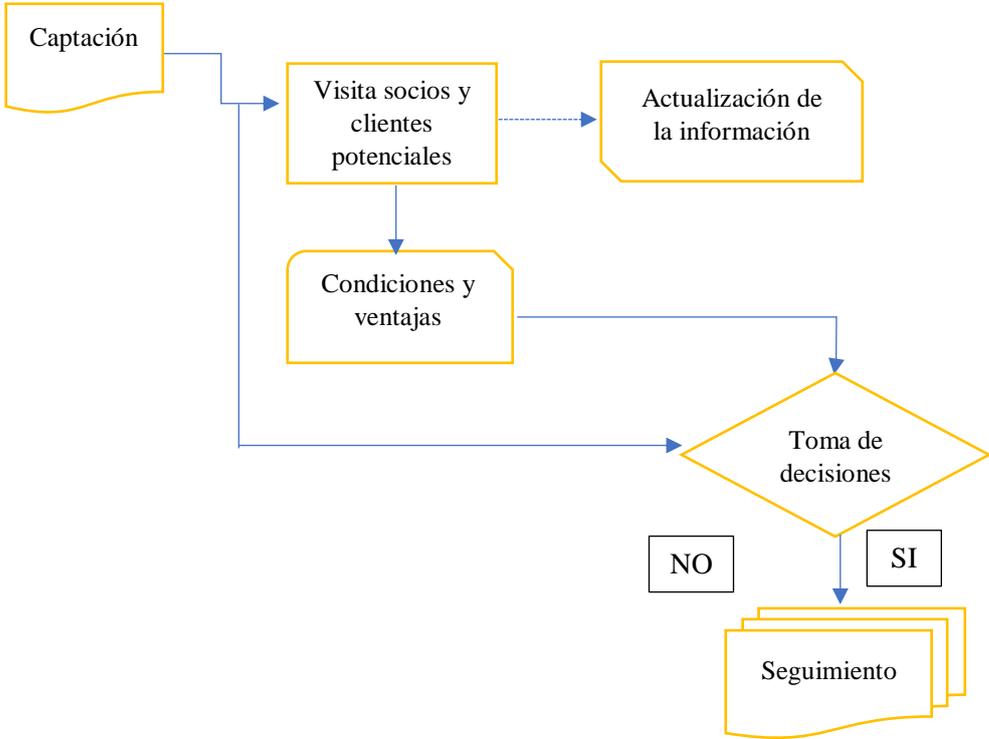
CN-Cp-1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
Cédula Narrativa – Captación

En el departamento de Captación, se procesa información relacionada a los socios y clientes potenciales. La finalidad del departamento es captar la mayor cantidad de recursos destinados a la colocación en inversiones a plazo fijo para cumplir con las metas fijadas por la cooperativa.

Para alcanzar estas actividades se realiza visitas y reuniones con los potenciales inversionistas a quienes se les informa acerca de las ventajas que ofrecen la cooperativa en los distintos servicios financieros, tasas de interés, plazos y montos.

La información de los inversionistas se mantiene actualizada siendo esto un referente para tomar decisiones oportunas y dar seguimiento a los procesos.



Fecha elaborado: 15/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 15/10/2019	Supervisado por: FV

CA-Cp-1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
Cédula Analítica – Captación

Departamento:	Captación		
REF/PT	Descripción		
	Inversiones plazo fijo		
	Tiempos	Tasa anual	Montos
	6 meses	3%	Desde US\$3000
	12 meses	4%	
	18 meses	5.50%	
	24 meses	6.50%	
Condiciones: Declaración procedencia del dinero, sobre montos superiores a los US \$ 10.000			
Requerimientos			
Cédula y papeleta de votación			✓
Servicio básico			✓
Certificación de ser socio de la entidad			✓
Depósito de valor a invertir			✓

El 18% de los recursos que mantiene la cooperativa pertenecen a inversiones a plazo fijo con tiempos establecidos para 12 meses y montos superiores a los US \$5,000.00

 Plazo inversiones

✓ Verificado

Fecha elaborado: 15/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 15/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Programa de auditoría – Área de Cajas

ÁREA EXAMINADA: Área de Cajas

OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa interna que rigen el desarrollo de las actividades del área de cajas.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por el área de cajas.

ALCANCE

Procesos efectuados en el área de cajas, de la COAC Lucha Campesina en el periodo 2018.

PROCEDIMIENTOS

- Aplicación de cuestionarios de control interno al Operativo del área de Cajas
- Verificación de procesos internos
- Revisión de documentación sustentatoria
- Determinación de hallazgos

TIEMPO DEL EXAMEN

3 días

TÉCNICAS

- Inspección
- Revisión
- Observación

EQUIPO

Srta. Jessenia Aristega
Ing. Fernando Veloz

Fecha elaborado: 16/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 16/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Cajas				
Objetivo: Conocer si los recursos se encuentran asegurados dentro de la institución.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿En el área de caja existe un manual de funciones?	X		
2	¿Dentro de las políticas existe la caución a los empleados, para protección de los recursos económicos?	X		
3	¿El personal se encuentra capacitado para ejercer las funciones en el área?	X		
4	¿Los valores recaudados están sometidos a controles sorpresivos?		X	No se realizan arqueos con frecuencia Hzg
5	¿Los arqueos de cajas son frecuentes?		X	
6	¿El personal presenta informes diarios sobre los movimientos en las cajas?	X		
7	¿El área de caja posee seguridad para proteger los recursos de los socios?	X		
TOTAL		5	2	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

En el área de Cajas la Confianza se ubicó en el 71%, por cuanto existen procesos que no se encuentran acordes a un eficiente control interno, ocasionando que el Riesgo llegue al 29%, situación que ha generado una ponderación Moderada.

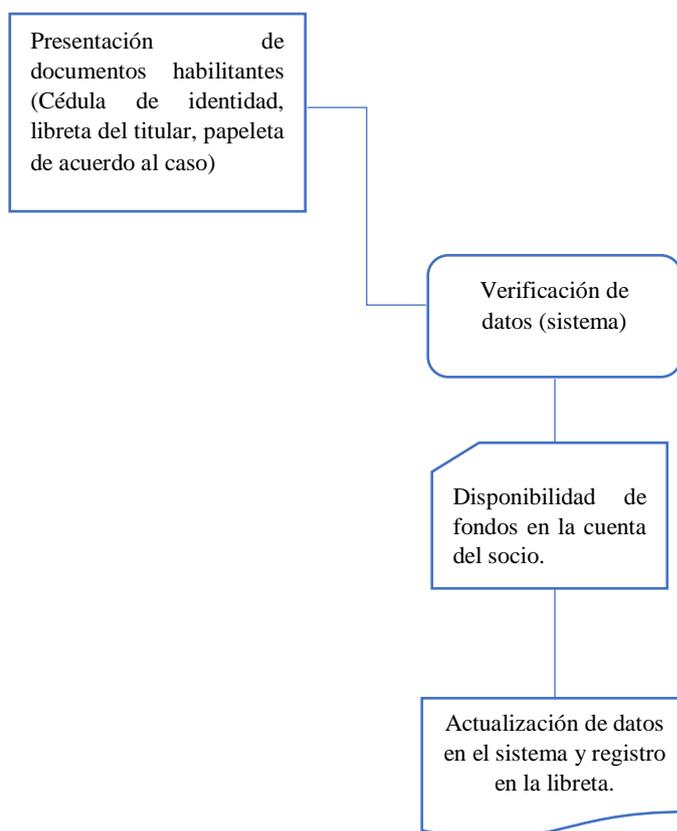
Fecha elaborado: 16/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 16/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula narrativa – Área de Cajas

En el área de cajas se receiptan, entregan y custodian dinero en efectivo, cheques, giros y otros documentos de valor, siendo la finalidad principal la recaudación de ingresos y la cancelación de pagos a través de caja. Por otra parte, se administran y procesan las transacciones financieras de la entidad cooperativa.

