



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

### **TEMA:**

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER WIÑARI”, SUCURSAL RIOBAMBA, PERÍODO 2012”.

Janneth Amparo Guamán Sagñay

Riobamba – Ecuador

2014

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el trabajo de investigación sobre el tema “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER WIÑARI”, SUCURSAL RIOBAMBA, PERÍODO 2012.” previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por la Señorita JANNETH AMPARO GUAMÁN SAGÑAY, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza.

**DIRECTOR DE TESIS**

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE AUTORÍA**

Yo, JANNETH AMPARO GUAMÁN SAGÑAY, estudiante de la Escuela en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**JANNETH AMPARO GUAMÁN SAGÑAY**

## **DEDICATORIA**

A Dios en reciprocidad por las bondades recibidas, por ser mi mejor amigo, mi fortaleza, y mi guía en el camino de mi felicidad. A mis padres, esposo e hijos los seres más valiosos de mi vida, quienes con esfuerzo y sacrificio han sido mi apoyo en cada momento de la culminación de mi carrera, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. A ellos quienes con su amor y consideración supieron brindarme la ayuda necesaria para culminar mis estudios superiores.

**Janneth Amparo Guamán Sagñay**

## **AGRADECIMIENTO**

A la prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quien me abrió las puertas y me impartiendo sabiduría, conocimiento con principios y valores éticos, en las aulas de la escuela en Contabilidad y Auditoría; en especial un agradecimiento profundo al Ing. Jorge Arias e Ing. Diana Vargas por dedicar parte de su valioso tiempo, conocimiento y apoyo incondicional en la asesoría para el desarrollo de ésta investigación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Sucursal Riobamba, por su gentil colaboración y facilitar información necesaria para el desarrollo del presente trabajo y culminar con éxito.

A las diferentes personas que de una u otra forma aportaron y participaron para lograr alcanzar el sueño más importante de mi vida.

**Janneth Amparo Guamán Sagñay**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	I
Certificación del tribunal .....	II
Certificado de autorización.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice de contenido.....	VI
Resumen.....	XI
Summary.....	XII
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>2</b>
1. El problema.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Formulación del problema .....	2
1.1.2. Delimitación del problema.....	2
1.2. Objetivos .....	3
1.2.1. Objetivo general.....	3
1.2.2. Objetivos específicos .....	3
1.3. Justificación .....	3
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>5</b>
2. Marco teórico .....	5
2.1. Antecedentes históricos .....	5
2.2. Definición de auditoría .....	6
2.2.1 Definición de la auditoría de gestión .....	7
2.2.3 Importancia .....	7
2.2.4 Objetivos de la auditoría de gestión.....	8
2.2.5 Alcance de la auditoría de gestión .....	8
2.2.6 Elementos de la auditoría.....	9
2.3. Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS) .....	11

2.3.1. Clasificación de las NAGAS .....	11
2.3.1.1 Normas generales – personales:.....	12
2.3.1.2 Normas de ejecución del trabajo.....	12
2.3.1.3 Normas de preparación del informe.....	12
2.4 Técnicas de auditoría .....	13
2.4.1 Verbales .....	14
2.4.2 Oculares .....	14
2.4.3 Escritas.....	14
2.4.4 Documentales.....	14
2.4.5 Físicas .....	15
2.5. Procedimientos de auditoría.....	15
2.5.1 Definición .....	15
2.5.2 Alcance de procedimientos de auditoría.....	15
2.6. Programa de auditoría.....	16
2.6.1 Definiciones .....	16
2.6.2 Características del programa de auditoría.....	16
2.7. Papeles de trabajo .....	17
2.7.1 Propósito de los papeles de trabajo.....	17
2.7.2 Contenido y clases de papeles de trabajo.....	17
2.7.3 Documentación de los papeles de trabajo.....	18
2.8. Archivos de papeles de trabajo .....	20
2.8.1 Archivo permanente.....	20
2.8.2 Contenido de un archivo permanente .....	20
2.8.3 Archivo corriente .....	21
2.9. Marcas.....	21
2.9.1 Objetivos de las marcas de auditoría .....	21
2.10. Índices de la auditoría .....	22
2.10.2 Referenciación .....	22
2.11. Fases del proceso de auditoría de gestión.....	23
2.11.1 Fase I: Conocimiento preliminar y diagnóstico.....	23
2.11.2 Fase II: Planificación .....	24

2.11.3 Fase III: Ejecución .....	26
2.11.4 Fase IV: Comunicación de resultados .....	27
2.11.5 Fase V: Seguimiento .....	28
2.12. Control interno .....	29
2.12.1 Definición .....	29
2.12.2 Definición del sistema de control interno .....	29
2.12.3 Método COSO I .....	29
2.12.4 Componentes del control interno .....	30
2.13. Hallazgos de la auditoría.....	32
2.13.1 Definición .....	32
2.13.2 Atributos del hallazgo .....	32
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>34</b>
3. Marco metodológico .....	34
3.1 Hipótesis .....	34
3.1.1 General.....	34
3.1.2 Específicas .....	34
3.2 Variables .....	34
3.2.1 Variable independiente .....	34
3.2.2 Variable dependiente .....	34
3.3 Tipo de investigación.....	34
3.3.1 Tipos de investigación .....	35
3.3.2 Diseño de la investigación .....	35
3.4 Población y muestra.....	36
3.5 Métodos técnicas e instrumentos .....	36
3.5.1 Métodos de investigación .....	36
3.5.2 Técnicas e instrumentos.....	37
<b>CAPÍTULO IV: .....</b>	<b>58</b>
4. Marco propósito.....	34
4.1 Archivo permanente.....	34
4.1.1 Información general.....	60
4.1.2 Hojas de marcas .....	65

4.1.3 Abreviaturas.....	65
4.1.4 Programa de auditoría.....	66
Fase I.....	67
Entrevista al jefe de agencia .....	77
Hoja de hallazgos (fase II) .....	108
Fase II... ..	115
Evaluación de procesos.....	115
Fase III... ..	132
Hoja de hallazgos (fase III).....	132
Fase IV... ..	135
Comunicación de resultados .....	135
Carta de presentación.....	135
FASE V.....	142
Matriz propuesta de monitoreo estratégico de recomendaciones .....	142
Conclusiones y Recomendaciones.....	145
Bibliografía .....	135
ANEXOS .....	135

## ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
1.	Conocimiento preliminar y diagnóstico.....	25
2.	Planificación.....	26
3.	Ejecución.....	27
4.	Comunicación de resultados.....	28
5.	Seguimiento.....	29
6.	Población de la COAC Crecer Wiñari sucursal Riobamba.....	37
7.	Conocimiento de misión y visión.....	38
8.	Conocimiento de función.....	39
9.	Valores éticos.....	42
10.	Organigrama estructural.....	43
11.	Manual de selección de personal.....	46
12.	Verificación de registro.....	46

13. Indicadores de gestión.....	46
14. Aplicación del Manual de Crédito.....	48
15. Archivo de expedientes de Crédito.....	50
16. Control de Morosidad.....	51
17. Control de Información y Registro.....	52
18. Limitación de montos de crédito.....	53
19. Verificación de Registro.....	54
20. Conocimiento sobre Manual de Créditos.....	55
21. Resultado del Cuestionario de Verificación de Hipótesis.....	56
22. Programas de auditoría fase I.....	68
23. Programas de auditoría fase II.....	69
24. Programas de auditoría fase III.....	70
25. Programas de auditoría fase IV.....	71
26. Programas de auditoría fase V.....	72
27. Calificación de atención brindada.....	125
28. Instalaciones que ofrece la Institución.....	126
29. Demora en trámites para otorgación de créditos.....	126
30. Dificultad en los tramite.....	127

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Pág.
1.	Procesos de la Auditoría de Gestión.....	24
2.	ValoresÉticos.....	44
3.	Ocupación de Cargos.....	44
4.	Verificación de Registro.....	46
5.	Aplicación del Manual de Crédito.....	48
6.	Archivo de expedientes de Crédito.....	50
7.	Control de Morosidad.....	51
8.	Control de Información y Registro.....	52
9.	Limitación de montos de crédito.....	53
10.	Verificación de Registro.....	54
11.	Conocimiento sobre Manual de Créditos.....	55
12.	Resultado del Cuestionario de Verificación de Hipótesis.....	56

## RESUMEN

La presente investigación es una “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘Crecer Wiñari’. Sucursal Riobamba, período 2012”, que permitirá medir el desempeño bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y la utilización de los recursos que posee la cooperativa; Para lograr el propósito fue necesario profundizar la teoría que relacionó al objeto de estudio, por ello se hace referencia a: normas de auditoría generalmente aceptadas, conceptualización de auditoría de gestión, fases comprendidas en familiarización y revisión de la legislación, evaluación del sistema de control interno, papeles de trabajo; desarrollo de hallazgos y redacción de informe y comunicación de resultado; métodos de auditoría como cuestionarios, entrevistas, observación; el sistema de control interno basado en el método COSO I, indicadores de gestión, que permitieron desarrollar un mejor trabajo. Al concluir el trabajo, sustentado en las Políticas, Manuales de Procedimientos, Estatuto, Instructivo de Control Interno y Código de Ética, facilitados por la “COAC Crecer Wiñari”. Sucursal Riobamba, finalmente se generó un informe de Auditoría que contiene debilidades encontradas durante la ejecución de la auditoría de gestión al período 2012, con su respectiva conclusión y recomendación, cada una de éstas encaminan a contribuir al mejoramiento institucional como: el uso de los recursos, fortalecimiento a las debilidades, mejor desempeño laboral, cumplimiento de políticas y procedimientos.

## SUMMARY

The present researching task entitled “Management Auditorship to Saving and Credit Cooperative ‘ Crecer Wiñari’ Riobamba branch office during 2012” will let to measure the fulfillment under efficiency, effectiveness, economy, ethics parameters and the usage of resources belonging to this institution. In order to get the purpose it was necessary to deepen theory related to the studied subject, so references to: auditorship regulations generally accepted, concepts on management auditorship, steps on familiarization and revision of laws, evaluation of the internal control system, task roles, findings development, report writing and results socialization were carried out; auditorship methods like questionnaires, interviews, observation; internal control system based on COSO 1 method, management indicators, that permitted to develop a better job. Concluding the work that was based on Policies, Procedure Manuals, Statute, Internal Control Instructive and Ethics Code all of them provided by “COAC Crecer Wiñari Riobamba Branch office”, it was finally generated an Auditorship report that contains weaknesses found when the auditorship to management of 2012 period was performed. With its respective conclusion and recommendation, each one of these lead to institutional improvement like: resources usage, weaknesses strengthening, better labor performance, fulfillment of policies and procedures.

## INTRODUCCIÓN

Un sector muy importante en la economía y desarrollo de nuestro país es el sector financiero, o más conocido como: Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario debido a que esta provee los recursos necesarios para que otros sectores como el agropecuario, industrial, comercial, microempresa, requieren para sus actividades y cumplir sus propósitos.

Es así que como parte de las entidades que integran el Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario se encuentra la cooperativa Crecer Wiñari con cobertura nacional, teniendo su matriz en la ciudad de Ambato y con sucursales en las ciudades de Riobamba, Ambato, Latacunga y Quito.

La sucursal objeto de nuestro trabajo es la de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, acondicionada para brindar su servicio de calidad y una buena atención a los socios, con el objeto de aportar con el progreso socio-económico de la Región, donde existe una gran demanda del sector Agrícola, Ganadero, Comercial,

Al aplicar un examen de Auditoria de Gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Crecer Wiñari, requiere de varios procesos que permitan evaluar la situación actual, identificando áreas o aspectos críticos para así obtener un informe que contenga las conclusiones y recomendaciones que puedan ser aplicadas para una mejor Gestión institucional.

Entonces se puede decir que la auditoria de gestión se emplea como una respuesta a las necesidades de obtener un mejor control de los diferentes procesos actividades para así evaluar las condiciones en que se encuentra la institución y poder establecer los cambios requeridos y la aplicación dentro de la misma, midiendo el desempeño del personal bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

# CAPITULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari” desarrolla sus actividades de acuerdo a la aplicación de los diferentes reglamentos, estatutos y disposiciones emitidas por Superintendencia de bancos y seguros. Tomando en cuenta que la Cooperativa es una institución con Administración privada y como consecuencia de la misma se ve inmersa en un conjunto de entornos que afecta a quienes se benefician de sus servicios como eficiencia en la atención al cliente, otorgación de créditos, y demás servicios que presta la cooperativa a sus clientes.

Durante el periodo de vida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer- Wiñari” la misma que tiene la sucursal en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, su personal administrativo y operativo ha venido trabajando de acuerdo a la situación que se presente en el momento, solucionando problemas a través de la adopción de medidas correctivas, sin la debida planificación; esta situación ha llevado a que en algunas ocasiones exista deficiencia, limitaciones e incertidumbre lo cual ha ocasionado que las necesidades y deseos de sus clientes no hayan sido satisfechas en los servicios entregados.

#### 1.1.1. Formulación del Problema

Dicha problemática se puede formular en la siguiente pregunta:

¿Cómo la auditoría de gestión aplicada dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari podría contribuir a lograr mayor eficacia, eficiencia y economía en el desempeño de sus actividades?

#### 1.1.2. Delimitación del Problema

Esta investigación comprende la auditoría de gestión que se realizará al a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer – Wiñari” sucursal Riobamba provincia de Chimborazo, ubicado en las calles Olmedo 30-57 y Lavalle (esquina) desde el 01 enero hasta el 31 de diciembre del 2012.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General**

Realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer- Wiñari” sucursal Riobamba provincia de Chimborazo. Período 2012. Lo que permitirá medir el desempeño bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y de los recursos que posee la cooperativa.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Conocer los aspectos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer- Wiñari”. para identificar el tipo de organización a auditar.
- ❖ Evaluar la eficiencia, eficacia economía y ética en el desarrollo de las actividades y en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros para mejorar la gestión de la institución.
- ❖ Generar el informe final sobre los hallazgos obtenidos durante el proceso de la auditoría, que permita una mejor toma de decisiones administrativas.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La realización de una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari” es de gran importancia, ya que en términos de auditoría consiste en la evaluación objetiva de la información administrativa, económica de una entidad hacia una visión en la cual la auditoría se convierte en una herramienta proactiva que permite aplicar instrumentos adecuados acordes con la cultura, y complejidad de la organización, para identificar situaciones de riesgo que amenacen la estabilidad de las empresas, y a la vez presenta alternativas que permiten planear y mejorar las deficiencias encontradas.

Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno por el método COSO I e indicadores de gestión, se podrá concluir con un informe de auditoría, lo que da margen

para tomar decisiones de ser pertinentes, y apliquen las acciones que procurara contrarrestar las debilidades.

La motivación de efectuar una auditoría de gestión resulta del deseo de conocer más sobre el beneficio de una actividad en términos de eficiencia en el uso de los recursos, eficacia en el logro de metas y objetivos y economía de la Cooperativa. Anteriormente no se han realizado una auditoría de gestión y a su vez se vuelve factible realizar el proyecto de tesis, porque se dispone de recursos, temporales, materiales y económicos necesarios para culminar el proceso investigativo.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba, no se han realizado trabajos investigación con el presente tema a desarrollar, “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba, período 2012” sin embargo existen temas similares en cuanto a la Auditoría de Gestión para empresas de todo tipo que pueden servir de base para el desarrollo del presente tema.

**Título:** Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., Sucursal Riobamba, período agosto a diciembre 2010

**Autor(es):** Cedeño García, Alex Daniel

**Conclusión:** La presente tesis es una “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito “EL SAGRARIO” Ltda. Sucursal Riobamba, período agosto a diciembre de 2010”, para identificar áreas críticas Y generar soluciones, hacer frente a los cambios que se presenten, Para la obtención de información suficiente, competente y la adecuada evaluación del Sistema de Control Interno de la Institución, se aplicaron Cuestionarios de Control Interno mediante el método COSO.

**Fecha de publicación:** 2013

**Título:** Auditoría de Gestión para determinar la eficiencia, eficacia, economía y ética a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda. De la ciudad de Riobamba: período Enero – Junio 2011.

**Autor(es):** Olger Alfonso Lapo, Andrés Damián Pérez Reyes

**Conclusión:** El objeto de este trabajo es identificar el grado de eficiencia, eficacia, economía y ética, que mediante el desarrollo de auditoría se ha determinado debilidades como la falta de un código de ética, falta de control sobre el cumplimiento de los

objetivos, entre otros la cual están recomendadas a la gerencia enfatizar en las respectivas debilidades determinadas.

**Fecha de publicación: 2012**

**Título:** Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Agencia Matriz, período Julio a Diciembre 2010.

**Autor(es):** Betty Jackeline Minta Minta

**Fecha de publicación: 2012**

**Conclusión:** Se presenta un informe sobre los aspectos administrativos, gerenciales, y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se utiliza los recursos materiales y financieros mediante modificaciones de política, controles operativos y acciones correctivas.

**Título:** Auditoría de gestión en el Banco Nacional de Fomento sucursal Chunchi para evaluar los procesos y optimizar los recursos durante el periodo 2010.

**Autor(es):** Lema Terán Carmen Isabel

**Fecha de publicación: 2012**

**Conclusión:** La finalidad de este trabajo es evaluar los procesos y optimizar los recursos, durante la auditoría indica que carece de un registro detallado sobre juicios de coactiva, incumplimiento de objetivos, falta de documentación en el otorgamiento de crédito, las mismas que contiene recomendaciones a aplicar que permita identificar cual eficiente y confiable es el resultado.

## **2.2. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA**

Cook (1999) define a la auditoria como “Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados” (p.5)

Howard (1977) menciona que: “Es un examen sistemático de los Estados Financieros, registros y transacciones relacionados para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las NAGAS y a los requerimientos establecidos” (p.1)

Según el criterio de varios autores se puede manifestar que: La auditoría es un examen sistemático que realiza una o un grupo de personas independientes a la entidad auditada, con el objetivo de diagnosticar el comportamiento global de la entidad.

### **2.2.1 Definición de la Auditoría de Gestión**

Luna Yanel (2003) en el libro de Auditoria Integral Normas y Procedimientos menciona que: La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.” (p. 4)

Contraloría General del Estado (2002) indica que: -Es el examen sistemático profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados así como la eficiencia de la gestión de una entidad, programas proyectos u operaciones en relación a sus objetivos y metas; determinado el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles, establecer los valores éticos de la organización y medir la calidad de los servicios, obras y bienes ofrecidos y el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (p.36)

Tomando en cuenta el criterio de varios autores se puede decir que: La Auditoría de Gestión es importante porque se puede evaluar el correcto uso de los recursos disponibles de la entidad contribuyendo así con la gerencia para una adecuada toma de decisiones con el fin de cumplir los objetivos institucionales.

### **2.2.3 Importancia**

“La auditoría de gestión a las entidades y organismos del sector público, determina el grado de efectividad en el logro de las metas y objetivos programados, los recursos

utilizados para alcanzar dichos resultados y el nivel de eficiencia; estos elementos constituyen la base para realizar una auditoría de gestión con un enfoque integral”<sup>1</sup>

#### **2.2.4 Objetivos de la Auditoría de Gestión**

“Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- ✓ Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- ✓ Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- ✓ Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- ✓ Comprobar la utilización adecuada de los recursos.”<sup>2</sup>

#### **2.2.5 Alcance de la Auditoría de Gestión**

“La auditoría de gestión puede abarcar a toda la entidad o a parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes.

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse principalmente lo siguiente.

- a) Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- b) Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y procedimientos establecidos.

---

<sup>1</sup>MALDONADO E. Milton (2011). Auditoría de Gestión: Quito, 4ta Ed. Producciones Digitales AbyaYala, Pág. 9

<sup>2</sup>IBID 2

- c) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendiendo como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- d) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e) Atención a existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicios de recursos o perjuicios económicos.
- f) Control sobre la identificación, de riesgo su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.
- g) Control de legalidad del fraude y de la forma como se protegen los recursos.
- h) Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo.”<sup>3</sup>

### 2.2.6 Elementos de la Auditoría

“Entre los motivos que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles. En este caso, se persigue el objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía, ética y ecología. De ahí que también se denomine auditoría 5E.

**Eficacia:** Se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente

---

<sup>3</sup>CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2011). Manual de Auditoría de Gestión. (Ecuador). Pág. 37, 38

de los recursos que hayan sido utilizados para ello, por tanto se trata de la comparación de unos outputs con otros outputs.<sup>4</sup>

“La evaluación de la eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados. Esta evaluación nos permite:

- a) Conocer si los programas complementados han conseguido los fines propuestos.
- b) Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- c) Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.
- d) Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

**Eficiencia.** Se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir, se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs.

La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Para valorar tanto los inputs como los outputs, éstos deben estar claramente definidos.

