



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO NIZAG LTDA, CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, PERÍODO 2015.**

**AUTORA:**

**GILMA MARIBEL OCHOA CHINCHE**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2017**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Gilma Maribel Ochoa Chinche, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán  
**DIRECTOR**

Ing. Letty Karina Elizalde Marín.  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

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

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

Riobamba, 30 de junio del 2017

Gilma Maribel Ochoa Chinche

C.C. 0604670620

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme la vida, a mis queridos padres Ángel y Cristina, quienes han estado a mi lado en todo momento brindándome su apoyo moral y económico, a mis hermanos familiares y amigos gracias por sus consejos, palabras de aliento y por estar conmigo en las alegrías y tristezas, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Gilma Maribel Ochoa Chinche

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento en especial a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a todos los docentes de esta Institución quienes me compartieron sus conocimientos y me brindaron su amistad.

Así mismo a los que conforman la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda” por habernos proporcionado la información necesaria de su entidad para el desarrollo de esta investigación.

Por último, quiero agradecer a todas y cada una de las personas que participaron conmigo en las aulas, por su apoyo incondicional y su compañía durante mi carrera universitaria.

Gilma Maribel Ochoa Chinche

# ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradeciminetos.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	viii
Índice de tablas .....	viii
Índice de anexos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract .....	xi
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1. Formulación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo general .....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL .....</b>	<b>7</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	7
2.1.1 Antecedentes históricos de las investigaciones anteriores .....	7
2.2 FUNDAMENTACION TEORICA - CONCEPTUAL.....	10
2.2.1 Concepto de Auditoría.....	10
2.2.2 Concepto de Gestión.....	10
2.2.3 Clasificación .....	11
2.2.4 Las 3 Es de la auditoría del futuro .....	15
2.2.5 Fases de la auditoría de gestión .....	16
2.2.6 Métodos para evaluar el control interno .....	20
2.2.6.5 Evaluación colateral del control interno.....	25
2.2.7 Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS).....	29

2.2.8	Papeles de trabajo .....	30
2.3	IDEA A DEFENDER .....	32
2.3.1	Idea a defender.....	32
2.4	VARIABLES.....	32
2.4.1	Variable independiente .....	32
2.4.2	Variable dependiente .....	32
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		33
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
3.1.1	Primarias.....	33
3.1.2	Secundarios.....	33
3.1.3	De campo.....	33
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.2.1	DESCRIPTIVA .....	34
3.2.2	Explicativa.....	34
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.3.1	Población .....	34
3.3.2	Muestra .....	35
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	35
3.4.1	Básicas .....	36
3.4.2	Cuantitativas .....	37
3.4.3	Cualitativas .....	37
3.5	RESULTADOS .....	37
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		46
4.1	TITULO.....	46
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	46
4.2.1	FASE I.....	63
4.2.2	FASE II.....	70
4.2.3	FASE III .....	105
4.2.4	FASE IV .....	110
CONCLUSIONES .....		118
RECOMENDACIONES.....		119
BIBLIOGRAFÍA .....		120
ANEXOS .....		122

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°. 1: Fases de la auditoría de gestión .....	16
Gráfico N°. 2: Ejecución de auditorías anteriores .....	38
Gráfico N°. 3: Realizar una auditoría de gestión. ....	39
Gráfico N°. 4: Conocimiento de la visión y misión institucional. ....	40
Gráfico N°. 5: Manual de funciones .....	41
Gráfico N°. 6: Plan de contingencia.....	42
Gráfico N°. 7: Personal calificado .....	43
Gráfico N°. 8: Impacto por la aplicación de una auditoría de gestión .....	44
Gráfico N°. 9: Reseña Histórica.....	49
Gráfico N°. 10: Planificación estratégica.....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1: Investigación de la población .....	35
Tabla N°. 2: Ejecución de auditorías anteriores .....	38
Tabla N°. 3: Realizar una auditoría de gestión .....	39
Tabla N°. 4: Conocimiento de la visión y misión institucional. ....	40
Tabla N°. 5: Cuenta con un manual de funciones .....	41
Tabla N°. 6: Cuenta con Plan de emergencia.....	42
Tabla N°. 7: Personal calificado.....	43
Tabla N°. 8: Impacto por la aplicación de una auditoría de gestión .....	44
Tabla N°. 9: Tabla de riesgos y confianza .....	73

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°. 1: RUC .....	122
Anexo N°. 2: Carta de aceptación .....	124
Anexo N°. 3: Comprobantes de directivos de organizaciones de la economía popular y solidaria .....	125
Anexo N°. 4: Comprobante de existencia legal de organizaciones de la economía popular y solidaria.....	126
Anexo N°. 5: Balance general .....	127
Anexo N°. 6: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “NIZAG LTDA” DEL CANTÓN ALAUSI.....	129
Anexo N°. 7: Solicitud de crédito .....	130
Anexo N°. 8: Información garantes .....	132
Anexo N°. 9: Instalaciones de la institución .....	133

## RESUMEN

La presente investigación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, Período 2015, con la finalidad de evaluar la eficiencia, eficacia con que se manejan los recursos y se logran los objetivos propuestos, el mismo que se sustentó con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, conceptualización de Auditoría de gestión, donde se cumplió con las Faces comprendidas entre el Conocimiento Preliminar, Evaluación del Sistema de Control Interno, Papeles de Trabajo, Desarrollo de Hallazgos, Redacción del Informe y Comunicación de Resultados; los métodos de auditoría utilizados como encuestas, entrevistas, cuestionarios y la observación; se planteó el sistema de Control Interno basado en el método COSO II, y los indicadores de gestión, que permitió conocer el nivel de desempeño de la Institución. Al concluir con el trabajo sustentado con toda la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, Cantón Alausí, se elaboró el informe de Auditoría, se encontró debilidades durante la ejecución de la Auditoría de Gestión período 2015, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, cada una de estas encaminan al mejoramiento institucional como: el buen uso de los recursos, fortalecimiento a las debilidades, mejor desempeño laboral, cumplimiento de políticas, normas y procedimientos.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <RIESGO> <INDICADOR DE GESTIÓN> <INFORME> <ALAUÍS (CANTÓN)>.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán

**DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN**

## ABSTRACT

The following investigation is a Management Audit to the “Cooperativa de Ahorro y Credito Nizag Ltda” Credit Union, from Alausí, Province of Chimborazo, from the 2015 term, in order to evaluate the efficiency, effectiveness with which the resources are managed and the proposed objectives are achieved, the same that was supported by the Generally Accepted Auditing Standards, conceptualization of Management Audit, where comprised phrases between the Preliminary Knowledge, Internal Control System Evaluation, Work Papers, Development of Findings, Report Writing and Communication of Results; audit methods used as surveys, interviews, questionnaires and observation; the Internal Control system based on the COSO II method and the management indicators were developed, which allowed us to know the level of performance of the Institution. When concluding with the sustained work with all the information provided by the “Cooperativa de Ahorro y Credito Nizag Ltda”, Credit Union, from Alausí, the Audit report was elaborated, weaknesses were found during the execution of the Management Audit for 2015, with their respective conclusions and recommendations, each of which lead to institutional improvement such as: good use of resources, strengthening of weaknesses, better work performance, compliance with policies, standards and procedures.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MANAGEMENT AUDIT> <INTERNAL CONTROL> <RISK> <MANAGEMENT INDICATOR> <REPORT> <ALAUŚÍ (CANTON)>.

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, es una entidad dedicada a la intermediación de recursos financieros, principalmente en los sectores rurales del Cantón Alausí. La entidad obtiene los recursos a través de los depósitos de sus socios y los destina a actividades productivas, contribuyendo con el desarrollo económico. En la actualidad el desarrollo de las Cooperativas ha sido notable. En toda entidad financiera las principales áreas de negocio son las captaciones, colocaciones y recaudaciones; es por ello que se hace imprescindible el estudio y análisis de los procesos que se llevan a cabo dentro de estas áreas de la organización. La presente Auditoría de Gestión aplicada a la “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA, CANTON ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍDO 2015”, se encuentra desarrollada en cuatro capítulos.

En el capítulo I se realiza el planteamiento del problema, identificando el objeto de estudio y la justificación para la realización de la auditoría de gestión, así como también se plantea el objetivo general y los objetivos específicos a cumplir en la investigación.

En el capítulo II se fundamenta las teorías de auditoría de gestión basándose en citas bibliográficas, los antecedentes que contribuyen a la solución del problema investigado y la idea a defender.

En el capítulo III se expone el marco metodológico: La modalidad de la investigación, tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos a utilizar en esta investigación.

En el capítulo IV se desarrolló la propuesta a través de la ejecución de la auditoría de gestión que consta de: Archivo permanente dentro de este se encuentra la planificación preliminar y específica, la evaluación de control interno a través del método COSO II y el archivo corriente está conformado por; la ejecución de la auditoría de gestión, papeles de trabajo, evidencias para sustentar la opinión del auditor, la comunicación de resultados, fase en la que se emite el informe de auditoría de gestión que contiene

conclusiones y recomendaciones, y por ultimo un seguimiento de las recomendaciones emitidas.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La cooperativa de ahorro y crédito “Nizag Ltda.” es una institución financiera controlada por la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria de carácter privado que brinda servicios tales como: ahorros e inversiones a plazo fijo, microcréditos, créditos de consumo y educativos, pago del bono de desarrollo humano y pago de servicios básicos. Su misión es entregar productos y servicios solidarios de calidad con una gestión sustentable apoyándose en la tecnología vanguardista y talento humano competitivo, con la finalidad de promover el desarrollo socioeconómico del cantón.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Nizag Ltda.”, presenta como uno de sus principales inconvenientes, la falta de un Manual de funciones del personal, lo que ocasiona: descoordinación y falta de comunicación entre los colaboradores, para contratar al personal no se realiza concursos de méritos y oposición, esto implica que los profesionales que ingresan a trabajar no cuentan con los conocimientos y experiencia adecuada para ocupar el puesto asignado, así como también no posee un adecuado espacio físico, esto hace que el lugar sea muy reducido y no mantenga una atención de calidad para con sus clientes.

Al no existir en la Cooperativa, un manual de funciones ha implicado que la institución se maneje de manera descoordinada, impidiendo el mejoramiento en la gestión del personal y el alcance de los objetivos institucionales.

Además cabe mencionar que la mayor parte del personal de la cooperativa de ahorro y crédito “Nizag Ltda.”, desconoce sus funciones y no se involucran en los aspectos importantes como son: visión, misión, objetivos que deben ser cumplidos a cabalidad, este tipo de inconvenientes conlleva a que el personal no conozca con exactitud las especificaciones del cargo que le corresponde ni el grado de responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que está formada la institución, no ahorran tiempo ni

esfuerzo, y no existe un aprovechamiento racional del recurso humano, material y tecnológico del que disponen.

Con respuesta a la evaluación realizada se requiere tomar medidas reformativas a través de los resultados de la auditoría de gestión, con la finalidad de evaluar la eficiencia y eficacia del personal asegurando que el mismo tenga una adecuada distribución de actividades que debe realizar con la creación de un adecuado manual de funciones.

### **1.1.1. Formulación del problema**

¿De qué forma una auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, en el periodo 2015, ayudará a evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por esta institución?

### **1.1.2. Delimitación del problema**

- 1 CAMPO: Auditoría.
- 2 ÁREA: Auditoría de gestión.
- 3 ASPECTO: Control Interno.
- 4 TEMPORAL: Año 2015
- 5 ESPACIAL: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.
- 6 AGENCIA: Matriz
- 7 PROVINCIA: Chimborazo, Cantón Alausí, Parroquia Matriz
- 8 DIRECCIÓN: Avenida 5 de junio y Pedro de Loza.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

**Aporte práctico:** La importancia de la auditoría de gestión radica en el hecho de que nos permite evaluar permanentemente e independientemente la eficacia, eficiencia y economía de cada una de la actividades administrativas, así como también la correcta utilización de recursos, que se utilizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nizag Ltda.”, agencia matriz Alausí.

**Aporte metodológico:** Nos permite dar un enfoque de desarrollo en la gestión utilizando herramientas de control interno que nos ayudara a diagnosticar las fortalezas y debilidades que serán el punto de partida, para la optimización de los recursos y procesos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nizag Ltda.”, maneja en la actualidad; para este efecto me apoyare en una investigación cuantitativa y cualitativa para obtener la información que me permita delimitar acciones y estrategias con el fin tomar medidas que garanticen una gestión de calidad.

**Aporte teórico:** Se plantea realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nizag Ltda.”. Del cantón Alausí. Período 2015 para el efecto se procurara aprovechar toda la teoría existente sobre la auditoría de gestión de tal forma que se pueda adaptar dicha teoría a las necesidades que nuestra investigación amerite.

**Aporte académico:** El desarrollo del presente trabajo de investigación servirá como apoyo a la institución y a los representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nizag Ltda.”, del cantón Alausí, tiene total justificación académica, ya que durante el desarrollo de la presente investigación me permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica con el fin de dar solución a los problemas antes señalados, al mismo tiempo adquirir nuevos conocimientos tomando en cuenta la realidad de trabajar ya en una Institución Financiera.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, cantón Alausí, provincia de Chimborazo, periodo 2015, para evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por esta institución.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Fundamentar mediante un soporte técnico, la importancia de realizar una auditoría de gestión para el mejor manejo de los recursos humanos y tecnológicos con los que cuenta la institución.
- Diagnosticar mediante técnicas y métodos de investigación el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de la gestión del personal que labora en la misma.
- Dar a conocer a través de un informe técnico a los responsables de la institución los hallazgos encontrados en el proceso de la auditoría, con la finalidad que se tomen correctivos en el manejo de los recursos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes históricos de las investigaciones anteriores**

##### **“AUDITORÍA DE GESTIÓN, AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE PENIPE, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2010, A FIN DE ALCANZAR LA EFICIENCIA OPERATIVA”**

La Auditoría tradicionalmente se ha orientado hacia aspectos financieros, concentrándose en la corrección de los riesgos contables y en el registro adecuado de las actividades especificadas. Sin embargo, el énfasis se ha venido cambiando a lo largo de los años. Ahora responde a una demanda de mayor información útil que no se puede encontrar tan sólo en los estados financieros.

A fines de la década de 1940 los analistas financieros y los banqueros expresaron el deseo de tener información que permita realizar una evaluación administrativa. En la actualidad, inversionistas, accionistas, entidades del gobierno y público en general, buscan información con el fin de juzgar “la calidad de la administración”.

La Auditoría de Gestión como todos los demás tipos de auditoría se deriva de la “Auditoría Financiera” aparece inicialmente como “Auditoría Operacional”, posteriormente amplía su accionar con la denominación de “Auditoría Administrativa” y finalmente evoluciona a “Auditoría de Gestión”.

La Auditoría Financiera evolucionó de ser un trabajo principalmente orientado a revisar cuentas para determinar que no existe fraude en contra de la entidad hacia una evaluación independiente y objetiva de los Estados Financieros para opinar sobre la razonabilidad de sus saldos y el cumplimiento de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados – PCGA. Considerando como referente el trabajo de la Auditoría Financiera se inició labores de evaluación independiente y objetiva de los

aspectos operacionales (procesos operativos) de las entidades; es decir, una evaluación realizada por personas no vinculadas al ente auditado.

Surge de esta manera la “Auditoría Operacional” que se orienta a evaluar la eficiencia, efectividad y economía de todo o parte de las operaciones de la entidad.

La evaluación de un proceso es parte inherente al mismo; sin embargo, la Auditoría es una evaluación adicional efectuada por alguien que no es parte del aspecto evaluado y por lo tanto podría identificar aspectos de mejora de quienes hacen el proceso. (Chavez Cárdenas, 2013)

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL SAGRARIO” LTDA., SUCURSAL RIOBAMBA, PERÍODO AGOSTO A DICIEMBRE 2010.”**

En este mundo tan competitivo en el que vivimos y nos desenvolvemos cada día un sector muy importante es el financiero porque se ha convertido en el eje para el desarrollo de nuestro país. El motivo principal de su desarrollo acelerado en las últimas décadas es la gran necesidad comercial imperante en nuestra nación, por lo que a mayor medida que crezca la iniciativa y el impulso comercial, será mayor la demanda que van a tener las instituciones financieras.