Al proceso del área de cajas se lo ilustra de la siguiente manera:



Fecha elaborado: 16/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 16/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula analítica – Área de Cajas

Se procedió a la revisión sorpresiva de los valores recaudados en la caja # 2

Cajera: Tatiana Ramos

Hora: 14h28'

BILLETES	VALOR	CANTIDAD	TOTAL
BILLETE DE UN DÓLAR	1,00	200	206
CINCO	5,00	312	1560
DIEZ	10,00	136	1360
VEINTE	20,00	39	780
CINCUENTA	50	0	0
CIEN	100,00	0	0
TOTAL BILLETES			3,906

§

MONEDAS	VALOR	CANTIDAD	TOTAL
UN CENTAVO	0,01	100	1
CINCO CENTAVO	0,05	52	2.6
DIEZ CENTAVOS	0,10	80	8
VEINTE Y CINCO CENTAVOS	0,25	93	23.25
CINCUENTA CENTAVOS	0,50	108	54
UN DOLAR MONEDA	1,00	318	318
TOTAL MONEDAS			406.85

§

Verificación transacciones en el reporte del sistema

DESCRIPCIÓN TRANSACCIÓN	DEPÓSITOS	RETIROS
Depósito 367895	185.80	
Depósito 387901	387.00	
Depósito 387911	278	
Retiro		78.8
Depósito 388006	547	
Retiro 425876		324
Retiro 425881		48
Retiro 425814		1367
Depósito 388022	2300	
Pago servicios 258975	297	
Depósito 388037	268.00	
Depósito 30805	1867.85	
TOTAL	6,130.65	1,817.80

Σ 4.312.85

§ Proceso correcto

Σ Sumatoria

Fecha elaborado: 16/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 16/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Programa de auditoría – Crédito

DEPARTAMENTO EXAMINADO: Crédito

OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa interna que rigen el desarrollo de las actividades del departamento.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por el departamento de Crédito

ALCANCE

Procesos efectuados en el departamento de Crédito, de la COAC Lucha Campesina en el periodo 2018.

PROCEDIMIENTOS

- Aplicación de cuestionarios de control interno al Supervisor del departamento de Crédito.
- Verificación de procesos internos
- Revisión de documentación sustentatoria
- Determinación de hallazgos

TIEMPO DEL EXAMEN

2 días

TÉCNICAS

- Inspección
- Revisión
- Observación

EQUIPO

Srta. Jessenia Aristega
Ing. Fernando Veloz

Fecha elaborado: 17/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 17/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Crédito				
Objetivo: Determinar en qué medidas se aplican los requerimientos establecidos para conceder los créditos				
Nº	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La cooperativa posee políticas establecidas para el área de créditos?	X		
2	¿El personal que se desempeña en esta área cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar las funciones?	X		
3	¿Las normas que exige la cooperativa para la concesión de créditos se cumplen a cabalidad?	X		
4	¿La documentación presentada por los socios es verificada?	X		
5	¿Existen filtros para depurar la información?		X	No existen otros medios de verificación de la información Hzg
6	¿Los datos de los socios son actualizados permanentemente?	X		
7	¿En caso de información adulterada se emiten informes a la gerencia?	X		
8	¿Se toman acciones legales sobre los acontecimientos suscitados en la información?	X		
9	¿Los montos de créditos se encuentran sujetos a condiciones?	X		
10	¿La aprobación de los créditos se da desde instancias superiores?	X		
11	¿Los créditos se conceden en tiempos prudenciales?	X		
12	¿La información de los socios mantiene el carácter de confidencialidad?	X		
TOTAL		11	1	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

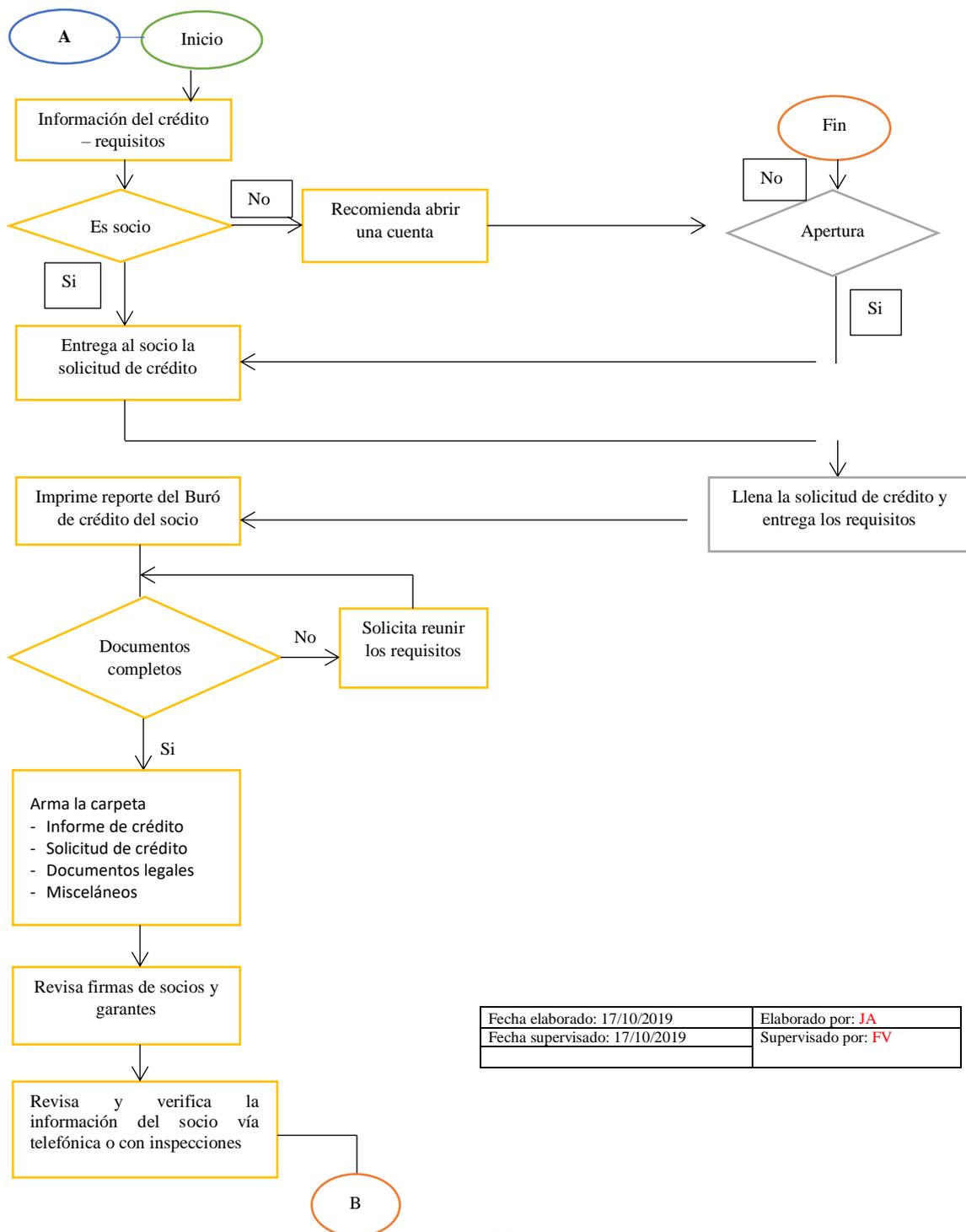
En el departamento de Crédito el nivel de Confianza llegó al 92%, lo que representa el uso de medidas apropiadas para desarrollar las actividades, mientras que el riesgo está en el 8%.

Fecha elaborado: 17/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 17/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018
Cédula narrativa - Crédito**