Dicha evaluación puede ser realizada en términos cuantitativos o cualitativos, y nos permite conocer:

- a) El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación con su coste.
- b) La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.
- c) Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

**Economía:** mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se

---

<sup>4</sup> DURAN, Rafael Redondo, <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoría%20de%20gesti%C3%B3n.pdf> (23 de Septiembre del 2013)

adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible, por tanto se trata de comparar unos inputs con otros inputs, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio.”<sup>5</sup>

“**Ética:** Es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas, un buen marco ético gubernamental está fundamentado en el principio de que el servicio público es un cargo o responsabilidad pública; suministra confianza de que las decisiones se toman imparcial y objetivamente y en el interés del público.

**Ecología:** La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días, fenómenos como la globalización se ha puesto mucho interés por la mayoría de países.”<sup>6</sup>

Los conceptos de eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología dan lugar a medir el nivel cumplimiento de los objetivos, la relación entre el uso del recurso y el bien producido, y la adquisición de un recurso a menor costo posible y en el tiempo oportuno.

### **2.3. NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGAS)**

“Las NAGAS, tiene sus orígenes en los Boletines (Statement on Auditing Estándar - SAS) emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norte América en el año de 1948.

Las normas de auditoría son requerimiento de calidad relativos a la personalidad del trabajo, al trabajo que desempeñan y a la información que rinde como resultado de dicho trabajo, los cuales se derivan de la naturaleza profesional de la actividad de auditoría y de sus características específicas.”<sup>7</sup>

#### **2.3.1. Clasificación de las NAGAS**

“Las Normas de Auditoría se clasifican en tres grupos (1) Normas generales o personales, (2) Normas de ejecución de trabajo, (3) Normas de preparación de informe.

---

<sup>5</sup> IBID 5

<sup>6</sup>MALDONADO, Milton. (2011). Auditoría de Gestión. 4ta Edición. Quito-Ecuador. Págs. 26-28

<sup>7</sup>RENS, Alvin A, Auditoría: un enfoque Integral, 6ta Edición Editorial Prentice Hall, México 1996, Pág.#37:40

### 2.3.1.1 Normas Generales – Personales:

- a) **Entrenamiento y capacidad profesional:** La auditoría debe ser efectuada por personal que tenga el entrenamiento técnico y pericia como auditor.
- b) **Independencia:** En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio
- c) **Cuidado o esmero profesional:** Debe ejercer el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la presentación del dictamen.

### 2.3.1.2 Normas de Ejecución del Trabajo

- a) **Planeamiento y supervisión adecuada:** La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo del asistente del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisados.
- b) **Estudio y evaluación del control interno:** Efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él.
- c) **Evidencia suficiente y competente:** El auditor debe tener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado que requiera suministrar una base objetiva para su opinión.

### 2.3.1.3 Normas de preparación del Informe:

- a) **Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados:** El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- b) **Uniformidad en la aplicación de los principios:** Los usos de la información contable requieren que sigan procedimientos de cuantificación que permanezcan en el tiempo.
- c) **Revelación Suficiente:** Establece que todo que todo estado financiero debe tener la información necesaria y presentada en forma comprensible de tal manera que se pueda conocer claramente la situación financiera y los resultados de sus operaciones. por esta razón la revelación puede darse a través de las cifras de los estados financieros o en las notas correspondientes.

**d) Opinión del Auditor:**

- Opinión limpia o sin salvedades
- Opinión con salvedades o calificada
- Opinión adversa o negativa
- Abstención de opinar<sup>8</sup>

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría que es la elaboración de informe, para lo cual el auditor habrá acumulado las suficientes evidencias, debidamente respaldadas en los papeles de trabajo.

## **2.4. TÉCNICAS DE AUDITORÍA <sup>9</sup>**

Las técnicas de auditoría son procedimientos especiales utilizados por el auditor para obtener las evidencias necesarias y suficientes, con el objeto de formarse un juicio profesional y objetivo sobre la materia examinada. En general son utilizadas las siguientes técnicas:

### **2.4.1 Verbales**

- a) **Indagación:** Averiguación mediante entrevistas directas al personal de la entidad auditada o a terceros cuyas actividades guarden relación con las operaciones de aquella.
- b) **Encuestas y Entrevista:** Aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones realizadas por el ente auditado, para averiguar la verdad de los hechos, situaciones u operaciones.

### **2.4.2 Oculares**

- a) **Observación:** Verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.
- b) **Comparación o Confrontación:** Fijación de la atención en las operaciones realizadas por la organización auditada y los lineamientos normativos, técnicos y

---

<sup>8</sup> BAZQUEZ MORALES, Juan. Auditoría, 1ra Edición, Editorial Nacional de Cuba, la Habana; 1965. Pág. # 22

<sup>9</sup> ARENS. Alvin A, Auditoría: Un enfoque Integral, 6ta Edición, Editorial Prentice Hall, México, 1996. Pág. # 37:40

prácticos establecidos, para descubrir sus relaciones e identificar sus diferencias y semejanzas.

- c) **Rastreo:** Seguimiento que se hace al proceso de una operación, a fin de conocer y evaluar su ejecución.
- d) **Revisión Selectiva:** Consiste en un examen ocular rápido con fines de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.

#### 2.4.3 Escritas

- a) **Análisis:** Separación de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer sus propiedades y conformidad con los criterios de orden normativo y técnico.
- b) **Confirmación:** Corroboración de la verdad, certeza o probabilidad de los hechos, situaciones, sucesos u operaciones, mediante datos o información obtenidos de manera directa y por escrito, de los funcionarios que participan o ejecutan las tareas sujetas a verificación.
- c) **Conciliación:** Análisis de la información producida por diferentes unidades administrativas o instituciones, con respecto a una misma operación o actividad, a efectos de hacerla concordante, lo cual prueba la validez veracidad e idoneidad de los registros, informes y resultados, objeto de examen.
- d) **Tabulación:** Agrupación de resultados importantes obtenidos en áreas, segmentos o elementos analizados para arribar o sustentar conclusiones.

#### 2.4.4 Documentales

- a) **Cálculo:** Verificación de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en documentos tales como informes, contratos, comprobantes, etc.
- b) **Comprobación:** Confirmación de la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones realizadas por la organización auditada, mediante el examen de los documentos que las justifican.
- c) **Revisión Selectiva:** Examen de ciertas características importantes que debe cumplir una actividad, informes o documentos, seleccionándose así parte de las operaciones que serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría.

## 2.4.5 Físicas

- a) **Inspección:** Reconocimiento mediante el examen físico y ocular de hechos, situaciones, operaciones, transacciones y actividades, aplicando la indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

Dentro de las técnicas de verificación verbal las más utilizadas en la auditoría son las encuestas y entrevistas, en este caso para nuestro trabajo de investigación se utilizara la técnica de cuestionario mediante un banco de preguntas y se hará una entrevista al jefe de agencia de la cooperativa a auditar. La verificación visual realiza el auditor durante la ejecución de una actividad proceso para examinar aspectos físicos incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales.

## 2.5. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA <sup>10</sup>

### 2.5.1 Definición

Los procedimientos de auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros o a las actividades operativas sujetas a examen, mediante los cuales, el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión, para recopilar la evidencia de auditoría para respaldar una observación o hallazgo; para confirmar o discutir un hallazgo, para emitir recomendaciones a la administración.

Debido a que generalmente el auditor no puede obtener el conocimiento que necesita para sustentar su opinión en una sola prueba, es necesario examinar cada partida o conjunto de hechos, mediante varias técnicas de aplicación simultánea o sucesiva

### 2.5.2 Alcance de Procedimientos de Auditoría

Se llama extensión o alcance a la amplitud que se da los procedimientos, es decir, la intensidad y profundidad con que se aplican.

La relación de las pruebas examinadas con el total de las partidas individuales que forman el universo, es lo que se conoce como extensión o alcance de los procedimientos

---

<sup>10</sup> OSORIO, Israel, Auditoría 1 Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros, México, 2000, 2da Edición, Ediciones Contables Administrativas y Fiscales S.A. Pág. 68-70

de auditoría y su determinación es uno de los elementos más importantes en la planeación de la propia auditoría.

## **2.6. PROGRAMA DE AUDITORÍA<sup>11</sup>**

### **2.6.1 Definiciones**

Las instrucciones detalladas para la recopilación de la evidencia para un área de auditoría o para toda la auditoría recibe el nombre de programa de auditoría. Este siempre incluye una lista de procedimientos de auditoría. Por lo general también incluye, los objetivos que se buscan con la aplicación de los procedimientos diseñados, el tamaño de la muestra, partidas a escoger y el período de las pruebas. Por lo regular se debe preparar un programa de trabajo para cada componente, objeto de la auditoría.

El programa de auditoría es esencial para todos los niveles de responsabilidad. Para el auditor responsable de la auditoría, le da la seguridad de que el trabajo se planeó adecuadamente; para el que supervisa el trabajo, sirve como base para el seguimiento y supervisión del trabajo y para el auditor asistente es una guía para la ejecución del trabajo.

### **2.6.2 Características del programa de auditoría**

- Debe ser sencillo y comprensivo.
- Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
- El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.
- El programa debe permitir al auditor a examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.
- Las sociedades auditoras, acostumbran tener formatos preestablecidos los cuales deben ser flexibles para que puedan ser adecuados a un determinado tipo de empresa.
- El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido crítico de parte del auditor.

---

<sup>11</sup> Contraloría General del Estado. (2001); Manual de Auditoría de Gestión; Quito – Ecuador. Acuerdo 031 - CG - 2001 (22/11/2001) R.O. 469 (07/12/2001). Pág..28

## **2.7. PAPELES DE TRABAJO**

“Son el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor en su examen, producto de aplicación de técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría que sirve de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe”<sup>12</sup>

Los papeles de trabajo constituyen un documento esencial para el auditor ya que es el material de trabajos para realizar la auditoría, el cual contiene los registros y procedimientos que realizo en la auditoría.

### **2.7.1 Propósito de los papeles de trabajo**<sup>13</sup>

Cumple los siguientes propósitos:

- Coordinar y organizar todas las fases de trabajo realizado.
- Facilita la preparación del informe de auditor.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones del auditor.
- Servir de fuente para comprobar y explicar las conclusiones y recomendaciones que se expone en el informe.
- Proveer un registro histórico de la información analizada.
- Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de auditoría.
- Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permite al auditor formarse una opinión del manejo financiero- administrativo de la entidad.
- Sirve como defensa en posibles litigios o cargos en contra del auditor.

### **2.7.2 Contenido y Clases de Papeles de Trabajo**

“Los papeles de trabajo están formados por todos aquellos documentos de cualquier tipo que el auditor crea necesario utilizar para desarrollar su trabajo y obtener la evidencia necesaria para poder emitir su informe.

---

<sup>12</sup>CARDOZO, Hernán, Auditoría del Sector Solidario, Bogotá, 2006, Primera Edición, Ediciones Ecoe, Pág. 413.

<sup>13</sup> IBID 18 Pág. 57

En función de la fuente de la que procedan, 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 auditada o por el auditor, en el que se solicita a un tercero, que mantiene una relación económica con la empresa (clientes, proveedores, entidades financieras, 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 propio 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 reclasificaciones propuestos.”<sup>14</sup>

### **2.7.3 Documentación de los Papeles de Trabajo**

“Como ya hemos puesto de manifiesto, 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) serían los siguientes:

---

<sup>14</sup> IBID 18 Pág. 57

- **“Completos:** el contenido y el diseño de cada hoja de trabajo estará en función de los objetivos que se pretendan 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.
  - ❖ Detalles, 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 efectuado.
  - ❖ 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:** sólo 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. <sup>15</sup>

Los papeles de trabajo es un conjunto de documentos de sustenta el trabajo del auditor, donde se detalla o describe cada uno de los procedimientos realizados durante la auditoría, así constituyéndose en la base fundamental para la preparación del informe de auditoría.

### **2.7.5 Propiedad y Custodia de los papeles de trabajo**

“Los papeles de trabajo son propiedad del auditor, Sin embargo el derecho del auditor sobre los papeles de trabajo está sujeto a aquellas limitaciones impuestas por la ética

---

<sup>15</sup> IBID19, Pág.55

profesional, establecidas para prevenir la revelación indebida por parte del auditor de asuntos confidenciales relativos al negocio del cliente.

El auditor debe adoptar procedimientos razonables a fin de mantener bajo custodia segura los papeles de trabajo, y de conservarlos por un periodo suficiente para cumplir con las necesidades de su práctica profesional y satisfacer cualquier otro requerimiento sobre la retención de los mismos.

El cliente no estaría dispuesto a proporcionar al auditor información a la que no tiene acceso muchos empleados y por supuesto competidores, si no confía en el secreto profesional de estos. En los códigos de ética de la profesión se recogen normas en este sentido que obligan a todos los profesionales.”<sup>16</sup>

Los papeles de trabajo son totalmente confidenciales, dado que gran parte de la información que utiliza en la empresa tienen este carácter.

## **2.8. ARCHIVOS DE PAPELES DE TRABAJO**

“Los papeles de trabajo deben ser archivados de manera que permita un acceso fácil a la información contenida de los mismos. Los archivos de papeles de trabajo de una auditoría suelen clasificarse en dos tipos: archivo permanente y archivo corriente.

### **2.8.1 Archivo Permanente**

El objetivo principal de preparar y mantener un archivo permanente es de tener disponible la información que se necesita en forma continua sin tener que reproducir esta información cada año.

El archivo permanente debe contener toda aquella información que es válida en el tiempo y no se refiere exclusivamente a un solo periodo. Este archivo debe suministrar al equipo de auditoría la mayor parte de la información sobre el negocio del cliente para llevar a cabo una auditoría eficaz y objetiva.

### **2.8.2 Contenido de un archivo permanente**

- ❖ Breve historia de la compañía
- ❖ Participación de accionistas

---

<sup>16</sup> IBID8 Pág. 279

- ❖ Escritura de constitución o modificación
- ❖ Organigramas
- ❖ Descripción de manuales o procedimientos y flujograma
- ❖ Certificado de constitución y gerencia
- ❖ Actas de asambleas y juntas directivas
- ❖ Litigios, juicios y contingencias
- ❖ Obligaciones a largo plazo
- ❖ Otros aspectos que considere el auditor

### **2.8.3 Archivo Corriente**

Este archivo recoge todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo periodo dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada.”<sup>17</sup>

## **2.9. MARCAS<sup>18</sup>**

Las marcas de auditoría so aquellos símbolos que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.

Las marcas al igual que los índices y referencias, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor, usualmente son hechos con lápiz de papel.

### **2.9.1 Objetivos de las marcas de Auditoría**

Entre los objetivos de las marcas de auditoría tenemos:

1. Dejar constancia del trabajo realizado.
2. Facilitar el trabajo y ayudar a que se aproveche al máximo el espacio de la cédula, pues evitan describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varia partidas.

---

<sup>17</sup> CARDOZA, Hernán, Auditoría del Sector Solidario, 1ra Edición, Ediciones Ecoe, Pág. 413.

<sup>18</sup> BACON, Charles, Manual de Auditoría Interna, México, 1996, 2da Edición, Editorial Limusa,Pág.78.

3. Agilizar la supervisión, ya que permite comprender de inmediato el trabajo realizado.
4. Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos utilizados en la auditoría.

## **2.10. ÍNDICES DE LA AUDITORÍA<sup>19</sup>**

Los índices de auditoría son símbolos numéricos, alfabéticos y alfanuméricos, que colocados en el ángulo superior derecho de los papeles de trabajo, col lápiz rojo permite un ordenamiento lógico y facilita su rápida identificación.

### **2.10.2 Referenciación**

“Consiste en identificar o relacionar datos, cifras, información, etc. Entre papeles de trabajo que por su naturaleza o significado se vinculan entre sí. Para la Referenciación se utilizara lápiz rojo, lo que permitirá identificar claramente la información referenciada se hará bajo el siguiente criterio.

Pasan: En el papel de trabajo se identifica poniendo el índice de papel de trabajo a dónde va la información en el lado derecho inferior del dato que dio lugar a la referenciación.

Vienen: Se identifica en el papel de trabajo de donde viene la información, colocando a lado izquierdo superior del dato cifra que se está referenciando”<sup>20</sup>

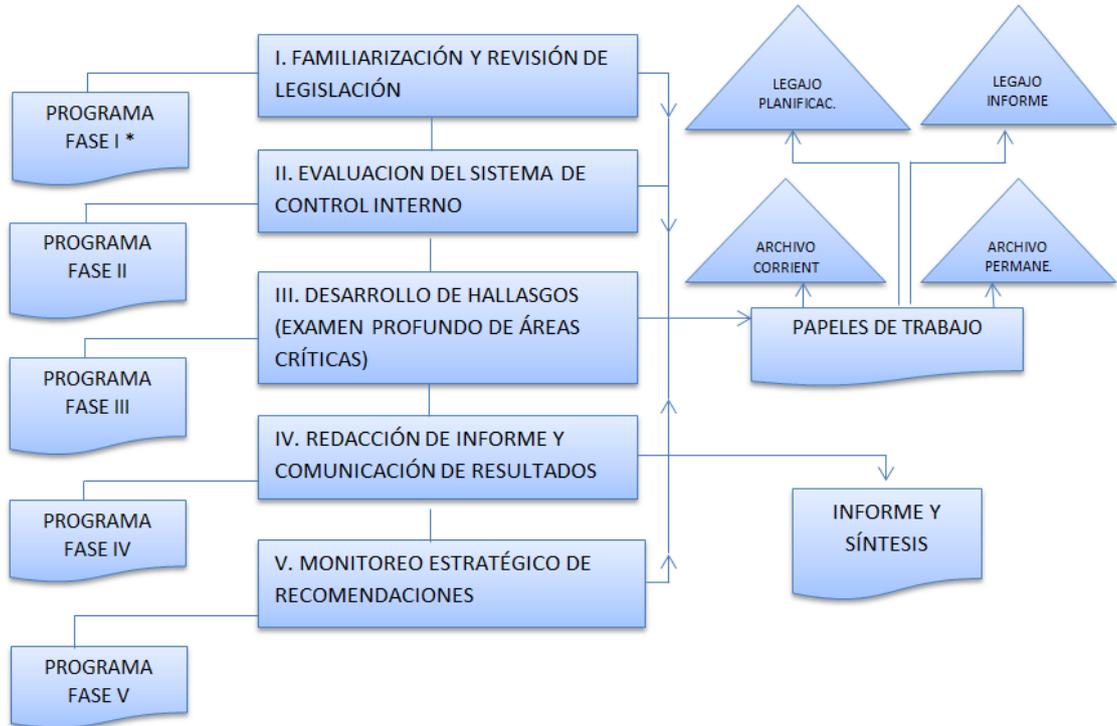
---

<sup>19</sup> IBID 22 Pág. 79-80

<sup>20</sup> IBID 22 Pág. 82

## 2.11. FASES DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### GRÁFICO N° 1: PROCESOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN



FUENTE: Auditoría de Gestión – Maldonado Milton  
REALIZADO POR: Maldonado Milton

#### 2.11.1 Fase I: Conocimiento preliminar y diagnóstico<sup>21</sup>

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

Es decir en esta fase se realizará:

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

Esto se logra por medio de las siguientes actividades:

<sup>21</sup>MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, 4ª edición, Producciones DigitalesAbyala, Pág.52

**TABLA N° 01: COCIMIENTO PRELIMINAR Y DIAGNÓSTICO**

ACTIVIDADES
1. Visitar las instalaciones, observar el desarrollo de las actividades y operaciones; y, visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o la recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia lo que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones. De no disponer la entidad de indicadores, y tratándose de una primera auditoría de gestión, el equipo de trabajo conjuntamente con funcionarios de la entidad desarrollarán los indicadores básicos.
4. Detectar las fuerzas, debilidades, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.
5. Evaluación de la estructura de Control Interno lo que nos permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes y para identificar a los componentes relevantes para la evaluación de control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría.
6. Definición del objetivo y estrategia general de la auditoría a realizarse.

FUENTE: MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, Producciones Digitales Abyala, 4° edición.

REALIZADO POR: Janneth Guamán

#### Productos

- Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo
- Documentación e información útil para la planificación
- Objetivos y estrategia general de la auditoría

#### **2.11.2 Fase II: Planificación<sup>22</sup>**

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los

<sup>22</sup>MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, Producciones DigitalesAbyala, 4° edición. Pág.53

responsables y las fechas de ejecución del examen: también debe preverse la determinación de recursos necesario 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, conociendo de las fuerzas y debilidades y de las oportunidades de mejora de la Entidad cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

Es decir se realizará lo siguiente:

- Enfoque por componente
- Identificación de procesos
- Establecimiento de controles claves
- Determinación del cumplimiento (confianza y riesgo)
- Enfoque de auditoría
- Programas de trabajo

Se detallan las siguientes actividades recomendadas:

## **TABLA N° 02: PLANIFICACIÓN**

### **Planificacion 1**

ACTIVIDADES
1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para poder tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
2 Evaluación de Control interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existente, para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de “Ejecución”, después de la evaluación tendrán información suficiente sobre el ambiente de control, los sistemas de registro e información y los procedimientos de control. La evaluación implica la calificación de los riesgos de auditoría. Los resultados servirán para planificar la auditoría de gestión y preparar un informe sobre el control interno.
3. A base de las actividades anteriores, se preparará un Memorando de Planificación.
4. Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de la Economía, Eficiencia, Eficacia, Ética y Ecología; por cada proyecto o actividad a examinarse.