Pero así mismo las Instituciones Financieras deben prepararse y mantener sus actividades y procesos en orden para captar la atención de la mayor cantidad de clientes porque la cantidad de competencia en este ámbito es inmensa, es por eso que siempre debe tratar de mejorar sus operaciones, procesos, actividades que se realiza en la Institución y para este hecho debe recibir asesoría para mejorar las circunstancias en las que se está obrando nada mejor que ejecutando una auditoria, práctica que se ha convertido en el bastón de grandes empresas para general riqueza combatiendo al máximo sus debilidades. Podemos decir que en la actualidad la auditoria por sus gran transparencia es de gran utilidad para las empresas, por cuanto la gerencia sin la práctica de esta no tiene plena seguridad de que los datos sean realmente verdaderos y confiables. Es la auditoria que

define con bastante razonabilidad, la situación real de una Institución. (Cedeño García, 2013)

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FONVIDA (FONDO PARA EL DESARROLLO Y VIDA), UBICADA EN LA PARROQUIA DE COTOCOLLAO.”**

El propósito de esta tesis es proponer soluciones a los problemas que afronta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fond Vida” Ltda., Cooperativa que opera desde el 7 de febrero del 2000 como pre-cooperativa, y obtuvo su personería jurídica el 14 de noviembre del 2000 mediante acuerdo ministerial 1589, Cooperativa destinada exclusivamente para los moradores de la parroquia de Cotocollao y a los barrios del noroccidente de Quito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fond Vida” Ltda., es una Institución de carácter financiero, sin fines de lucro dedicada a la prestación de servicios y nuevos productos encaminados al desarrollo económico y micro-empresarial de sus socios.

Esta investigación surge debido a que en dicha institución se ha observado ineficiencia en el sistema administrativo y financiero del departamento de crédito, respecto al otorgamiento de los créditos, trayendo como consecuencia problemas con los socios, que disminuyen los niveles de confianza existentes hacia la Cooperativa en estudio.

Con esta auditoría, las autoridades vigentes de la Cooperativa van a tener un conocimiento detallado de los problemas que retrasan su desarrollo en el mercado.

Se delinearán los pasos a seguir por el departamento examinado, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y de esta manera mejorar los niveles de eficiencia establecidos.

El objetivo primordial de este estudio es, conseguir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FondVida”, sea una Institución Financiera que a partir del primer año de la aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe final, utilizará menores recursos para la realización de dichos procesos y

experimentará una notable mejora en el desempeño de sus funciones, eliminando fallas registradas anteriormente. (Carrera Bermeo, Aplicación de una Auditoria de Gestion al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FONDVIDA (Fondo para el Desarrollo y vida), ubicada en la Parroquia de Cotocollao, 2012)

## **2.2 FUNDAMENTACION TEORICA - CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Concepto de Auditoría**

Auditoría es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor). La actividad de auditar consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios. (Maldonado M. K., 2011)

Puede decirse que la auditoría es un tipo de examen o evaluación que se lleva a cabo siguiendo una cierta metodología. Lo habitual es que el auditor no pertenezca a la entidad auditada.

### **2.2.2 Concepto de Gestión**

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. (Maldonado M. K., 2011)

### **2.2.3 Clasificación**

La auditoría para cumplir y alcanzar sus objetivos se clasifica en:

#### **2.2.3.1 Según el personal quién la realiza**

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

**Auditoría externa.**- Es externa por que la ejecutan profesionales designados por Organismos Superiores de Control, en el caso de entidades públicas lo realiza la Contraloría General del Estado, o por firmas privadas de auditoría, con el propósito de dar un dictamen sobre los Estados Financieros.

#### **2.2.3.2 Según donde se realiza**

**Pública.**- Es la que se realiza en todas las entidades que tienen participación directa con el presupuesto general del estado, esta se ejecuta por la Contraloría General del Estado.

**Privada.**- Son empresas que no pertenecen al sector público, estas pueden realizar cualquier tipo de auditoría, y la pueden realizar tanto auditores internos como externos que no pertenezcan a la Contraloría General del Estado.

#### **2.2.3.3 Según su alcance**

**Auditoría financiera.**- “Consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sus tengan los Estados Financieros de una entidad u organismo efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto a la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y

recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y el control interno.”

### **Auditoría de gestión**

Es el examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo. (Maldonado M. K., 2011)

Entonces se podría decir que la auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.

La auditoría de gestión por su enfoque involucra una revisión objetiva, sistemática y profesional de una entidad, programa o proyecto en relación al cumplimiento de los objetivos y metas (eficacia); y respecto a la correcta utilización de los recursos (eficiencia y economía)

#### **Sus propósitos generales consisten en:**

- ✓ Evaluar el desempeño obtenido por la institución
- ✓ Identificar áreas problemáticas, causas relacionadas y las alternativas para mejorar
- ✓ Desarrollar recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas

#### **Objetivos de la auditoría de gestión**

Entre los múltiples objetivos de la auditoría de gestión existentes poder mencionar los siguientes.

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia y eficacia, economía calidad e impacto de la gestión pública
- Determina el grado de cumplimiento de objetivos y metas

- Verificar el manejo eficiente de los recursos
- Promover el aumento de la productividad procurando la correcta administración del patrimonio publico
- Satisfacer las necesidades de la población

Los objetivos expuestos anteriormente permite tener una noción que la finalidad principal de la auditoria de gestión es, examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas a fin de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz y eficiente.

### **Alcance de la auditoría de gestión**

Para determinar el alcance de una auditoria de gestión se debe tomar en cuenta las circunstancias particulares de cada entidad, al implementar la ejecución esta ha de ser extensiva y adaptada al área que de desea examinar. De esto se pueden establecer determinados enfoques al trabajo realizado en la auditoria de gestión

- Auditoría de la gestión global de la empresa.
- Auditoría de la gestión del sistema comercial.
- Auditoría de gestión del sistema financiero.
- Auditoría de gestión de compras e inventario.
- Auditoría de gestión de ventas.
- Auditoría de gestión de los recursos humanos.
- Auditoría de gestión de informática.
- Auditoría de gestión de sistemas administrativos.

Además para determinar el alcance de la auditoría de gestión se han de tomar en cuenta otros factores tales como: recursos necesarios, tiempo transcurrido desde la última auditoria y los resultados de la misma.

Se puede realizar auditorías en las principales áreas que integran una organización.

Auditoría de la gestión del sistema global de la empresa:

- Evaluación de la posición competitiva
- Evaluación de la estructura organizativa
- Balance Social
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica
- Evaluación de los cuadros directivos

Auditoría de la gestión del sistema comercial:

- Análisis de la estrategia comercial
- Oferta de bienes y servicios
- Sistema de distribución física
- Política de precios
- Función publicitaria
- Función de ventas
- Promoción de ventas

Auditoría de la gestión del sistema financiero:

- Capital de trabajo
- Inversiones
- Financiación a largo plazo
- Planificación Financiera
- Área internacional

Auditoría de la gestión del sistema de producción:

- Diseño del sistema
- Programación de la producción
- Control de calidad
- Almacén e inventarios
- Productividad técnica y económica
- Diseño y desarrollo de productos

Auditoría de la gestión del sistema de recursos humanos:

- Productividad
- Clima laboral
- Políticas de promoción e incentivos
- Políticas de selección y formación
- Diseño de tareas y puestos de trabajo

Auditoría de la gestión de los sistemas administrativos:

- Análisis de proyectos y programas
- Auditoría de la función de procesamiento de datos
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales

#### **2.2.4 Las 3 Es de la auditoría del futuro**

(Maldonado M. K., 2011)**Economía, eficiencia y eficacia.**- son los elementos sobre los que se asienta la auditoría de gestión. La economía, entendida como la reducción de los costes de nuestros suministros. La eficiencia, referida al proceso de producción y la valoración del esfuerzo correcto. Y la eficacia, encaminada a la consecución de las metas previstas. Determinar si los procesos empresariales se ajustan a estas tres variables es uno de los objetivos que plantea la auditoría de gestión. De ahí, que también se denomine auditoría 3E.

Cabe recordar que por auditoría de gestión entendemos el examen de las operaciones empresariales que permitan valorar el logro de los objetivos previstos. Es una técnica encaminada a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones al negocio para conducir al éxito su estrategia. En nuestra empresa actúan procesos, departamentos y factores muy diversos, y su análisis en profundidad dará cuenta de las deficiencias operativas ante las que actuar para conseguir la máxima rentabilidad.

## 2.2.5 Fases de la auditoría de gestión

Gráfico N°. 1: Fases de la auditoría de gestión



**Fuente:** (Salazar, 2014)

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

### 2.2.5.1 Control interno

(Maldonado M. K., 2011) El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución, se constituye en un medio para lograr una función administrativa de estado integra, eficaz y transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de los objetivos planteados por la empresa.

Entonces SE podría decir que el control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- ✓ Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

#### Componentes del control interno

- Entorno de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión o Monitoreo

#### **2.2.5.2 Control Interno Coso II**

El COSO es un sistema que permite implementar el control interno en cualquier tipo de entidad u organización. Sus siglas se refieren al Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission, quienes evaluaron y llegaron a la conclusión que la ausencia de orden en los procesos de una entidad, representa una diversidad de riesgos, por lo tanto, es necesario evaluarlos y darles una respuesta inmediata para evitar los posibles fraudes o errores que pudieren surgir.

#### **COSO II ERM**

Coso ERM (Enterprise Risk Management) Administración de Riesgos de la Empresa  
COSO II “ERM” toma muchos aspectos importantes que el coso I no considera, como por ejemplo

- El establecimiento de objetivos
- Identificación de riesgo
- Respuesta a los riesgos

## **ESTRUCTURA DEL COSO II**

Los 8 componentes del coso II están interrelacionados entre sí. Estos procesos deben ser efectuados por el director, la gerencia y los demás miembros del personal de la empresa a lo largo de su organización

Los 8 componentes están alineados con los 4 objetivos, donde se consideran las actividades en todos los niveles de la organización.

### **1 Ambiente Interno**

El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de la administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

### **2 Establecimiento De Objetivos**

Que la empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa. Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.

### **3 Identificación de Eventos**

Se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.

### **4 Evaluación De Riesgos**

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base

inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia)

**Riesgo inherente:** Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando

**Riesgo de control:** Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

**Riesgo de detección:** Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de erros en el proceso realizado.

## 5 Respuesta al Riesgo

Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa.

Las respuestas al riesgo pueden ser:

- **Evitarlo:** Se toman acciones de discontinuar las actividades que generan el riesgo
- **Reducirlo:** Se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas
- **Compartirlo:** Se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- **Aceptarlo:** No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

## **6. Actividades de Control**

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

## **7 Información y Comunicación**

La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos. La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos. Debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

## **8 Monitoreo**

Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

### **2.2.6 Métodos para evaluar el control interno**

(Maldonado M. K., 2011) La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de:

- 1.- Diagramas de flujo
- 2.- Descripciones narrativas y
- 3.- Cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicará una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.

En ciertas oportunidades la realización de un diagrama puede llegar a ser más útil que la descripción narrativa de determina operación, en otras y según sea el componente, la

existencia de cuestionarios especiales puede ayudar de manera más efectiva que el análisis a través de alguna otra fuente de documentación.

Al analizar la documentación de sistemas, se debe verificar si existen manuales en la organización que puedan llegar a suplir la descripción de los sistemas realizados por el auditor. Dependerá de cada una de las situaciones que se presenten el elegir uno u otro método de documentación y especialmente identificar aquellas oportunidades en donde, utilizando el material que facilite el ente, se pueda llegar a obtener la documentación necesaria para evidenciar la evaluación del sistema de información, contabilidad y control.

#### **2.2.6.1 Uso de cuestionarios como medios de evaluación del control interno.**

El objetivo de formular estos programas guías de procedimientos básicos de auditoría financiera, gestión, etc., deben ser realizados de acuerdo a condiciones particulares de cada empresa y según las circunstancias, es el de indicar los pasos de las pruebas de cumplimiento, cuya extensión y alcance depende de la confianza en el sistema de Control Interno.

Estos cuestionarios permiten realizar el trabajo de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, para evaluar el Control Interno y para:

- 1.- Establecer un plan a seguir con el mínimo de dificultades.
- 2.- Facilitar a los asistentes su labor y promover su eficiencia y desarrollo profesional.
- 3.- Determinar la extensión de los procedimientos aplicables en las circunstancias.
- 4.- Indicar a los supervisores y encargados, las pruebas realizadas y las no aplicables o pendientes de efectuar.
- 5.- Servir de guía para la planeación de futuras auditorías.
- 6.- Ayudar a controlar el trabajo efectuado por los asistentes.

En conclusión un cuestionario consiste en una serie de instrucciones que debe seguir o responder el auditor. Cuando se finaliza una instrucción, deben escribirse las iniciales en el espacio al lado de la misma. Si se trata de una pregunta, la respuesta (que suele ser normalmente “sí” o “no” o “no aplicable”) se anota al lado de la pregunta.

El cuestionario hace preguntas específicas y normalmente una respuesta negativa señalar la existencia de una deficiencia en el sistema. Este mismo cuestionario puede utilizarse durante varios años codificando las respuestas de forma que se pueda identificar el año al que corresponden; esto permitirá al auditor detectar cualquier cambio en el sistema de control interno de la empresa.

### **Ventajas.**

- 1.- Guía para evaluar y determinar áreas críticas.
- 2.- Disminución de costos.
- 3.- Facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes.
- 4.- Pronta detección de deficiencias.
- 5.- Entrenamiento de persona inexperto.
- 6.- Siempre busca una respuesta.
- 7.- Permite pre elaborar y estandarizar su utilización.

### **Desventajas.**

- 1.- No prevé naturaleza de las operaciones.
- 2.- Limita inclusión de otras preguntas.
- 3.- No permite una visión de conjunto.
- 4.- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias
- 5.- Que lo tome como fin y no como medio
- 6.- Iniciativa puede limitarse
- 7.- Podría su aplicación originar malestar en la entidad.

### **2.2.6.2 Uso del método de las descripciones narrativas para evaluar la estructura de control interno.**

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Normalmente, este método es utilizado conjuntamente con el de gráficos, con el propósito de entender este último en mejor forma, ya que los solos gráficos muchas veces no se entienden, haciendo indispensable su interpretación de manera descriptiva.

En la primera auditoría que realiza el auditor, dentro de los papeles de trabajo “permanentes” o de carácter histórico para resumir y entender el control interno existente utiliza primariamente estos dos métodos y ya cuando requiere evaluar de manera más extensa utiliza el método de cuestionarios.

### **Ventajas.**

- 1.- Aplicación en pequeñas entidades.
- 2.- Facilidad en su uso.
- 3.- Deja abierta la iniciativa del auditor.
- 4.- Descripción en función de observación directa.

### **Desventajas.**

- 1.- No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética.
- 2.- Auditor con experiencia evalúa.
- 3.- Limitado a empresas grandes.
- 4.- No permite visión en conjunto.
- 5.- Difícil detectar áreas críticas por comparación.
- 6.- Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados.

### **2.2.6.3 Uso de los diagramas de flujo como medio para evaluar los sistemas de control internos**

Los diagramas de flujo son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esa secuencia gráfica en el orden cronológico que se produce en cada operación.

En la elaboración de diagramas de flujos, es importante establecer los códigos de las distintas figuras que formarán parte de la narración gráfica de las operaciones.

Para la elaboración de los flujos gramas se deben observar los siguientes aspectos:

- a.- Los procedimientos deben describirse secuencialmente a través del sistema.
- b.- Describir los documentos que tengan incidencia contable.
- c.- Demostrar cómo se llevan los archivos y como se preparan los informes con incidencia contable.
- d.- Demostrar el flujo de documentos entre las distintas unidades de la organización.  
Identificar el puesto y quién efectúa el procedimiento.

Para identificar los controles principales, el auditor recogerá toda la información pertinente relacionada con las transacciones, como la documentación y formatos.

Los flujogramas permiten al auditor:

1. Simplificar la tarea de identificar el proceso.
2. Orientar la secuencia de las actividades con criterio lógico, pues sigue el curso normal de las operaciones.
3. Unificar la exposición con la utilización de símbolos convencionales con las consiguientes ventajas para el usuario.
4. Visualizar la ausencia o duplicación de controles, autorizaciones, registros, archivos.
5. Facilitar la supervisión a base de las características de claridad, simplicidad, ordenamiento lógico de la secuencia.
6. Comprobar el funcionamiento del sistema en aquellos pasos que no estén debidamente aclarados, con el objeto de que el diagrama esté de acuerdo con el funcionamiento real.
7. Verificar el flujo grama levantado con la normatividad pertinente para determinar el grado de concordancia con las disposiciones legales y reglamentarias.
8. Demostrar a las autoridades las razones que fundamentan nuestras observaciones y sugerencias, para mejorar los sistemas o procedimientos.

### **Ventajas del método de flujo grama**

- 1.- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada.
- 2.- Observación del circuito en conjunto.

- 3.- Identifica existencia o ausencia de controles.
- 4.- Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- 5.- Permite detectar hechos, controles y debilidades.
- 6.- Facilita formulación de recomendaciones a la gerencia.