ASISTENTE/OFICIAL DE CRÉDITO

SOCIO



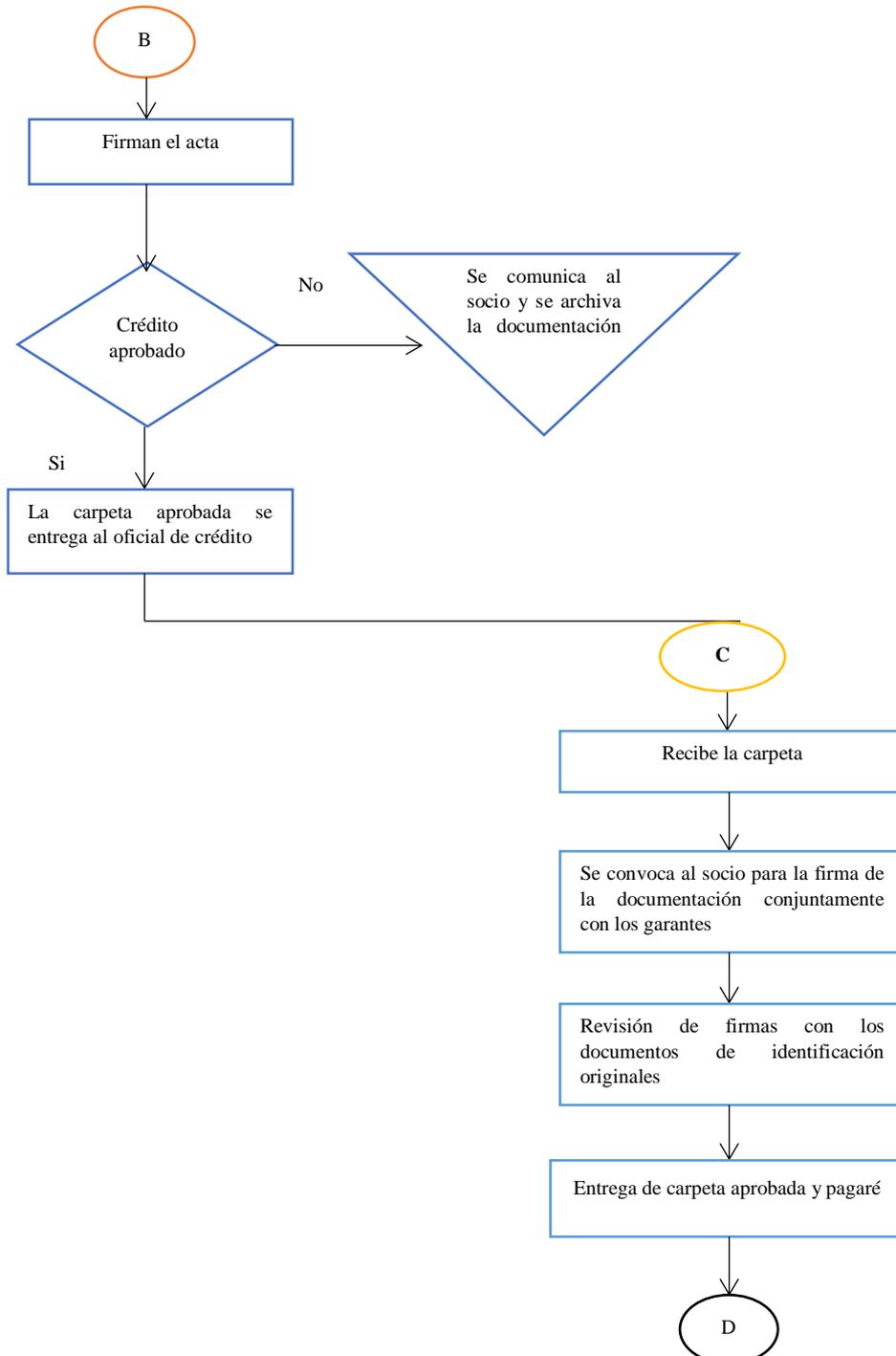
Fecha elaborado: 17/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 17/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula narrativa - Crédito

COMITÉ DE CRÉDITO

OFICIAL DE CRÉDITO

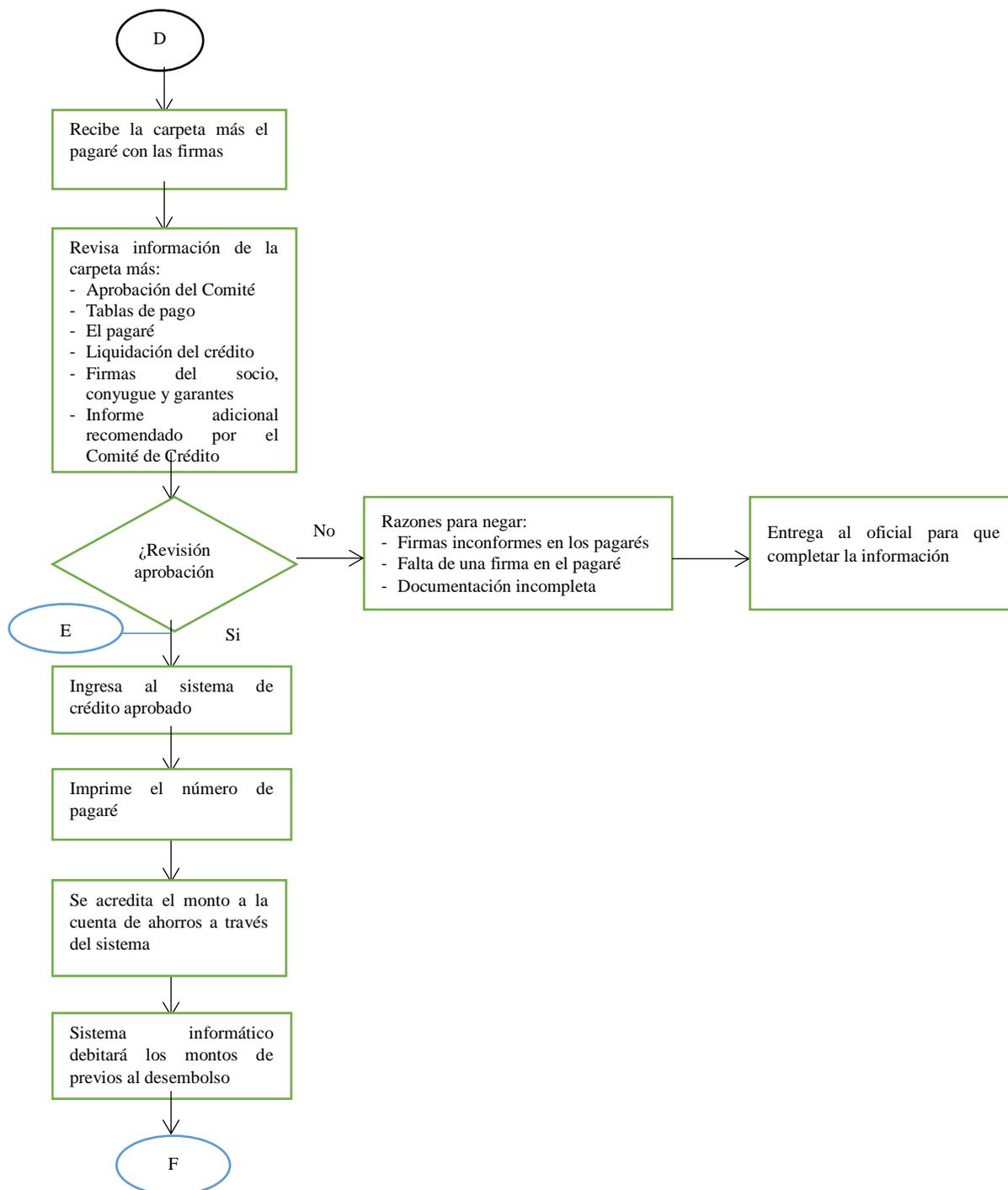


Fecha elaborado: 17/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 17/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula narrativa - Crédito

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

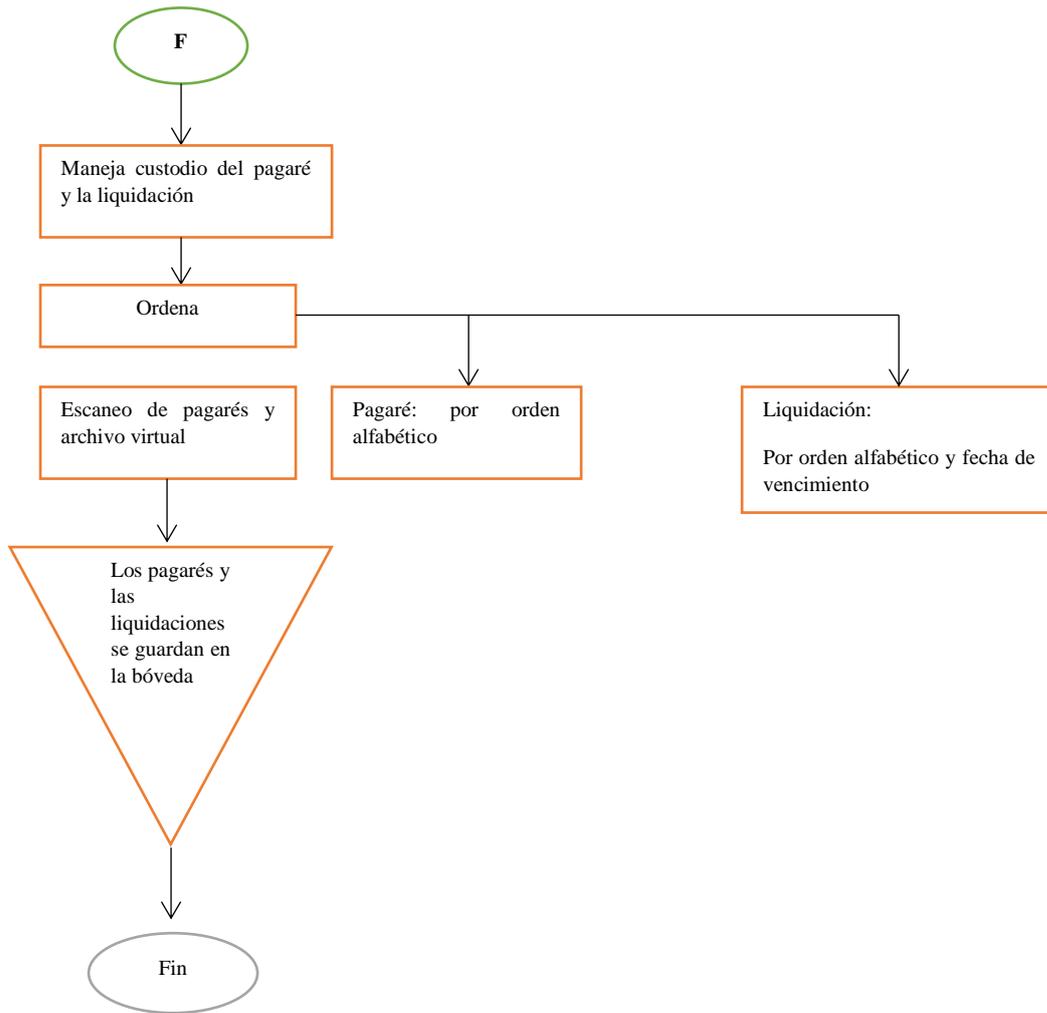


Fecha elaborado: 17/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 17/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula narrativa - Crédito