**FUENTE:** MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, Producciones Digitales Abyala, 4° edición.  
**REALIZADO POR:** Janneth Guamán.

Productos:

- Memorando de planificación
- Programa de auditoría para cada componente ( proyecto, programa, actividad)

### 2.11.3 Fase III: Ejecución<sup>23</sup>

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

Aquí es donde se:

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

Para ello es necesaria la realización de las siguientes tareas:

#### Conocimiento Preliminar 2

**TABLA N° 03: EJECUCIÓN**

ACTIVIDADES
1. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente, comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, y adicionalmente la utilización de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse.</li><li>• Parámetros e indicadores de economía, eficiencia, eficacia y otros, tanto reales como estándar.</li></ul>
2. Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante
3. Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente Examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.
4. Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

FUENTE: MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, Producciones Digitales Abyala, 4° edición.

REALIZADO POR: Janneth Guamán.

Productos:

<sup>23</sup>MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, Producciones Digitales Abyala, 4° edición. Pág.54

- Papeles de trabajo
- Hoja de resumen de hallazgos significativos por cada componente

#### 2.11.4 Fase IV: Comunicación de Resultados<sup>24</sup>

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

Básicamente se dice que la comunicación existe en todo el proceso:

- Al inicio
- En el transcurso: carta de control interno
- Al finalizar: Informe de auditoría de gestión

Se lleva a cabo principalmente las siguientes actividades

#### Conocimiento Preliminar 3

**TABLA N° 0 4: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

ACTIVIDADES
1. Redacción del informe de auditoría.
2. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido; esto les permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vistas y ejerzan su legítima defensa.

FUENTE: MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, Producciones Digitales Abyala, 4° edición.  
 REALIZADO POR: Janneth Guamán.

Productos:

<sup>24</sup>MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, Producciones DigitalesAbyala, 4° edición. Pág.54

- Informe de auditoría, síntesis del informe y memorando de antecedentes
- Acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría

### 2.11.5 Fase V: Seguimiento<sup>25</sup>

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

En esta última fase es donde:

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

Se ejecutan con los siguientes fines:

#### Conocimiento Preliminar 4

**TABLA N° 05: SEGUIMIENTO**

ACTIVIDADES
1. Comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe y efectúe el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría, después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado.
2. De acuerdo al grado de deterioro de los factores de eficiencia, eficacia, economía y de la importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría, debe realizar una re comprobación luego de transcurrido un año de haberse concluido la auditoría.
3. Determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado y, comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos

**FUENTE:** MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, Producciones Digitales Abyala, 4° edición.

**REALIZADO POR:** Janneth Guamán.

Productos:

- Cronograma para el cumplimiento de recomendaciones
- Encuestas sobre el servicio de auditoría

<sup>25</sup>MALDONADO M, (2011) Auditoría de Gestión. Quito- Ecuador, Producciones DigitalesAbyala, 4° edición. Pág.55

- Constancia del seguimiento realizado
- Documentación y papeles de trabajo que respalden los resultados de la fase de seguimiento

## **2.12. CONTROL INTERNO**

### **2.12.1 Definición**

“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.”<sup>26</sup>

Entonces podemos decir que el control interno es un procedimiento que permite salvaguardar los recursos que posee una entidad, así estimulando una buena administración, desempeño laboral con el objetivo de lograr el desarrollo constante de la institución.

### **2.12.2 Definición del Sistema de Control Interno**

“Conjunto ordenado, concatenado e interactuante de los objetivos que persigue el control interno para el logro de la misión y objetivos más importantes de la entidad.”<sup>27</sup>

El sistema de control interno es un conjunto de procedimientos que persigue cumplir la misión y los objetivos de la entidad.

### **2.12.3 Método COSO I**

“El control interno es definido de manera diferente y por consiguiente aplicado en formas distintas. Ese es, posiblemente, su mayor dificultad inherente.

En la busque de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular.

---

<sup>26</sup> SANTILLANA GONZÁLEZ Juan Ramón, 2008, Establecimiento de Sistemas de Control Interno: México, 1ra Ed. Pág. 2

<sup>27</sup> IBID 14

COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para promover seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. EL Committee of Spnsoring Organization of de treadway Commission, conocido ampliamente como COSO, publicó en 1992 su reporte y genero una auténtica revolución en el control interno que todavía está aislando.”<sup>28</sup>

Es un método que permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos, procedimientos, políticas, normativas a través de la aplicación de sus componentes.

#### **2.12.4 Componentes del Control Interno**

“El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios y están integrado al proceso de administración.

Aunque los componentes se apliquen a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente a como los implementan las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo.

#### **Los componentes del control interno son:**

##### **1. Ambiente de Control**

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluye la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, como organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por la junta de directores.

##### **2. Valoración de Riesgos**

---

<sup>28</sup>MANTILLA Samuel Alberto, 2009, Auditoría del Control Interno, Bogotá ,2da ed. Págs. 3 y 7

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgo es el establecimiento de objetivos, enlazados e distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continúan cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

### **3. Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se da a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones incluyen un rango de actividades diversas, como aprobación, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.”<sup>29</sup>

### **4. Información y Comunicación**

“Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reporte externos.

La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal tiene la responsabilidad del control y deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Debe tener un medio de comunicar la

---

<sup>29</sup> IBIDEM 16 Pág. 69

información significativamente con las partes externas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

## **5. Supervisión y Monitoreo**

Se deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medios de actividades de monitoreo ongoing (continuo), evaluaciones separadas (independientes) o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de la evaluaciones separadas depende primeramente de la valoración de riesgo y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y la junta solamente los asuntos serios.”<sup>30</sup>

Los componentes del control interno como ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo permite determinar la disciplina institucional, identificación de riesgos internos y externos, determinar si están cumpliendo los procedimientos, si mantienen una comunicación efectiva y la supervisión para valorar el desempeño institucional.

### **2.13. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA<sup>31</sup>**

#### **2.13.1 Definición**

Los hallazgos de auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

#### **2.13.2 Atributos del hallazgo:**

---

<sup>30</sup> IBID 16, Pág. 70

<sup>31</sup> FERNANDEZ, E. El proceso de auditoría, pruebas de Auditoría., Centro de formación técnica SOEDUC. Recuperado el 18-01-2013 en [www.soeduc.cl/apuntes/procesos%20de%20auditoria.doc](http://www.soeduc.cl/apuntes/procesos%20de%20auditoria.doc)

- **Condición:** la realidad encontrada
- **Criterio:** como debe ser ( la norma, la ley, el reglamento, lo que se debe ser)
- **Causa:** qué originó la diferencia encontrada.
- **Efecto:** qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicara 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.

## **CAPITULO III**

### **3.1 HIPÓTESIS**

#### **3.1.1 General**

La auditoría de gestión a realizarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer- Wiñari”, sucursal Riobamba, permitirá determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética, como la gestión en la cooperativa y uso de los recursos.

#### **3.1.2 Específicas**

- ✓ Al conocer los aspectos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer- Wiñari” lograremos establecer el tipo de organización a la cual está encaminada la auditoría.
- ✓ Al evaluar la eficiencia eficacia, economía y ética en el manejo de los recursos humanos financieros y tecnológicos lograremos mejorar la gestión de la cooperativa.
- ✓ Generar un informe sobre los hallazgos obtenidos durante el proceso de auditoría, permitirá una mejor toma de decisiones administrativas.

### **3.2 VARIABLES**

#### **3.2.1 Variable Independiente**

Auditoría de gestión

#### **3.2.2 Variable Dependiente**

Mejorar los procesos y la calidad de los servicios que presta la Cooperativa.

### **3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En este trabajo de investigación se aplicó los tipos de investigación cuantitativo y cualitativa.

Es cuantitativo ya que proporcionó valores de la empresa en forma de datos numéricos que se sintetizó para la conclusión de datos medidos, así como también el análisis, interpretación y medición de los mismos, como en el caso de encuesta aplicada fue

necesariamente sometida a la tabulación e interpretación de porcentajes para cada alternativa de pregunta.

Fue cualitativo porque en la investigación se utilizó la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el respectivo proceso de investigación que condujo hacia el análisis, interpretación y mediciones cualitativas

### **3.3.1 Tipos de investigación**

Para la ejecución del estudio se utilizara el siguiente tipo de investigación de campo, bibliográfica, documental y descriptiva.

Se trata de una investigación de campo porque se realizó una recopilación de información en el mismo lugar donde se producen los acontecimientos, es decir, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari sucursal Riobamba.

Fue bibliográfica porque se fundamentó en recopilaciones y análisis de diversos libros y autores, lo cual se dispuso en bibliotecas, y la investigación documental porque se sustentó en la documentación de archivo donde cuyos resultados sirvieron de base para la propuesta de la investigación.

La investigación descriptiva se aplicó para la representación de la realidad en cuanto a los hechos, personas, situaciones, etc. que se dieron en al área administrativa y operacional de la institución.

### **3.3.2 Diseño de la Investigación**

Se observan los hechos tal como se presenta la situación administrativa, para la aplicación de la auditoria de gestión en dicha entidad se utilizara el diseño no experimental porque se basa en la recopilación de la información.

Este tipo de investigación será de gran ayuda para la elaboración y obtención de datos para llevar a cabo la realización de la auditoria aplicada a la la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari sucursal Riobamba.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Por ser reducido el número de personas con las que se trabajó, no se requiere el establecimiento de una muestra. Por cuanto se analizó al 100%; es decir la totalidad de elementos con el propósito de obtener evidencias confiable y pertinente, una base razonable sobre la cual se emitió un informe que valide la propuesta.

**Tabla No 6: Población de la COAC Crecer Wiñari sucursal Riobamba.**

Cargo	N° de Personas
Jefe de Agencia	1
Jefe de Inversiones	1
Jefe de Créditos	1
Analistas de Crédito	1
Asesores de Crédito	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito. Crecer- Wiñari Ltda. Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Janneth Guamán.

### 3.5 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.5.1 Métodos de Investigación

Los métodos a ser utilizados para la recopilación de datos son los siguientes:

**Método Inductivo:** Este método se utilizara para la comprobación de la hipótesis y su demostración del nivel de la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología con la que se maneja los recursos de la entidad.

**Método Deductivo:** Se partirá de situaciones generales explicadas en el marco teórico como es el concepto y proceso de Auditoría, luego se adaptó a situaciones concretas en este caso a la evaluación de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de la cooperativa.

Utilizaremos un método inductivo y deductivo el cual nos permita analizar el desarrollo de las operaciones realizadas dentro de la cooperativa a través de la aplicación de una auditoría de gestión con la finalidad de proponer mejoras en el beneficio de la misma.

### **3.5.2 Técnicas e Instrumentos**

**Observación:** en todo momento se recurrió a la observación directa de los documentos, procedimientos que se dan en la cooperativa, a través de una guía de observación.

**Entrevista:** Se utilizó para obtener la información en forma verbal, a través de una guía de entrevista, para poder conocer el punto de vista sobre la realidad del problema planteado.

**Cuestionario:** Fue la técnica esencial para la evaluación del control interno, que se realizó a través de un cuestionario que se redactó, en cada componente.

Para realizar esta investigación se aplicaron estas técnicas de investigación, la observación en los procedimientos que realiza la cooperativa, cuestionarios para el control interno y la entrevista al jefe de agencia de la cooperativa auditada.

## RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

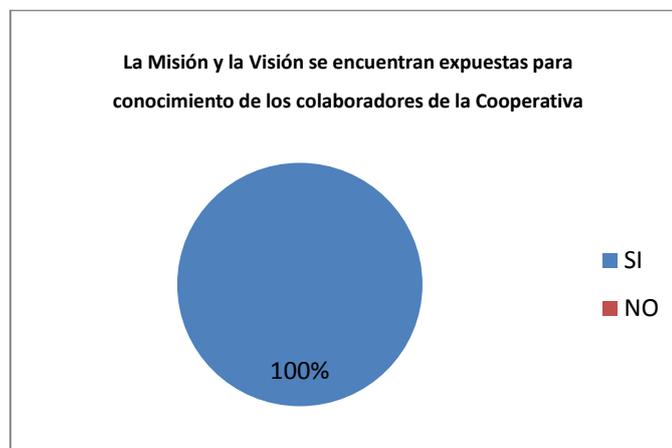
### 1. ¿La Misión y la Visión se encuentran expuestas para conocimiento de los colaboradores de la Cooperativa?

Tabla No. 7: de Misión y Visión

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	1	2	2
NO	-	-	-
TOTAL	1	2	2

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.  
**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No. 2: Conocimiento de Misión y Visión



**Fuente:** Tabla N° 7  
**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 100% de los encuestados indican, que la misión y la visión, sí se encuentran expuesta para el conocimiento de todos los colaboradores de la entidad

**2. ¿Conoce las funciones de los departamentos asignados a su cargo así como sus obligaciones y responsabilidades?**

Tabla No. 8 Conocimiento de Funciones

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	1	2	-
NO	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No. 3 Conocimiento de Funciones



**Fuente:** Tabla N° 8

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 100% de los encuestados indican, que sí conocen las funciones, obligaciones y responsabilidades asignadas a su cargo, con el fin de aportar al mejoramiento del nivel de vida de los socios y clientes.

**3. ¿Se aplican evaluaciones con indicadores, que permitan medir la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales?**

Tabla No. 9 Aplicación de Indicadores

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	-	-	-
NO	1	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No. 4 Aplicación de Indicadores



**Fuente:** Tabla N° 9

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 100% del personal encuestados indican, que no se aplica indicadores para evaluar la gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**4. ¿Cuenta la Cooperativa con un Plan de capacitación, para la atención al cliente?**

Tabla No. 10 Plan de Capacitación

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
<b>SI</b>	1	2	2
<b>NO</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No. 4 Plan de Capacitación



**Fuente:** Tabla N° 10

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** Del personal encuestado de la cooperativa manifestaron un 100% que la cooperativa si cuenta con un plan de capacitación para la atención al cliente.

5. ¿Mantiene comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?

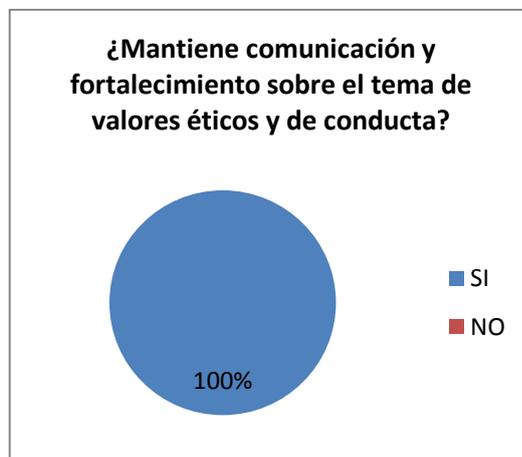
Tabla No. 11 Valores Éticos

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	1	2	2
NO	-	-	-
TOTAL	1	2	2

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No. 6 Valores Éticos



**Fuente:** Tabla N° 11

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** Del personal encuestado de la institución el 100% manifestaron que en la cooperativa sí se mantiene comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta.

**6. ¿La coordinación administrativa cuenta con un organigrama estructural?**

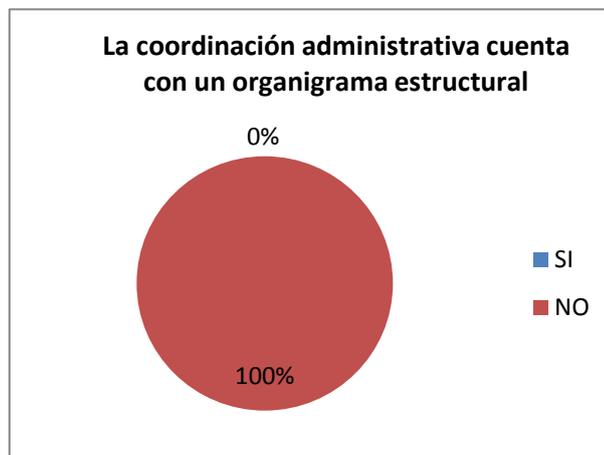
Tabla No. 12 Organigrama Estructural

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
<b>SI</b>	-	-	-
<b>NO</b>	1	2	-
<b>TOTAL</b>	1	2	-

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor

Gráfico No. 12 Organigrama Estructural



**Fuente:** Tabla N° 7

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 100% de los encuestados nos indican que no cuentan con un organigrama estructural exclusivamente para la sucursal, pero sí existe el organigrama estructural general en la matriz.

**7. ¿Los cargos más altos de la organización son ocupados por personal con la capacidad, integridad, experiencia y profesionalismo?**

Tabla No. 13 Ocupación de Cargos

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
<b>SI</b>	1	2	-
<b>NO</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No 8 Ocupación de Cargos



**Fuente:** Tabla N° 13

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** Del personal encuestado el 100% indicaron, los cargos más altos sí son ocupados por personal con capacidad, integridad, experiencia y profesionalismo.

**8. ¿Existe manual de selección de personal para la contratar al personal de la cooperativa?**

Tabla No. 14 Manual de Selección de personal

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	-	-	-
NO	1	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No. 9 Manual de Funciones



**Fuente:** Tabla N° 14

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 100% de los encuestados indican, la cooperativa crecer Wiñari no cuenta con un manual para selección y reclutamiento de personal solo se crea un acuerdo con gerencia.

9. ¿Se realizan verificaciones de los registros económicos con la existencia física de los documentos?

Tabla No. 15 Verificación de Registro

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	1	2	-
NO	-	-	2
TOTAL	1	2	2

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor

Gráfico No. 10 Verificación de Registro



**Fuente:** Tabla N° 15

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** Del personal encuestados manifestaron el 60% que si se realiza las verificaciones de los registro de los procesos con la documentación física, y mientras que el 40% indican que no se realizan verificaciones a los registros de los procesos económicos.

## 10. ¿Cuenta la institución con indicadores de gestión?

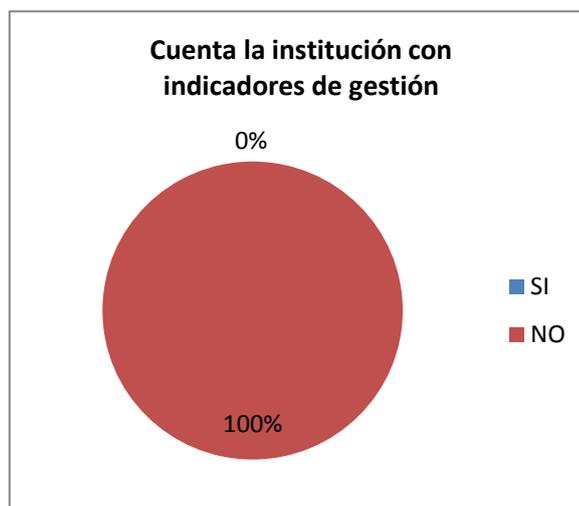
Tabla No. 16 Indicadores de Gestión

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	-	-	-
NO	1	2	2
TOTAL	1	2	2

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor

Gráfico No. 1 Indicadores de Gestión



**Fuente:** Tabla N° 10

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 100 % de los encuestados indican que la institución no cuenta con indicadores de gestión que les permita medir el desempeño de sus colaboradores.

**11. ¿Usted aplica paso a paso el manual de créditos en su actividad encomendada por los directivos de la institución?**

Tabla No. 11 Aplicación del Manual de Crédito

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	-	-	1
NO	-	-	1
<b>TOTAL</b>	-	-	<b>2</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor

Gráfico No 12 Aplicación del Manual de Crédito



**Fuente:** Tabla N° 11

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 50% de los encuestados afirman que si aplican paso a paso el manual de créditos, mientras que el 50% no aplican el manual de créditos a pesar de que si conocen los instructivos.