### **Desventajas del método del flujo grama.**

- 1.- Necesita de conocimientos sólidos de control interno.
- 2.- Requiere entrenamiento en la utilización y simbología de los diagramas de flujo.
- 3.- Limitado el uso a personal inexperto.
- 4.- Por su diseño específico, resulta un método más costoso.

### **2.2.6.4 Uso de matrices de control**

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo de los siguientes procedimientos previos:

Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.

### **2.2.6.5 Evaluación colateral del control interno.**

#### **2.2.6.5.1 Evaluación Del Control Interno**

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia en la operación y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Según el Boletín 3050 emitido por la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, dentro de sus generalidades nos explica que el estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que "el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control

interno existente, que le sirva de base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría".

El estudio del control interno tiene por objeto conocer como es dicho control interno, no solamente en los planes de la dirección sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas. La evaluación del control interno es la estimación del auditor, hecha sobre los datos que ya conoce a través del estudio, y con base en sus conocimientos profesionales, del grado de efectividad que ese control interno suministre. De este estudio y evaluación, el Contador Público podrá desprender la naturaleza de las pruebas diferentes sobre una misma partida. De ello dependerá la extensión que deba dar a los procedimientos de auditoría de empleados y la oportunidad en que los va a utilizar para obtener los resultados más favorables posibles.

#### **2.2.6.5.2 Métodos**

a) Método Descriptivo o de memorándum. El método descriptivo consiste, como su nombre lo indica, en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados. Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos. La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad.

b) Método Gráfico. También llamado de flujo gramas, consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad. Señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones. Este método permite detectar con mayor facilidad los

puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control, aun cuando hay que reconocer que se requiere de mayor inversión de tiempo por parte del auditor en la elaboración del flujo gramas y habilidad para hacerlos. Se recomienda el uso de la carta o gráfica de organización que según el autor George R. Terry, dichas cartas son cuadros sintéticos que indican los aspectos más importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.

c) Método de Cuestionario. En el proceso de evaluación del control interno un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones. Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad, el auditor tiene el recurso del muestreo estadístico, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos primordiales:

- ✓ La muestra debe ser representativa.
- ✓ El tamaño de la muestra varía de manera inversa respecto a la calidad del control interno.
- ✓ El examen de los documentos incluidos debe ser exhaustivo para poder hacer una inferencia adecuada.

Siempre habrá un riesgo de que la muestra no sea representativa y por lo tanto que la conclusión no sea adecuada. Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados. La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable. Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones. Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.

- 1.- Todas las empresas, deben de contar con instrumentos de control, tales como así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplazara una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación. Se puede realizar un diagrama puede llegar a ser más útil que la descripción narrativa de determinada operación, de otras y según sea el componente, la existencia de cuestionarios especiales pueden ayudar de manera más efectiva que el análisis a través de alguna u otra fuente de documentación. Para realizar la evaluación del control interno se utilizan los siguientes métodos: cuestionarios, flujo gramas, narrativo o descriptivo, matrices. 1.-cuestionarios: se diseñan a base de preguntas que serán contestadas por los funcionarios de la empresa bajo examen.
- 2.-Flujo gramas: revelan y describen objetivamente la estructura orgánica y procedimientos de las áreas relacionadas con la auditoría.
- 3.-Narrativo o Descriptivo: es la narración de procedimientos que se relacionan con el control interno. 4.-matrices: su uso conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades del control interno. Un buen sistema de control interno es importante, desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa.

#### **2.2.6.06 De este estudio y evaluación.**

De este estudio y evaluación, el Contador Público podrá desprender la naturaleza de las pruebas diferentes sobre una misma partida. De ello dependerá la extensión que deba dar a los procedimientos de auditoría de empleados y la oportunidad en que los va a utilizar para obtener los resultados más favorables posibles.

- a) Método Descriptivo o de memorándum.
- b) Método Gráfico.
- c) Método de Cuestionario.

#### **2.2.6.6.1 Muestreo estadístico métodos.**

En el proceso de evaluación del control interno un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones. Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad, el auditor tiene el recurso del muestreo estadístico, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos primordiales: La muestra debe ser representativa. El tamaño de la muestra varía de manera inversa respecto a la calidad del control interno. El examen de los documentos incluidos debe ser exhaustivo para poder hacer una inferencia adecuada. Siempre habrá un riesgo de que la muestra no sea representativa y por lo tanto que la conclusión no sea adecuada.

#### **2.2.7 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)**

La Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el American Institute Of Certified Public Accountants y que obliga a sus miembros, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores.

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:

1. Normas generales,
2. Normas de la ejecución del trabajo y
3. Normas de información.

### **2.2.8 Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente (Maldonado, 2011).

Características de los papeles de trabajo.

- Incluir el programa de trabajo y, en su caso, sus modificaciones; el programa deberá relacionarse con los papeles de trabajo mediante índices cruzados.
- Contener índices, marcas y referencias adecuadas, y todas las cédulas y resúmenes que sean necesarios.
- Estar fechados y firmados por el personal que los haya preparado.
- Ser supervisados e incluir constancia de ello.
- Ser completos y exactos, a fin de que muestren la naturaleza y alcance del trabajo realizado y sustenten debidamente los resultados y recomendaciones que se presenten en el informe de auditoría.
- Redactarse con concisión, pero con tanta precisión y claridad que no requieran explicaciones adicionales.
- Ser pertinentes, por lo cual sólo deberán contener la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la auditoría.
- Ser legibles, estar limpios y ordenados, y tener espacio suficiente para datos, notas y comentarios (los papeles de trabajo desordenados reflejan ineficiencia y permiten dudar de la calidad del trabajo realizado).

### **2.2.9 Marcas de auditoría**

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales 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. (Maldonado, 2011)

### 2.2.10 Hallazgos de auditoría

Son debilidades o deficiencias de control interno detectadas por el auditor en el desarrollo de la auditoría, las cuales deben ser comunicados a los funcionarios de la entidad o área, auditada, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa el desarrollo normal de las operaciones. (Maldonado, 2011)

**Condición:** Es la situación actual encontrada por el auditor respecto a una operación, actividad o transacción, refleja el nivel de cumplimiento de los criterios, es decir describe el logro de las metas de la organización, expresadas como criterios.

**Criterio:** Es la norma con la cual el auditor realiza la medición de la condición son las metas que han sido establecidas y que la entidad trata de lograrlas por lo que son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

**Efecto:** es el resultado real que de la condición encontrada. Por lo general representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas. Es importante que se exprese en el informe final para persuadir a la administración de que se requiere un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio.

**Causa:** Es la razón por la cual ocurrió la condición, es decir por la cual no se cumplió el Criterio o normas establecidas. Los atributos es una situación actual con la cual se realiza la medición de la condición para determinar el resultado real en el fin de determinar si cumplió el criterio.

### 2.2.11 Informe de auditoría

Documento que contiene la opinión del auditor sobre la fidelidad y exactitud de las cuentas examinadas. Normalmente va dirigido a los accionistas y a los miembros del consejo de administración, si son las cuentas anuales, o a quien le haya hecho el encargo, si se trata de una auditoría específica, por ejemplo, antes de una adquisición. (Maldonado, 2011)

El informe de auditoría es el resultado de trabajo del auditor. Es un documento elaborado por el auditor donde se expresa de forma estándar, general y sencilla, una opinión profesional sobre la situación de una empresa. Presenta una serie de características fundamentales de carácter formal: es claro, oportuno sintético y se encuentra bajo un esquema de exposición determinado por la doctrina.

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Idea a defender**

La realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, cantón Alausí, provincia de Chimborazo, período 2015, permitirá evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por esta institución.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable independiente**

Auditoría de gestión

### **2.4.2 Variable dependiente**

Eficiencia, eficacia, economía.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. Y se desarrolló mediante la combinación de las siguientes modalidades de investigación:

La investigación bibliográfica y documental para tratar los aspectos teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación, se realizó consultas de fuentes primarias, secundarias y de campo.

#### **3.1.1 Primarias**

La fuente primaria se utilizó para obtener datos que son los documentos proporcionados por la institución, entrevistar con el gerente, encuesta y cuestionarios a todo el personal.

#### **3.1.2 Secundarios**

Como fuentes secundarias se tomó en cuenta fuentes de información la observación directa, revistas, internet, libros relacionados con el tema.

#### **3.1.3 De campo**

Se realizó visitas de campo para obtener datos y estadísticos para determinar la situación de la institución así como la información generada en el proceso de sus operaciones lo que permitió obtener criterios claros y concisos de la realidad de la entidad y poder conocer el fondo del problema a fin de poder dar soluciones a los mismos.

## **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Descriptiva**

La investigación descriptiva permitió conocer el entorno de la institución, el desenvolvimiento de los funcionarios en las diferentes áreas o departamentos que se les asignó de acuerdo al puesto de trabajo.

### **3.2.2 Explicativa**

Mediante este tipo de investigación se explicaron las causas del problema y en qué condiciones está funcionando la entidad para así emitir conclusiones y recomendaciones que sirva de aporte para el mejor funcionamiento de la entidad.

## **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.3.1 Población**

La población es el grupo de personas que viven en un área o espacio geográfico, se habla de población como el número de habitantes que integran un estado ya sea el mundo en su totalidad, o cada uno de los continentes, países, provincias o municipios que lo conforman; y puede referirse también a aquel acto poblacional que significa dotar de personas a un lugar.

Para esta investigación la población o universo está compuesto por 10 personas, es la totalidad que laboran en la institución.

**Tabla N°. 1: Investigación de la población**

<b>Número</b>	<b>Nombre</b>	<b>Área – Cargo</b>
<b>1</b>	Ing. Francisco Tapay	Gerencia
<b>2</b>	Sra. Luisa Tenesaca	Talento humano
<b>3</b>	Tlgo. Segundo Criollo	Inversiones
<b>4</b>	Ing. Javier Tenesaca	Cartera y créditos
<b>5</b>	Ing. Rosa Benalcazar	Contabilidad
<b>6</b>	Tlgo. Clever Mendoza	Caja
<b>7</b>	Ing. Francisco Tapay	Sistemas
<b>8</b>	Tlgo. Juan Mendoza	Archivo
<b>9</b>	Sr. Manuel Saquisilli	Presidencia de vigilancia y administración
<b>10</b>	Sr. Mariano Criollo	Presidencia de vigilancia y administración

**Fuente:** COAC Nizag Ltda

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

### **3.3.2 Muestra**

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Es esta investigación no se aplicó muestra, debido a que el universo es muy reducido por lo tanto se trabajó con el total de la población o universo.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Los procedimientos y técnicas a aplicar fueron principalmente de carácter general, destinados a la detección de problemas y puntos débiles en la institución auditada, permitiendo analizarlos con el objetivo de mejorarlos, no pudiendo ser tan concretos como en la auditoría financiera, donde el fin mucho más claro, la imagen fiel de un patrimonio y de sus variaciones. Por tanto, en auditoría de gestión, los objetivos que puede plantearse un auditor pueden ser muy amplios.

Cualquier revisión o trabajo puede ser considerado dentro del campo de la auditoría de gestión, siempre que mejore la eficiencia o la eficacia, utilizando los procedimientos adecuados a la consecución de los objetivos planteados. Por tanto, podemos definir los procedimientos de auditoría de gestión como los trabajos, verificaciones, comprobaciones, revisiones, etc. a realizar por el auditor para formarse una opinión sobre la eficiencia, eficacia, y economía de la gestión y operatividad del ente auditado, obteniendo la evidencia necesaria y suficiente.

Nos centraremos en una propuesta de procedimientos que se basó en un criterio de clasificación, consistente en la división de las técnicas en:

- Básicas
- Cualitativas
- Cuantitativas
- De control

#### **3.4.1 Básicas**

**a) Entrevistas.-** Constituyeron un instrumento fundamental en esta auditoría cuya finalidad fue evaluar la eficiencia, eficacia y economía, con se maneja la Cooperativa obteniendo de esta forma la mayor cantidad posible de información, ayudando a obtener ideas, no contempladas inicialmente en la elaboración de los programas de auditoría.

La técnica de la entrevista permito realizar un análisis detallado del funcionamiento y desenvolvimiento de la entidad, logrando extraer datos u opiniones de sus colaboradores, procesándolas posteriormente en función de los objetivos perseguidos

**b) Cuestionarios.-** Se realizaron en el mejor clima posible, obteniéndose la información a través de las encuestas, esto permitió extraer datos y opiniones, así como detectar problemas. Fundamentalmente, sirven para configurar la información básica, por lo que es aconsejable completarlo o contrastarlo con la observación de hechos o registros.

**c) Observación directa.-** Consistió en analizar el espacio físico, clima laboral, comunicación entre los directivos y el personal así como también verificar si el personal

practica los valores éticos inculcados por la Cooperativa. En definitiva, se centra en todo aquello que permitió una visión concreta el entorno en el que se realiza la auditoría de gestión. De esta forma se logró una visión general e intuitiva de la organización.

#### **3.4.2 Cuantitativas**

Permitió establecer índices en algunos casos sobre la realidad o situaciones estudiadas.

#### **3.4.3 Cualitativas**

Se obtuvo una visión clara de los conflictos interdepartamentales, como si mantiene una buena comunicación entre compañeros y sus directivos, se analizó también el clima de trabajo.

### **3.5 RESULTADOS**

**Encuesta realizada a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nizag Ltda”.**

### 3.3.2.1 Análisis de resultados

Población: 10 personas en total

**1¿Se ha realizado auditorías de gestión en Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, en los periodos anteriores?**

**Tabla N°. 2: Ejecución de auditorías anteriores**

<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	10	100%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Pregunta N° 1 de la encuesta

**Elaborado** por: Maribel Ochoa

**Gráfico N°. 2: Ejecución de auditorías anteriores**



**Fuente:** Tabla N°. 2

**Elaborado** por: Maribel Ochoa

### Análisis

En esta primera pregunta todos los trabajadores respondieron que no se ha realizado una auditoría de gestión en los periodos anterior, determinando un total de 100% de respuestas negativas.

## 2 ¿Considera usted que es recomendable realizar una auditoría de gestión?

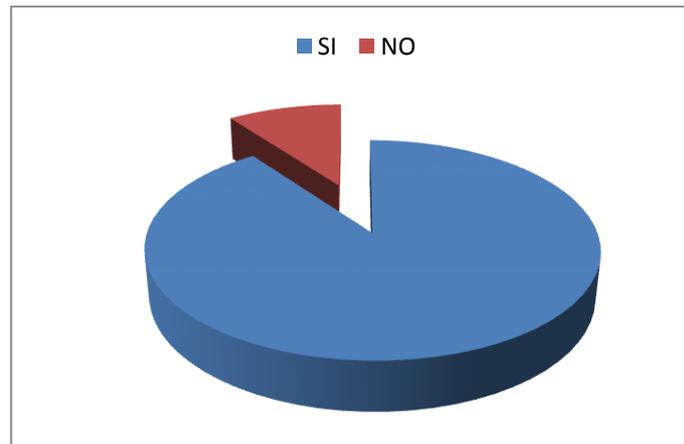
**Tabla N°. 3: Realizar una auditoría de gestión**

<b>SI</b>	9	90%
<b>NO</b>	10	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Pregunta N° 2 de la encuesta

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

**Gráfico N°. 3: Realizar una auditoría de gestión.**



**Fuente:** Tabla N°. 3

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

### **Análisis**

En esta segunda pregunta nueve de 10 trabajadores de la entidad consideran que si se debe realizar una auditoría de gestión, mientras que un 10% considera que no es procedente realizar esta investigación.

### 3 ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la Intuición?

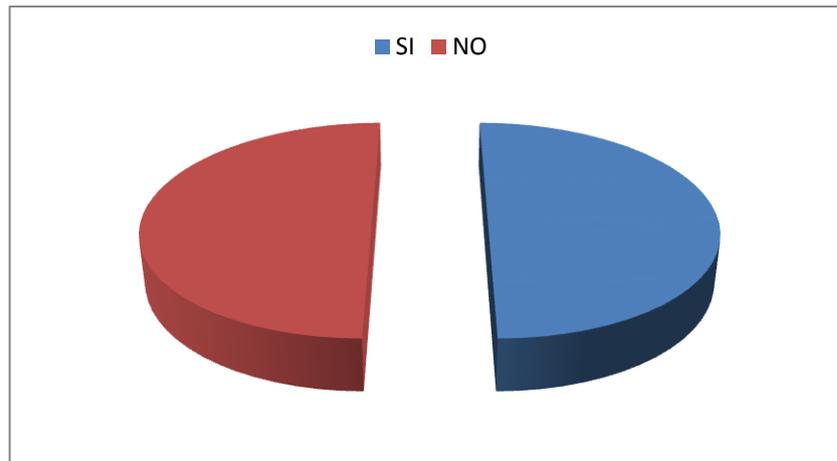
**Tabla N°. 4: Conocimiento de la visión y misión institucional.**

<b>SI</b>	5	50%
<b>NO</b>	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Pregunta N° 3 de la encuesta

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

**Gráfico N°. 4: Conocimiento de la visión y misión institucional.**



**Fuente:** Tabla N° 04

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

### **Análisis**

Podemos decir que el 50% de los trabajadores de la institución tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa, mientras que el otro 50% no tiene conocimiento.