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO



Fecha elaborado: 17/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 17/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula analítica- Crédito

Solicitudes de crédito	Requerimientos					Verificado con:
	Documentos personales	Servicios básicos	Pago predial	Roles 3 últimos meses	RUC	
cod. 012458	✓	✓	✓	✓		f Carpeta socio
cod. 012676	✓	✓	✓	✓		f Carpeta socio
cod. 025486	✓	✓	✓	✓		f Carpeta socio
cod. 025621	✓	✓	☐	✓		f Carpeta socio
cod. 025781	✓	☐	✓	✓		f Carpeta socio
cod. 025845	✓	✓	✓	✓		f Carpeta socio
cod. 025720	✓	✓	✓		✓	f Carpeta socio
cod. 026421	✓	✓	✓	✓		f Carpeta socio
cod. 026542	✓	✓	✓	✓		f Carpeta socio
cod. 026678	✓	✓	✓	✓		f Carpeta socio
cod. 026723	✓	✓	✓	✓		f Carpeta socio
cod. 027213	✓	☐	✓		✓	f Carpeta socio
cod. 035729	✓	✓	✓		✓	f Carpeta socio
cod. 037863	✓	✓	✓		✓	f Carpeta socio

De la revisión a los procesos de crédito se llegó a determinar la inexistencia de documentos de sustento en ciertas solicitudes de crédito por lo que se está incumpliendo con la normativa establecida en el departamento H_zg. (Incumplimiento a la normativa para concesión de créditos)

f Carpeta socio

☐ sin documento

✓ Verificado

Fecha elaborado: 17/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 17/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Programa de auditoría – Cartera

DEPARTAMENTO EXAMINADO: Cartera

OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa interna que rigen el desarrollo de las actividades del departamento.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por el departamento de Cartera

ALCANCE

Procesos efectuados en el departamento de Cartera, de la COAC Lucha Campesina en el periodo 2018.

PROCEDIMIENTOS

- Aplicación de cuestionarios de control interno al Supervisor del departamento de Cartera
- Verificación de procesos internos
- Revisión de documentación sustentatoria
- Determinación de hallazgos

TIEMPO DEL EXAMEN

3 días

TÉCNICAS

- Inspección
- Revisión
- Observación

EQUIPO

Srta. Jessenia Aristega
Ing. Fernando Veloz

Fecha elaborado: 18/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 18/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Cartera				
Objetivo: Conocer los procesos empleados para recuperación de cartera y su grado de cumplimiento				
Nº	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El área cuenta con un manual de procedimientos?	X		
2	¿El personal conoce acerca de las funciones que deben desarrollar en el área?	X		
3	¿Se realiza un análisis sobre la cartera vencida?	X		
4	¿Se actualiza permanentemente la información sobre la cartera vencida?	X		
5	¿Los procesos de recuperación de cartera obedecen a una planificación específica?	X		
6	¿Se mantiene un adecuado control sobre el nivel de cartera vencida?	X		
7	¿La recuperación de la cartera se encuentra sujeta al cumplimiento de metas y objetivos?	X		
8	¿Los procesos de recuperación de cartera cuentan con el respaldo de otras áreas de la cooperativa?	X		
9	¿Está facultado el personal a realizar cobros a los socios?		X	No tienen autorización para realizar cobros
10	¿Se lleva un registro sobre las visitas realizadas a los socios en mora?	X		
11	¿El sistema de recuperación de cartera es apropiado?	X		
12	¿En el área se efectivizan embargos por el vencimiento de cartera vencida?	X		
TOTAL		11	1	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Los procesos para recuperación de cartera se encuentran estructurados adecuadamente, por lo que la Confianza alcanzó el 92%, mientras que el riesgo se ha situado en el 8%

Fecha elaborado: 18/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 18/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula narrativa – Cartera

Una de las actividades principales del departamento de Cartera es la recuperación de los recursos invertidos, principalmente aquellos que se encuentran formando parte de la cartera vencida, para ello se requiere procesos estratégicos que permitan disminuir la tasa de morosidad.

Los oficiales de crédito procesan la información a través del sistema informático

1. Se clasifican los créditos por montos concedidos
2. Se verifica las fechas de pago
3. Se verifican los días de retraso
4. Se realizan llamadas telefónicas por parte de los oficiales
5. Se elaboran comunicados legales
6. Se tramitan juicios de coactivas a través del Departamento Legal
7. En el Departamento de Crédito se realizan convenios de pago

Fecha elaborado: 18/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 18/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
Cédula analítica – Cartera

Procedimientos	Responsable	Medio de verificación
Llamadas a los socios Ls	Oficial crédito	* Registro de llamadas
Entrega notificaciones Nf	Oficial de crédito	ñ Registro notificaciones
Entrega coactivas Cot	Departamento legal	L Registros Departamento Legal
Refinanciamiento Rf	Departamento Crédito	Æ Número de procesos de refinanciamiento

Procedimiento	# de créditos	Verificado con
Refinanciamiento créditos superiores a cinco mil dólares Rf-1	83 créditos	∩ nuevos créditos refinanciados

En la cooperativa se refinanciaron créditos por un monto de US\$ 152,236.82, por lo que el porcentaje de cartera vencida según los registros de la entidad crediticia se ubicó en 6.59%, porcentaje elevado de acuerdo a los requerimientos emitidos por la Secretaria de Economía Popular y Solidaria la cual establece que el porcentaje de morosidad no debe sobrepasar el 4%. **Hzg** (inapropiada gestión de recuperación de cartera)

Ls Llamadas a los socios

* Registro de llamadas

Nf Entrega notificaciones

ñ Registro notificaciones

Cot Entrega coactivas

L Registros Departamento Legal

Rf Refinanciamiento

Æ Número de procesos de refinanciamiento

∩ nuevos créditos refinanciados

Rf-1 Refinanciamiento créditos superiores a cinco mil dólares

Fecha elaborado: 18/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 18/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Programa de auditoría – Financiero

DEPARTAMENTO EXAMINADO: Financiero

OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa interna que rigen el desarrollo de las actividades del departamento.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por el departamento Financiero

ALCANCE

Procesos efectuados en el departamento Financiero, de la COAC Lucha Campesina en el periodo 2018.

PROCEDIMIENTOS

- Aplicación de cuestionarios de control interno al Director del departamento Financiero
- Verificación de procesos internos
- Revisión de documentación sustentatoria
- Determinación de hallazgos

TIEMPO DEL EXAMEN

3 días

TÉCNICAS

- Inspección
- Revisión
- Observación

EQUIPO

Srta. Jessenia Aristega
Ing. Fernando Veloz

Fecha elaborado: 21/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 21/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Financiero				
Objetivo: Determinar los niveles de cumplimiento a las disposiciones legales en cuento al uso de Normas y principios contables.				
N°	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El área financiera posee un manual de funciones?	X		
2	¿El manual de funciones se encuentra actualizado?	X		
3	¿En el área se mantienen sistemas de seguridad para proteger la información financiera contable?	X		
4	¿El personal del área posee el debido conocimiento de las funciones encomendadas?	X		
5	¿El personal recibe capacitación sobre temas de interés sobre sus funciones?	X		
6	¿Los registros contables se encuentra sustentados con la debida documentación?	X		
7	¿La presentación de los Estados Financieros son de responsabilidad absoluta del área?	X		
8	¿La entidad financiera posee sistemas contables ágiles y seguros?	X		
9	¿El acceso a la información es restringido?	X		
10	¿El departamento está a cargo del control de los bienes de la entidad?	X		
11	¿Se analizan las proyección de los gastos?	X		
12	¿Se han preparado cuadros de fuentes y usos de fondos?		X	Se utiliza un modalidad distinta
13	¿La evaluación financiera considera las relaciones financieras básicas?	X		
14	¿La cooperativa dispone de indicadores financieros?	X		
15	¿La información procesada en el área es segura y confiable?	X		
16	¿Los procesos contables mantienen una secuencia apropiada para los registros?	X		
TOTAL		15	1	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

En el departamento Financiero las acciones emprendidas para mantener un alto grado de seguridad y eficiencia han sido las adecuadas, así lo demuestra el nivel de Confianza alcanzado que del 92%

Fecha elaborado: 21/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 21/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula narrativa - Financiero

Las actividades que en el departamento Financiero se realizan presentan el siguiente esquema:

1. La contadora procesa información relacionada con las transacciones de entradas y salidas de dinero por diferentes conceptos
2. Las auxiliares recopilan la información y documentación relacionada con las transacciones.
3. Se emite la documentación a las instancias superiores para la correspondiente autorización.
4. El Director financiero autoriza los procesos financiero – contables de la entidad
5. La contadora actualiza el sistema con los nuevos valores.
6. El Director Financiero organiza la información financiera y presenta Estados Financieros
7. Los Directivos analizan la información y toman decisiones.