**12. ¿Antes de la autorización de un desembolso de crédito se realiza un estudio razonado que asegure su destino y su recuperación?**

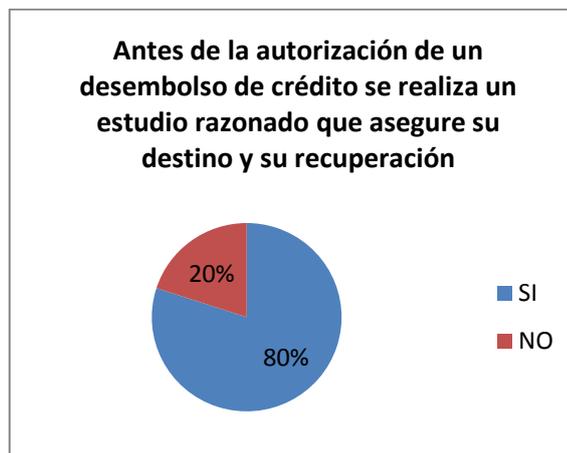
Tabla No. 18 Análisis para la Recuperación

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	1	2	1
NO	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor

Gráfico No 2 Análisis para la Recuperación



**Fuente:** Tabla N° 18

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 80% de los encuestados afirman que antes de la autorización para un desembolso de crédito si se realiza un estudio razonado que asegure su destino mientras que el 20% indica que no.

**13. ¿Existe una sola persona encargada de archivar y retirar los expedientes de crédito?**

Tabla No. 19 Archivo de expedientes de Crédito

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	1	1	-
NO	-	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor

Gráfico No. 14 Archivo de expedientes de Crédito



**Fuente:** Tabla N° 19

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 40 % de los encuestados afirman que si existe una sola persona encargada de archivar y retirar los expedientes de crédito, mientras que el 60% indica que no existe una sola persona encargada de archivar y retirar los expedientes de crédito.

**14. ¿Se analiza y se toma decisiones para contrarrestar la morosidad de crédito?**

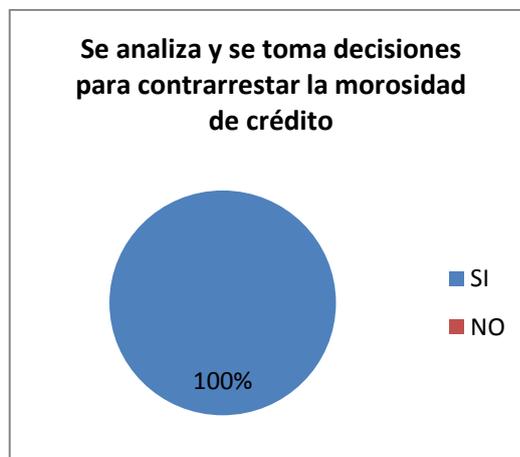
Tabla No. 20 Control de Morosidad

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	1	2	2
NO	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor

Gráfico No. 14 Control de Morosidad



**Fuente:** Tabla N° 20

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 100% de los encuestados afirman que si se toma decisiones para contrarrestar la morosidad de crédito, esta pregunta fue aplicada al personal del nivel operativo.

**15. ¿El acceso a la información y registros está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?**

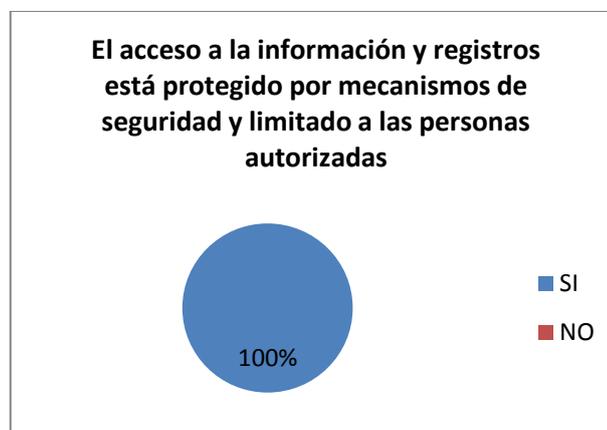
Tabla No. 21 Control de Información y Registro

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	1	2	2
NO	-	-	-
TOTAL	1	2	2

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No. 16 Control de Información y Registro



**Fuente:** Tabla N° 21

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 100% de los encuestados afirman que el la información y registros si están protegidos por mecanismos de seguridad y limitado solo a personal autorizado de la cooperativa.

## 16. ¿Existe montos límites para la otorgación de créditos?

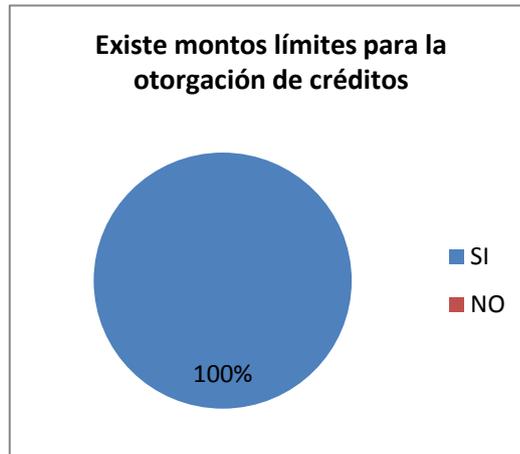
Tabla No. 22 Limitación de montos de crédito

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	1	2	2
NO	-	-	
TOTAL	1	2	2

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No. 17 Limitación de montos de crédito



**Fuente:** Tabla N° 22

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** El 100% del personal encuestado de la Cooperativa afirmaron que si existe montos límites para la otorgación de los créditos.

**17. ¿Se realizan verificaciones de los registros económicos con la existencia física de los documentos?**

Tabla No. 23 Verificación de Registro

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	-	1	-
NO	1	1	2
TOTAL	1	2	2

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor.

Gráfico No. 38 Verificación de Registro



**Fuente:** Tabla N° 23

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** Del personal encuestado afirmaron en un 20% que si se realiza las verificaciones de los registro de los procesos con la documentación física, mientras que el 80% indican que no se realizan verificaciones de los registros económicos con la existencia física de los documentos.

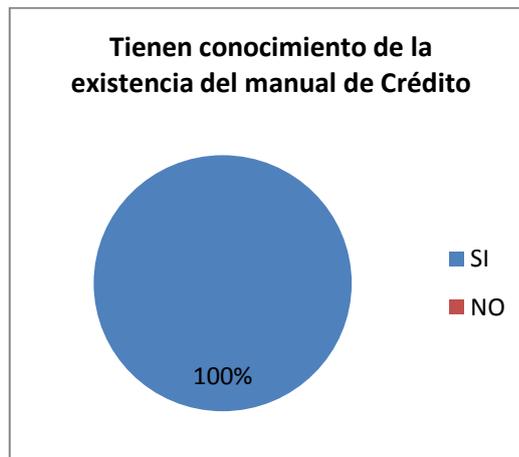
### 18. ¿Tienen conocimiento de la existencia del manual de Crédito?

Cuadro No. 24 Conocimiento sobre Manual de Créditos

	Nivel Directivo	Nivel Ejecutivo	Nivel Operativo
SI	-	-	2
NO	-	-	
TOTAL	-	-	2

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.  
Elaborado por: Autor.

Gráfico No. 19 Conocimiento sobre Manual de Créditos



Fuente: Tabla N° 24  
Elaborado por: Autor.

**Interpretación:** El 100% de los encuestados afirman que si tienen en conocimiento la existencia del manual de créditos

### 3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

#### CUADRO RESUMEN

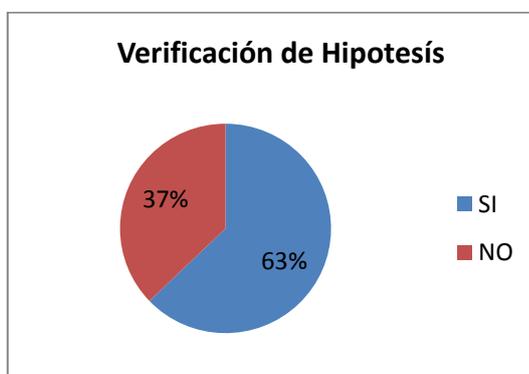
**Tabla No. 25 Resultado del Cuestionario de Verificación de Hipótesis**

	NIVEL DIRECTIVO	NIVEL EJECUTIVO	NIVEL OPERATIVO	TOTAL
SI	11	22	16	49
NO	5	10	14	29
TOTAL	16	32	30	78

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba.

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico No. 19 Verificación de Hipótesis**



**Fuente:** Tabla N° 19

**Elaborado por:** Autor.

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta aplicada se obtuvo un resultado donde el 63% de las interrogantes fueron de afirmación positiva, mientras que el 37% de las interrogantes tuvo una afirmación negativa donde tiende a ser un riesgo para la entidad, estas interrogantes se realizó al personal del nivel directivo, ejecutivo y operativo de la COAC Crecer – Wiñari Sucursal Riobamba.

## ANÁLISIS

Con la utilización de una de las técnicas de investigación que es el cuestionario que se aplicó al personal de la COAC Crecer Wiñari Sucursal Riobamba, se pudo comprobar la hipótesis de la investigación, ya que a través de la aplicación del cuestionario se determinó el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología como la gestión en la cooperativa y el uso de los recursos en la cooperativa.

La realización de una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crece- Wiñari”, sucursal Riobamba, período permite determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología como la gestión en la cooperativa y uso de los recursos.

## CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

<b>ENTIDAD:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer-Wiñari” sucursal Riobamba
<b>DIRECCIÓN:</b>	Calles Olmedo y Lavalle (esquina)
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría de Gestión
<b>PERÍODO:</b>	01 enero hasta el 31 de diciembre del 2012.

## ARCHIVO PERMANENTE

AUTORES DE LA AUDITORÍA	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
Janneth Amparo Guamán Sagñay	JAGS 18//09/2013	JAGS 07/11/2013

# ÍNDICE

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER-WIÑARI” SUCURSAL RIOBAMBA

### 4.1 ARCHIVO PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE	AP
Información General	AP1
Hojas Marcas y Referencias	AP2
Programas de Auditoría	AP3

#### 4.1.1 INFORMACIÓN GENERAL

##### 4.1.1.1 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Creceer- Wiñari” Ltda. fue creada por un grupo de jóvenes indígenas de Pilahuin, emprendedores, decididos, que buscaron la innovación a través de prestación de servicios cooperativos, desde ese entonces inicia las actividades apoyando a personas de escasos recursos y contribuyendo al crecimiento y desarrollo de los socios y la comunidad.

La Cooperativa se logró constituir el 28 de Mayo del 2008, bajo la dirección del gerente Lcdo. Roberto Panchi, como una sociedad de derecho privado sin fines de lucro, con finalidad social y de servicio de ahorro y crédito. La gestión de la institución pretende atender las necesidades de servicios financieros en los sectores urbano y rural, apoyando la integración socioeconómica y cultural de segmentos que no han sido considerados atractivos para el sistema financiero tradicional.

La Cooperativa se caracteriza por brindar apoyo y sostenibilidad a la población en relación de dependencia, pequeños microempresarios informales, especialmente del sector rural y de las comunidades indígenas.

##### 4.1.1.2 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Creceer- Wiñari” Ltda. fue creada el 28 de Mayo del 2008 mediante Acuerdo Ministerial 016-CPT-C-2008 signado con el número de orden 7251 del Ministerio de Inclusión Económica y Social Tungurahua Ambato, además cuenta con el estatuto que fue discutido y aprobado en tres sesiones de Asamblea General de Socios en fechas 4, 6 y 10 de Abril del 2008. y Reglamentos debidamente aprobados. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Creceer- Wiñari” Ltda. Está bajo la supervisión del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), La Entidad que tiene la potestad de regular el sistema cooperativo, además la Cooperativa se registró por la Constitución Política del Ecuador, las disposiciones contenidas en la Ley de Cooperativas, del Reglamento General de la Ley de Cooperativas,

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	07/11/2013
Revisado por:	J.A	10/11/2013

de los Estatutos establecidos, los Reglamentos Internos que se dictaren legalmente y los principios universales del Cooperativismo.

#### **4.1.1.2 Misión**

“Crecer- Wiñari participa en la Economía Popular y Solidario con productos y servicios financieros que permiten combatir la pobreza del sector rural y urbano marginal, convertidos en estrategia del desarrollo personal y productivo”.

#### **4.1.1.3 Visión**

"Crecer- Wiñari será poseionado y reconocido por su participación en el Mercado de la Economía Popular y Solidario, a nivel local y regional convencidos en mejorar la calidad de vida de nuestros socios, generando confianza y rentabilidad, contando con el personal comprometido”.

#### **4.1.1.4 Valores Institucionales**

- Honradez
- Respeto
- Lealtad
- Solidaridad
- Reciprocidad
- Equidad
- Humildad
- Liderazgo
- Innovación y mejoramiento continuo
- Trabajo en equipo
- Comunicación Efectiva

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>07/11/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A</b>	<b>10/11/2013</b>

#### 4.1.1.5 Principios

La Cooperativa se regirá por los principios universales del cooperativismo y, en especial, por los siguientes:

- ✓ Igualdad de derechos de los Socios.
- ✓ Libre acceso y retiro voluntario de los Socios.
- ✓ Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido.
- ✓ Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones a al trabajo realizado en la Cooperativa por cada socio.
- ✓ Interés limitado sobre los certificados de aportación, que en ningún caso será mayor al establecido en la normativa vigente.
- ✓ Indiscriminación y neutralidad política, religiosa y social.
- ✓ Variabilidad del capital social.
- ✓ Fomento de la educación e integración Cooperativista.
- ✓ Cooperación entre instituciones de la misma índole.
- ✓ Interés por la comunidad.

#### 4.1.1.6 Objetivos y fines

- ✓ Promover la cooperación económica y social entre los socios, para cuyo cumplimiento recibirá de estos aportes, ahorros, depósitos a plazo fijo, efectuar cobros y pagos y todas aquellas operaciones que sean necesarias para el fortalecimiento institucional y prestación de servicios eficientes y de calidad a sus miembros, dentro del marco legal permitido para las cooperativas.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>07/11/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A</b>	<b>10/11/2013</b>

- ✓ Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados y la acción solidaria frente a la comunidad.
- ✓ Obtener financiamiento de Fuentes Internas y Externas, a través de organismos como ONG, Embajadas que tienen interés de colaborar económicamente con cooperativas cuyos fines son de interés social, fortaleciendo el desarrollo de la institución y sus asociados.
- ✓ La Cooperativa realizará intermediación financiera con los socios y clientes.
- ✓ Mantener y optimizar la administración indígena
- ✓ Ejecutar proyectos tendientes al mejoramiento económico, social y profesional de los socios, de acuerdo a los segmentos productivos dentro de los principios de la Cooperativa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>07/11/2013</b>
Revisado por::	<b>J.A</b>	<b>10/11/2013</b>

## 4.1.2 HOJA DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
¢	Documento en mal estado
√	Revisado o verificado
@	Hallazgo
Γ	Documentos sin Firma
☒	Incumplimiento al proceso de archivo
&	Inexistencia de manuales
#	No reúne requisitos
∞	No existe documentación
©	Incumplimiento al proceso de crédito
∅	Sustentado con evidencia
∏	Datos incompletos
€	Evidencia
Σ	Sumatoria

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	07/11/2013
Revisado por:	J.A	10/11/2013

## 4.1.3 ABREVIATURAS

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
<b>AP</b>	Archivo Permanente
<b>AC</b>	Archivo Corriente
<b>PA</b>	Programas de Auditoría
<b>ECI</b>	Evaluación del Control Interno
<b>HA</b>	Hoja de Hallazgos
<b>IA</b>	Informe de Auditoría
<b>ET</b>	Entrevista
<b>ICI</b>	Informe de Control Interno
<b>AMC</b>	Ambiente de Control
<b>ACC</b>	Actividades de Control
<b>IC</b>	Información y Comunicación
<b>SM</b>	Supervisión y Monitoreo
<b>VD</b>	Verificación de Documentos
<b>IG</b>	Indicadores de Gestión
<b>CP</b>	Carta de Presentación
<b>EC</b>	Encuestas a los clientes
<b>REO</b>	Revisión de la Estructura Orgánica
<b>NA</b>	Nota Aclaratoria
<b>J.A.G.S</b>	Janneth Amparo Guamán Sagñay
<b>J.A.</b>	Jorge Arias
<b>MM</b>	Matriz de Monitoreo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>07/11/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A</b>	<b>10/11/2013</b>

#### 4.1.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA

#### TABLA N° 26 : PROGRAMAS DE AUDITORÍA FASE 1

#### FASE I FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer-Wiñari”  
Auditoría de Gestión  
Familiarización y revisión  
Programa de Auditoría**

#### Objetivos:

- ✓ Familiarizar con el entorno de la entidad, teniendo en cuenta una breve visión de carácter general de la organización.
- ✓ Establecer los recursos que serán necesarios para la realización de la Auditoría.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice una Carta de Presentación y Compromiso, con el fin de dar a conocer el trabajo a realizar y solicitar la facilidad para obtener información.	CP	J.A.G.S	25/10/2013
2	Realice un memorando de planificación	MP	J.A.G.S	29/10/2013
3	Aplicar una entrevista al Jefe de Agencia	ET	J.A.G.S	02/11/2013
4	Construya el archivo permanente que le sirva de base para ejecución de la auditoría.	AP	J.A.G.S	07/11/2013

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	22/10/2013
Elaborado por:	J.A	24/10/2013

**TABLA N° 27: PROGRAMAS DE AUDITORÍA FASE II**

**FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer-Wiñari”</b>  <b>Auditoría de Gestión</b>  <b>Evaluación de Control Interno</b>  <b>Programa de Auditoría</b></p>
--

**Objetivo;**

- ✓ Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación del método COSO

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
1	Evalué el sistema de control Interno mediante cuestionarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ambiente de control</li> <li>➤ Evaluación de riesgos</li> <li>➤ Actividades de control</li> <li>➤ Información y comunicación</li> <li>➤ Supervisión y monitoreo</li> </ul>	<b>ECI</b> <b>AMC-</b> <b>ER-</b> <b>ACC-</b> <b>IC-</b> <b>SM</b>	<b>J.A.G.S</b>	<b>24/11/2013</b>
2	Elabore la Hoja de los hallazgos	<b>HA</b>	<b>J.A.G.S.</b>	<b>27/11/2013</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>22/10/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A</b>	<b>24/10/2013</b>

TABLA N° 28: PROGRAMAS DE AUDITORÍA FASE III

## FASE III EVALUACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer-Wiñari”**  
**Auditoría de Gestión**  
**Programa de Auditoría**

**Objetivos:**

- Evaluar los procesos de créditos de la cooperativa para determinar los puntos débiles y emitir recomendaciones.
- Aplicar Indicadores de Gestión.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Efectúe la revisión de la estructura orgánica de la cooperativa para conocer como está dividida.	REO	J.A.G.S	28/11/2013
2	Evalué los procedimientos correspondientes a: <input type="checkbox"/> Área de Créditos y Cobranza.(Mediante Muestreo no Probabilístico)	EV	J.A.G.S.	01/12/2013
3	Verifique la documentación de las carpetas de crédito: Muestreo no Probabilístico	VD	J.A.G.S	02/12/2013
4	Elaborar y Aplicar encuestas a los clientes	EC	J.A.G.S	03/12/2013
5	Aplique indicadores de: Eficiencia, Eficacia, Ética y Economía.	IG	J.A.G.S.	04/12/2013
6	Elabore la Hoja de hallazgos.	HA	J.A.G.S.	11/12/2013

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	22/10/2013
Elaborado por:	J.A	24/10/2013

**TABLA N° 29: PROGRAMAS DE AUDITORÍA FASE IV**

**FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer-Wiñari”</b>  <b>Auditoría de Gestión</b>  <b>Comunicación de Resultados</b>  <b>Programa de Auditoría</b></p>
---

**Objetivos:**

- Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
1	Carta de Presentación	CP	J.A.G.S.	14/12/2013
2	Informe Final de Auditoría de Gestión	IA	J.A.G.S.	14/12/2013

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.A.G.S	22/10/2013
Revisado por::	J.A	24/10/2013

**TABLA N° 30: PROGRAMAS DE AUDITORÍA FASE IV**

**FASE V SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer-Wiñari”</b>  <b>Auditoría de Gestión</b>  <b>Seguimiento y Monitoreo</b>  <b>Programa de Auditoría</b></p>
--

**Objetivos:**

- Emitir un criterio sobre los comentarios (hallazgos) encontrados en la auditoria.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
1	Matriz de Recomendaciones	MM	J.A.G.S.	18/12//2013

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.A.G.S	22/10/2013
Revisado por:	J.A	24/10/2013

<b>ENTIDAD:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer-Wiñari” sucursal Riobamba
<b>DIRECCIÓN:</b>	Calles Olmedo y Lavalle (esquina)
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría de Gestión
<b>PERÍODO:</b>	01 enero hasta el 31 de diciembre del 2012.