#### 4¿Esta Institución posee un manual de funciones?

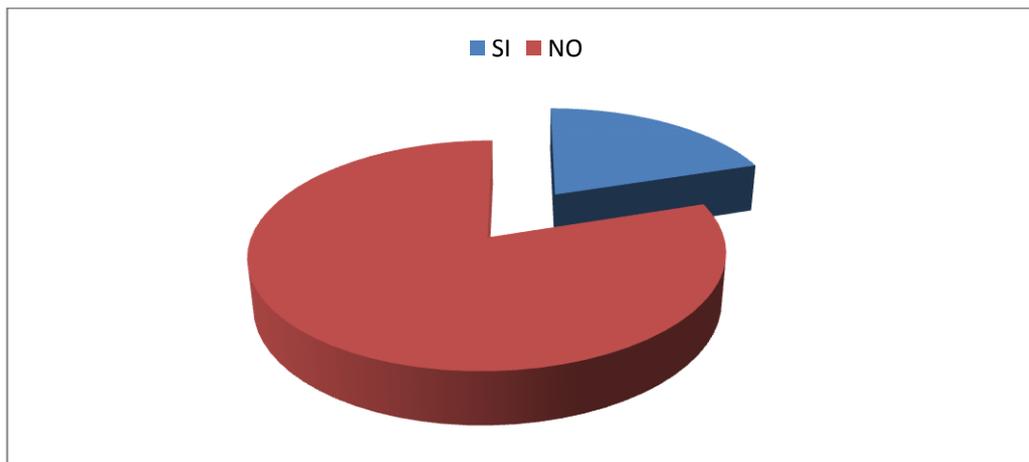
**Tabla N°. 5: Cuenta con un manual de funciones**

<b>SI</b>	2	20%
<b>NO</b>	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Pregunta N° 4 de la encuesta

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

**Gráfico N°. 5: Manual de funciones**



**Fuente:** Tabla N°. 5

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

#### **Análisis**

Cabe mencionar que un 20% de los trabajadores señalan tener un manual de funciones para determinar sus actividades en el trabajo, mientras que un 80% de los trabajadores indican no tener un manual de funciones donde distribuyan las actividades de sus puestos que han sido asignados.

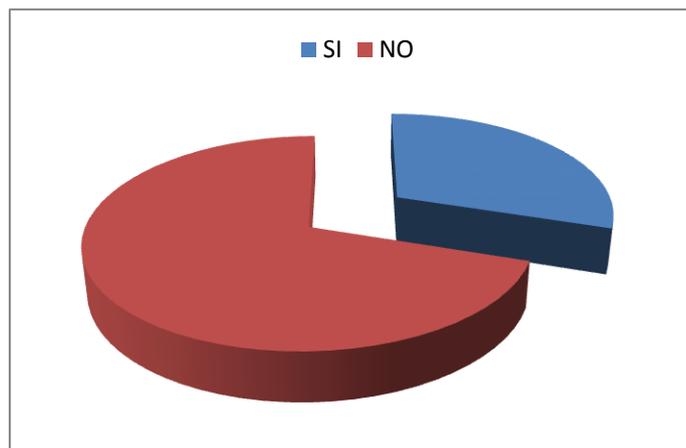
## 5 ¿La empresa posee un plan de contingencia, en caso de emergencia?

**Tabla N°. 6: Cuenta con Plan de emergencia**

<b>SI</b>	3	30%
<b>NO</b>	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Pregunta N° 5 de la encuesta  
**Elaborado** por: Maribel Ochoa

**Gráfico N°. 6: Plan de contingencia**



**Fuente:** Tabla N°. 6  
**Elaborado** por: Maribel Ochoa

### Análisis

En esta pregunta intentamos conocer si esta institución tiene un plan de contingencia en caso de emergencia, obteniendo como resultado que un 30% indicaron que si tenían, mientras que un 70% mencionan que no hay un plan de emergencia.

## 6¿Cuenta la entidad con personal calificado para ocupar los puestos de trabajo?

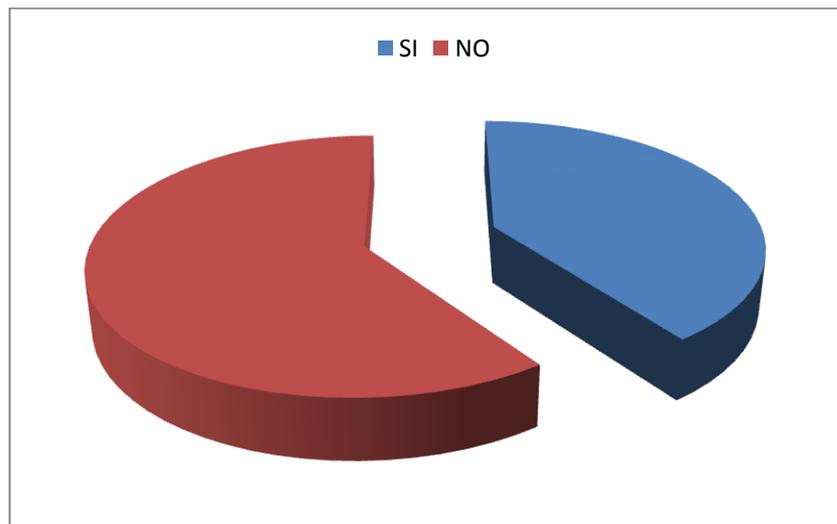
**Tabla N°. 7: Personal calificado**

<b>SI</b>	4	40%
<b>NO</b>	6	60%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Pregunta N° 6 de la encuesta

**Elaborado** por: Maribel Ochoa

**Gráfico N°. 7: Personal calificado**



**Fuente:** Tabla N° 07

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

### **Análisis**

Podemos indicar que es esta pregunta un 40% mencionan que el personal si está capacitado para el cargo que fue asignado, mientras que un 60% indican que lo están.

**7 ¿Considera usted que la auditoría de gestión ayudara a mejorar el desenvolvimiento de la empresa?**

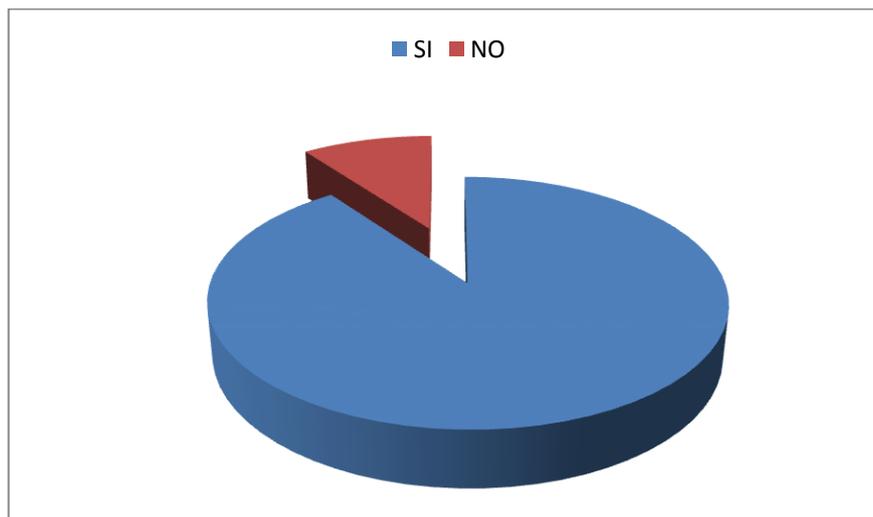
**Tabla N°. 8: Impacto por la aplicación de una auditoría de gestión**

<b>SI</b>	9	90%
<b>NO</b>	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Pregunta N° 7 de la encuesta

Elaborado por: Maribel Ochoa

**Gráfico N°. 8: Impacto por la aplicación de una auditoría de gestión**



Fuente: Tabla N° 08

Elaborado por: Maribel Ochoa

### **Análisis**

En conclusión en esta última pregunta, el 90% de los trabajadores consideran que al realizar una auditoría de gestión, la institución podría mejorar su administración con las debidas conclusiones y recomendación que se emita al final de esta investigación, mientras que un 10% consideran que no es necesario aplicar este examen.

Por lo que procederemos a realizar una auditoría de gestión es esta Institución Financiera.

## **Conclusión**

Mediante la encuesta aplicada a todos los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. Podemos concluir que es factible realizar una auditoría de gestión en dicha institución financiera, toda vez que no se ha realizado auditoría anteriormente y el 90% considera que es recomendable realizar esta investigación ya que los trabajadores no conocen la misión y visión de la empresa, no cuenta con una manual de funciones ni un plan de emergencia y el 90% consideran que con una auditoría de gestión la empresa mejoraría su función.

Procederemos a realizar una auditoría de gestión en esta Institución Financiera

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA, CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**



### **EQUIPO DE AUDITORIA**

SUPERVISOR: Edisón Vinicio Calderón Morán

SENIOR: Gilma Maribel Ochoa Chinche

<b>ENTIDAD</b>	Cooperativa de Ahorro y Credito “ Nizag Ltda”
<b>DIRECCIÓN</b>	Av 5 der junio - Alausí
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	Auditoría de gestión
<b>PERIÓDO</b>	2015

## **ARCHIVO PERMANETE**

<b>EQUIPO</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>FINAL</b>
SENIOR: Gilma Maribel Ochoa Chinche	GMOCH 07-01-2017	30/06/2017
SUPERVISOR: Edison Vinicio Calderon Morán	EVCM 07-01-2017	30/06/2017

**ÍNDICE**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO NIZAG LTDA, CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, PERÍODO 2015.

**ARCHIVO PERMANETE**

Archivo permanete	<b>AP</b>
Informacion general	<b>AP1</b>
Hoja de marcas	<b>AP2</b>
Programa de auditoría	<b>AP3</b>

## INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG LTDA”

### Gráfico N°. 9: Reseña Histórica



**Fuente:** Coop. Nizag Ltda

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

Gráfico N°. 10: Planificación estratégica



**Fuente:** Coop. Nizag Ltda

**Elaborado por:** Maribel Ochoa

### Objetivo Filosófico

El objetivo filosófico fundamental de esta entidad es el desarrollo socioeconómico de sus clientes, entendido como el mejoramiento de las condiciones de vida.

### Valores Corporativos

Esta entidad define sus valores corporativos tomando en cuenta el ámbito empresarial así como también el ámbito personal.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

## **Empresariales**

### Productividad

- Formación en función de los objetivos empresariales solidarios. (directivos, empleados y socios).
- Crecimiento cualitativo y cuantitativo del talento humano de la cooperativa.
- Incorporación permanente de la tecnología de punta a los procesos
- organizacionales.

### **Creatividad e Innovación**

- Estructura organizacional
- Empoderamiento (apropiación de los procesos).
- Compromiso y desarrollo de la cultura de trabajo en equipo.
- Mejora de nuevos productos, servicios y procesos que eleven la productividad y que atiendan los requerimientos y necesidades de nuestros socios.
- Reconocimiento a las innovaciones e investigaciones que contribuyan al adelanto de la cooperativa.

### **Competitividad**

- Suministrar servicios diversificados e innovados al tomando en cuenta siempre las necesidades de los socios.
- Propiciar alianzas y fusiones estratégicas.
- Imprimir una cultura diferenciada de ahorro y del endeudamiento con
- responsabilidad.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

- Actualización tecnológica permanente.
- Fidelización de socios e investigación de mercados.
- Incentivar al ahorro e inversiones.
- Compromiso y Cultura de trabajo en equipo
- Círculos de calidad.

### **Profesionalismo**

- Desarrollo y aplicación de técnicas de manejo de personal.
- Desarrollo de procesos de integración multidisciplinaria.
- Compromiso de retroalimentación permanente a través de capacitación e implementación de procesos innovados, por medio de alianzas estratégicas.
- Responder a las exigencias y necesidades de los socios oportuna y satisfactoriamente.

Sanidad financiera, prudencia y transparencia en el manejo económico administrativo

- Realizar las actividades y procedimientos con responsabilidad.
- Fomentar la adhesión a normas de calidad y prudencia financiera.

### **Personales**

- ✓ Entusiasmo: Disfrutar de nuestro trabajo, porque creemos que es importante.
- ✓ Ética: Todos los actos personales e institucionales se rigen por la conciencia de nuestro ser.
- ✓ Solidaridad: Fomentar el liderazgo y trabajo en equipo como una forma de crecer juntos hacia la calidad y la excelencia.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCN</b>

- ✓ Responsabilidad Social: Compromiso con los socios, la patria e ideales.
- ✓ Compromiso: Actitud proactiva del personal generando valor eficiente en beneficio de los socios y la comunidad.
- ✓ Confianza: Brindar transparencia, seguridad y calidad en los productos y servicios.
- ✓ Integridad con eficiencia: Actuar con responsabilidad para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.

### **Filosofía**

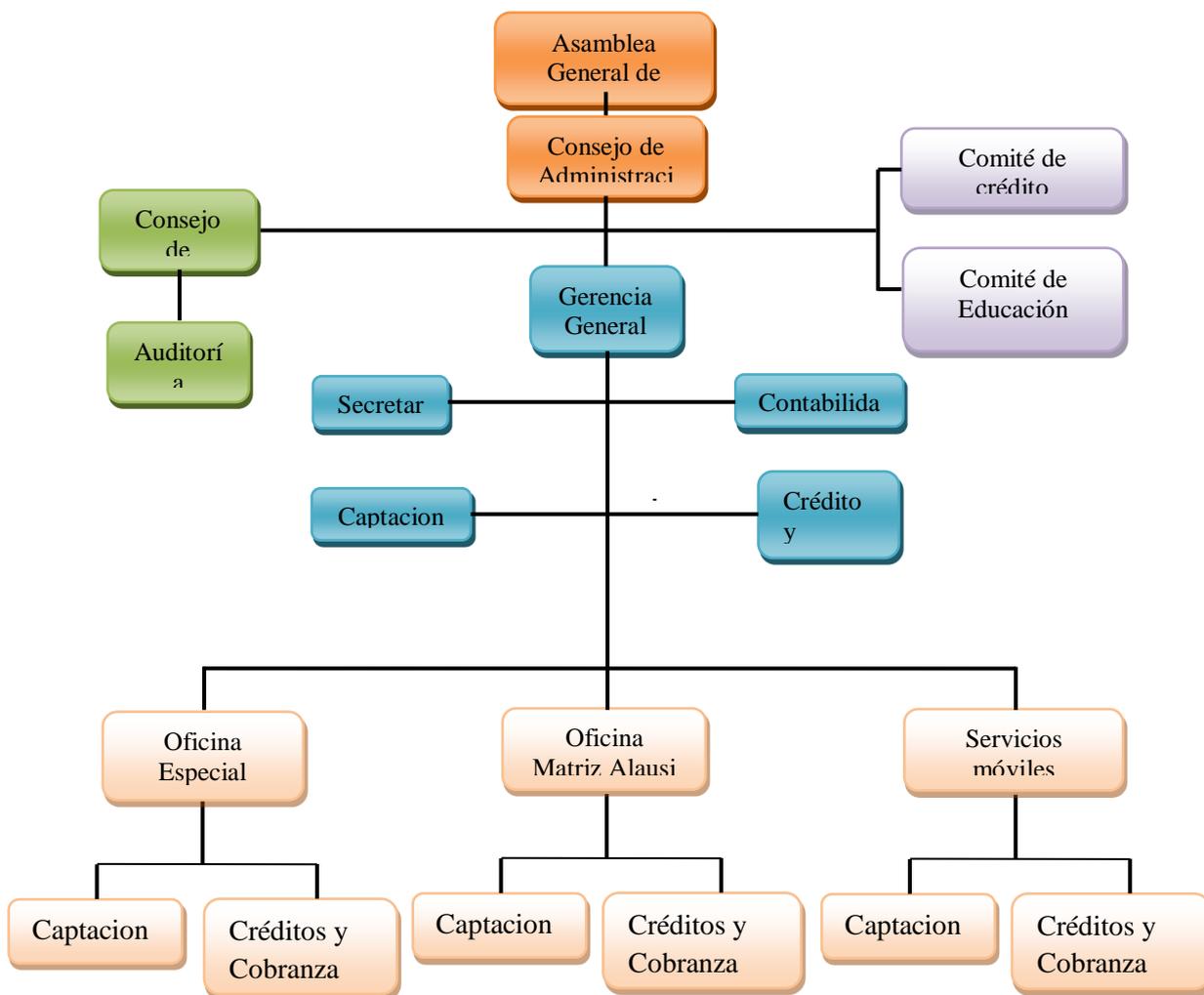
“La cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltga” tiene como filosofía institucional brindar sus servicios a toda la ciudadanía del cantón Alausí, aplicando tres principios básicos como pilares fundamentales de su estructura ética moral para el desempeño de sus actividades y son los siguientes:

1. Respeto a la persona humana
2. Prioridad del servicio a los clientes
3. Mejoramiento continuo de sus colaboradores

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCN</b>

## Organigrama estructural

### Niveles de responsabilidad y autoridad jerárquica



**Fuente:** Coop. Nizag Ltda  
**Elaborado por:** Maribel Ochoa

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

## Hoja de marcas

CONCEPTOS	MARCAS
Revisado o verificado	√
Verificado con documentación	√√
Analizado	@
No reúne todos los requisitos	®
Incumplimiento de procesos	Φ
Evidencia	♂
Sustentado con evidencia	£
Datos incompletos	¥
Hallazgos	⌘
Sumatoria	Σ
Total	±

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

<b>Abreviaturas</b>	<b>Significado</b>
<b>AP</b>	Archivo permanente
<b>AC</b>	Archivo corriente
<b>PA</b>	Programa de auditoría
<b>ECI</b>	Evaluación del control interno
<b>HA</b>	Hoja de hallazgos
<b>IA</b>	Informe de Auditoria
<b>ET</b>	Entrevista
<b>ICI</b>	Informe del control interno
<b>ACI</b>	Ambiente interno de control
<b>EO</b>	establecimiento de objetivos
<b>IE</b>	Identificación de eventos
<b>ER</b>	Evaluación de riesgos
<b>RR</b>	Respuesta a los riesgos
<b>AC</b>	Actividades de Control
<b>IC</b>	Información y comunicación
<b>SM</b>	supervisión y monitoreo
<b>VD</b>	Verificaciones Documentos
<b>IG</b>	Indicadores de gestión
<b>CP</b>	Carta de presentación
<b>REO</b>	Revisión de la estructura orgánica
<b>GMOCH</b>	Gilma Maribel Ochoa Chinche
<b>EVCM</b>	Edison Vinicio Calderón Moran
<b>MM</b>	Matriz de monitoreo

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**PROGRAMA DE AUDITORÍA****ENTIDAD:** Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Nizag Ltda”**DIRECCIÓN:** Av. 5 de Junio - Alausí**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión**PERÍODO:** 2015

Fase I Conocimiento Preliminar de la empresa

Objetivo:

Recopilar la mayor información acerca de la entidad

Nº	PROCEDIMIENTO	REF	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore una carta de presentación con el fin de dar a conocer el trabajo a realizar y solicitar facilidades para la obtención de información necesaria.	CP	G.M.O.CH	10/01/2017
2	Elabore el memorando de la planificación	MP	G.M.O.CH	15/01/2017
3	Entreviste al gerente y notifique el inicio de la auditoría	EG	G.M.O.CH	17/01/2017

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**ENTIDAD:** Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Nizag Ltda”

**DIRECCIÓN:** Av. 5 de Junio - Alausí

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** 2015

**FASE II EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**Objetivos:**

Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación del método COSO II.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Evalúe el sistema de control interno mediante cuestionarios			
	✓ Ambiente Interno de Control	ECI-AIC	G.M.O.CH	03/02/2017
	✓ Establecimiento de objetivos	ECI -EO	G.M.O.CH	03/02/2017
	✓ Identificación de eventos	ECI-IE	G.M.O.CH	03/02/2017
	✓ Evaluación de los riesgos	ECI-ER	G.M.O.CH	03/02/2017
	✓ Respuesta a los riesgos	ECI-RR	G.M.O.CH	03/02/2017
	✓ Actividades de control	ECI-AC	G.M.O.CH	03/02/2017
	✓ Información y comunicación	ECI-IC	G.M.O.CH	03/02/2017
✓ Supervisión y monitoreo	ECI-SM	G.M.O.CH	03/02/2017	
2	Elabore la hoja de hallazgos	HA	G.M.O.CH	05/06/2017

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

**PROGRAMA DE AUDITORÍA****ENTIDAD:** Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Nizag Ltda”**DIRECCIÓN:** Av. 5 de Junio - Alausí**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión**PERÍODO:** 2015**FASE III EVALUACIÓN DE LAS AREAS CRÍTICAS****Objetivos:**

Analizar los hallazgos que se determinen en la evaluación de los procedimientos o áreas críticas.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Evalúe los procedimientos correspondientes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de crédito</li> </ul>	EP- DC	G.M.O.CH	15/02/2017
2	Aplique indicadores de gestión	IG	G.M.O.CH	07/03/2017
3	Elabore la hoja de hallazgos	HA	G.M.O.CH	08/03/2017

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**PROGRAMA DE AUDITORÍA****ENTIDAD:** Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Nizag Ltda”**DIRECCIÓN:** Av. 5 de Junio - Alausí**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión**PERÍODO:** 2015**FASE IV REDACCIÓN DE INFORME Y COMUNICACIÓN RESULTADOS****Objetivos:**

Mantener una comunicación con la entidad para evidenciar el informe y presentar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Notifíquese a la lectura del informe de auditoría	<b>NIA</b>	G.M.O.CH	10/05/2017
2	Informe final del auditoria de gestión	<b>IA</b>	G.M.O.CH	10/05/2017
3	Acta de lectura del informe	<b>AI</b>	G.M.O.CH	10/05/2017

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

<b>ENTIDAD</b>	Cooperativa de Ahorro y Credito “ Nizag Ltda”
<b>DIRECCIÓN</b>	Av 5 der junio – Alausí
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	Auditoría de gestión
<b>PERIÓDO</b>	2015

# ARCHIVO CORRIENTE

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

## ÍNDICE

### AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG LTDA”,

### ARCHIVO CORRIENTE

Archivo corriente	AC
<b>FASE I: Planificación Preliminar</b>	
Carta de presentación	CP
Memorando de planificación	MP
Entrevista al gerente	EG
<b>FASE II: EVALUACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL INTERNO</b>	
Evaluación del control interno	EC
Hoja de Hallazgos	HA
<b>FASE III EVALUACIÓN DE LAS REAS CRITICAS</b>	
Evaluación del proceso de crédito	EP
Verificación de documentos	VD
Indicadores de gestión	IG
Hoja de Hallazgos	HA
<b>FASE IV REDACCIÓN DEL INFORME DE AUDITORIA Y COMUNICACIÓN E RESULTADOS</b>	
Convocatoria para la lectura del informe	CI
Informe de auditoria	IA
Acta de lectura del informe	AI
<b>FASE V SEGUIMIENTO</b>	

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

#### 4.2.1 FASE I

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Alausí, 10/01/2017

Ingeniero

Francisco Tapay

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

En atención al pedido que se realizó a su persona para la realización la Auditor de Gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito “Nizag” Ltda, correspondiente al periodo 2015. La señorita Gilma Maribel Ochoa Chinche, 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 entidad, se llevara a cabo pruebas técnicas y de campo, revisión de documentos y análisis de los mismos con la finalidad de obtener evidencias que sustenten mi opinión. Al mismo tiempo de la manera más comedida solicito la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la entidad, para acceder a la respetiva documentación, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y la optimización y el buen uso de los recursos, por el periodo determinado.

Por la favorable atención al presente le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente:

*Maribel Ochoa*

Srta. Maribel Ochoa

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

## MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

**ENTIDAD:** Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Nizag Ltda” Cantón Alausí

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** 2015

### 1. Motivo de la Auditoria

La presente Auditoria de gestión a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Nizag Ltda” ,Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, período 2015, se realizara para determinar la eficiencia, eficacia y economía de la Institución.

### 2 Objetivo de la Auditoría.

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, cantón Alausí, provincia de Chimborazo, periodo 2015, para evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por esta institución

#### Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el sustento teórico respectivo que permita establecer lineamientos básicos para para la sustentación de la investigación.
- ✓ Ejecutar la evaluación del sistema de control interno bajo el método COSO II con la finalidad de establecer niveles de Eficiencia, eficacia y economía de la Institución
- ✓ Emitir un Informe detallado de los hallazgos el mismo que permitirá mejorar el trabajo y tomar las decisiones adecuadas para que la organización alcance sus objetivos propuestos.

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

### 3. Alcance

La Auditoría de Gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y crédito “Nizag Ltda”, comprende el estudio y análisis sobre la optimización y buen uso de los recursos en las operaciones realizadas en el área de Créditos y el Recurso Humano de la entidad.

### 4. Personal encargado

Cargo	Nombre
AUDITOR	Gilma Maribel Ochoa Chinche
SUPERVISOR	Edison Vinicio Calderon Morán

### 5. Tiempo estimado

Tiempo estimado	Fecha de inicio	Fecha final
150 días	02/01/2017	30/05/2017

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

## 6. Recursos

Para realizar la auditoria de gestión en la Coop. De Ahorro y Crédito, se utilizara lo siguientes:

<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>C/U</b>	<b>C/T</b>
Papeles de trabajo	80	1,25	100
Impresiones	1000	0,06	60
Lápiz	5	0,35	1,75
Flash Memory	1	10	10
<b>TOTAL</b>			<b>171,75</b>

<b>GASTOS VARIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>C/U</b>	<b>C/T</b>
Transporte		200	200
alimentación		200	200
imprevistos		300	300
<b>TOTAL</b>			<b>700</b>

<b>PRESUPUESTO GENERAL</b>	
Materiales	171,75
Gastos Varios	700
<b>TOTAL</b>	
<b>PRESUPUESTO</b>	<b>871,75</b>

Elaborado por	<b>GMOCH</b>
Revisado por:	<b>EVCM</b>

## 7. Método a utilizar

- ✓ Encuesta
- ✓ Entrevistas
- ✓ Cuestionarios
- ✓ Método COSO II para realizar el control interno
- ✓ Aplicaciones técnicas de auditoría para determinar las áreas críticas
- ✓ Observación de evidencias que sustente el informe de auditoría.

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCN

## ENTREVISTA CON EL GERENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**HORA:** 09H: 00 AM

**FECHA:** 10/01/2017

Propósitos del trabajo

- Dar a conocer la conformación del equipo de trabajo
- Conocer los controles, procesos, planes aplicados en la entidad
- Solicitar autorización al Gerente, para realizar las visitas a la entidad con la finalidad de recolectar la información.

1.- Equipo de trabajo

Srta. Gilma Maribel Ochoa Chinche

2.- Solicitar toda la información que sea posible

**1. ¿Se ha realizado auditorías de gestión en los periodos anteriores?**

Puedo contestar que en esta institución financiera no se ha realizado ninguna clase de auditorías, en los periodos anteriores.

**2. ¿Cree usted que la aplicación de una auditoría de gestión ayudara a mejorar la gestión de le empresa?**

Pienso que sería la mejor oportunidad para detectar los problemas que se suscitan en esta empresa, ya que nosotros como autoridades no contamos con el tiempo adecuado para poder estar al pendiente de lo que sucede aquí todos los días.

**3. ¿Bajo qué organismos de control está controlada esta Institución Financiera?**

Bueno la Institución está controlada por diversos entes de control como son: La súper intendencia de economía popular y solidaria, SRI, IESS.

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

**4. ¿Cuál es la principal actividad y los servicios que brinda a sus clientes?**

Al momento contamos con una gran variedad de servicios como son: captaciones ahorro a la vista, ahorro planificado e inversiones a plazo fijo, en el área de créditos podemos ofrecer: microcréditos, créditos de consumo y créditos educativos además de varios servicios adicionales tales como: pago del bono de desarrollo humano, cobro de servicios básicos.

**5. ¿Esta institución cuenta con un organigrama estructural para definir sus niveles jerárquicos?**

Si contamos con un organigrama de la empresa.

**6. ¿Qué tipo de actividades económicas mayormente son impulsadas a través de los créditos que ustedes otorgan a sus clientes?**

El micro créditos son de mayor desembolso, estos créditos son destinados a actividades como: agricultura, ganadería, comercio y compra de bienes muebles.

**7. ¿Podría mencionar alguna debilidad que mantenga la cooperativa?**

La cantidad de competencia que existe hace que los clientes sean muy exigentes además la cooperativa esta posesionada recién 5 años en el mercado financiero por lo que se encuentra en crecimiento.

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCN

#### 4.2.2 FASE II

### EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO (PRIMER COMPONENTE)

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**SUB COMPONENTE:** INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

**OBJETIVO:** Determinar si la entidad establece valores éticos y están puestos en práctica por los empleados.

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La entidad cuenta con un código de ética?		x		⚠ No cuenta con un código de ética
2	¿Existen pronunciamientos relativos con respecto a los valores éticos?	x			
3	¿La entidad provee de capacitaciones al personal?		x		⚠ Limitada capacitación del talento humano
4	¿En las instalaciones ven imitar a personas?		x		
5	¿Existe sanciones para aquellas personas que no respetan los valores éticos?	X			

**COMPONENTE:** competencia profesional

**OBJETIVO:** evaluar si la gerencia se interesa por el nivel de competencia profesional y habilidades, para el desempeño de los puestos de trabajo.

N <sup>a</sup>	AREA: DIRECCION FINANCIERA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
6	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones?		x		⚠ Non tiene un manual de funciones
7	¿Los empleados tienen deseo de superación?	x			
<b>Elaborado por</b>				GMOCH	
<b>Revisado por:</b>				EVCM	

**SUB COMPONENTE:** Filosofía y estilo de la dirección

**OBJETIVO:** Determinar el grado de autoridad y responsabilidades a todos los departamentos de la entidad.

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
8	¿En la cooperativa existe la delegación de funciones y actividades	x			
9	¿El personal que labora en la institución tiene el perfil adecuado?		x		⚠ no tienen el perfil adecuado para el puesto de trabajo
10	¿Existe un manual de funciones en la entidad?		x		No cuentan con un manual de funciones

**SUB COMPONENTE:** Asignación de funciones

**OBJETIVO:** Determinar si los trabajadores conocen cuales son su funciones según su puesto de trabajo

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
11	¿Existen Políticas que establezcan cuales son las funciones cada puesto?	x			no tienen claro cuáles son sus funciones
12	¿Tienen un contrato firmado?	x			
13	¿Existe un manual de funciones en la entidad?		x		No cuenta con un manual de funciones

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

COMPONENTE: Ambiente de control

<b>Nº</b>	<b>CONTROLES CLAVES</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CALIFICACION</b>
1	¿Tiene la entidad un código de conducta?	10	5
2	¿Existen pronunciamientos relativos con respecto a los valores éticos?	10	6
3	¿Mantienen charlas o conferencias por parte de la entidad de temas éticos y de conducta?	10	2
4	¿En las instalaciones ven imitar a personas?	10	10
5	¿Existe sanciones para aquellas personas que no respetan los valores éticos?	10	10
6	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones?	10	10
7	¿Los empleados tienen deseo de superación?	10	2
8	¿En la cooperativa existe la delegación de funciones y actividades	10	1
9	¿El personal que labora en la institución tiene el perfil adecuado?	10	3
10	¿Existe un manual de funciones en la entidad?	10	10
11	¿Existen Políticas que establezcan cuales son las funciones cada puesto?	10	2
12	¿Tienen un contrato firmado?	10	
13	¿Existe un manual de funciones en la entidad?	10	10
	<b>Σ TOTAL</b>	<b>± 130</b>	<b>± 71</b>

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

Formula

AC ECI  
4/25

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

$$CF = \frac{71}{130} * 100$$

$$CF = 54,62 \pm$$

Donde

CF= confianza

CT= calificación total

PT= ponderación total

**Tabla N°. 9: TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA**

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

#### **INTERPRETACIÓN:**

Al analizar el ambiente de control de la Coop. Nizag Ltda, se pudo determinar a través de la aplicación de los cuestionario de control interno a sus trabajadores y mediante su calificación y ponderación se obtuvo una confianza Moderada de 54.62% y un riesgo bajo de 45.38%, lo cual se considera un ambiente favorable ya que el ambiente de control es el componente principal.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO (SEGUNDO COMPONENTE)**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE:** Establecimiento de objetivos

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Los objetivos de la empresa son claros y apuntan al cumplimiento de metas?		x		A el personal no tiene claro los objetivos de la empresa
2	¿Se propone trabajar en grupo para cumplir los objetivos y metas?	x			
3	¿Es confiable la preparación de los estados financieros?	x			