Fecha elaborado: 21/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 21/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula analítica - Financiero

Procedimientos	Actividades	Responsable	Medio de verificación
Presentación de informes financieros IFF	<ul style="list-style-type: none"> Registros y procesos contables mensuales 	Director Financiero	R Estados Financieros
Cumplimiento normativa legal NL	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Aplicación de reglamentación tributaria. 	Director Financiero, Contadora,	X Normas y disposiciones
Documentación sustentatoria DSt	Emisión y recepción de facturas y notas de ingresos y egresos	Contadora Auxiliares contables	T Documentos habilitantes

Informes financieros	Frecuencia	Verificado con
Balance General	Anual	R-1 Balance General
Estado de Resultados	Semestralmente	R-2 Estado de Resultados
Estado de Flujo de Efectivo	Mensual	R-3 Estados de Flujo de Efectivo
Estado de Cambio en el patrimonio	Anual	R-4 Estados de Cambio en el Patrimonio

IFF Presentación de informes financieros

NL Cumplimiento normativa legal

DSt Documentación sustentatoria

R Estados Financieros

X Normas y disposiciones

T Documentos habilitantes

R-1 Balance General

R-2 Estado de Resultados

R-3 Estados de Flujo de Efectivo

R-4 Estados de Cambio en el Patrimonio

Fecha elaborado: 21/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 21/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Programa de auditoría – Legal

DEPARTAMENTO EXAMINADO: Legal

OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa interna que rigen el desarrollo de las actividades del departamento.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por el departamento Legal

ALCANCE

Procesos efectuados en el departamento Legal, de la COAC Lucha Campesina en el periodo 2018.

PROCEDIMIENTOS

- Aplicación de cuestionarios de control interno al Director del departamento Legal
- Verificación de procesos internos
- Revisión de documentación sustentatoria
- Determinación de hallazgos

TIEMPO DEL EXAMEN

16 días

TÉCNICAS

- Inspección
- Revisión
- Observación

EQUIPO

Srta. Jessenia Aristega
Ing. Fernando Veloz

Fecha elaborado: 23/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 23/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Legal				
Objetivo: Conocer los niveles de eficiencia alcanzados dentro de los parámetros legales que maneja la entidad financiera.				
N°	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El área legal posee instructivos para respaldar su accionar?	X		
2	¿Se trabaja conforme a lo determinado por la normativa legal?	X		
3	¿Se informa a los socios a cerca de la participación del departamento legal?	X		
4	¿El departamento da a conocer a los socios sobre los valores económicos que implican los proceso legales en caso de incumplimiento a las responsabilidades?	X		
5	¿Los empleados del departamento legal están facultados a realizar convenios con los socios?	X		
6	¿Los empleados del departamento legal reciben capacitación continua?	X		
7	¿Se cumple con las metas establecidas en el POA?		X	En parte, existen procesos que se reformulan
8	¿Se les proporciona las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones?	X		
9	¿Se verifica que la información sea confiable antes de realizar algún proceso judicial?	X		
10	¿Se informa oportunamente sobre los inconvenientes suscitados en los procesos ejecutados?	X		
11	¿Existen planes de contingencia en caso de requerir de estos?	X		
12	¿Los resultados de los procesos son satisfactorios y alcanzan los niveles de eficiencia esperados?	X		
TOTAL		11	1	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

En el departamento legal los controles internos aplicados cumplen con los objetivos establecidos, por tal razón el nivel de Confianza se ubicó en el 92%, mientras que el riesgo obtuvo un porcentaje del 8%.

Fecha elaborado: 23/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 23/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cedula narrativa - Legal

Desde el Departamento Legal se establecen las normas y disposiciones para los diferentes servicios y productos financieros, por lo que se enfocan en desarrollar los siguientes procesos:

1. El Asesor Legal elabora las condiciones que aplican para el uso de cada producto financiero.
2. Busca una coherencia entre los beneficios mutuos
3. Se establece las disposiciones para garantizar el uso apropiado de los recursos de la entidad financiera.
4. Se formulan normativas para la recuperación de cartera, mediante convenios de pago y refinanciamiento,
5. Se envía los proyectos legales a las instancias superiores para su análisis y aprobación.
6. El Asesor Legal representa a la institución en asuntos legales.

Fecha elaborado: 23/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 23/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cedula analítica - Legal



Cumandá, 23 de octubre de 2019

Sr. Víctor Murillo
Socio de la COAC Lucha Campesina
Presente. -

De nuestra consideración

Hacemos extensivo nuestro saludo, respaldados en lo estipulado en el Art. 112 Gestiones de Cobranzas Extrajudiciales de la Secretaria de Economía Popular y Solidaria, damos a conocer el incumplimiento a las responsabilidades por usted adquiridas con relación a la cancelación de los valores otorgados en calidad de préstamo de consumo, el valor pendiente asciende a US \$265,84 en los que se incluyen los valores por una mora de 28 días y trámites judiciales.

Considerando que esta obligación se encuentra fuera de los tiempos establecidos en el compromiso contraído se solicita el pago inmediato de los valores adeudados.

Atentamente,

Ab. Ricardo Valencia A.
Departamento Legal

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Programa de auditoría – Marketing

DEPARTAMENTO EXAMINADO: Marketing

OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa interna que rigen el desarrollo de las actividades del departamento.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por el departamento de Marketing

ALCANCE

Procesos efectuados en el departamento de Marketing, de la COAC Lucha Campesina en el periodo 2018.

PROCEDIMIENTOS

- Aplicación de cuestionarios de control interno al Director del departamento de Marketing.
- Verificación de procesos internos
- Revisión de documentación sustentatoria
- Determinación de hallazgos

TIEMPO DEL EXAMEN

3 días

TÉCNICAS

- Inspección
- Revisión
- Observación

EQUIPO

Srta. Jessenia Aristega
Ing. Fernando Veloz

Fecha elaborado: 24/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 24/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Marketing				
Objetivo: Determina en qué medida el uso de la publicidad aporte a la captación de nuevos socios.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un plan de marketing en la cooperativa?	X		
2	¿En el área se cuenta con políticas y normativas específicas	X		
3	¿Se considera el uso de estrategias y tácticas empresariales para atraer nuevos socios?	X		
4	¿Se encuentran definidos de manera clara los objetivos de la entidad?	X		
5	¿Se analiza la situación actual de la prestación de servicios y productos financieros?	X		
6	¿La publicidad permiten un sistema de monitoreo?	X		
7	¿Mediante la publicidad de busca la penetración en el mercado financiero?	X		
8	¿Se trabaja bajo proyección en cuanto a la captación de nuevos socios?	X		
9	¿Los productos financieros se diseñan de tal manera que estos representan un atractivo para los socios?	X		
10	¿Se proporcionan los recursos necesarios para la ejecución de planes y programas de marketing?	X		
11	¿Se trabaja conforme a las necesidades actuales de la cooperativa?	X		
12	¿Se proporciona la capacitación necesaria al personal del área?	X		
13	¿Se evalúan los procesos ejecutados, para conocer su nivel de desarrollo?	X		
TOTAL		13	0	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO (100-NC)

El desarrollo del Marketing en la cooperativa es efectivo, muestra de ello es el 100% de nivel de Confianza alcanzado.