# ARCHIVO CORRIENTE

AUTORES DE LA AUDITORÍA	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
Janneth Amparo Guamán Sagñay	<b>J.A.G.S.</b> <b>22/10/2013</b>	<b>18/12//2013</b>

**ÍNDICE**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER-  
WIÑARI” SUCURSAL RIOBAMBA**

**ARCHIVO CORRIENTE**

ARCHIVO CORRIENTE	<b>AC</b>
<b>FASE I FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN</b>	
Carta de Presentación	<b>CP</b>
Memorando de Planificación	<b>MP</b>
Entrevista al Jefe de Agencia	<b>ET</b>
<b>FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
Evaluación del Control Interno	<b>ECI</b>
Hoja de Hallazgos	<b>HA</b>
<b>FASE III EVALUACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS</b>	
Revisión de la Estructura Orgánica de la Cooperativa	<b>REO</b>
Evaluación de Procesos	<b>EP</b>
Verificación de Documentación	<b>VD</b>
Indicadores de Gestión	<b>IG</b>
Hoja de Hallazgos	<b>HA</b>
<b>FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	
Carta de Presentación	<b>CP</b>
Informe de Auditoría	<b>IA</b>
<b>FASE V SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>	
Informe sobre el seguimiento y Monitoreo	<b>MM</b>

## FASE I

Riobamba, 10 de Noviembre del 2013

Ingeniero  
Eduardo Tenesaca  
Jefe de Agencia Riobamba de la COAC Crecer- Wiñari.  
Presente.-

De mi consideración:

En atención al pedido que se realizó a su persona para llevar a cabo una Auditoría de Gestión a la COAC Crecer- Wiñari. Sucursal Riobamba, correspondiente al período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.

La responsabilidad estará a cargo de la Señorita Janneth Amparo Guamán Sagñay, quien realizara la Auditoría de acuerdo a las respectivas normas y reglamentos de Auditoría, con el fin de obtener una opinión acerca de la gestión realizada en la cooperativa, con el fin de obtener evidencias que sustenten nuestra opinión.

Al mismo tiempo de la manera más comedida solicitamos la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la entidad, para acceder a la respectiva información, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y la optimización y buen uso de los recursos.

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

Atentamente:

Janneth Amparo Guamán Sagñay  
**AUTORA DE LA TESIS**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	25/10/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

## Memorando de Planificación

Riobamba, 13 Noviembre del 2013

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer- Wiñari. Sucursal Riobamba

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

### 1. Motivo de la Auditoría

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer- Wiñari. Sucursal Riobamba, periodo 2012, que se desarrollará en base a la carta de presentación.

### 2. Objetivos de la Auditoría

#### a. Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer- Wiñari” sucursal Riobamba provincia de Chimborazo. Para medir el desempeño bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y de los recursos que posee la cooperativa.

#### b. Objetivo Especifico

1. Conocer los aspectos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer- Wiñari”. para identificar el tipo de organización a auditar.
2. Evaluar la eficiencia, eficacia economía y ética en el desarrollo de las actividades y en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros para mejorar la gestión de la institución.
3. Generar el informe final sobre los hallazgos obtenidos durante el proceso de la auditoría, que permita una mejor toma de decisiones administrativas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	29/10/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

### 3. Alcance de la Auditoría

El período a examinar comprende del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2012, período del cual se examinará los respectivos planes, programas, manuales, para determinar la extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas de auditoría a través de técnicas necesarias para los programas de auditorías planteadas por los auditores.

### 4. Personal encargado

Cargo	Nombre
Supervisor	Ing. Jorge Arias
Auditor	Janneth Amparo Guamán Sagñay

### 5. Tiempo Estimado

Tiempo Estimado	Fecha de Inicio	Fecha Final
90 Días	18/09/2013	18/12/2013

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	25/10/2013
Revisado por::	J.A.	12/12//2013

**Recursos Necesarios para la Auditoría**

<b>Recursos Materiales</b>	<b>\$</b>	<b>Total</b>
80 P/T		75,00
Impresiones	120,00	
Lápiz bicolor	4,00	
CD'S	<u>3,50</u>	<u>202,50</u>
<b>Otros</b>		
Transporte	50,00	
Alimentación		50,00
Flash Memory	<u>20,00</u>	
<u>120,00</u>		
<b>Total</b>		<b><u><u>322,50</u></u></b>

**6. Metodología a Utilizar**

- Entrevista
- Cuestionario
- Encuestas a clientes
- Método Coso I para realizar Control Interno
- Aplicación de técnicas de Auditoría para determinar Áreas Críticas
- Observación de Evidencias documentaria que sustente el informe de auditoría

Janneth Amparo Guamán Sagñay  
AUTORA DE LA TESIS

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.G.	25/10/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**Entrevista al Jefe de Agencia**

(ANEXO 1 MODELO DE GUÍA DE ENTREVISTA)

**Nombre del Entrevistado:** Ingeniero Eduardo Tenesaca**Cargo:** Jefe Agencia COAC Crecer Wiñari.**Fecha:** 11-11-2013**Hora:** 14:30**1. ¿Qué productos y servicios ofrecen a sus socios?**

Entre los productos y servicios que ofrecemos están: Ahorro a la vista. Ahorro encaje, Certificados de aportación, Ahorro ganan más, Ahorro programado, Mi cofrecito de ahorros (niños jóvenes hasta 15 años), Inversiones a plazo fijo, Créditos, Servicio médico, Servicio odontológico, Envíos de dinero desde el exterior, Almacén de electrodomésticos.

**2. ¿Cuáles es la actividad principal de la institución?**

La actividad de la cooperativa es la otorgación de créditos a nuestros socios.

**3. ¿Qué tipo de créditos ofrece la cooperativa?**

La cooperativa ofrece otorgación de Microcréditos

**4. ¿Se emplea la auditoria de gestión como un mecanismo de evaluación, a se ha realizado en los últimos años?**

No en la cooperativa no se han realizado auditorias de gestión, pero de alguna manera se trata de medir el desempeño en sus respectivas actividades.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.G.	02/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**5. ¿Considera que el desarrollo de la auditoría de Gestión contribuirá al mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía?**

Si, el desarrollo de la auditoria aportará al mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía, y nos ayudara a utilizar y minimizar los recursos que posee la cooperativa.

**6. ¿La COAC Crecer Wiñari Agencia Riobamba, cuenta con un organigrama estructural?**

Lamentablemente nuestra sucursal de Riobamba no cuenta con un organigrama estructural sólo cuenta con un organigrama estructural general de la cooperativa.

**7. ¿Se evalúa constantemente el nivel de colocación de cartera?**

Si, se evaluá cada mes el nivel de colocación de cartera ya que con parte de ello se cancela los sueldos a nuestros personal de esta sucursal.

**8. ¿Cuáles son los atributos que más distinguen a su personal: experiencia, dedicación, responsabilidad, paciencia, lealtad, profesionalismo o el bajo ausentismo?**

Nuestro personal se caracteriza por ser totalmente responsable, profesional, leal y dedicado.

**9. ¿Considera la cooperativa contrata al personal adecuado?**

Nuestro personal es el adecuado y está capacitado para trabajar en esta institución.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>02/11/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A.</b>	<b>12/12/2013</b>

**FASE II**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer- Wiñari, Sucursal Riobamba

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**PERÍODO:** Año 2012

**SUBCOMPONENTE:** Integridad y Valores Éticos

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

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Tiene la entidad un código de conducta?	X		X		X		
2	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?	X		X		X		
3	¿En la dirección ven alguna persona a imitar?	X		X		X		
4	Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos	X		X		X		
5	¿Hay un ambiente laboral basado en valores éticos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	X		X		X		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**SUBCOMPONENTE:** Compromiso por la competencia profesional del personal

**Objetivo:** Evaluar si la entidad se interesa por el grado de competencia profesional y el nivel de habilidad, conocimiento que se requiere de cada área de la entidad.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?	X		X		X		
2	¿La Cooperativa se preocupa por la formación profesional de los empleados?	X		X		X		
3	¿Los colaboradores tienen deseo de superación para contribuir con la entidad?	X		X		X		
4	¿Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los funcionarios?	X		X		X		
5	¿Se motiva al personal para mantener en la institución?	X		X		X		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por::	J.A.	12/12/2013

**SUBCOMPONENTE:** Filosofía Administrativa y Estilo de Operación

**OBJETIVO:** Determinar si los factores más relevantes en el entidad son las actitudes mostradas hacia la operación del proceso y a los principios y criterios del mismo.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se pueden incurrir al tomar una decisión en la concesión de crédito?	X		X		X		
2	¿Se aplican, normas, principios y políticas para realizar el proceso de crédito?	X		X		X		
3	¿Existe una adecuada delegación de personal de autoridad y de responsabilidad?	X		X		X		
4	¿Se da rotación de personal en el área de crédito?	X		X		X		@ No se da rotación de personal

@ = Hallazgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.G.	24/11/2013
Revisado por::	J.A.	12/12/2013

5	¿Los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad; de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	X		X		X		
6	¿En el trámite de concesión de crédito, una sola persona se encarga de todo el proceso?	X		X		X		
7	¿El sistema computarizado utilizado para la concesión de crédito es adecuado?	X		X		X		
8	El sistema arroja reportes diarios de los créditos entregados	X		X		X		
9	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?	X		X		X		A través de llamadas telefónicas e inspecciones

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**SUBCOMPONENTE:** Asignación de Autoridad y Responsabilidad

**OBJETIVO:** Establecer si se toman en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad para las actividades de gestión.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe políticas que describan las prácticas apropiadas para el tipo de trabajo y la experiencia del personal?	X		X		X		
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	X		X		X		
3	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento da cada individuo?	X		X		X		
4	¿Se identifica y obedecen los niveles jerárquicos en la cooperativa?	X		X		X		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S.	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**SUBCOMPONENTE:** Políticas y Prácticas de Talento Humano

**OBJETIVO:** Poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personal, que se mantengan y que sean competentes

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Tienen políticas y procedimientos para contratar?	X		X		X		El puesto de trabajo se crea por un acuerdo por gerencia
2	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas y técnicas?	X		X		X		Solo entrevista
3	¿Se averigua sobre las referencias personales en el reclutamiento del personal?	X		X		X		Mediante llamadas telefónicas
4	Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	X		X		X		
5	¿Existen procedimientos claros para la selección del personal?		X		X		X	@ No existe un manual de reclutamiento y selección de personal.

@ Hallazgos

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Elaborado por:	J.A.	12/12/2013

**MATRIZ DE PONDERACIÓN****ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer- Wiñari, Sucursal Riobamba**COMPONENTE:** Ambiente de Control

N°	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Tiene la entidad un código de conducta?	10	10
2	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?	10	10
3	¿En la dirección ven alguna persona a imitar?	10	10
4	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	10	10
5	¿Hay un ambiente laboral basado en valores éticos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	10	10
6	¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?	10	10
7	¿La Cooperativa se preocupa por la formación profesional de los empleados?	10	10
8	¿Los colaboradores tienen deseo de superación para contribuir con la entidad?	10	10
9	¿Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los funcionarios?	10	10
10	¿Se motiva al personal para mantener en la institución?	10	10
11	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se pueden incurrir al tomar una decisión en la concesión de crédito?	10	10
12	¿Se aplican, normas, principios y políticas para realizar el proceso de crédito?	10	10
13	¿Existe una adecuada delegación de personal de autoridad y de responsabilidad?	10	10
14	¿Se da rotación de personal en el área de crédito?	10	0

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

Nº	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
15	¿Los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad; de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	10	10
16	¿En el trámite de concesión de crédito, una sola persona se encarga de todo el proceso?	10	10
17	¿El sistema computarizado utilizado para la concesión de crédito es adecuado?	10	10
18	El sistema arroja reportes diarios de los créditos entregados	10	10
19	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?	10	10
20	¿Existe políticas que describan las prácticas apropiadas para el tipo de trabajo y la experiencia del personal !?	10	10
21	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	10	10
22	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento da cada individuo?	10	10
23	¿Se identifica y obedecen los niveles jerárquicos en la cooperativa?	10	10
24	¿Tienen políticas y procedimientos para contratar?	10	10
25	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas y técnicas?	10	8
26	¿Se averigua sobre las referencias personales en el reclutamiento del personal?	10	10
27	Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	10	10
28	¿Existen procedimientos claros para la selección del personal?	10	0
	<b>TOTAL</b>	280	258

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Elaborado por:	J.A.	12/12/2013

**Fórmula:**  $CF = \frac{CT}{PT} * 100$

$CF = \frac{258}{280} * 100 = 92,15\%$

**Dónde:**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación Total

**PT=** Ponderación Total

**CRITERIO:**

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

**Confianza:** 92,15%

**Riesgo:** 7,85%

**INTERPRETACIÓN:**

Al analizar el componente ambiente de control de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza alta de (90,34%) y un riesgo bajo de (9,66%), lo cual se considera favorable porque les permita una comunicación favorable con el medio externo e interno de la cooperativa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer- Wiñari, Sucursal Riobamba

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**PERÍODO:** Año 2012

**SUBCOMPONENTE:** Objetivos Globales de la entidad

**OBJETIVO:** Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permita realizar una adecuada valoración de riesgos para hacer posible el control.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la misión, visión de la empresa?	X		X		X		
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	X		X		X		
3	¿Los objetivos son adecuadamente comunicados a todos los niveles necesarios?	X		X		X		
4	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas físicas (cantidad de colocación de cartera en un tiempo determinado)?	X		X		X		
5	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la administración toma las debidas precauciones?	X		X		X		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por::	J.A.	12/12/2013

**SUBCOMPONENTE:** Riesgos

**OBJETIVO:** Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permita realizar una adecuada valoración de riesgos para hacer posible el control.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se encuentran identificados los riesgos internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos sean cumplidos?	X		X		X		
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	X		X		X		Aunque todos los riesgos son importantes
3	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante a aquellos que deben tomar acción?	X		X		X		
4	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	X		X		X		
5	¿Se analiza los riesgos y se toma acciones para mitigarlos?	X		X		X		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Elaborado por:	J.A.	12/12/2013

**SUBCOMPONENTE:** Valoración de Riesgos

**OBJETIVO:** Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permita realizar una adecuada valoración de riesgos para hacer posible el control.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que identifiquen cambios?	X		X		X		
2	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueda afectar la entidad?	X		X		X		
3	¿Existe algún mecanismo para anticipar a los cambios que puedan afectar a la cooperativa?	X		X		X		
4	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?	X		X		X		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**MATRIZ DE PONDERACIÓN****ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Sucursal Riobamba**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

Nº	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Conoce la misión, visión de la empresa?	10	10
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	10	10
3	¿Los objetivos son adecuadamente comunicados a todos los niveles necesarios?	10	8
4	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas físicas (cantidad de colocación de cartera en un tiempo determinado)?	10	10
5	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la administración toma las debidas precauciones?	10	10
6	¿Se encuentran identificados los riesgos internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos sean cumplidos?	10	8
7	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	10	10
8	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante a aquellos que deben tomar acción?	10	10
9	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	10	10
10	¿Se analiza los riesgos y se toma acciones para mitigarlos?	10	10
11	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que identifiquen cambios?	10	10
12	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueda afectar la entidad?	10	8
13	¿Existe algún mecanismo para anticipar a los cambios que puedan afectar a la entidad?	10	10
14	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?	10	8
	<b>TOTAL</b>	140	132

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Elaborado por:	J.A.	12/12/2013

**Fórmula:**  $CF = \frac{CT}{PT} * 100$

$$CF = \frac{132}{140} * 100 = 94,29\%$$

**Donde;**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación Total

**PT=** Ponderación Total

### **CRITERIO:**

<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
<b>1% - 50%</b>	<b>BAJO</b>	<b>BAJO</b>
<b>51% - 75%</b>	<b>MEDIO</b>	<b>MODERADO</b>
<b>76% - 100%</b>	<b>ALTO</b>	<b>ALTO</b>

**Confianza:** 94,29%

**Riesgo:** 5,71%

### **INTERPRETACIÓN:**

Al analizar el componente evaluación de riesgo de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza alta de (94,29%) y un riesgo bajo de (5,71%), lo cual se considera favorable para la institución siendo un componente fundamental para el cumplimiento de los objetivos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>24/11/2013</b>
Elaborado por:	<b>J.A.</b>	<b>12/12/2013</b>

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer- Wiñari, Sucursal Riobamba

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** Actividades de Control

**SUBCOMPONENTE:** Tipos de Actividades de Control

**OBJETIVO:** Interpretar controles preventivos, controles para detectar, controles computarizados y administrativos.

Nº	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las operaciones las realizan personas diferentes?	X		X			X	
2	¿Cada departamento opera coordinadamente con otros departamentos de la entidad?	X		X			X	
3	¿La documentación sobre operaciones y hechos significativos es exacta y completa?	X		X			X	
4	¿Las operaciones económicas de ingreso y egreso que se dan en la agencia se registran en tiempo y forma adecuada?	X		X			X	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Elaborado por:	J.A.	12/12/2013

5	¿Se realizan controles periódicos entre los recursos existentes y los saldos que arrojan los registros (arqueos, conciliaciones, recuentos físicos)?	X		X			X	
6	¿Los formularios como recibos, pagares, pólizas y otros importantes están pre numerados, guardados adecuadamente y asignada la responsabilidad por su custodia?	X		X			X	
7	En la entidad existe información e indicaciones que permita mantener seguridad	X		X			X	Si existe pero solamente impreso en papel
8	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, están protegidos por los mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	X		X			X	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**SUBCOMPONENTE:** Control sobre los sistemas Información

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

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Está controlado el acceso a los sistemas de información, esto es a los ingresos y modificaciones de información?	X		X		X		
2	¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?	X		X		X		
3	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo el sistema?		X		X		X	@ Solo lo necesario para su actividad.
4	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a responsabilidades?	X		X		X		
5	¿El sistema proviene de errores de entrada al sistema, los detecta y corrigen donde se encuentran	X		X		X		
6	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos?		X		X		X	@ solo cuando ya sea realmente necesario
7	¿El uso o conocimiento de la clave lo tienen solamente el usuario?	X		X		X		

@ Hallazgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por::	J.A.	12/12/2013

## MATRIZ DE PONDERACIÓN

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Sucursal Riobamba

**COMPONENTE:** Actividades de Control

N°	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las operaciones las realizan personas diferentes?	10	10
2	¿Cada departamento opera coordinadamente con otros departamentos de la entidad?	10	10
3	¿La documentación sobre operaciones y hechos significativos es exacta y completa?	10	10
4	¿Las operaciones económicas de ingreso y egreso que se dan en la agencia se registran en tiempo y forma adecuada?	10	10
5	¿Se realizan controles periódicos entre los recursos existentes y los saldos que arrojan los registros (arqueos, conciliaciones, recuentos físicos)?	10	10
6	¿Los formularios como recibos, pagares, pólizas y otros importantes están pre numerados, guardados adecuadamente y asignada la responsabilidad por su custodia?	10	10
7	En la entidad existe información e indicaciones que permita mantener seguridad	10	10
8	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, están protegidos por los mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	10	10
9	¿Está controlado el acceso a los sistemas de información, esto es a los ingresos y modificaciones de información?	10	10
10	¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?	10	10

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
11	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo el sistema?	10	0
12	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a responsabilidades?	10	10
13	¿El sistema proviene de errores de entrada al sistema, los detecta y corrigen donde se encuentran	10	10
14	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos?	10	0
15	¿El uso o conocimiento de la clave lo tienen solamente el usuario?	10	10
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>130</b>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**Fórmula:**  $CF = \frac{CT}{PT} * 100$

$$CF = \frac{130}{150} * 100 = 86,67\%$$

**Donde;**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación Total

**PT=** Ponderación Total

### CRITERIO:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

**Confianza:** 86,67%

**Riesgo:** 13,33%

### INTERPRETACIÓN:

Al analizar el componente actividades de control de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza alta de (86,67%) y un riesgo bajo de (13,33%) lo cual se considera favorable para la institución siendo un componente fundamental de control a los procedimientos y políticas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por::	J.A.	12/12/2013

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer- Wiñari, Sucursal Riobamba

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** Información y Comunicación

**PERIODO:** Año 2012

**SUBCOMPONENTE:** Información

**OBJETIVO:** Determinara si la información generada por la institución es confiable y oportuna

Información								
N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La información interna y externa generada por la organización es remitida previamente los niveles correspondientes para su aprobación?	X		X		X		
2	¿Se puede confiar con la documentación soporte?	X		X		X		
3	¿El sistema de información es adecuado a las necesidades de información de la entidad?	X		X		X		
4	¿El sistema implementado admite actualizaciones?	X		X		X		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**SUBCOMPONENTE:** Comunicación

**OBJETIVO:** A poyar la difusión y comunicación de los resultados de la gestión

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los funcionarios de menor nivel pueden proponer cambios que mejoren el desempeño?	X		X		X		
2	¿La coordinación de su área mantiene comunicación con el nivel directivo sobre el desempeño y ocurrencias?	X		X		X		
3	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	X		X		X		
4	¿Se comunica aspectos relevantes del control interno en la entidad?	X		X		X		
TOTAL								

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**MATRIZ DE PONDERACIÓN****ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Sucursal Riobamba**COMPONENTE:** Información y Comunicación

Nº	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿La información interna y externa generada por la organización es remitida previamente los niveles correspondientes para su aprobación?	10	8
2	¿Se puede confiar con la documentación soporte?	10	10
3	¿La documentación sobre operaciones y hechos significativos es exacta y completa?	10	10
4	¿El sistema de información es adecuado a las necesidades de información de la entidad?	10	8
5	¿Los funcionarios de menor nivel pueden proponer cambios que mejoren el desempeño?	10	10
6	¿La coordinación de su área mantiene comunicación con el nivel directivo sobre el desempeño y ocurrencias?	10	10
7	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	10	10
8	¿Se comunica aspectos relevantes del control interno en la entidad?	10	8
	TOTAL	80	74

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**Fórmula:**  $CF = \frac{CT}{PT} * 100$

$$CF = \frac{74}{80} * 100 = 92,50\%$$

**Donde;**

**CF=** Confianza

**CT=** Calificación Total

**PT=** Ponderación Total

**CRITERIO:**

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

**Confianza:** 92,50%

**Riesgo:** 7,50%

**INTERPRETACIÓN:**

Al analizar el componente información y comunicación de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza alta de (92,50%) y un riesgo bajo de (7,50%) lo cual se considera favorable para la institución porque les permita mantener una comunicación adecuada con el medio externo e interno de la organización.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer- Wiñari, Sucursal Riobamba

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** Supervisión y Monitoreo

**PERIODO:** Año 2012

**SUBCOMPONENTE:** Actividades de Monitoreo

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

ACTIVIDADES MONITOREO								
N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se supervisa al personal del en las actividades encomendadas en el momento que desempeñan?		X		X		X	@No se supervisa en el momento de su trabajo.
2	¿Se realizan verificaciones de registros con la existencia física?	X		X		X		
3	¿Las irregularidades en un proceso es comunicadas al jefe de agencia	X		X		X		
4	¿Se ha realizado auditoría de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales?		X		X		X	@ No se ha realizado auditorias de gestión.

@= Hallazgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**SUBCOMPONENTE:** Reporte de Deficiencia

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

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	X		X		X		
2	¿Se comunican los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos?	X		X		X		
3	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	X		X		X		
4	¿Se efectúa un seguimiento de cumplimiento a las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	X		X		X		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por::	J.A.	12/12/2013

**MATRIZ DE PONDERACIÓN****ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Sucursal Riobamba**COMPONENTE:** Supervisión y Monitoreo

N°	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Se supervisa al personal del en las actividades encomendadas en el momento que desempeñan?	10	0
2	¿Se realizan verificaciones de registros con la existencia física?	10	10
3	¿Las irregularidades en un proceso es comunicadas al jefe de agencia	10	10
4	¿Se ha realizado auditoría de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales?	10	0
5	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	10	10
6	¿Se comunican los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos?	10	10
7	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	10	10
8	¿Se efectúa un seguimiento de cumplimiento a las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	10	10
	<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>60</b>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**Fórmula:**  $CF = \frac{CT}{PT} * 100$

$$CF = \frac{60}{80} * 100 = 75\%$$

**Donde;**

**CF**= Confianza

**CT**= Calificación Total

**PT**= Ponderación Total

**CRITERIO:**

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

**Confianza:** 75 %

**Riesgo:** 25%

**INTERPRETACIÓN:**

Al analizar el componente Supervisión y Monitoreo de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza moderada de (75%) y un riesgo bajo de (25%) lo cual se considera que se debe mejorar el sistema de supervisión y monitoreo ya que permitiría obtener un alto nivel de efectividad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

## RESUMEN DEL NIVEL DE RIESGO – CONFIANZA DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTE	CONFIANZA (%)	RIESGO (%)
Ambiente de Control	92,15	7,85
Evaluación de Riesgo	94,29	5,71
Actividades de Control	86,67	13,33
Información y Comunicación	92,50	7,50
Supervisión y Monitoreo	75,00	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>440,61/5</b>	<b>59,39/5</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>88,12</b>	<b>11,88</b>

### CRITERIO:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

### INTERPRETACIÓN

Al analizar el sistema de control interno de la COAC Crecer Wiñari sucursal Riobamba, se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios al personal de la cooperativa; y mediante su ponderación y calificación se obtuvo una confianza ponderada de (88,12%) y un riesgo bajo de (11,88%), lo cual se considera favorable.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	24/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**Hoja de Hallazgos (FASE II)**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda. Sucursal Riobamba

**DIRECCIÓN:** Olmedo y Lavalle (esquina)

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

Nº	REF. P/T	TÍTULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	ECI 2/29	No se realiza rotación de personal	En la sucursal no se realiza rotación de personal.	<b>NORMAS DE CONTROL INTERNO. 407-07 Rotación de personal:</b> Las unidades de talento humano y los directivos de la institución, establecerán acciones orientadas a la rotación de los colaboradores.	Falta de coordinación y conocimiento por parte de la administración quienes no tomaron la decisión de normar la rotación de personal en la institución.	El personal adquiere automatización en las labores y se sienten incapaces de realizar otras actividades, esto ocasionara conflicto ya que no habrá personal que pueda sustituir a algún colaborador que se ausente.	En sucursal no se realiza la rotación del personal.	A la Administración de la COAC Crecer Wiñari, sucursal Riobamba, se recomienda fomentar la rotación de personal como política institucional ya que de esta manera se fomentara lazos de compañerismo y que el personal pueda desempeñarse en varias áreas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	27/10/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	REF. P/T	TÍTULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
2	ECI 6/29	Inexistencia un manual de reclutamiento y selección de personal.	En la sucursal no existe un manual de selección de personal.	Un manual de reclutamiento y selección de personal que contenga las especificaciones de los perfiles acorde al cargo que vaya a desempeñar,.	La falta de conocimiento y el deseo por apoyar al personal que ha demostrado superación se ha contratado personal no profesional.	El no contar con talento humano profesional puede obstaculizar el cumplimiento planificado de los objetivos	La entidad no cuenta con personal profesional pero ha demostrado el deseo de superación.	A la administración se le recomienda contratar personal de acuerdo con el manual de selección de personal considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	27/10/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

Nº	REF. P/T	TITULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
3	<b>ECI</b> 17/29	El personal no conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema	En la cooperativa el personal dice que el manejo del sistema informático solo conoce para las actividades que se les designa.	<b>MANUAL DE CAPACITACIÓN DE LA COAC CRECER WIÑARI CAPÍTULO 4 NUMERAL 3</b> Indica la Identificación de Necesidades para la Capacitación.	El personal solo se limita a su tarea encomendada.	En caso de ausencia del personal, no se podrá sustituirla a la persona ya que no se conoce el manejo total del sistema, o no se puede cumplir otra actividad diferente para la cual fue designada	El personal de la cooperativa no tiene un conocimiento total para el manejo del sistema.	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba, se le recomienda realizar capacitación al personal sobre el manejo del sistema con el que trabaja la entidad para una mejor atención al cliente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>27/10/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A.</b>	<b>12/12/2013</b>

N°	REF. P/T	TITULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
4	ECI 17/29	No se realizan mantenimientos a los equipos informáticos	Falta de mantenimiento a los equipos informáticos de la entidad, lo que hace que falen en sus funciones.	<b>NORMAS DE CONTROL INTERNO. 410-09</b> Mantenimiento y control de infraestructura tecnológica. La unidad de tecnología debería regular los procedimientos que garanticen el mantenimiento de la infraestructura tecnológica adecuada	Falta de políticas que indiquen la periodicidad con la que se debería dar mantenimiento a los equipos informáticos.	Si el equipo se daña la institución puede perder productividad ya que la persona que utiliza quedará sin su herramienta de trabajo.	En la entidad no se dan mantenimientos a los equipos informáticos	A la Administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se le recomienda promulgar políticas que indiquen periodicidad con la que se debe dar mantenimiento a los equipos informáticos con el fin de evitar pérdidas en la institución.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	27/10/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	REF. P/T	TITULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
5	ECI 25/29	No se supervisa al personal en las actividades encomendadas en el momento que desempeñan	Al personal de la cooperativa Crecer Wiñari, sucursal Riobamba no se realiza supervisiones durante sus actividades diarias.	<b>MANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVO DE LA COAC CRECER WIÑARI. CAPÍTULO 6, NUMERAL 1.</b> Indica las funciones del oficial de cumplimiento.	Falta de interés por parte de los directivos en la supervisión de las actividades de su personal.	Deficiente desempeño por parte de sus colaboradores en las tareas encomendadas.	No se realiza supervisión al personal en el momento de sus labores diarias.	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda realizar supervisiones al personal en el horario de trabajo para lograr un mejor desempeño en sus actividades.

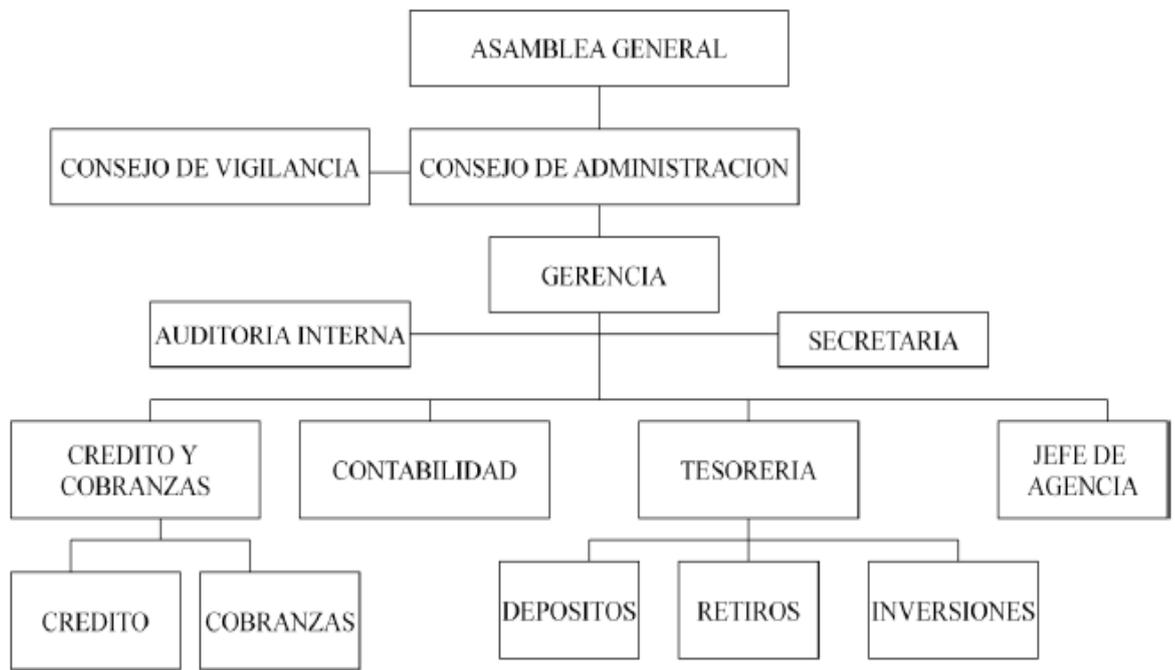
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	27/10/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

Nº	REF. P/T	TITULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
6	<b>ECI</b> 25/28	No se ha realizado auditoria de gestión.	En la cooperativa no se realiza auditoría de gestión, durante la vida institucional de la empresa.	<b>LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, TÍTULO VIII, CAPÍTULO II Art. 86,</b> Indica que el auditor interno velara para que se cumpla los procedimientos, políticas de la institución.	No existen política, o método de control al desempeño de sus colaboradores.	Desconocimiento de niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología por la que atraviesa la entidad.	En la cooperativa de ahorro y crédito Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba no se ha realizado una auditoria de gestión.	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda realizar auditoría de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>27/10/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A.</b>	<b>12/12/2013</b>

**FASE III**

Revisión de la Estructura Orgánica de la Cooperativa



@ Hallazgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	28/11/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

## Evaluación de Procesos

## EVALUACIÓN DE PROCESOS AL ÁREA DE CRÉDITOS

Procedimiento expuesto por la COAC Crecer Wiñari. (Manual credito)	Procedimiento indicado por el personal de la COAC Crecer Wiñari (ANEXO 2 )	Observación
<b>Procedimientos.</b> 1. Solicitud ✓ 2. Evaluación de buro de crédito ✓ 3. Inspección ✓ 4. Aprobación ✓ 5. Instrumentación ✓ 6. Desembolso ✓ 7. Finalización de la operación ✓	El proceso de la entrega de un crédito es de la siguiente forma: 1. Recepción de documentación y de la solicitud de crédito, suscrita por el socio que requiere el crédito ✓ 2. El Asesor de Crédito realizará la inspección de la casa o negocio y analizara la solicitud y verificara que el socio tenga capacidad de pago para cubrir las cuotas del crédito. ✓ 3. El asesor solicita la aprobación de crédito al jefe de crédito. ✓ 4. El asistente es responsable de la instrumentación de la operación de la información proporcionada por el Asesor de crédito. ✓ 5. El crédito finaliza con la cancelación total. ✓	@El personal entrevistado no indica el procedimiento de Evaluación de buro de crédito, y el desembolso del crédito

✓= Revisado o Verificado,

@= Incumplimiento de proceso de crédito

**NA:** El desarrollo de la tesis está sujeta a la resolución 309.CPEDA.FADE 2012; donde resuelven que la tesis contenga hasta 150 páginas, por tal razón se tomara 1 guía de entrevista realizada al personal de créditos, basándose en el Método de Muestreo no Probabilístico.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	01/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

Procedimiento expuesto por la COAC Crecer Wiñari Ltda. (Manual de políticas, procedimientos y proceso de .crédito)	Procedimiento indicado por colaborador de la COAC Crecer Wiñari Ltda. (ANEXO 2)	Observación
<p><b>De los documentos de soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Copia a color de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación actualizados, del socio, garante y cónyuges es caso de ser casados. Y una foto tamaño carnet del socio ✓</li> <li>➤ Se verifica que la firma registrada en la solicitud coincida con el original y copias de la cedula de ciudadanía. ✓</li> <li>➤ Fotocopia predio o de la escritura de bienes inmuebles con los respectivos certificados de gravamen del socio y garante. Máximo 30 días a la fecha de solicitud del socio, ✓</li> <li>➤ Copia de matrícula de vehículo del socio y garantes (si tuviere). ✓</li> <li>➤ Relación de dependencia: Rol de pago o certificado de trabajo actualizado. Socio y garante ✓</li> <li>➤ Panilla de pago de servicios básicos s (luz, agua o teléfono) socio y garante. ✓</li> <li>➤ RUC del socio en caso de poseer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Una foto tamaño carnet del socio. ✓</li> <li>➤ Copia de la cedula y papeleta de votación del socio y garante. ✓</li> <li>➤ Copia de la planilla de pago de luz, agua, teléfono del socio y garante. ✓</li> <li>➤ Copia de predio o de escrituras con certificado de gravamen. ✓</li> <li>➤ Rol de pagos o certificado de Ingresos del socio y garante ✓</li> <li>➤ Copia de documentación de garantía reales ✓</li> </ul>	

✓= Revisado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	01/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

## Verificación de Documentación

### Determinación de la muestra

#### DONDE:

N = Tamaño de la Población (365)

n = Muestra

ME = Margen de Error (0,05)

$$n = N / (ME^2(N - 1) + 1)$$

$$n = 365 / (0,05^2(365 - 1) + 1)$$

$$n = 365 / (0,0025(364) + 1)$$

$$n = 365 / (1,91)$$

**n** = 191

**NA:** El desarrollo de la tesis está sujeta a la resolución 309.CPEDA.FADE 2012; donde resuelven que la tesis contengan hasta 150 paginas, se tomara 18 carpetas de créditos otorgados en el año 2012, basándose en el Método de Muestreo no Probabilístico o Subjetivo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	02/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda. Agencia Riobamba

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PROCEDIMIENTO:** Verificación de la documentación (Contenido de las Carpetas de Crédito) (Anexo 3)

N°	SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	N° CRÉDITO	MONTO CONCEDIDO	FECHA DE APERTURA	ESTADO ACTUAL	TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	VENCIMIENTO
1	20390	Sanchez Pilar Leticia	20390008	525,00	09/01/2012	Cancelado	Microcrédito	5 meses	10/06/2012
2	20698	Tipan Verdezoto Maria del Rocio	20698012	525,00	14/01/2012	Cancelado	Microcrédito	6 meses	10/07/2012
3	21231	Ayala Santillan Maria Jose	21231003	2.100,00	11/01/2012	Cancelado	Microcrédito	18 meses	11/07/2013
4	22870	Pilataxi Chicaiza Segundo Ramon	22870001	5.300,00	08/02/2012	Activo	Microcrédito	30 meses	08/08/2014
5	22884	Pilataxi Chuqui Jose David	22884001	5.300,00	08/02/2012	Activo	Microcrédito	30 meses	08/08/2014
6	23082	Shagñay Pilamunga Ruben Aurelio	23082001	3.250,00	10/02/2012	Activo	Microcrédito	24 meses	10/02/2014
7	21050	Fernandez Arellano Fanny	21050003	2.625,00	10/02/2012	Activo	Microcrédito	24 meses	10/02/2014
8	20040	Gaibor Gavilanes Milton Arnoldo	20040009	2.625,00	14/06/2012	Activo	Microcrédito	24 meses	14/06/2014
9	20223	Guacho Pataron Luis Antonio	20223012	172,00	13/06/2012	Cancelado	Microcrédito	3 meses	13/09/2012
10	20730	Acan Tuaban Jorge Oswaldo	20730005	4.200,00	15/06/2012	Activo	Microcrédito	24 meses	15/06/2014

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	02/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	N° CRÉDITO	MONTO CONCEDIDO	FECHA DE APERTURA	ESTADO ACTUAL	TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	VENCIMIENTO
11	20861	Naula Chacaguasay Marcelo	20861002	6.300,00	04/06/2012	Activo	Microcrédito	24 meses	04/06/2014
12	21464	Delgado Chuto Maria Olga	21464002	5.250,00	01/06/2012	Activo	Microcrédito	24 meses	02/06/2014
13	21389	Cutiopala Cuvi Manuel	21389008	1.575,00	15/06/2012	Activo	Microcrédito	18 meses	15/12/2013
14	23252	Curichumbi Yupaqui Maria Ines	23252001	5.250,00	07/06/2012	Activo	Microcrédito	36 meses	10/06/2015
15	20800	Charig Miñargaja Maria Margarita	20800016	2.060,00	12/10/2012	Activo	Microcrédito	24 meses	12/10/2014
16	21154	Yumiseba Lasso Juan Francisco	21154003	2.100,00	15/10/2012	Activo	Microcrédito	24 meses	15/10/2014
17	23137	Quito Guacho Franklin Vinivio	23137003	1.050,00	01/10/2012	Cancelado	Microcrédito	12 meses	05/10/2013
18	23573	Llumi Sayay Carmen	23573001	2.030,00	15/10/2012	Activo	Microcrédito	24 meses	15/10/2014

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	02/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	SOCIO	SOLICITUD DE CRÉDITO	CÉDULA DE CIUDADANÍA		CERTIFICADO DE VOTACIÓN		SERVICIO BÁSICO		JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	FOTO	COPIA DE LA LIBRETA
			SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE			
1	20390	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	20698	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	21231	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	22870	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	22884	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	23082	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	21050	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	∞
8	20040	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	20223	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	20730	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	∞	✓

✓ Revisado

∞ No existe Documentación

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	02/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	SOCIO	SOLICITUD DE CRÉDITO	CÉDULA DE CIUDADANÍA		CERTIFICADO DE VOTACIÓN		SERVICIO BÁSICO		JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	FOTO	COPIA DE LA LIBRETA
			SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE			
11	20861	✓	✓	✓	✓	✓	∞	✓	✓	✓	✓
12	21464	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	21389	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	∞	✓
14	23252	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	20800	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	21154	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	23137	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	23573	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Revisado

∞ No existe Documentación

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	02/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	SOCIO	DOCUMENTOS QUE RESPALDA EL DESEMBOLSO DE CRÉDITO								
		COPIA DEL ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO MONTOS > A \$5.000,00	APROBACIÓN DE CRÉDITO MONTOS < A \$5.000,00	ORDEN DE PAGO	TABLA DE AMORTIZACIÓN	COPIA DEL PAGARÉ	AUTORIZACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO	CONTRATO DE CRÉDITO
1	20390		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	20698		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	21231		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	22870	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	22884	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	23082		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	21050		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	20040		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	20223		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	20730		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Revisado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	02/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	SOCIO	DOCUMENTOS QUE RESPALDA EL DESEMBOLSO DE CRÉDITO								
		COPIA DEL ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO MONTOS > A \$5.000,00	APROBACIÓN DE CRÉDITO MONTOS < A \$5.000,00	ORDEN DE PAGO	TABLA DE AMORTIZACIÓN	COPIA DEL PAGARÉ	AUTORIZACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO	CONTRATO DE CRÉDITO
11	20861	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	21464	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	21389		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	23252	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	20800		✓	✓	✓	✓	∞	✓	✓	✓
16	21154		✓	✓	✓	∞	✓	✓	✓	✓
17	23137		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	23573		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Revisado

∞ No existe Documentación

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	02/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	SOCIO	DOCUMENTOS QUE SUSTENTA EL ANÁLISIS FINANCIERO		
		INFORME DE INSPECCIÓN	BURÓS DE CRÉDITO	
			SOCIO	GARANTE
1	20390	✓	✓	✓
2	20698	✓	✓	✓
3	21231	✓	✓	✓
4	22870	✓	✓	✓
5	22884	✓	✓	✓
6	23082	✓	✓	✓
7	21050	✓	✓	✓
8	20040	✓	✓	✓
9	20223	✓	✓	✓
10	20730	✓	✓	✓
13	21389	✓	✓	✓
14	23252	✓	✓	✓
15	20800	✓	✓	✓
16	21154	✓	✓	✓
17	23137	✓	✓	✓
18	23573	✓	✓	✓

✓ Revisado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	02/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRECER WIÑARI”  
TABULACIÓN DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS**

**ANEXO 4 (Modelo de Cuestionario)**

- 1. ¿Conoce usted los productos y servicios financieros de crédito que oferta la cooperativa de ahorro y crédito “Crecer Wiñari”?**

**TABLA 31: PREGUNTA 1**

<b>OPCIÓN</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	167	46,26%
NO	194	53,74%
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

En esta pregunta sobre el conocimiento de los productos y servicios financieros que oferta la cooperativa, se obtuvo que el 46,26% tiene conocimiento de los productos y servicios, mientras que el 53,74% desconoce de los servicios y productos crediticios que brinda la cooperativa. Lo que implica que debería buscar en mejorar los canales de difusión.