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**COMPONENTE:** establecimiento de objetivos

Nº	CONTROLES CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Los objetivos de la empresa son claros y apuntan al cumplimiento de metas?	10	3
2	¿Se propone trabajar en grupo para cumplir los objetivos y metas?	10	6
3	¿Es confiable la preparación de los estados financieros?	10	8
	<span style="color: red;">Σ</span> TOTAL	<span style="color: red;">±</span> 40	<span style="color: red;">±</span> 17

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**Formula**

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

$$CF = \frac{17}{40} * 100$$

$$CF = 42.50 \pm$$

Donde

CF= confianza

CT= calificación total

PT= ponderación total

**TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA**

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

**INTERPRETACIÓN:**

Al analizar el segundo componente, puesto que este se refiere al establecimiento de objetivos se obtiene una confianza baja de 42.50% y un riesgo de medio de 57.5%, esto se debe a que el personal no tiene conocimiento sobre los objetivos de la empresa.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO (TERCER COMPONENTE)**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE:** Identificación de eventos

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿El gerente analiza eventos que afecten al proceso de conceder créditos y por ende al logro de objetivos?	x			
2	¿Existe la participación de los empleados en la identificación de eventos?	x			
3	¿Al existir algún evento existe respuesta inmediata por parte de los trabajadores?	x			

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**COMPONENTE:** Identificación de eventos

Nº	CONTROLES CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿El gerente analiza eventos que afecten al proceso de conceder créditos y por ende al logro de objetivos?	10	8
2	¿Existe la participación de los empleados en la identificación de eventos?	10	7
3	¿Al existir algún evento existe respuesta inmediata por parte de los trabajadores?	10	10
	<b>Σ TOTAL</b>	<b>± 30</b>	<b>± 25</b>

<b>Elaborado por</b>	GMOCH
<b>Revisado por:</b>	EVCM

**Formula**

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

$$CF = \frac{25}{30} * 100$$

$$CF = 83.33 \pm$$

Donde

CF= confianza

CT= calificación total

PT= ponderación total

**TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA**

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

**INTERPRETACIÓN:**

Al analizar el componente de identificación de eventos podemos decir que existe una respuesta inmediata ya que tenemos una confianza alta de 83.33 y un riesgo de 16.67%. Esto se debe a que los colaboradores son solidarios con el gerente al identificar eventos

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO (CUARTO COMPONENTE)**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**SUB COMPONENTE:** Determinar si la misión, visión, objetivo y políticas son consistente previo a la valoración de riesgos para hacer un posible control

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La misión, visión de la cooperativa es conocida por los funcionarios?	x			Es limitada
2	¿La cooperativa tiene control del horario de trabajo de los empleados?	x			⚠ Falta de control de asistencia del personal
3	¿Todos los funcionarios tienen acceso al sistema de la cooperativa?	x			

**SUB COMPONENTE:** Identificación de riesgos

Objetivo: determinar si la entidad identifica fácilmente los riesgos ya sean internos o externos

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
4	¿El personal identifica los riesgos ya sean internos o externos?	x			
5	¿Al identificar los riesgos el personal puede discutir claramente con el gerente?	x			
6	¿Cuenta la Institución con un administrador de riesgos?		x		⚠ inexistencia de un profesional riesgos

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**SUB COMPONENTE:** Manejo del Cambio

Objetivo: determinar si la entidad cuenta con un adecuado sistema, a fin de solventar las necesidades.

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
7	¿El sistema de información esta de acorde a las necesidades de la cooperativa?	x			
8	¿El personal se encuentra informado sobre los posibles riesgos a enfrentar?	x			
9	¿Existe un plan de contingencia en caso de emergencia?	x			<b>A</b> Desactualización del plan de contingencia en caso de emergencia

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

COMPONENTE: Evaluación de riesgos

<b>Nº</b>	<b>CONTROLES CLAVES</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CALIFICACION</b>
1	¿La misión, visión de la cooperativa es conocida por los funcionarios?	10	8
2	¿La cooperativa tiene control del horario de trabajo de los empleados?	10	3
3	¿Todos los funcionarios tienen acceso al sistema de la cooperativa?	10	8
4	¿El personal identifica los riesgos ya sean internos o externos?	1	7
5	¿Al identificar los riesgos el personal puede discutir claramente con el gerente?	10	8
6	¿Cuenta la Institución con un administrador de riesgos?	10	1
7	¿El sistema de información esta de acorde a las necesidades de la cooperativa?	10	5
8	¿El personal se encuentra informado sobre los posibles riesgos a enfrentar?	10	8
9	¿Existe un plan de contingencia en caso de emergencia?	10	1
	<b>Σ TOTAL</b>	<b>± 90</b>	<b>± 49</b>

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

## Formula

AC ECI  
12/25

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

$$CF = \frac{25}{30} * 100$$

$$CF = 54.44 \pm$$

Donde

CF= confianza

CT= calificación total

PT= ponderación total

### TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

### INTERPRETACIÓN:

Al analizar el componente de la evaluación de riesgos de la cooperativa podemos decir que mediante los cuestionarios de control interno a través de la calificación y ponderación se obtuvo un nivel de confianza moderada de 54.44% y un nivel de riesgo bajo de 45.56% . Podemos decir que esto es muy favorable para la entidad debido a que el personal está preparado para identificar los riesgos.

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

**DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO COSO II (QUINTO COMPONENTE)**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE:** Respuesta del riesgo

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Las carpetas son emitidas al gerente para que realice una revisión completa antes de aprobar el crédito?	x			
2	¿Al identificar un riesgo el gerente evalúa posibles respuestas como poder evitarlo?	x			
3	¿Se encuentra elaborado un plan de contingencia para evaluar posibles riesgos?		x		A no cuenta con un plan de contingencia

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

MATRIZ DE PONDERACIÓN

AC ECI  
13/25

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

COMPONENTE: Respuesta del riesgo

Nº	CONTROLES CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Las carpetas son emitidas al gerente para que realice una revisión completa antes de aprobar el crédito?	10	9
2	¿Al identificar un riesgo el gerente evalúa posibles respuestas como poder evitarlo??	10	8
3	¿Se encuentra elaborado un plan de contingencia para evaluar posibles riesgos?	10	5
	<b>Σ TOTAL</b>	<b>± 30</b>	<b>± 22</b>

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

## Formula

AC ECI  
14/25

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

$$CF = \frac{22}{30} * 100$$

$$CF = 73.33 \pm$$

Donde

CF= confianza

CT= calificación total

PT= ponderación total

### TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

### INTERPRETACIÓN:

Al analizar el componente respuesta al riesgo se pudo terminar a través de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza moderada de 73.33% y un riesgo bajo de 26.67%, lo cual se considera favorable ya que el gerente evalúa y da respuesta ante cualquier riesgo que se ocasionase.

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

**DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO COSO II (SEXTO COMPONENTE)**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE:** Actividades de control

**SUB COMPONENTE:** procedimientos de control

**OBJETIVO:** identificar si la entidad cumple con todos los tipos de control

· N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿Cuenta la Institución con Indicadores de desempeño para los departamentos?	x			No se ejecutan los indicadores
2	¿Los jefes departamentales están capacitados para el cargo que les han sido asignados?	x			
3	¿Se efectúan evaluaciones del desempeño?		x		

**SUB COMPONENTE:** Coordinación entre áreas

**OBJETIVO:** Identificar si existe coordinación entre las áreas de trabajo

· N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
4	¿Están coordinados los departamentos entre sí?	x			
5	¿En la cooperativa existen señaléticas de prohibición para los clientes que ingresan?	x			
6	¿Piden autorización al jefe departamental para realizar cualquier actividad?	x			

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**SUB COMPONENTE:** Registro adecuado de las transacciones

**OBJETIVO:** Determina si las transacciones son registradas de manera oportuna

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
7	¿Las transacciones de ingreso y egreso son registradas de manera oportuna?	X			
8	¿Solo el personal autorizado tiene acceso a la base de datos asignados?	x			
9	¿Se efectúan arqueos de caja de manera frecuente?	x			

**SUB COMPONENTE:** Manuales de los procedimientos

**OBJETIVO:** indicar si las institución cuneta con manuales para su desempeño.

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
10	¿En la entidad existen manuales de procedimiento para todos los proceso?	X			
11	¿Los procedimientos existentes son adecuados para la entidad?	x			Se debe actualizar
12	¿El departamento de crédito cumple con los procesos asignados?	x			los clientes indican que no se cumple

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCN</b>

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

COMPONENTE: Actividades de control

Nº	CONTROLES CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Cuenta la Institución con Indicadores de desempeño para los departamentos?	10	3
2	¿Los jefes departamentales están capacitados para el cargo que les han sido asignados?	10	7
3	¿Se efectúan evaluaciones del desempeño?	10	5
4	¿Están coordinados los departamentos entre sí?	10	7
5	¿En la cooperativa existen señaléticas de prohibición para los clientes que ingresan?	10	10
6	¿Piden autorización al jefe departamental para realizar cualquier actividad?	10	10
7	¿Las transacciones de ingreso y egreso son registradas de manera oportuna?	10	10
8	¿Solo el personal autorizado tiene acceso a la base de datos? asignados?	10	9
9	¿Se efectúan arqueos de caja de manera frecuente?	10	5
10	¿En la entidad existen manuales de procedimiento para todos los proceso?	10	5
11	¿Los procedimientos existentes son adecuados para la entidad?	10	3
12	¿El departamento de crédito cumple con los procesos asignados?	10	5
	<b>Σ TOTAL</b>	<b>± 120</b>	<b>± 79</b>

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

## Formula

AC ECI  
18/25

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

$$CF = \frac{79}{120} * 100$$

$$CF = 65.83 \pm$$

Donde

CF= confianza

CT= calificación total

PT= ponderación total

### TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

### INTERPRETACIÓN:

Al analizar el componente de actividades de control de la Coop. Nizag Ltda, a través de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza moderada de 65.83% y un riesgo bajo de 34.17%, lo cual se considera favorable ya que la actividad de control es fundamental a los controles y políticas.

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

**DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO COSO II (SEPTIMO COMPONENTE)**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE:** INFORMACIÓN Y CAMUNICACIÓN

**SUB COMPONENTE:** Calidad de la información

**OBJETIVO:** Determinar si la información proporcionada por la entidad es veraz y oportuna.

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿La información generada por la entidad es remitida al gerente de manera oportuna para su aprobación?	x			la información no se remite de manera inmediata
2	¿La información remitida es confiable?	x			La información remitida es incompleta
3	¿A través de la información remitida se extiende la información a toda la entidad?	x			

**SUB COMPONENTE:** Sistema de información

**OBJETIVO:** Determinar si el sistema de información permite obtener información confiable.

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
4	¿La cooperativa mantiene un software apropiado?	x			
5	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad?	x			
6	¿Los colaboradores manejan y conocen el sistema?	x			Solo tiene conocimiento para sus actividades
				<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
				<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**SUB COMPONENTE:** Comunicación

**OBJETIVO:** Apoyar la comunicación y difusión sobre los resultados de su gestión

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
7	¿La institución comunica la información de forma responsable y veraz?	x			
8	¿Existe coordinación de comunicación en cada una de las áreas?	x			
9	¿Cuenta la empresa con canales abiertos para la comunicación?	x			

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

### MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

COMPONENTE: Información y Comunicación

N°	CONTROLES CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿La información generada por la entidad es remitida al gerente de manera oportuna para su aprobación?	10	7
2	¿La información remitida es confiable??	10	5
3	¿A través de la información remitida se extiende la información a toda la entidad?	10	5
4	¿La cooperativa mantiene un software apropiado?	10	7
5	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad?	10	10
6	¿Los colaboradores manejan y conocen el sistema?	10	5
7	¿La institución comunica la información de forma responsable y veraz?	10	5
8	¿Existe coordinación de comunicación en cada una de las ares?	10	7
9	¿Cuenta la empresa con canales abiertos para la comunicación?	10	5
	<b>Σ TOTAL</b>	<b>± 90</b>	<b>±56</b>

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**Formula**

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

$$CF = \frac{56}{90} * 100$$

$$CF = 62.22 \pm$$

Donde

CF= confianza

CT= calificación total

PT= ponderación total

**TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA**

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

**INTERPRETACIÓN:**

Al analizar el componente de actividades de control de la Coop. Nizag Ltda, a través de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza moderada de 62.22%. Y un riesgo bajo de 37.78%, lo cual se considera favorable ya que existe una buena comunicación en la empresa.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO COSO II (OCTAVO COMPONENTE)**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**COMPONENTE:** SUPERVISIÓN Y MONITOREO

**SUB COMPONENTE:** Actividades de supervisión y monitoreo

**OBJETIVO:** Determinar si las actividades de supervisión aseguran la información del control interno.

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	¿El personal se encuentra supervisado por sus autoridades?		x		no se controla al personal
2	¿La irregularidades encontradas con comunicas al nivel superior?	x			Falta una solución inmediata
3	¿Se ha realizado auditoria de gestión anteriormente?		x		<del>A</del> no se ha realizado auditorias de gestión

**SUB COMPONENTE:** Reporte de eficiencias

**OBJETIVO:** Identificar si al entidad realiza un reporte de eficiencias y hace un seguimiento

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
4	¿Se considera fuentes externas para mejorar el sistema de control interno?	x			
5	¿Se toma en cuenta las recomendaciones emitidas por fuentes externas?	x			
				<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
				<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

MATRIZ DE PONDERACIÓN

**AC ECI**  
**23/25**

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG” LTDA.

COMPONENTE: Información y Comunicación

Nº	CONTROLES CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿El personal se encuentra supervisado por sus autoridades?	10	2
2	¿La información remitida es confiable??	10	7
3	¿La irregularidades encontradas con comunicas al nivel superior?	10	8
4	¿Se ha realizado auditoría de gestión anteriormente?	10	10
5	¿Se toma en cuenta las recomendaciones emitidas por fuentes externas?	10	5
	<b>Σ TOTAL</b>	<b>± 50</b>	<b>± 33</b>

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

**Formula**

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

$$CF = \frac{33}{50} * 100$$

$$CF = 66.00 \pm$$

Donde

CF= confianza

CT= calificación total

PT= ponderación total

**TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA**

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

**INTERPRETACIÓN:**

Al analizar el componente de actividades de control de la Coop. Nizag Ltda, a través de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza moderada de 66.00%. Y un riesgo bajo de 34.00%, lo cual se considera favorable pero se debería mejorar el sistema de supervisar y monitorear ya que esto conllevaría a tener una efectividad más alta.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

## Hoja de hallazgos

Hoja de hallazgos N° 01

Auditoría de gestión a la Coop DE Ahorro y Crédito Nizag Ltda	
REF	AC-ECI 1/25
TITULO	Carencia de un código de ética
CONDICIÓN	La cooperativa no cuenta con un código escrito de ética
CRITERIO	Se ha inobservado el Art. 93 de la LOSEP.- Prevención del lavado de activos: Las cooperativas de Ahorro y Crédito elaboraran un código de ética para prevenir acciones anti corruptivas laborales y ambientales.
CAUSA	Los directivos no han elaborado un código de ética donde se estipule los principios que se comprometen a seguir unilateral mente entre la entidad y sus colaboradores.
EFECTO	Al no contar con un código de ética, el persona de la cooperativa pasan por alto algunas actividades que deberían ser sancionadas
CONCLUSIÓN	La cooperativa no tiene un código escrito de ética, que ayude a que el personal se comporte de una manera adecuada hacia sus clientes y compañeros.
RECOMENDACIÓN	<b>A los Directivos y Gerente General:</b> Diseñar y aprobar un código de ética para un mejor comportamiento de sus colaboradores hacia los clientes y compañeros que laboran en la cooperativa

<b>Elaborado por</b>	GMOCH
<b>Revisado por:</b>	EVCM

## Hoja de hallazgos

ACHA  
2/9

### Hoja de hallazgos N° 02

Auditoría de gestión a la Coop DE Ahorro y Crédito Nizag Ltda	
REF	<b>AC-ECI 1/25</b>
TITULO	Limitada capacitación al talento humano
CONDICIÓN	La cooperativa no posee un plan de capacitación para los colaboradores de las distintas áreas
CRITERIO	Se ha inobservado el Art. 179 del CODIGO DE TRABAJO. La empresa es responsable de las actividades relacionadas con la capacitación ocupacional de sus trabajadores, entendiéndose por tal, el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo.
CAUSA	Falta de presupuesto establecido para la capacitación del personal.
EFFECTO	Al no contar con los conocimientos que cada puesto de trabajo necesita, no desempeña con agilidad las funciones encargadas.
CONCLUSIÓN	La cooperativa no está planificando capacitaciones para sus colaboradores, por la falta de presupuesto, lo que conlleva a no tener personal apto para enfrentar cualquier inconveniente laboral.
RECOMENDACIÓN	<b>Al Gerente General:</b> Elaborar el presupuesto para el siguiente periodo y así contar con los costos para capacitación del personal de acuerdo a las necesidades de la entidad.