Fecha elaborado: 24/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 24/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula narrativa - Marketing

El Departamento de Marketing se proyecta en dar a conocer los servicios y productos financieros que oferta la cooperativa utilizando estrategias de publicidad, sus actividades se desarrollan de la siguiente manera:

1. La gerencia propone nuevos productos y servicios
2. El personal del departamento de Marketing plasma las ideas a través del uso de medios publicitarios, como hojas y carteleras informativas.
3. Se plantean estrategias para la captación de un mayor número de socios.
4. Se utilizan herramientas visuales
5. Se adoptan canales de distribución oportunos para alcanzar un impacto visual.
6. Se busca la utilización de un número menor de recursos con altos niveles de desempeño.

Fecha elaborado: 24/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 24/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
Cédula analítica - Marketing

Tipo de productos y servicios		Nivel de impacto	Medio de verificación	
Productos financieros	Cuentas ahorros	Ahorro a la vista	Mediano	☒ Uso del servicio
		Ahorro futuro	Alto	☒ Uso del servicio
		Pequecuenta	Alto	☒ Uso del servicio
		Inversiones a Plazo Fijo	Mediano	☒ Uso del servicio
	Créditos	Crédito de Consumo	Mediano	☒ Uso del servicio
		Microcrédito	Mediano	☒ Uso del servicio
		Crediflash	Alto	☒ Uso del servicio
		Crédito sobre Póliza	Alto	☒ Uso del servicio
	Servicios	Cobros y pagos	Alto	☒ Uso del servicio
		Tarjeta de débito	Alto	☒ Uso del servicio
		Pago de bono	Alto	☒ Uso del servicio
		Remesas	Alto	☒ Uso del servicio
		Servipagos	Alto	☒ Uso del servicio

El departamento de Marketing debe alcanzar un alto nivel de impacto en todos los procesos que realice para promocionar los productos y servicios, por lo que se aprecia en la tabla algunos productos con un nivel de impacto mediano.

☒ Uso del servicio

Fecha elaborado: 24/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 24/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Programa de auditoría – Informática

DEPARTAMENTO EXAMINADO: Informática

OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa interna que rigen el desarrollo de las actividades del departamento.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados por el departamento de Informática

ALCANCE

Procesos efectuados en el departamento de Informática, de la COAC Lucha Campesina en el periodo 2018.

PROCEDIMIENTOS

- Aplicación de cuestionarios de control interno al Director del departamento de Informática
- Verificación de procesos internos
- Revisión de documentación sustentatoria
- Determinación de hallazgos

TIEMPO DEL EXAMEN

3 días

TÉCNICAS

- Inspección
- Revisión
- Observación

EQUIPO

Srta. Jessenia Aristega
Ing. Fernando Veloz

Fecha elaborado: 25/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 25/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Informática				
Objetivo: Determinar el grado de aporte del departamento de informática hacia los procesos de la cooperativa.				
N°	PROCEDIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Los sistemas poseen un alto grado de confiabilidad?	X		
2	¿La información es procesada en tiempos oportunos?	X		
3	¿Las plataformas se encuentran habilitadas de manera permanente?	X		
4	¿Las plataformas son de fácil acceso para los socios?	X		
5	¿Las plataformas presentan información clara y sencilla?	X		
6	¿Se proporciona mantenimiento oportuno, para evitar que la plataforma presente inconvenientes?	X		
7	¿Se proporciona capacitación al personal del departamento de informática?	X		
8	¿Existe el número adecuado de empleados en el área?		X	No los colaboradores son limitados
9	¿Se brinda soporte técnico permanente a las diferentes áreas de la cooperativa?	X		
10	¿Existen las debidas medidas de protección de la información de los socios mediante una programación informática?	X		
11	¿Los reportes sustentan los procedimientos efectuados en las distintas áreas de la cooperativa?	X		
12	¿El sistema de encuentra protegido contra fraudes informáticos?	X		
13	¿Se cuenta con licencias informáticas actualizadas?	X		
TOTAL		12	1	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
14% - 53%	54% - 77%	78% - 92%
87% - 52%	51% - 28%	27% - 7%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Desde el departamento de Informática se brindan acciones de seguridad tanto para la información como para la ejecución de procesos, siendo esta la razón para que se haya alcanzado el 92% de Confianza.

Fecha elaborado: 25/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 25/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula narrativa - Informática

En el departamento de Informática se asesora en los siguientes factores:

1. El personal brinda asesoría en el manejo del software a los empleados de la entidad.
2. Se realizan la configuración la conexión a nuevas redes informáticas.
3. Se proporciona mantenimiento al hardware.
4. Se ofrece mantenimiento y vigilancia a las telecomunicaciones.
5. Se protege los equipos.
6. Se crea seguridad informática evitando los riesgos de jaqueo.
7. Se apoya en la digitalización de publicaciones

Fecha elaborado: 25/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 25/10/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Cédula analítica - Informática

Procedimientos	Registros realizados en el periodo	Verificado con
Mantenimiento de equipos MEq	18	☒ Informes técnicos
Control de programas de seguridad PgSg	24	☒ Informes técnicos
Configuraciones de redes CfRd	6	☒ Informes técnicos
Soporte técnico SpT	10	☒ Informes técnicos

MEq Mantenimiento de equipo

PgSg Control de programas de seguridad

CfRd Configuración de redes

SpT Soporte técnico

☒ Informes técnicos

A pesar de que las funciones desarrolladas en el departamento de Informático se cumplen no se ha realizado la actualizados de paquetes informáticos, por lo que labora con sistemas caducos.

Fecha elaborado: 25/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 25/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018			
HALLAZGOS E-TH-1/1			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
En la cooperativa no se fomenta el desarrollo personal, lo que ocasiona la falta de potencialización del talento humano en cuanto a su crecimiento personal como el de la entidad.	De acuerdo a la normativa interno para el manejo del Talento Humano, Desarrollo y Potencialización del Personal: establezca <i>el uso de recursos en beneficio del talento humano, por lo que se debe propiciar las condiciones necesarias para desempeñarse maximizando el potencial de los empleados de la cooperativa.</i>	Desconocimiento sobre los beneficios que genera el mantener al talento humano con altos niveles de rendimiento.	La falta de oportunidades provoca mantener empleados con bajo rendimiento y poco empeño en realizar de manera apropiada las funciones encargadas.

CONCLUSIÓN: La cooperativa no puede arriesgarse a mantener personal improductivo, desinteresado en aportar ideas innovadoras para posicionar a la institución de mejor manera, debe incentivar a los empleados en su desarrollo continuo.

RECOMENDACIÓN: Al Director de Talento Humano, diseñe programas con acciones inclusivas y motivadores para que el personal se sienta motivado y desarrolle su trabajo con altos niveles de eficiencia.

Fecha elaborado: 28/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 28/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018			
HALLAZGOS E-ACj 1/1			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO
No se realizan controles sorpresivos en el área cajas, exponiendo los recursos a riesgos inminentes	De acuerdo a la normativa interna establecida en el manual para procesos de Cajas, Control de Efectivo: se manifiesta la <i>implementación de controles sorpresivos a los recursos, utilizando medios de verificación inmediata como arqueos y la presentación de informes, para protección de los bienes encargados a la institución.</i>	Se ignora lo establecido en la normativa, ocasionado inseguridad en los procesos financieros y su normal desarrollo.	Desinformación acerca de los movimientos en las transacciones, puede genera propiciando liquidez en la institución o el cometimiento de fraude.

CONCLUSIÓN: Mediante los arqueos de caja se establece un control de los recursos y la verificación de que estos se encuentran a buen recaudo.

RECOMENDACIÓN: Al Jefe Operativo, realice estas actividades con frecuencia para garantizar procesos seguros y efectivo en protección de los recursos encomendados a la institución financiera.

Fecha elaborado: 28/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 28/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018			
HALLAZGOS E-Cdt 1/1			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
No se han diseñado filtros para constatar la veracidad de la información proporcionada por los socios que aspiran a créditos	Según el manual de crédito, Verificación y sustento Documental: <i>la verificación de los elementos proporcionados como requisitos para la concesión de créditos tienen que ser efectivos por lo que faculta al personal encargado la utilización de filtros para corroborar la autenticidad de la documentación.</i>	Se ignora lo expuesto en el manual, situación que compromete los procesos de concesión debido a información poco confiable.	Concesión de créditos con información irreal, y alto riesgo de recuperación de cartera.

CONCLUSIÓN: No se puede ignorar la normativa interna, esto garantiza el retorno de la inversión, sin inconvenientes para las partes.

RECOMENDACIÓN: A los Oficiales de Crédito, verifiquen la información de manera correcta, evitando procesar documentos falsos, utilice herramientas confiables como llamadas de referencia y otras tantas técnicas existentes.