- 2. ¿Cómo califica usted la atención brindada por parte del personal de Crédito de la Institución?**

**TABLA 32: PREGUNTA 2**

<b>OPCIÓN</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
EXCELENTE	47	13,02%
MUY BUENA	198	54,85%
BUENA	103	28,53%
MALA	13	3,60
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

Del total de socios encuestados supieron manifestar el 13,02% que han recibido una excelente atención, el 54,85% que han recibido una buena atención, el 28,53% manifestaron que han recibido una buena atención y mientras que el 3,6% ha recibido una mala atención. Lo que significa el personal mantienen una buena relación con el cliente pero se deberá mejorar.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>03/12/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A.</b>	<b>12/12/2013</b>

3. ¿Las instalaciones que ofrece la institución, son las adecuadas para la cantidad de clientes que posee la cooperativa?

**TABLA 33: PREGUNTA 3**

OPCIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	87	24,10%
NO	274	75,90%
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

De los 361 socios encuestados el 24,10% manifestaron que las instalaciones son adecuadas mientras que el 75,90% supieron manifestar que las instalaciones no son adecuadas ya que es un espacio pequeño.

4. Cuánto tiempo es la demora para el trámite de un crédito en la Institución?

**TABLA 34: PREGUNTA 4**

OPCIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
1 SEMANA	287	79,50%
2 SEMANA	74	20,50%
MES		
MAS DE 1 MES		
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

De 361 encuestas aplicadas a los socios manifestaron el 95,01% que para los trámites de crédito se demoran una semana y el 4,99% dijeron que se demora 2 semanas.

5. ¿Considera conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos?

**TABLA 35: PREGUNTA 5**

OPCIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	347	96,12%
NO	14	3,88%
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

De las socios encuestados supieron manifestar que el 96,12% están de acuerdo con el tiempo que transcurre para la aprobación del crédito, mientras que el 3,88% no consideraban conveniente el tiempo para aprobar el crédito.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	03/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

6. ¿Cómo califica usted la dificultad en los trámites para obtener un crédito en la institución?

**TABLA 36: PREGUNTA 6**

OPCIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
SENCILLO	235	65,10%
REGULAR	126	34,90%
COMPLICADO		
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

De la muestra de 361 socios que se aplicó las encuestas manifestaron que el 65,10% es sencillo realizar los trámites y el 34,90% que es regular. Por lo que se puede observar que para acceder a los créditos no existe mucha dificultad en los trámites.

7. ¿Cuándo se ha trazado en el pago de su cuota de crédito ha recibido notificaciones por medio de llamadas telefónicas?

**TABLA 37: PREGUNTA 7**

OPCIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	37	10,25%
NO	324	89,75%
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

De los socios encuestados dijeron un 10,25% que cuando se han atrasado en alguna cuota han recibido llamadas por parte del oficial de crédito, y el 89,75% manifestaron que no han recibido llamadas ya que pagan a tiempo su cuota de crédito.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	03/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**INDICADORES DE GESTIÓN****INDICADORES DE EFICIENCIA**✓ **SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES QUE SOLICITARON CRÉDITOS EN LA INSTITUCIÓN**

$$\text{SATISFACCIÓN} = \frac{\text{Solicitantes de crédito satisfechos}}{\text{Total de solicitantes de crédito}} * 100$$

$$\text{SATISFACCIÓN} = \frac{8}{10} * 100$$

$$\text{SATISFACCIÓN} = 80\%$$

Este indicador demuestra que un 80% de los clientes que solicitan un crédito en la cooperativa, terminan satisfechos al ser atendidos con rapidez y amabilidad. Esto demuestra que la cooperativa obtiene resultados satisfactorios y cumplen sus expectativas.

✓ **TIEMPO DE DEMORA EN APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

$$\text{DEMORA} = \frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo en que se aprueban los créditos}} * 100$$

$$\text{DEMORA} = \frac{4}{6} * 100$$

$$\text{DEMORA} = 66,67\%$$

Este indicador demuestra que existe una demora del 66,67% para la aprobación de crédito según lo establecido en el reglamento, el mismo que genera incomodidad a los usuarios.

✓ **UTILIZACIÓN DE RECURSOS (EQUIPO DE CÓMPUTO) EN UNIDADES**

$$\text{UTILIZACION DE RECURSOS} = \frac{\text{Unid. Utilizadas}}{\text{Unid. Instaladas}} * 100$$

$$\text{UTILIZACION DE RECURSOS} = \frac{5}{5} * 100$$

$$\text{UTILIZACION DE RECURSOS} = 100\%$$

Existe un 100% de eficiencia en el uso de los recursos, esto demuestra que los recursos están siendo utilizados al máximo.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.A.G.S	04/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**INDICADORES DE EFICACIA**✓ **CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

$$\text{CONCESIÓN} = \frac{\text{Nº Total de creditos concedidos}}{\text{Nº De creditos estimados en el periodo}} * 100$$

$$\text{CONCESIÓN} = \frac{465}{500} * 100$$

$$\text{CONCESIÓN} = 93\%$$

Se puede determinar que los números de créditos estimados para el periodo han sido cumplidos en un 93% el mismo que se debería a provechar al máximo la capacidad de colocación de créditos.

✓ **VALOR DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**

$$\text{COLOCACIÓN} = \frac{\text{Monto real colocacion en el periodo}}{\text{Valor presupuestado para colocaciones}} * 100$$

$$\text{COLOCACIÓN} = \frac{7'947.230,00}{8'500.000,00} * 100$$

$$\text{COLOCACIÓN} = 93,50\%$$

El 93,50% de proyección fueron cumplidos y esto demuestra que el departamento está siendo eficiente es sus actividades encomendadas.

✓ **PROYECCIÓN AL DPF (DEPÓSITO A PLAZO FIJO)**

$$\text{PDPF} = \frac{\text{Captación de DPF Real}}{\text{Captación Proyectada de DPF}}$$

$$\text{PDPF} = \frac{2'100.000,00}{1'850.000,00} * 100$$

$$\text{PDPF} = 100\% - 113,51\%$$

$$\text{PDPF} = 13,51\%$$

Este indicador demuestra que existe un eficaz desarrollo en los procesos para la captación de inversiones (Depósito a Plazo Fijo). Ya que hay una mayor captación de Depósitos a plazo fijo en relación a lo proyectado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.A.G.S	04/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

✓ **PROYECCIÓN DE MOROSIDAD**

PM = Morocidad Alcanzada – Morocidad Proyectada

$$PM = 5 - 6$$

$$PM = -1\%$$

$$PM = 6 = 100$$

$$5 = X$$

$$PM = 83,33 - 100$$

$$PM = 83,33 - 100$$

Se ha determinado una mayor eficacia en la recuperación de cartera dando como resultado en un -16,67% menor a lo proyectado lo que es bueno para la entidad.

**INDICADORES DE ECONOMÍA**✓ **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

$$\text{PERSONAL CAPACITADO} = \frac{\# \text{ Total Personal capacitado}}{\# \text{ Total de personal}} * 100$$

$$\text{PERSONAL CAPACITADO} = \frac{5}{5} * 100$$

$$\text{PERSONAL CAPACITADO} = 100\%$$

Este indicador demuestra que la institución brinda oportunamente capacitaciones al personal con el fin de adquirir mayores aptitudes, conocimiento y habilidades y que puedan cumplir a cabalidad sus funciones y presten un mejor servicio a la comunidad.

✓ **GASTOS DE CAPACITACIÓN**

$$\text{GTO. CAPAC.} = \frac{\text{Gastos de capacitacion}}{\text{Nº empleados de la institucion}} * 100$$

$$\text{GTO. CAPAC} = \frac{\$1600}{5} * 100$$

$$\text{GTO. CAPAC} = \$320$$

Este indicador nos demuestra que por cada trabajador de la institución se ha invertido \$320 en el rubro de capacitación.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.A.G.S	04/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**INDICADORES DE ÉTICA**✓ **FORMACIÓN PROFESIONAL**

$$\text{FORMACIÓN} = \frac{\text{Empleados con títulos de 3er NIVEL}}{\text{Nº empleados de la institución}} * 100$$

$$\text{FORMACIÓN} = \frac{3}{5} * 100$$

$$\text{FORMACIÓN} = 60\%$$

Este indicador muestra que el 60% del personal de cuentan con un título de tercer nivel mientras que el 40% manifestaron que están estudiando.

✓ **CUMPLIMIENTO DE VALORES ÉTICOS**

$$\text{C. VALORES} = \frac{\text{Nº de personas con llamada de atención}}{\text{Nº empleados de la institución}} * 100$$

$$\text{C. VALORES} = \frac{3}{5} * 100$$

$$\text{C. VALORES} = 60\%$$

Este indicador demuestra que el 60% del personal han sido llamados la atención por alguna situación anómala, se debería propender a crear ambientes de trabajos más óptimos para evitar cualquier tipo de discordia que pudieren generar pérdidas en la institución.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	J.A.G.S	04/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**Hoja de Hallazgos (FASE III)****ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba**DIRECCIÓN:** Calle Juan Montalvo y Chile Esquina**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

N°	REF. P/T	TÍTULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	REO	Falta de un Organigrama Estructural.	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba no cuenta con un organigrama estructural.	MANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVO DE LA COAC CRECER WIÑARI. CAPÍTULO 4, Indica la estructura organizacional de la institución, más no existe de forma individual para las sucursales.	Los colaboradores de la entidad solo se fundamentan en el organigrama de la matriz, por tal razón no tiene interés en contar con su propio organigrama institucional.	La falta de un organigrama funcional impide que fácilmente se ejecute la división de trabajo, unidad de mando.	No cuentan con un organigrama estructural que les permita la asignación de autoridad, responsabilidad de cada uno de los colaboradores.	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda realizar un organigrama estructural adoptando a las condiciones actuales del medio, para que de esta manera exista un mejor desempeño en las actividades encomendadas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	11/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	REF. P/T	TÍTULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
2	EP 1/2	Incumplimiento al proceso de crédito.	Mediante una guía de entrevista que se realizó a uno de los trabajadores de la institución sobre el proceso de crédito se comprobó que desconoce de uno de los procesos.	MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESO DE CRÉDITO TITULO II, Capítulo II, en la normativa indica su respectivo proceso de crédito que es Información, Evaluación del Buro, Inspección, Aprobación, Instrumentación, Desembolso, Finalización de la operación.	Falta de interés y conocimiento de todos los procedimientos de crédito por parte del personal.	El incumplimiento de los procedimientos provoca conflictos por las partes involucradas en el proceso.	En la entrevista realizada a uno de los colaboradores de la institución no indica el proceso de Evaluación de buro de crédito. Ya que es uno de los procesos importantes para la concesión de crédito.	A la administración de la COAC Crecer Wiñari, Sucursal Riobamba se recomienda que realice evaluación de conocimientos sobre actividades encomendadas a cada uno de los colaboradores que estén bajo su responsabilidad para determinar el nivel de conocimiento.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	11/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

N°	REF. P/T	TÍTULO DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
3	VD, 4/8 VD 5/8 y VD 7/8	Falta de documentación.	En el proceso de verificación de la documentación de las carpetas de crédito se determinó que, la carpeta de los socios 20861 no tiene la copia de un servicio básico por parte del socio y 21389 no tiene la foto; el socio 21050 no tiene copia de la libreta de ahorros 20730 no tiene foto.	<b>MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESO DE CRÉDITO TITULO I CAPITULO VI NUMERAL II y V:</b> en la normativa se indicada que respectivamente deben ser procesadas y archivadas.	Incumplimiento a la normativa por parte de los trabajadores y falta de control por parte del administrativo .	No les permite disponer de una información importante sobre los socios y documentos de respaldo de un desembolso de crédito.	Algunas de las carpetas verificadas no contienen documentación a pesar que es indicada en el manual de procedimientos.	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda que se realice verificación de documentos que contiene una carpeta de crédito, de manera sorpresiva y constante ya que esto les permitirá un mejor cumplimiento a los procesos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	11/12/2013
Revisado por:	J.A.	12/12/2013

**FASE IV**  
**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**  
 Carta de Presentación

Riobamba, 05 de Diciembre del 2013

Ingeniero  
 Edwin Tenesaca  
 Jefe de la Sucursal Riobamba de la COAC Crecer Wiñari.  
 Presente.-

De mi consideración:

Se ha efectuado una auditoría Gestión de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba, correspondiente al período económico del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012.

La auditoría fue realizada de acuerdo a las Normas Internacionales y Principios de Auditoría; por lo que nos ha permitido realizar una auditoría profesional, sistemática e Independiente; de acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la auditoría de gestión a la Cooperativa se presentan en el siguiente informe expresando conclusiones y recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la entidad.

Atentamente,

Janneth Amparo Guamán Sagñay  
**AUTORA DE LA TESIS**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>14/12/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A.</b>	<b>18/12//2013</b>

**Informe de Auditoría de Gestión**

Riobamba, 05 de Diciembre del 2013

Ingeniero

Edwin Tenesaca

Jefe de la Sucursal Riobamba de la COAC Crecer Wiñari.

Presente.-

De mi consideración:

En la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, a los quince días del mes de enero del dos mil catorce, suscribe la señorita Janneth Guamán en calidad de auditor, en la sala de secciones de la institución, con el objeto de dar constancia de la lectura del informe de Auditoría de Gestión realizada a la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba período 2012, que fue realizada en conformidad a las normativas vigentes.

A continuación se cita las respectivas debilidades encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Janneth Amparo Guamán Sagñay  
**AUTORA DE LA TESIS**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>14/12/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A.</b>	<b>18/12//2013</b>

### **Introducción**

Con la finalidad entregar una comunicación fluida para lograr que las recomendaciones se implanten con los beneficios que de ella se deriven

#### **1. NO SE REALIZA ROTACIÓN DE PERSONAL**

### **Conclusión**

En la COAC Crecer Wiñari sucursal Riobamba no se fomenta la Rotación del personal

### **Recomendación**

A la Administración de la COAC Crecer Wiñari, sucursal Riobamba, se le recomienda fomentar la rotación de personal como política institucional ya que de esta manera se fomentara lazos de compañerismo y que el personal pueda desempeñarse en varias áreas y mostrar su potencial. A demás se evitara conflictos en caso de ausencia de personal puesto que va a ver personas con conocimiento necesario para remplazarlo.

#### **2. INEXISTENCIA UN MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.**

### **Conclusión**

En la COAC Crecer Wiñari sucursal Riobamba l no existe un manual de reclutamiento y selección de personal.

### **Recomendación**

A la administración se le recomienda contratar personal de acuerdo con el manual de selección de personal considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>14/12/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A.</b>	<b>18/12/2013</b>

### **3. EL PERSONAL NO CONOCE TODAS LAS APLICACIONES Y EL MANEJO DE TODO EL SISTEMA.**

#### **Conclusión**

El personal de la cooperativa Crecer Wiñari sucursal Riobamba no tiene un conocimiento total para el manejo del sistema.

#### **Recomendación**

A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba, se le recomienda realizar capacitación al personal sobre el manejo del sistema con el que trabaja la entidad para una mejor atención al cliente.

### **4. NO SE REALIZAN MANTENIMIENTO LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS**

#### **Conclusión**

La falta de interés al mantenimiento de los equipos informáticos genera pérdidas para la cooperativa.

#### **Recomendación**

A la Administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se le recomienda promulgar políticas que indiquen periodicidad con la que se debe dar mantenimiento a los equipos informáticos con el fin de evitar pérdidas en la institución.

### **5. NO SE SUPERVISA AL PERSONAL EN LAS ACTIVIDADES ENCOMENDADAS EN EL MOMENTO QUE DESEMPEÑAN**

#### **Conclusión**

En la COAC Crecer Wiñari sucursal Riobamba no se realiza supervisiones durante sus actividades diarias.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>14/12/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A.</b>	<b>18/12/2013</b>

**Recomendación**

A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda realizar supervisiones al personal en el horario de trabajo para lograr un mejor desempeño en sus actividades.

**6. NO SE HA REALIZADO AUDITORIA DE GESTIÓN.****Conclusión**

En la cooperativa de ahorro y crédito Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba no se ha realizado una auditoria de gestión.

**Recomendación**

A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda realizar auditoría de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales

**7. FALTA DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.****Conclusión**

la COAC Crecer Wiñari sucursal Riobamba no cuentan con un organigrama estructural que les permita la asignación de autoridad, responsabilidad de cada uno de los colaboradores.

**Recomendación**

A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda realizar un organigrama estructural adoptando a las condiciones actuales del medio, para que de esta manera exista un mejor desempeño en las actividades encomendadas.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>J.A.G.S</b>	<b>14/12/2013</b>
Revisado por:	<b>J.A.</b>	<b>18/12//2013</b>

## 8. INCUMPLIMIENTO AL PROCESO DE CRÉDITO

### Conclusión

En la entrevista realizada a uno de los colaboradores la institución no indica el procedimiento de evaluación de buro de crédito, y el desembolso del crédito

### Recomendación

A la administración de la COAC Crece Wiñari Riobamba se recomienda que realice evaluación de conocimientos sobre actividades encomendadas a cada uno de los colaboradores que estén bajo su responsabilidad para determinar el nivel de conocimiento.

## 9. FALTA DE DOCUMENTACIÓN.

### Conclusión

Algunas de las carpetas verificadas no contienen documentación a pesar que es indicada en el manual de procedimientos.

### Recomendación

A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda que se realice verificación de documentos que contiene una carpeta de crédito, de manera sorpresiva y constante ya que esto les permitirá un mejor cumplimiento a los procesos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	14/12/2013
Revisado por:	J.A.	18/12//2013

## 10. LAS INSTALACIONES QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN SON LAS ADECUADAS

### Conclusión

Mediante las encuestas que se realizó a los clientes supieron manifestar que las instalaciones no son las adecuadas ya que el espacio es reducido.