Elaborado por	<b>GMOCH</b>
Revisado por:	<b>EVCM</b>

**Hoja de hallazgos**

Hoja de hallazgos N° 03

Auditoría de gestión a la Coop DE Ahorro y Crédito Nizag Ltda	
REF	<b>AC-ECI 1/25</b>
TITULO	Carencia de un manual de funciones
CONDICIÓN	La cooperativa no cuenta con un manual de funciones.
CRITERIO	Se ha inobservado que la cooperativa está incumpliendo el Art. 44.- de las Atribuciones y responsabilidades. En donde estipula que los directivos deben elaborar un adecuado manual de funciones para determinar las actividades de sus colaboradores.
CAUSA	Descuido por parte del gerente
EFECTO	Al no contar con un manual de funciones los trabajadores no conocen con exactitud sus funciones asignadas para el cargo que se les ha otorgado.
CONCLUSIÓN	La institución no tiene un manual de funciones en donde estipule clara mente las actividades del cargo a desempeñar.
RECOMENDACIÓN	<b>Al Gerente General:</b> Elaborar un manual de funciones para que el personal tenga un mejor desenvolvimiento en las actividades a desempeñar

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

## Hoja de hallazgos

ACHA  
4/9

### Hoja de hallazgos N° 04

Auditoría de gestión a la Coop DE Ahorro y Crédito Nizag Ltda	
REF	<b>AC-ECI 2/25</b>
TITULO	Carencia de personal con el perfil adecuado
CONDICIÓN	La cooperativa no cuenta con el personal idóneo para ocupar los cargos a desempeñar.
CRITERIO	Se ha inobservado el Art. 45 de las Atribuciones y Responsabilidades: el gerente deberá acreditar experiencia en gestión administrativa acorde al grado de preparación del personal a ser contratado.
CAUSA	Talento humano no evalúa las carpetas por concurso de méritos y oposición
EFFECTO	Al no contar con el personal calificado los colaboradores no desempeñan adecuadamente sus actividades que le han sido asignada
CONCLUSIÓN	La institución debería contratar al personal de acuerdo a sus necesidades, los mismos cumplan con el perfil para el cargo a desempeñar.
RECOMENDACIÓN	<b>Al Gerente y Talento Humano:</b> Seleccionar al personal de acuerdo a concursos de méritos y oposición

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCN

## Hoja de hallazgos

ACHA  
5/9

### Hoja de hallazgos N° 05

Auditoría de gestión a la Coop DE Ahorro y Crédito Nizag Ltda	
REF	<b>AC-ECI 5/25</b>
TITULO	Falta de conociendo de los objetivos de la cooperativa
CONDICIÓN	La cooperativa no dispone de un espacio físico en donde se pueda visualizar los objetivos planteados.
CRITERIO	Se ha inobservado que la cooperativa está incumpliendo el Art. 44.- de las Atribuciones y responsabilidades. Mantener en perfecto estado las instalaciones en donde funciona la Cooperativa.
CAUSA	Falta de planificación por parte de lo gerente
EFEECTO	El personal al no conocer los objetivos planteados por la empresa, ocasiona que no cumplan con los mismos y no lleguen a la meta planteada.
CONCLUSIÓN	La institución debería contratar con un espacio físico en donde se visualice los objetivos planteados por la empresa a corto mediano y largo plazo.
RECOMENDACIÓN	<b>A la Gerencia General:</b> Designar un espacio físico en donde se pueda visualizar los objetivos planteados por la institución.

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

## Hoja de hallazgos

ACHA  
6/9

### Hoja de hallazgos N° 06

Auditoría de gestión a la Coop DE Ahorro y Crédito Nizag Ltda	
REF	<b>AC-ECI 9/25</b>
TITULO	Falta de control de la asistencia del personal
CONDICIÓN	La cooperativa no dispone de un reloj biométrico para registra la asistencia del personal.
CRITERIO	Se ha inobservado que la cooperativa está incumpliendo el Art. 44.- de las Atribuciones y responsabilidades. Son responsabilidades del gerente difundir y mantener un sistema de control interno que asegure la función eficiente y económica de la cooperativa.
CAUSA	No se ha dado la importancia pertinente del control de asistencia por parte de la gerencia o el jefe de personal
EFEECTO	No existe información confiable, sobre el horario de trabajo del personal lo que ocasiona incumplimiento en las actividades.
CONCLUSIÓN	La información de la asistencia del personal no es confiable toda vez que el registro es manual.
RECOMENDACIÓN	<b>Al Gerente General:</b> Implementar un reloj biométrico de manera urgente, para realizar el control de asistencia y verificar la puntualidad del personal.

Elaborado por	<b>GMOCH</b>
Revisado por:	<b>EVCM</b>

## Hoja de hallazgos

ACHA  
7/9

### Hoja de hallazgos N° 07

Auditoría de gestión a la Coop DE Ahorro y Crédito Nizag Ltda	
REF	<b>AC-ECI 9/25</b>
TITULO	No cuenta con un calificador y administrador de riesgos.
CONDICIÓN	La cooperativa no cuenta con un administrador de riesgos.
CRITERIO	Se ha inobservado el Art. 92 de la LOSEP: Administración y calificación de riesgos: Las cooperativas de Ahorro y Crédito deberán contratar calificadoras de riesgos.
CAUSA	Descuido por parte de los directivos de la institución
EFFECTO	No se conoce los riesgos a los que la Institución se enfrenta dentro el mercado.
CONCLUSIÓN	La institución no cuenta con un administrador de riesgos, lo que ocasiona una falencia administrativa.
RECOMENDACIÓN	<b>Al Concejo Administrativo:</b> Disponer de contratación inmediata de una entidad comprobada en calificación de riesgos.

Elaborado por	<b>GMOCH</b>
Revisado por:	<b>EVCM</b>

## Hoja de hallazgos

**ACHA**  
**8/9**

### Hoja de hallazgos N° 08

Auditoría de gestión a la Coop DE Ahorro y Crédito Nizag Ltda	
REF	<b>AC-ECI 10/25</b>
TITULO	Carencia de un plan de contingencia en caso de emergencia
CONDICIÓN	La cooperativa no cuenta con un plan de contingencia en caso de emergencia.
CRITERIO	Se ha inobservado el Art. 44.- de las Atribuciones y responsabilidades. De las Atribuciones y responsabilidades. Son responsabilidades del gerente difundir y mantener un sistema de control interno que asegure la función eficiente y económica de la cooperativa.
CAUSA	Descuido por parte de la gerencia no se han preocupado en elaborar un plan de contingencia en caso que hubiese una emergencia
EFECTO	Al no contar con un plan de contingencia, ocasiona que los colaboradores no están preparados para un siniestro y poder actuar de manera emergente.
CONCLUSIÓN	La cooperativa no cumple con mantener una plan de contingencia en caso de emergencia, esto ocasión que el personal no actúe de forma correcta en caso de siniestros.
RECOMENDACIÓN	<b>Al Gerente General:</b> Elaborar de manera inmediata el plan de contingencia en caso de emergencia. Toda vez que los trabajadores deben estar preparados y poder actuar de manera correcta en caso de siniestros.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

## Hoja de hallazgos

ACHA  
9/9

### Hoja de hallazgos N° 09

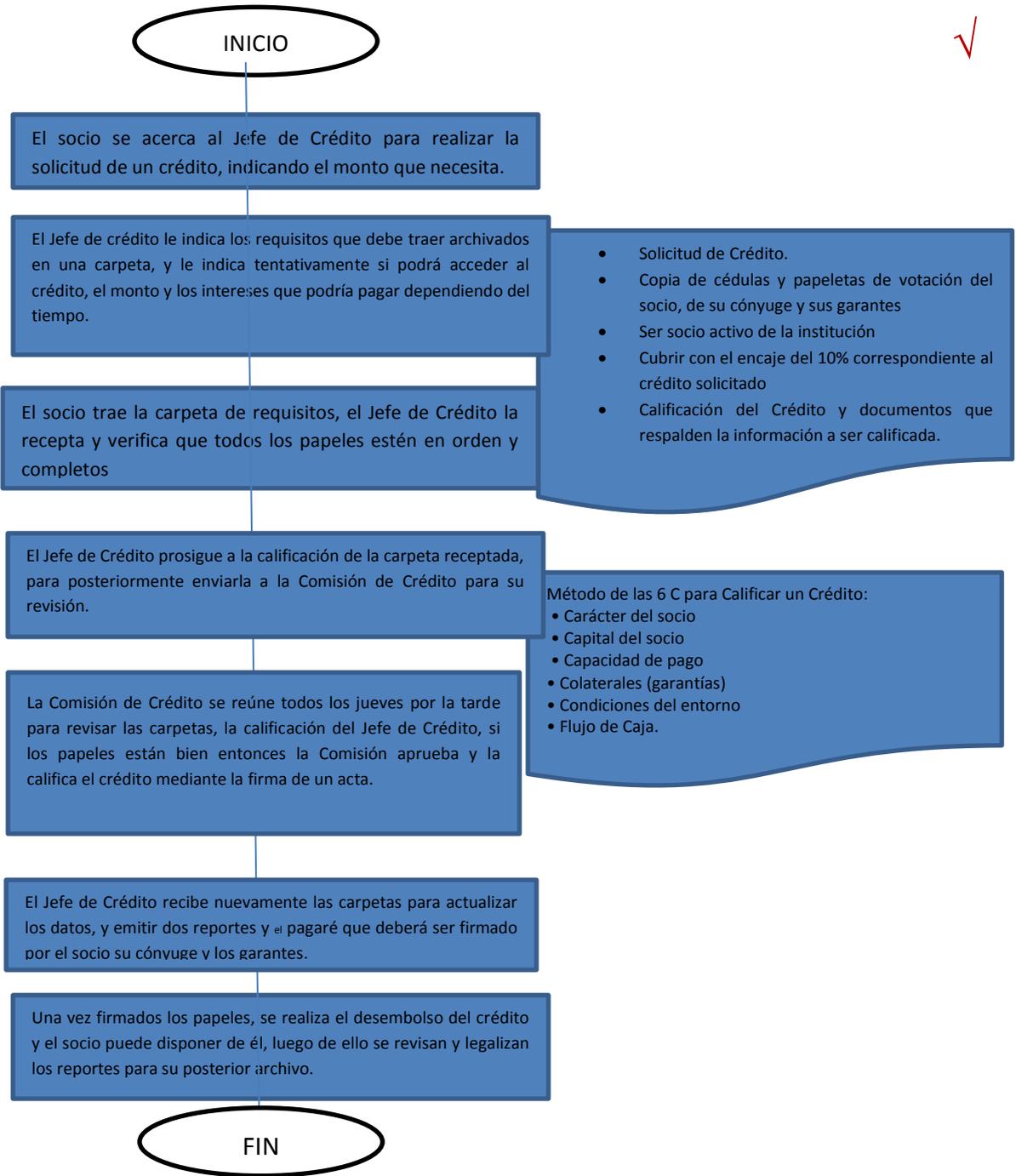
Auditoría de gestión a la Coop DE Ahorro y Crédito Nizag Ltda	
REF	<b>AC-ECI 23/25</b>
TITULO	No se han realizado auditorias de gestión.
CONDICIÓN	Desde que se formó la cooperativa no se ha realizado auditorías de gestión, por auditores externos e independientes.
CRITERIO	Se ha inobservado el Art. 38 Atribuciones y Deberes: las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditorías externas e internas que la institución no ha realizado auditorias, toda vez que la ley exige una auditoria anual externa y auditoria interna, de conformidad con esta ley.
CAUSA	Descuido por parte del concejo de vigilancia.
EFEECTO	Al no efectuarse una auditoria de gestión no podrán conocer si la entidad está cumpliendo con la ley y se desconoce los niveles de eficiencia, eficacia y economía.
CONCLUSIÓN	En esta entidad no se ha realizado auditorias de gestión en los periodos anteriores.
RECOMENDACIÓN	<b>Al Concejo de Vigilancia:</b> Se recomienda realizar auditorías de gestión como un mecanismo que le permitirá conocer la gestión y el nivel de cumplimiento de los objetivos y procedimientos.

Elaborado por	<b>GMOCH</b>
Revisado por:	<b>EVCM</b>

### 4.2.3 FASE III

**AC EP**  
**1/1**

## EVALUACIÓN DEL PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO



✓ =Revisado y verificado

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

**ENTIDAD:** Coop. De Ahorro Y Crédito Nizag Ltda.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría De Gestión

**PROCEDIMIENTO:** Verificación de las Carpetas

Nº	SOCIO	NOMBRES	MONTO	ESTADO ACTUAL	TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	FECHA
1	✓ 663	Acurio Soto Monica Alexandra	1833,74	Activo	Microcrédito	12 meses	25/02/2015
2	✓259	Alarcon Garzon Manuel Augusto	518,93	Activo	Microcrédito	12 meses	05/02/2015
3	✓37	Andrade Orozco Lourdes Jakeline	5126,22	Activo	Microcrédito	12 meses	15/06/2015
4	✓1249	Andrade Orozco Wiliam Leonidas	419,98	Activo	Microcrédito	12 meses	12/02/2015
5	Φ 328	Arellano Sanchez Jose Andivar	323,23	Activo	Microcrédito	12 meses	16/10/2015
6	✓698	Arrieta Mendoza David Aurelio	1046,83	Activo	Microcrédito	12 meses	19/04/2015
7	✓773	Buñay Andrango Angelica Mariana	1523,54	Activo	Microcrédito	12 meses	11/01/2015
8	✓133	Cabezas Salgado Morayma Cecilia	1247,7	Activo	Microcrédito	12 meses	18/12/2015
9	✓186	Caranqui Parco Juan Baltazar	2338,83	Activo	Microcrédito	12 meses	05/03/2015
10	✓164	Cargua Lema Jose Alberto	1176,38	Activo	Microcrédito	12 meses	20/02/2015

✓ =Revisado y verificado    Φ = incumplimiento

Elaborado por	GMOCH
Revisado por:	EVCM

## INDICADORES DE GESTIÓN

### EFICIENCIA

UR: Utilización de recursos

CP: Cumplimiento de Procedimientos

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Utilización de recursos de Equipo de cómputo en unidades	$UR = \frac{\text{Total Unid. Utilizad}}{\text{Total Unid. Asig}} * 100$ $UR = \frac{8}{10} * 100$ $UR = 90\%$	Del 100% de las unidades asignadas solo se utiliza el 90% , por lo que se recomienda utilizar el 10% y aprovechar al máximo
2	Cumplimiento de Procedimientos de departamento de crédito	$CP = \frac{\text{Personas que cump.}}{\text{Total personas}} * 100$ $UR = \frac{2}{3} * 100$ $UR = 66.67\%$	El 66.67 % de estas personas no cumplen con los reglamentos de créditos para su concesión

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

INDICADORES DE GESTIÓN



**EFICACIA**

PDPF: Proyecto de depósito a plazo fijo

C.C: Colocación de la cartera

ET: Eficiencia de los trabajadores

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Eficiencia en proyección de depósito a o fijo	$\text{PDPF} = \frac{\text{Captación PFR}}{\text{Captación Proyectos DPF}} * 100$ $\text{PDPF} = \frac{123178.75}{200000.00} * 100$ UR= 61.59%	El resultado nos indica que existe solo un 61.59% de la proyección de captar depósitos, por lo que se debe evaluar estrategias para captar depósitos a plazo fijo.
2	Cumplimiento de Procedimientos departamento de crédito	$\text{CC} = \frac{\text{Col. de cartera real}}{\text{Col. carte proy.}} * 100$ $\text{CC} = \frac{867652.99}{200000.00} * 100$ UR= 433.83%	Se excedió más del 100% de la proyección de cartera, por lo que es necesario que el departamento de crédito evalúe los riesgos al entregar los créditos
3	Eficacia de los trabajadores	$\text{ET} = \frac{\text{Trabjs con experiencia}}{\text{Total trabajadores}} * 100$ $\text{ET} = \frac{6}{10} * 100$ ET= 60%	El resultado indica que el 60% del personal tiene experiencia laboral, mientras que el 40% ingresaron sin experiencia laboral.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

INDICADORES DE GESTIÓN



**ECONOMIA**

PC: Personal capacitado

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Personal capacitado	$PC = \frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total del personal}} * 100$ $PDP = \frac{4}{10} * 100$ PC= 40%	La entidad no brinda la facilidad a los funcionarios para que se capaciten esto ocasiona que solo el 40% de los trabajadores estén capacitados.