Fecha elaborado: 28/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 28/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018			
HALLAZGOS CA-Cdt 1/1			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
Incumplimiento a la normativa para concesión de créditos.	Se incumple con la normativa establecida en el área de créditos, Requerimientos: se específica que <i>los requisitos deben ser entregados sin excepción por los socios aspirantes al crédito, caso contrario no se podrá procesar el trámite quedando invalido el proceso.</i>	No se adoptan los requerimientos por parte de los oficiales de crédito, ocasionando procesos incompletos, con documentación inconsistente.	Inapropiado uso de los recursos ocasiona inestabilidad en el área de crédito.

CONCLUSIÓN: La cooperativa no puede correr riesgos sobre procesos inseguros ocasionados por el incumplimiento de normas establecidas.

RECOMENDACIÓN: Al Jefe de Crédito, instruya al personal acerca de la adopción de la normativa vigente para asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos.

Fecha elaborado: 28/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 28/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018			
HALLAZGOS CA-Cdt 1/1			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
Inapropiada gestión de recuperación de cartera	El manual de procesos Gestión de recuperación: expresa de manera concisa <i>la recuperación de los recursos monetarios utilizando vías legales en caso de así requerirlo, siendo obligación de los oficiales de crédito agotar los medios para cumplir con los objetivos planteados en el departamento.</i>	No se procesa la información concedida por el departamento para ejecutar la recuperación de cartera de manera oportuna.	Alto porcentaje de cartera vencida ocasiona iliquidez a la institución financiera.

CONCLUSIÓN: Es preciso controlar los niveles de morosidad para que las actividades no presenten mayor afectación.

RECOMENDACIÓN: Al Jefe de Crédito, propicie la recuperación de la cartera vencida utilizando los medios necesarios para cumplir con las metas establecidas.

Fecha elaborado: 28/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 28/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
INDICADORES DE GESTIÓN

Tipo	Nombre del indicador	Cálculo			Comentario	
Eficiencia	Número de socios en el período 2018	=	7293	=	6%	Con relación a la captación de nuevos socios la institución financiera ha logrado un incremento de 443 socios con relación al año anterior por lo que su nivel de eficiencia es del 6% en la captación de nuevos socios.
	Número de socios en el 2016		6850			
Eficiencia	Número de socios que acuden a la cooperativa	=	5973	=	92%	El número de socios que acudió a realizar trámites en la cooperativa en el periodo evaluado fue de 5973 lo que representa un porcentaje de eficiencia del 92%.
	Número total de socios de la cooperativa		7293			

Tipo	Nombre del indicador	Cálculo			Comentario	
Eficacia	Número de créditos recuperados	=	384	=	80%	El nivel de eficacia alcanzado por la institución en la recuperación de créditos es del 80%, demostrando con ello que los procedimientos empleados son apropiados.
	Número total de créditos otorgados para un año plazo		481			
Eficacia	Número de créditos en mora recuperados	=	57	=	54%	La eficacia dentro de los procesos de recuperación de créditos en mora es del 54% porcentaje aceptable frente al número de créditos concedidos.
	Total de socios en mora		105			
Eficacia	# de socios con predisposición para refinanciamiento	=	182	=	18%	El porcentaje de eficacia dentro del proceso de refinanciamiento de créditos es del 18%, situación que debe ser analizada para mejorar la gestión en este tipo de procesos.
	Total de socios con cartera vencida		586			

Fecha elaborado: 29/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 29/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018
INDICADORES DE GESTIÓN

Tipo	Nombre del indicador	Cálculo				Comentario
Economía	Número de quejas por servicios	=	38	=	64%	De acuerdo a las sugerencias colocadas en el buzón de quejas se observó que el porcentaje de economía alcanzado en los procesos otorgados por la totalidad de servicios brindados en el período llegó a representar el 64%.
	Número total de servicios otorgados en el período	=	5973	=		
Economía	Números de reportes entregados en tiempos oportunos	=	133	=	90%	Se logró alcanzar un nivel de economía del 90% sobre la entrega de reporte en tiempos oportunos, lo que sirvió para la adecuada toma de decisiones en la institución.
	Total de reportes solicitados	=	147	=		
Economía	Número de proceso sin errores	=	7205	=	99%	El indicador dentro de los procesos realizados sin el cometimiento de errores es del 99%, gracias a los controles aplicados.
	Total de procesos realizados	=	7293	=		

Fecha elaborado: 29/10/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 29/10/2019	Supervisado por: FV

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Fase IV: Comunicación de Resultados				
Objetivo: Comunicar los hallazgos detectados durante la realización de la auditoría de gestión				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	ELABORADO
1	Elabore la invitación a la presentación del informe	Iv-LI	06/11/2019	JA
3	Presente el Informe de Auditoría	If-Fn	13/11/2019	JA

Fecha elaborado: 20/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 20/09/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Invitación a lectura de informe

Cumandá, 06 de noviembre de 2019

Ingeniero
Juan Carlos Zambrano M.
Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina
Presente. -

Reciba un cordial saludo de parte del equipo auditor, como es de su conocimiento se realizó una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, periodo 2018, misma que ha llegado a su proceso de culminación.

El proceso de evaluación se desarrolló bajo el sustento técnico según lo determinan las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGAS, y la aplicación de procedimientos de control interno.

La lectura del informe final tendrá lugar el día miércoles 13 de noviembre, en la sala de sesiones de la cooperativa a las 18H00.

Por la apertura brindada expresamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Jessenia Aristega
Auditora Señor

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA – 2018

Cumandá, 13 de noviembre de 2019

Señor Ingeniero
Juan Carlos Zambrano M.
Gerente COAC Lucha Campesina
Presente. -

He efectuado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” por el periodo 2018, la revisión de la correspondiente información sobre los procesos en los departamentos de Talento Humano, Financiero, Área de Cajas, Captación, Crédito, Cartera, Legal, Marketing y el de Informática. La información contenida en los procesos es de responsabilidad de la administración de la cooperativa. Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre la información presentada y sustentada en el examen de Auditoría de Gestión.

El examen se desarrolló conforme a lo establecido por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, por tal razón la auditoría fue debidamente planificada y ejecutada para obtener información confiable, y de que esta no contenga errores de carácter significativo en los procesos, de igual manera, que las operaciones desarrolladas se hayan ejecutado de acuerdo a la normativa y disposiciones legales emitidas por las entidades de control con las cuales la cooperativa mantiene relaciones laborales, además de lo dispuesto en las normas y políticas internas.

En mi opinión la información antes mencionada se presenta de forma confiable en todos los aspectos importantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, periodo 2018.

Atentamente,

Srta. Jessenia Aristega
AUDITORA SEÑOR

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

▪ **Antecedentes de la cooperativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”, es una entidad dedicada a la prestación de servicios y productos financieros, que tiene por finalidad satisfacer las necesidades inmediatas de sus socios mediante la captación y colocación de recursos económicos, la entidad tiene presencia dentro del mercado financiero desde el año de 1995, tiempo en el cual se ha posicionado de manera estratégica.

▪ **Objetivo del examen**

Evaluar los procesos realizados por la cooperativa, para determinar si las actividades se han llegado a cumplir con altos niveles de gestión y en apego a las disposiciones emitidas por los entes de control.

▪ **Alcance de los procesos**

El alcance de la presente auditoría de gestión está dado por la revisión de los procesos realizados en los diferentes departamentos de la cooperativa durante el periodo 2018.

▪ **Tiempo de ejecución de la auditoría**

Para la realización del examen de auditoría se ha estimado un tiempo de 45 días laborables, dentro de este tiempo se considera la elaboración y presentación del informe final de auditoría de gestión.

Se ha planteado un cronograma sobre las actividades a ejecutar:

7 días para la recopilación de información

7 días para la clasificación de la información y elaboración de programas de auditoría

25 días para el procesamiento, análisis e interpretación de los procesos

6 días para la elaboración del informe final.

▪ **Equipo de trabajo**

El equipo estará conformado por el Ing. Fernando Veloz Navarrete en calidad de Supervisor y la Srta. Jessenia Aristega como auditora Señor.

EN LA COOPERATIVA NO SE FOMENTA EL DESARROLLO PERSONAL, LO QUE OCASIONA LA FALTA DE POTENCIALIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN CUANTO A SU CRECIMIENTO PERSONAL COMO EL DE LA ENTIDAD.

De acuerdo a la normativa interno para el manejo del Talento Humano, Desarrollo y Potencialización del Personal: establezca *el uso de recursos en beneficio del talento humano, por lo que se debe propiciar las condiciones necesarias para desempeñarse maximizando el potencial de los empleados de la cooperativa.* Desconocimiento sobre los beneficios que genera el mantener al talento humano con altos niveles de rendimiento.

La falta de oportunidades provoca mantener empleados con bajo rendimiento y poco empeño en realizar de manera apropiada las funciones encargadas.