### Recomendaciones:

A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda contar con un espacio amplio de sus instalaciones para conformidad de sus clientes.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	14/12/2013
Revisado por:	J.A.	18/12//2013

## FASE V

## Matriz Propuesto de Monitoreo Estratégico de Recomendaciones

Nº	Recomendación	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Responsable	Firma
1	A la Administración de la COAC Crecer Wiñari, sucursal Riobamba, se le recomienda fomentar la rotación de personal como política institucional ya que de esta manera se fomentara lazos de compañerismo y que el personal pueda desempeñarse en varias áreas y mostrar su potencial.	—	—	—	—			Jefe de Agencia, Asesores y Analistas de crédito	
2	A la administración se le recomienda contratar personal de acuerdo con el manual de selección de personal considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño.	—	—	—	—	—	—	Equipo Gerencial	
3	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba, se le recomienda realizar capacitación al personal sobre el manejo del sistema con el que trabaja la entidad para una mejor atención al cliente	—					—	Jefe de Agencia; Asesores y Analistas de Crédito	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	14/12/2013
Revisado por:	J.A.	18/12//2013

Nº	Recomendación	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Responsable	Firma
4	A la Administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se le recomienda promulgar políticas que indiquen periodicidad con la que se debe dar mantenimiento a los equipos informáticos con el fin de evitar pérdidas en la institución.	—	—					Jefe de Agencia	
5	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda realizar supervisiones al personal en el horario de trabajo para lograr un mejor desempeño en sus actividades.		—	—	—	—		Jefe de Agencia y Departamentales	
6	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda realizar auditoría de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales					—		Auditor Interno de la Cooperativa, Jefe de Agencia	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	14/12/2013
Revisado por:	J.A.	18/12//2013

Nº	Recomendación	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Responsable	Firma
7	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda realizar un organigrama estructural adoptando a las condiciones actuales del medio, para que de esta manera exista un mejor desempeño en las actividades encomendadas.		—	—				Jefe de Agencia	
8	A la administración de la COAC Crece Wiñari Riobamba se recomienda que realice evaluación de conocimientos sobre actividades encomendadas a cada uno de los colaboradores que estén bajo su responsabilidad para determinar el nivel de conocimiento.					—	—	Jefe de RRHH y Jefe de Agencia	
9	A la administración de la COAC Crecer Wiñari. Sucursal Riobamba se recomienda que se realice verificación de documentos que contiene una carpeta de crédito, de manera sorpresiva y constante ya que esto les permitirá un mejor cumplimiento a los procesos.	—	—				—	Jefe de Agencia y Jefe de Crédito	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.G.S	14/12/2013
Revisado por:	J.A.	18/12//2013

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Sucursal Riobamba, se desempeña adecuadamente en términos generales, sin embargo se presentaron varias debilidades durante la auditoría realizada.

- Al efectuar la investigación se realizó el diagnóstico de la situación actual de la institución con la finalidad de determinar los aspectos en los que existen debilidades y propender a tomar las medidas correctivas.
- Los cuestionarios aplicados mediante el método COSO fueron la herramienta necesaria para poder cumplir con la evaluación del Sistema de Control Interno, resultando de dicha evaluación ciertos aspectos considerados de relevancia, mismos que fueron tomados en cuenta en el Informe de Control Interno.
- Como producto final del trabajo de Auditoría de Gestión se ha obtenido un informe final, el mismo que contiene conclusiones y recomendaciones con la finalidad de mejorar sus operaciones.
- La Evaluación de la Gestión en términos de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Sucursal Riobamba en relación de sus objetivos, se cumplió de manera satisfactoria, utilizando diversas técnicas y herramienta.

## **Recomendación**

Se le recomienda a la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Sucursal Riobamba poner atención en los puntos débiles mencionados en nuestro trabajo de investigación, para de esta manera alcanzar los objetivos propuestos por la institución.

- Tomar en cuenta las sugerencias relajadas para cada componente con la finalidad de mitigar los riesgos en la Institución y disminuir las debilidades encontradas.
- La aplicación del Método de Control Interno COSO, está diseñado para dar una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales y contribuyendo así; dichos objetivos pueden estar comprendidos entre los siguientes grupos:
  - Efectividad y eficiencia de las operaciones
  - Confiabilidad de la información financiera y administrativa
  - Observancia de las leyes y reglamentos aplicables
- A la Administración debe tomar en cuenta las conclusiones planteadas y las recomendaciones sugeridas en el informe final de este trabajo, ya que han sido realizadas sobre la base de los hallazgos encontrados y mejorar los procesos y actividades de la institución.
- Se sigue a la institución aplicar Auditorias de Gestión en forma constante con el fin de evaluar las actividades de la institución y determinar si los procesos de la entidad están enmarcados dentro de los lineamientos y parámetros que permitan brindar un servicio de manera eficiente y eficaz.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Maldonado E. Milton K. (2011). Auditoría de Gestión. 4 Ed. AbyaYala. Quito.
- Rens Alvin A. (1996). Auditoría: un enfoque Integral. 6 Ed. Hall. México
- Bazquez Morales Juan. (1965). Auditoria. 1 Ed. la Habana. Cuba.
- Peña Gutiérrez Alberto. (2009). Auditoría un Enfoque Práctico. 1 Ed. Cengage Learning. España.
- Blanco Luna. Yanel. (2012). Auditoría Integral Normas y Procedimientos. 2 Ed. Ecoe ediciones. Bogotá.
- Santillana González Juan Ramón. (2008). Establecimiento de Sistemas de Control Interno. 1 Ed. Thomson. México.
- Mantilla Samuel Alberto. (2009) Auditoría del Control Interno. 2 Ed. Ecoe ediciones. Bogotá.
- Hernández Sampieri Roberto. (2006). Metodología de la Investigación: 4 Ed. MC Graw Hill. México.
- Estupiñan Caitan Rodrigo. (2007). Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera. 2 Ed. Ecoe ediciones. Bogotá.
- Cardozo. Hernán. (2006). Auditoría del Sector Solidario. 1 Ed. Limusa. Bogotá.
- Bacon Charles. (1996). Manual de Auditoría Interna, 2 Ed. Limusa. México.

### **Páginas Web**

- Contraloría General del Estado. (2011). Manual de Auditoría de Gestión. Recuperado el 17 - 08 -2013 [www.contraloria.gob](http://www.contraloria.gob)
- Fernandez, E. El proceso de auditoría, pruebas de Auditoría, Centro de formación técnica SOEDUC. Recuperado el 18-08-2013 de [www.soeduc.cl/apuntes/procesos%20de%20auditoria.doc](http://www.soeduc.cl/apuntes/procesos%20de%20auditoria.doc)).
- Cooperativa de Ahorro Crédito Crecer Wiñari, Su Banco Misión, Visión, Historia. Recuperado el 13-08-2013.

# ANEXOS

## Anexo 1

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

**GUIA D ENTREVISTA**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO:** Ing. Eduardo Tenesaca  
**CARGO:** Jefe de Agencia Riobamba, COAC Crecer Wiñari

**Fecha:**            **Hora:**

Con el Objetivo de desarrollar el presente trabajo de investigación titulada **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRECER - WIÑARI" SUCURSAL RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERÍODO 2012**, se presenta la siguiente guía de entrevista.

**1. ¿Qué productos y servicios ofrecen a sus socios?**

.....  
.....  
.....  
.....

**2. ¿Cuáles es la actividad principal de la institución?**

.....  
.....  
.....  
.....

**3. ¿Qué tipo de créditos ofrece la cooperativa?**

.....  
.....  
.....  
.....

**4. ¿Se emplea la auditoria de gestión como un mecanismo de evaluación, a se ha realizado en los últimos años?**

.....  
.....  
.....  
.....

5. **¿Considera que el desarrollo de la auditoría de Gestión contribuirá al mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía?**

.....  
.....  
.....  
.....

6. **¿La COAC Crecer Wiñari Agencia Riobamba, cuenta con un organigrama estructural?**

.....  
.....  
.....  
.....

7. **¿Se evalúa constantemente el nivel de colocación de cartera?**

.....  
.....  
.....  
.....

8. **¿Cuáles son los atributos que más distinguen a su personal: experiencia, dedicación, responsabilidad, paciencia, lealtad, profesionalismo o el bajo ausentismo?**

.....  
.....  
.....  
.....

9. **¿Considera la cooperativa contrata al personal adecuado?**

.....  
.....  
.....  
.....

  
COOPERATIVA DE MONRO LORENDO  
"CRECER WIÑARI" Ltda  
FIRMA  
FE DE AGENCIA - RIOBAMBA



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



**EVALUACIÓN DE PROCESOS DIRIGIDO AL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Con el objetivo de desarrollar el trabajo de investigación titulada Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Créditos "Creceer Wiñari" Ltda. Sucursal Riobamba, periodo 2012, se presenta la siguiente guía de entrevista.

**1. ¿DESCRIBA CUALES SON LOS PROCESOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA?**

1. Recepción de documentación y de la solicitud de crédito, suscrita por el socio el cual requiere el crédito.
2. El asesor de crédito realizara la inspección de la casa o negocio y analizara la solicitud y verificara que el socio tenga capacidad de pago, para cubrir las cuotas del crédito
3. El asesor solicita la Aprobación de crédito
4. El asistente es responsable de la instrumentación de la operación de la información proporcionado por el asesor de crédito
5. El crédito finaliza con la cancelación total.

**2. ¿DESCRIBA CUALES SON LOS DOCUMENTOS DE SOPORTE QUE SE SOLICITA PARA LA CONCESIÓN DEL CRÉDITO?**

- Una Foto Tamaño carnet del socio
- Copia de la Cedula y papeleta de Votación Socio y Garante
- Copia de planilla de luz, agua o telefono socio y Garante
- Copia del Predio o de Escrituras con certificado de gravamen
- Rol de pagos o Certificado de Ingresos socio y garante
- Copia de documentación de garantía redes



**FIRMA**

C.I : 060473472-3  
Jessica Guerra.

Anexo 3

COOPERATIVA CRECER-WIÑARI LTDA  
TABLA DE AMOTIZACION

CLASE: MICROCREDITOS N° Crédito: 20390006  
 PRODUCTO: MICROCREDITO FECHA IMPRESION 2013/12/03 14:14  
 CLIENTE: 20390 SANCHEZ PILAR LETICIA FECHA EMISION: 2010/06/01  
 VALOR USD: 1,600.00 VENCIMIENTO: 2011/09/04  
 TASA: 20.00 % de interés anual CANCELADO CTA DEBITO: 310020390  
 NRO CUOTAS: 15

Datos de la Tabla de Amortización										Valores Cobrados	
#	Fecha	Fecha Pago	Días	Días Atraso	Tasa	Capital	Interes Original	Cargos	Total Cuota	Otros Cobrado	Total Cobrado
1	2010/07/04	2010/07/07	33	3	20.00	106.67	29.33	0.00	136.00	0.20	136.20
2	2010/08/04	2010/08/06	31	2	20.00	106.67	25.72	0.00	132.39	0.13	132.52
3	2010/09/04	2010/09/04	31	0	20.00	106.67	23.88	0.00	130.55	0.00	130.55
4	2010/10/04	2010/10/04	30	0	20.00	106.67	21.33	0.00	128.00	0.00	128.00
5	2010/11/04	2010/11/04	31	0	20.00	106.67	20.21	0.00	126.88	0.00	126.88
6	2010/12/03	2010/12/03	29	0	20.00	106.67	17.18	0.00	123.85	0.00	123.85
7	2011/01/04	2011/01/04	32	0	20.00	106.67	17.07	0.00	123.74	0.00	123.74
8	2011/02/04	2011/02/10	31	6	20.00	106.67	14.70	0.00	121.37	0.39	121.76
9	2011/03/02	2011/03/02	26	0	20.00	106.67	10.78	0.00	117.45	0.00	117.45
10	2011/04/04	2011/04/11	33	7	20.00	106.67	11.73	0.00	118.40	0.46	118.86
11	2011/05/03	2011/05/03	29	0	20.00	106.67	8.59	0.00	115.26	0.00	115.26
12	2011/05/31	2011/05/31	28	0	20.00	426.63	6.64	0.00	433.27	0.00	433.27
<b>Total: 12</b>		<b>Cuotas</b>				<b>1,600.00</b>	<b>207.16</b>	<b>0.00</b>	<b>1,807.16</b>	<b>1.18</b>	<b>1,808.34</b>

COOPERATIVA CRECER-WIÑARI LTDA  
PRESTAMOS OTORGADOS

Fecha Desde 2012/01/01 Fecha Hasta 2012/01/15

Cliente	Nro. Crédito	Fecha Apertura	Monto	# Cuotas	Usuario	Vencimiento	Tasa
SUCURSA PRINCIPAL							
AGENCIA: AGENCIA RIOBAMBA							
CLASE: MICROCREDITOS							
TIPO: MICROCREDITO							
20390 SANCHEZ PILAR LETICIA	20390008	2012/01/09	525.00	5	2026	2012/06/10	28.00
20469 YAUTIBUG GUAPI VICENTE	20469007	2012/01/09	210.00	2	2026	2012/03/09	28.00
20641 PILAMUNGA SAYAY ROSA	20641003	2012/01/13	105.00	2	2026	2012/03/13	28.00
20667 GUERRERO LAURA MAGDALENA	20667005	2012/01/10	1,545.00	1	2026	2012/04/20	21.00
20698 TIPAN VERDESOTO MARIA ROCIO	20698012	2012/01/14	525.00	6	2026	2012/07/10	28.00
20729 FUENTES SAMANIEGO ELSA MARLENE	20729002	2012/01/11	1,220.00	1	2026	2012/02/11	21.00
20786 NARANJO SANCHEZ BEATRIZ EULALIA	20786010	2012/01/09	103.00	2	2026	2012/03/09	28.00
21161 TELENCHANA LLANGANATE JOSE ELIAS	21161014	2012/01/05	700.00	10	2026	2012/11/10	28.00
21187 MOROCHO YAGLOA ARTURO	21187002	2012/01/06	1,575.00	12	2012	2013/01/06	21.00
21231 AYALA SANTILLAN MARIA JOSE	21231003	2012/01/11	2,100.00	18	2026	2013/07/11	21.00
21259 MOROCHO CHUTO CESAR ARTURO	21259002	2012/01/12	525.00	6	2026	2012/07/12	28.00
21362 GUASHPA PACA MARTHA CECILIA	21362002	2012/01/06	210.00	6	2026	2012/07/06	28.00
21501 QUISHPI LEMA CARLOS	21501002	2012/01/13	735.00	6	2026	2012/07/13	28.00
21579 REMACHE HUMBERTO	21579003	2012/01/13	1,005.00	1	2012	2012/01/21	18.00
21843 AGUILAR VALDEZ MARIA ANGELICA	21843003	2012/01/06	525.00	6	2012	2012/07/06	28.00
21855 LOPEZ GUERRERO GILDA EDITH	21855002	2012/01/10	721.00	1	2026	2012/05/15	28.00
21991 LATA YAUCEN MARIA VICTORIA	21991002	2012/01/10	525.00	10	2026	2012/11/10	28.00
22271 CHAFLA RIVERA MELIDA LEONOR	22271004	2012/01/10	735.00	16	2026	2012/05/17	28.00
22656 BRAVO DAQUILEMA VICTOR RAMIRO	22656003	2012/01/11	420.00	6	2026	2012/07/10	28.00
22746 GUALAN BALLA ANA MARIA	22746001	2012/01/07	210.00	3	2026	2012/04/07	28.00
22980 ALULEMA GUAMAN SEGUNDO VICTOR	22980002	2012/01/12	315.00	3	2026	2012/04/12	28.00
22992 COBOS SHIQUIN NAPOLEON	22992001	2012/01/10	525.00	6	2026	2012/07/10	28.00
23001 QUITO PAGUAY LUIS EULOGIO	23001001	2012/01/06	4,470.00	1	2026	2012/02/06	21.00
23010 HARO ALTAMIRANO CICERON ULPIANO	23010001	2012/01/10	1,520.00	1	2026	2012/07/16	18.00
23019 JIMENEZ HUANCA HECTOR YODER	23019001	2012/01/12	210.00	2	2012	2012/03/12	28.00
23023 PILATAJI AGUAGALLO ROBERTO CARLO	23023001	2012/01/13	525.00	6	2026	2012/07/13	28.00
Sub Total x Tipo :	26		21,784.00				
Sub Total x Clase :	26		21,784.00				
Total Agencia :	26		21,784.00				
TOTAL GENERAL :	26		21,784.00				

01 14 20

COOPERATIVA CRECER-WIÑARI LTDA  
PRESTAMOS OTORGADOS

Fecha Desde 2012/10/01 Fecha Hasta 2012/10/15

Cliente	Nro. Crédito	Fecha Apertura	Monto	# Cuotas	Usuario	Vencimiento	Tasa	Garan
SUCURSA PRINCIPAL								
AGENCIA: AGENCIA RIOBAMBA								
CLASE: MICROCREDITOS								
TIPO: MICROCREDITO								
20034 GANAN GANAN ROSA MARIA	20034006	2012/10/01	630.00	8	2031	2013/06/01	28.00	
20057 LEMA LEMA MANUEL	20057015	2012/10/10	305.00	1	2031	2012/11/15	28.00	
20095 ILLICACHI YUQUILEMA JOSE MANUEL	20095006	2012/10/12	1,050.00	12	2029	2013/10/12	21.00	
20223 GUACHO PATARON LUIS ANTONIO	20223013	2012/10/15	347.00	6	2029	2013/04/15	28.00	
20231 MOYOLEMA YAGLOA MIGUEL ANGEL	20231009	2012/10/01	1,020.00	1	2029	2012/12/01	21.00	
20399 REMACHE GANAN MARIA MANUELA	20399007	2012/10/01	508.00	1	2031	2012/11/01	21.00	
20543 PADILLA CHICAIZA DELFIN	20543007	2012/10/15	1,050.00	10	2031	2013/08/20	21.00	
20800 CHARIG MIÑARCAJA MARIA MARGARITA	20800016	2012/10/12	2,060.00	24	2031	2014/09/15	21.00	
21154 YUMISEBA LASSO JUAN FRANCISCO	21154003	2012/10/15	2,100.00	24	2029	2014/10/15	21.00	
21528 PILAMUNGA MOROCHO JOSE	21528001	2012/10/03	20,400.00	1	2029	2013/02/03	21.00	
21563 CACUANGO GUASHPA JORGE RAUL	21563004	2012/10/15	230.00	1	2031	2012/11/20	28.00	
21628 FIALLOS LOPEZ JUAN CARLOS	21628004	2012/10/15	1,050.00	12	2031	2013/10/18	21.00	
21650 VALDEZ UQUILLAS BLANCA GRACIELA	21650006	2012/10/12	309.00	4	2031	2013/02/15	28.00	
21699 ANILEMA CHIMBOLEMA IVAN EFRAIN	21699004	2012/10/04	339.00	6	2031	2013/04/10	28.00	
21707 FREIRE YAMBAY TATIANA MARIBEL	21707004	2012/10/05	735.00	12	2031	2013/10/05	28.00	
21863 YUNGAN CORO GLADYS	21863003	2012/10/06	305.00	6	2029	2013/04/14	28.00	
21896 GUAMBO MOROCHO FRANKLIN	21896005	2012/10/04	510.00	2	2031	2012/12/04	28.00	
22181 CHAZO FARES MIRYAM PATRICIA	22181004	2012/10/01	206.00	4	2031	2013/02/01	28.00	
22182 PUCUNA VINLASACA LAURA	22182003	2012/10/05	525.00	8	2031	2013/06/01	28.00	
22188 YEDRA ARELLANO ORLANDO PATRICIO	22188002	2012/10/15	255.00	3	2031	2013/01/15	28.00	
22297 VALDIVIEZO CRIZON SANDRA CAROLINA	22297002	2012/10/15	1,050.00	12	2031	2013/10/20	21.00	
22405 CHIMBORAZO CREDI LLANTA	22405008	2012/10/05	5,075.00	1	2029	2012/11/12	21.00	
22649 BUCAY ILIGAMA CLAUDIO JESUS	22649003	2012/10/08	315.00	5	2031	2012/11/20	28.00	
22763 LUJISATAXI IDALGO LUCIA CARLOTA	22763007	2012/10/15	305.00	1	2031	2012/11/15	28.00	
22795 GUASHPA LEMA SEGUNDO MARCELO	22795003	2012/10/11	630.00	10	2031	2013/08/11	28.00	
22991 REMACHE MACHADO HILDA ROCIO	22991002	2012/10/08	52.00	1	2029	2012/11/08	28.00	
23028 PILAMUNGA GUACHO MARIA ROSA	23028003	2012/10/09	1,050.00	5	2029	2013/03/09	21.00	
23043 MOCHA ALLAUCA TERESA DE JESUS	23043006	2012/10/15	265.00	3	2031	2013/11/15	28.00	

01-14-2014



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



**ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE COAC "CRECER WIÑARI". LTDA.**  
**OBJETIVO:** Medir el grado de satisfacción de los clientes y determinar cuan eficientes y eficaces son los funcionarios de la cooperativa.

- ¿Conoce usted los productos y servicios financieros de crédito que oferta la cooperativa de ahorro y crédito "Creceer Wiñari"?  
 SI..... NO.....
- ¿Cómo califica usted la atención brindada por parte del personal de Crédito de la Institución?  

EXCELENTE	
MUY BUENA	
BUENA	
MALA	
- ¿Las instalaciones que ofrece la institución, son las adecuadas para la cantidad de clientes que posee la cooperativa?  
 SI..... NO.....
- ¿Cuánto tiempo es la demora para el trámite de un crédito en la Institución?  

1 SEMANA	
2 SEMANA	
MES	
MAS DE 1 MES	
- ¿Considera conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos?  
 SI..... NO.....
- ¿Cómo califica usted la dificultad en los trámites para obtener un crédito en la institución?  

SENCILLO	
REGULAR	
COMPLICADO	
- ¿Cuándo se ha trazado en el pago de su cuota de crédito ha recibido notificaciones por medio de llamadas telefónicas?  
 SI..... NO.....