1.CONCLUSIÓN: La cooperativa no puede arriesgarse a mantener personal improductivo, desinteresado en aportar ideas innovadoras para posicionar a la institución de mejor manera, debe incentivar a los empleados en su desarrollo continuo.

1.RECOMENDACIÓN: Al Director de Talento Humano, diseñe programas con acciones inclusivas y motivadores para que el personal se sienta motivado y desarrolle su trabajo con altos niveles de eficiencia.

NO SE REALIZAN CONTROLES SORPRESIVOS EN EL ÁREA CAJAS, EXPONIENDO LOS RECURSOS A RIESGOS INMINENTES

De acuerdo a la normativa interna establecida en el manual para procesos de Cajas, Control de Efectivo: se manifiesta *la implementación de controles sorpresivos a los recursos, utilizando medios de verificación inmediata como arqueos y la presentación de informes, para protección de los bienes encargados a la institución.* Se ignora lo establecido en la normativa, ocasionado inseguridad en los procesos financieros y su normal desarrollo.

La desinformación acerca de los movimientos en las transacciones, puede genera propiciando liquidez en la institución o el cometimiento de fraude.

2.CONCLUSIÓN: Mediante los arqueos de caja se establece un control de los recursos y la verificación de que estos se encuentran a buen recaudo.

2.RECOMENDACIÓN: Al Jefe Operativo, realice estas actividades con frecuencia para garantizar procesos seguros y efectivo en protección de los recursos encomendados a la institución financiera.

NO SE HAN DISEÑADO FILTROS PARA CONSTATAR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS SOCIOS QUE ASPIRAN A CRÉDITOS

Según el manual de crédito, Verificación y sustento Documental: *la verificación de los elementos proporcionados como requisitos para la concesión de créditos tienen que ser efectivos por lo que faculta al personal encargado la utilización de filtros para corroborar la autenticidad de la documentación.* Se ignora lo expuesto en el manual, situación que compromete los procesos de concesión debido a información poco confiable.

Provoca la concesión de créditos con información irreal, y alto riesgo de recuperación de cartera

3.CONCLUSIÓN: No se puede ignorar la normativa interna, esto garantiza el retorno de la inversión, sin inconvenientes para las partes.

3.RECOMENDACIÓN: A los Oficiales de Crédito, verifiquen la información de manera correcta, evitando procesar documentos falsos, utilice herramientas confiables como llamadas de referencia y otras tantas técnicas existentes.

INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA PARA CONCESIÓN DE CRÉDITOS.

Se incumple con la normativa establecida en el área de créditos, Requerimientos: se especifica que *los requisitos deben ser entregados sin excepción por los socios aspirantes al crédito, caso contrario no se podrá procesar el trámite quedando invalido el proceso.* No se adoptan los requerimientos por parte de los oficiales de crédito, ocasionando procesos incompletos, con documentación inconsistente.

Inapropiado uso de los recursos ocasiona inestabilidad en el área de crédito.

4.CONCLUSIÓN: La cooperativa no puede correr riesgos sobre procesos inseguros ocasionados por el incumplimiento de normas establecidas.

4.RECOMENDACIÓN: Al Jefe de Crédito, instruya al personal acerca de la adopción de la normativa vigente para asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos.

INAPROPIADA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

El manual de procesos Gestión de recuperación: expresa de manera concisa *la recuperación de los recursos monetarios utilizando vías legales en caso de así requerirlo, siendo obligación de los oficiales de crédito agotar los medios para cumplir con los objetivos planteados en el departamento*. No se procesa la información concedida por el departamento para ejecutar la recuperación de cartera de manera oportuna.

Provoca un alto porcentaje de cartera vencida ocasiona iliquidez a la institución financiera.

5.CONCLUSIÓN: Es preciso controlar los niveles de morosidad para que las actividades no presenten mayor afectación.

5.RECOMENDACIÓN: Al Jefe de Crédito, propicie la recuperación de la cartera vencida utilizando los medios necesarios para cumplir con las metas establecidas.

Atentamente,

Jessenia Aristega
Auditora Señor

FV- Mt- Sg-1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA AUDITORÍA DE GESTIÓN al 31 de diciembre de 2018				
Fase V: Seguimiento				
Objetivo: Proporciona seguimiento a las recomendaciones emitidas en el informe				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	ELABORADO
1	Elabore la matriz de seguimiento	Mt-Sg	04/11/2019	JA

Fecha elaborado: 20/09/2019	Elaborado por: JA
Fecha supervisado: 20/09/2019	Supervisado por: FV

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LUCHA CAMPESINA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
al 31 de diciembre de 2018**

Matriz de Seguimiento

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DEL PROCESO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Diseñar programas con acciones inclusivas y motivadores para que el personal se sienta motivado y desarrolle su trabajo con altos niveles de eficiencia.	Director de Talento Humano	30 días	
Realizar arqueo de caja frecuentes	Jefe Operativo		
Diseñar filtros para constatar la veracidad de la información proporcionada por los socios que aspiran a créditos	Oficiales de Crédito	15 días	
Instruir al personal acerca de la adopción de la normativa vigente para asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos.	Jefe de Crédito	20 días	
Instruir al personal para realizar procesos efectivos de recuperación de cartera	Jefe de Crédito	15 días	

CONCLUSIONES

- Se realizó la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”, cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2018, para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía alcanzados en los procesos internos de la entidad.
- Se estableció el sustento teórico con el cual se desarrolló de la Auditoría de Gestión a la COAC “Lucha Campesina”.
- Se utilizó técnicas e instrumentos que aportaron al procesamiento y análisis de la información de manera confiable dentro del marco metodológico.
- Se presentó el informe de auditoría con el cual se dio a conocer los niveles de eficiencia, eficacia y economía alcanzados en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar de manera periódica auditorías de este tipo para mantener niveles óptimos de eficiencia, eficacia y economía y a través de los resultados alcanzados implementar medidas correctivas si el caso así lo requiere.
- Se requiere el uso de una bibliografía especializada para el desarrollo del marco teórico con el cual se podrá sustentar el marco propositivo posteriormente.
- Lo conveniente es utilizar método apropiados al tema de estudio, para que mediante el uso de técnicas e instrumentos el procesamiento de la información sea seguro y garantice la ejecución de las fases de auditoría de manera confiable.
- Se recomienda considerar las sugerencias emitidas en el informe final de auditoría, para corregir los hallazgos localizados durante la evaluación y alcanzar los niveles deseados de eficiencia, eficacia y economía en la COAC “Lucha Campesina”.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A. (2007). *Auditoría un enfoque integral. 14a ed.* Bogotá: Pearson.
- Chafla, S., & Llamuca, A. (2012). *Auditoría de Gestión al Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda., de la Ciudad de Riobamba, periodo 2011. (Trabajo de pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).* Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/2705/1/82T00178.pdf>
- Chávez, V., & Pilco, J. (2011). *Auditoría de Gestión al Departamento de Contabilidad del Gobierno Municipal de Penipe correspondiente al periodo enero a diciembre del 2010. (Trabajo de pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).* Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/2660/1/82T00135.pdf>
- Chela, M., & Porras, M. (2010). *Auditoría de gestión al Colegio Nacional Técnico Dr. Camilo Gallegos Toledo de la ciudad de Riobamba por el periodo 2010 (Trabajo de pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).* Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/2671/1/82T00169.pdf>
- Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno. (2015). *Seguimiento del trabajo de auditoría interna.* Obtenido de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2015/08/DOCUMENTO-TECNICO-N%C2%B0-87-SEGUIMIENTO-DEL-TRABAJO-DE-AUDITORIA.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2010). *Manual de Auditoría de Gestión.* Quito: CGE.
- Contraloría General del Estado. (2009). *Auditoría Financiera.* Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-II.pdf>
- Contraloría, General del Estado. (2007). *Manual de Auditoria Gubernamental.* Quito: CGE.
- De la Peña Gutierrez, A. (2011). *Auditoría un enfoque práctico.* Madrid: Paraninfo S.A.
- Díaz, Víctor. (2017). *Tipos de auditoría.* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoria.html>
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes, con base en los ciclos transaccionales, análisis de informe COSO I,II y III.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Frankiln, E. (2010). *Auditoría Administrativa.* Bogotá: Pearson.
- González, R. (s/f). *Marco Integrado del Contro Interno. Modelo COSO III.* Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2010). *Normas y procedimientos de auditoría y Normas para atestiguar*. México: Instituto Mexicanos de Contadores Públicos.

Kart, W. (2011). *Principios de la auditoría, 5a. ed.* México: McGraw-Hill.

Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión, 4a. ed.* Quito: Abya-Yala.

Vásquez, W. (2010). *Control fiscal y auditoría de estado en Colombia*. Bogotá: Pearson.

ANEXOS

Anexo A: Fotos COAC Lucha Campesina