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

#### **4.2.4 FASE IV**

#### **NOTIFICACIÓN A LA LECTURA DEL INFORME DE AUDITORIA**

Alausí, 22 de mayo del 2017

Ingeniero

Francisco Tapay

#### **GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA**

Presente.-

Asunto: “Informe final de auditoria de gestión periodo 2015”

De mi consideración:

Luego de saludar y desear éxitos en sus funciones, acudo a usted para poner en vuestra consideración el Informe de Auditoría de Gestión de la Cooperativa de ahorro y Crédito Nizag Ltda, del Cantón Alausí, correspondiente al período 2015, acto que se llevara a cabo el día jueves 25 de mayo del presente año a las 14h: 00 pm. En la oficina de la gerencia de la Institución.

Por la atención a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:

*Maribel ochoa*

Maribel Ochoa

<b>Elaborado por</b>	<b>GMOCH</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EVCM</b>

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

Alausí, 25 de mayo del 2017

Ingeniero  
Francisco Tapay  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NIZAG”  
LTDA.**

De nuestra consideración:

He efectuado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nizag” Ltda., por el año 2015.

Nuestro análisis se realizó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la Auditoría sea planificada y ejecutada para obtener evidencia razonable que la información y la documentación examinada, no tengan exposiciones erróneas de carácter significativo.

La evaluación incluye el entendimiento y estudio de cada uno de los componentes del Control Interno; Ambiente de Control, Establecimiento de Objetivos, Identificación de eventos, Evaluación del Riesgo, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión. A demás el estudio realizado al área de: Crédito de la entidad. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

Debido a la naturaleza de nuestro estudio, los resultados se encuentran en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

*Maribel ochoa*

Srta. Maribel Ochoa

## INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de entregar una comunicación detallada para lograr que las recomendaciones se implanten para los beneficios que de ella se deriven a continuación además se presentan los resultados de los diferentes indicadores analizados y a su vez los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría.

### Indicadores de gestión

#### EFICIENCIA

UR: Utilización de recursos

CP: Cumplimiento de Procedimientos

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Utilización de recursos Equipo de cómputo en unidades	$UR = \frac{\text{Total Unid. Utilizad}}{\text{Total Unid. Asig}} * 100$ $UR = \frac{8}{10} * 100$ $UR = 90\%$	Del 100% de las unidades asignadas solo se utiliza el 90% , por lo que se recomienda utilizar el 10% y aprovechar al máximo
2	Cumplimiento de Procedimientos departamento de crédito	$CP = \frac{\text{Personas que cump.}}{\text{Total personas}} * 100$ $UR = \frac{1}{2} * 100$ $UR = 50\%$	El 50% de estas personas no cumplen con los reglamentos de créditos para su concesión

## EFICACIA

PDPF: Proyecto de depósito a plazo fijo

C.C: Colocación de la cartera

ET: Eficiencia de los trabajadores

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Eficiencia en proyección de depósito a o fijo	$\text{PDPF} = \frac{\text{Captación PFR}}{\text{Captación Proyectos DPF}} * 100$ $\text{PDPF} = \frac{123178.75}{200000.00} * 100$ <p>UR= 61.59%</p>	El resultado nos indica que existe solo un 61.59% de la proyección de captar depósitos, por lo que se debe evaluar estrategias para captar depósitos a plazo fijo.
2	Cumplimiento de Procedimientos departamento de crédito	$\text{CC} = \frac{\text{Col. de cartera real}}{\text{Col. carte proy.}} * 100$ $\text{CC} = \frac{867652.99}{200000.00} * 100$ <p>UR= 433.83%</p>	Se excedió más del 100% de la proyección de cartera, por lo que es necesario que el departamento de crédito evalúe los riesgos al entregar los créditos
3	Eficacia de los trabajadores	$\text{ET} = \frac{\text{Trabjs con experiencia}}{\text{Total trabajadores}} * 100$ $\text{ET} = \frac{6}{10} * 100$ <p>ET= 60%</p>	El resultado indica que el 60% del personal tiene experiencia laboral, mientras que el 40% ingresaron sin experiencia laboral.

## ECONOMÍA

PC: Personal capacitado

Nº	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Personal capacitado	$PC = \frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total del personal}} * 100$ $PDP = \frac{4}{10} * 100$ $PC = 40\%$	La entidad no brinda la facilidad a los funcionarios para que se capaciten esto ocasiona que solo el 40% de los trabajadores estén capacitados.

### 1. Carencia de un código de ética.

**Conclusión.-** En esta entidad no se ha realizado auditorias de gestión en los periodos anteriores.

**Recomendación.- A los directivos y Gerente General:** Diseñar y aprobar un código de ética para un mejor comportamiento de sus colaboradores hacia los clientes y compañeros que laboran en la cooperativa

### 2. Limitada capacitación al talento humano

**Conclusión.-** La cooperativa no está planificando capacitaciones para sus colaboradores, por la falta de presupuesto, lo que conlleva a no tener personal apto para enfrentar cualquier inconveniente laboral.

**Recomendación.- Al Gerente General:** Elaborar el presupuesto para el siguiente periodo y así contar con los costos para capacitación del personal de acuerdo a las necesidades de la entidad.

### **3. Carencia de un manual de funciones.**

**Conclusión.-** La institución no tiene un manual de funciones en donde estipule claramente las actividades del cargo a desempeñar

**Recomendación.- Al gerente General:** Elaborar un manual de funciones para que el personal tenga un mejor desenvolvimiento en las actividades a desempeñar.

### **4. Carencia de personal con el perfil adecuado**

**Conclusión.-** La institución debería contratar al personal de acuerdo a sus necesidades, los mismos cumplan con el perfil para el cargo a desempeñar.

**Recomendación.- Al Gerente y Talento Humano:** seleccionar al personal de acuerdo a concursos de méritos y oposición

### **5. Falta de conociendo de los objetivos de la cooperativa**

**Conclusión.-** La institución debería contar con un espacio físico en donde se visualice los objetivos planteados por la empresa a corto mediano y largo plazo.

**Recomendación.- A la Gerencia General:** Disponer que se ubique los objetivos de la cooperativa para que estos sean visualizados por socios y clientes de la cooperativa.

### **6. Falta de control de la asistencia del personal**

**Conclusión.-** La información de la asistencia del personal no es confiable toda vez que el registro es manual.

**Recomendación.- Al Gerente General:** implementar un reloj biométrico de manera urgente, para realizar el control de asistencia y verificar la puntualidad del personal.

**7. No cuenta con un calificador y administrador de riesgos.**

**Conclusión.-** La institución no cuenta con un administrador de riesgos, lo que ocasiona una falencia administrativa, esto ayudaría a detectar riesgos para evitar problemas a futuro.

**Recomendación.- Al Concejo Administrativo:** disponer de contratación de una entidad comprobada en calificación de riesgos para un mejor manejo administrativo de la cooperativa.

**8. Carencia de una plan de contingencia en caso de emergencia**

**Conclusión.-** La cooperativa no cumple con mantener una plan de contingencia en caso de emergencia, esto ocasiona que el personal no actúe de forma correcta en caso de siniestros.

**Recomendación.- Al gerente:** Elaborar de manera inmediata el plan de contingencia en caso de emergencia. Toda vez que los trabajadores deben estar preparados y poder actuar de manera correcta en caso de siniestros.

**9. No se han realizado auditorias de gestión.**

**Conclusión.-** En esta entidad no se ha realizado auditorias de gestión en los periodos anteriores.

**Recomendación.- Al Concejo de Vigilancia:** se recomienda realizar auditorías de gestión como un mecanismo que le permitirá conocer la gestión y el nivel de cumplimiento de los objetivos y procedimientos.

**ACTA DE LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA  
DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2017.**

Por medio de la presente la Srta. Sandra Copa, Auditor Externo, de conformidad con los procedimientos de auditoría procede a la lectura del informe de Auditoría , el jueves 25 de mayo del 2017, a las 14h:00 horas, ubicado en la Av. 5 de junio del cantón Alausí , con la presencia de los directivos y empleados que a continuación se detallan:

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>N° Cédula</b>	<b>Firma</b>

## CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, se desempeña en términos generales adecuadamente, sin embargo se ha podido evidenciar varias debilidades durante esta investigación.

- La cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, no mantiene un código de Ética escrito para que el personal ponga en práctica y mantenga un buen comportamiento dentro y fuera de la institución.
- La entidad no realiza capacitaciones al personal, ocasionando descoordinación y falta de comunicación entre los colaboradores y los directivos de la entidad.
- No posee un manual de funciones para determinar las actividades de sus colaboradores y así ahorrar tiempo y dinero.
- Falta de personal con el perfil requerido para el puesto de trabajo, ocasionado desconocimiento y falta de interés para desempeñar las actividades del puesto que han sido asignados.
- No se mantiene un espacio físico en donde se visualice los objetivos, misión y visión, para que los trabajadores y clientes tengan un conocimiento de los mismos.
- Falta un adecuado sistema de control interno que asegure la función eficiente y económica de la cooperativa. entendiéndose que se deberá controlar al personal para mayor eficiencia de su trabajo.
- La cooperativa no contrata un profesional para calificar los riesgos, ocasionado que la entidad no pueda estar al tanto de las debilidades y amenazas que pueden suceder en cualquier momento.
- Carencia de un plan de contingencia en caso de emergencia, puesto que las personas que se encuentran laborando en la entidad no están preparadas para reaccionar en caso de alguna emergencia.
- No se ha elaborado una auditoría de gestión en esta entidad en los periodos anteriores desconociendo así el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos impidiendo el logro de los objetivos planteados por la entidad.

## RECOMENDACIONES

A los directivos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Nizag Ltda. Se recomienda implementar mejoras a los hallazgos encontrados en la presente auditoría, ya que esto ayudara a mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y economía, con la que se manejan los recursos, de la institución. A continuación se detallan las recomendaciones respectivas.

- ✓ Elaborar y poner en práctica un código de ética para un mejor comportamiento de sus colaboradores hacia los clientes y compañeros que laboran en la cooperativa para evitar cualquier anomalía.
- ✓ Realizar el presupuesto para el siguiente periodo y así contar con los costos para capacitación del personal de acuerdo a las necesidades de la entidad.
- ✓ Elaborar un manual de funciones para que el personal tenga un mejor desenvolvimiento en las actividades a desempeñar.
- ✓ Seleccionar al personal de acuerdo a concursos de méritos y oposición y poder contar con profesionales preparados para el cargo que se requiera.
- ✓ Designar un espacio físico en donde se pueda visualizar los objetivos planteados así como también misión y visión de institución.
- ✓ Implementar un reloj biométrico de manera urgente, para realizar el control de asistencia y verificar la puntualidad del personal.
- ✓ Disponer la contratación inmediata de una entidad comprobada en calificación de riesgos.
- ✓ Implementar y elaborar un plan de contingencia en caso de emergencia. Esto ayudara a que los trabajadores estén preparados y poder actuar de manera correcta en caso de siniestros.
- ✓ Se recomienda realizar auditorías de gestión, como un mecanismo que le permitirá conocer la gestión y el nivel de cumplimiento de los objetivos y procedimientos con que se está trabajando.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amboya, M., & Sandoval, E.(2012). *Auditoría de Gestión al Colegio de Bachillerato Técnico Fiscal Puruhá de la parroquia Químiag, Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, durante El período de enero a diciembre del 2012 y su Incidencia en el desarrollo Institucional*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. Riobamba: ESPOCH. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/wilsonvelas/tesis-41953776>
- Aranda, M. & Ramirez, D. (2012). *Administración de la calidad: Nuevas perspectivas*. 1ª ed. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2010) *Ley Orgánica del Servidor Público*. Quito  
Recuperado de: [http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ley\\_organica\\_del\\_servicio\\_publico.pdf](http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ley_organica_del_servicio_publico.pdf)
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral noemas y procedimientos*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cedeño , A. (2012). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., sucursal Riobamba, período agosto a diciembre 2010*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. Riobamba: ESPOCH. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2656>
- Chavez, V., & Pilco, J. (2011). *Auditoría de Gestión al Departamento de Contabilidad del Gobierno Municipal de Penipe correspondiente al período enero a diciembre del 2010 a fin de alcanzar la eficiencia operativa*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba: ESPOCH. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2660/1/82T00135.pdf>
- Hernández, R. & Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México D.F.: McGraw-Hill.
- Maldonado, E. (2011). *Auditoria de Gestion* . 4ª ed. Quito: Producciones Digitales Abya - Yala.
- Ministerio de Desarrollo Social (2012). *Reglamento a la Ley Organiza Economía Popular y Solidaria*. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_regla2.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_regla2.pdf)

- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. 4ª ed. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Redondo Duran, R., Llopart Perez, X., & Duran Juve, D. (1996). *Auditoria de Gestión*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Remache, S. (2012). *Aplicación de una Auditoria de Gestion al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FONVIDA (Fondo para el Desarrollo y vida), ubicada en la Parroquia de Cotocollao*. (Tesis de Pregrado). Universidad Central Del Ecuador. QUITO: UCE. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/329/1/T.-UCE-0003-14.pdf>
- Sánchez, G. (2015). *Auditoría de Estados Financieros*. 2ª ed. Mexico D.F.: Pearson Educación.
- Veronica Paulina Chavez Cardenas, J. P. (2011). *Auditoria de gestion al departamento de contabilidad del gobierno municipal de penipe correspondiente enero a diciembre del 2010 a fin de alcanzar la eficiencia operativa*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba: ESPOCH. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2660/1/82T00135.pdf>

# ANEXOS

## Anexo N°. 1: RUC



### REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

<b>NUMERO RUC:</b>	0691730573001		
<b>RAZON SOCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NIZAG LTDA		
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>			
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	OTROS		
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	TAPAY MENDOZA SEGUNDO FRANCISCO		
<b>CONTADOR:</b>	SAGÑAY TARCO ROSENDO		
<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	05/01/2010	<b>FEC. CONSTITUCION:</b>	05/01/2010
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	02/07/2010	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	21/10/2013

#### ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

#### DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: ALAUSI Parroquia: ALAUSI Calle: 5 DE JUNIO Intersección: ESTEBAN OROZCO  
Referencia ubicación: FRENTE AL BANCO DEL FOMENTO Email: tapaymendoza@yahoo.com Celular: 0986519667  
Telefono Domicilio: 032931489

#### DOMICILIO ESPECIAL:

#### OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

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

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 001	<b>ABIERTOS:</b>	1
<b>JURISDICCION:</b>	REGIONAL CENTRO III CHIMBORAZO	<b>CERRADOS:</b>	0

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MAFIALLO Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 21/10/2013 13:08:48

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0691730573001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NIZAG LTDA

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**Nº. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ:** **FEC. INICIO ACT.:** 06/01/2010  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: ALAUSI Parroquia: ALAUSI Calle: 5 DE JUNIO Intersección: ESTEBAN OROZCO Referencia:  
FRENTE AL BANCO DEL FOMENTO Email: tapaymendoza@yahoo.com Celular: 0988519367 Telefono Domicilio: 032831489



  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

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

**Usuario:** MAFIALLO **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 21/10/2013 15:08:49

## Anexo N°. 2: Carta de aceptación



**“NIZAG LTDA.”**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
*Alauseños con fe en Alausí*

Alausi, 9 de noviembre del 2016.

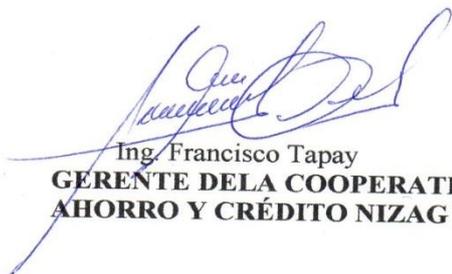
Ing. Juan Alberto Avalos Reyes  
**VICEDECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
presente.-

Motivo: Aceptación, desarrollo de tesis profesional.

El motivo de esta carta es informarle, de la aceptación a la Srta. Egresada de la unidad de educación a distancia de la Espoch, centro de Apoyo Riobamba, de la carrera licenciatura en contabilidad y auditoría, Gilma Maribel Ochoa Chinche, con C.I. 0604670620, código 201090, pueda realizar su tesis profesional, dentro de nuestra Institución Financiera, con el tema **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA, CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015”**.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente:



Ing. Francisco Tapay  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.**

**Anexo N°. 3: Comprobantes de directivos de organizaciones de la economía popular y solidaria**



Fecha de Generación de Documento: 28 /octubre/ 2016

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

**COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

**DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

**SECTOR:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**RUC:** 0691730573001  
**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NIZAG LTDA  
**PROVINCIA:** CHIMBORAZO  
**CANTÓN:** ALAUSI  
**TELÉFONO:** 032931489  
**SEGMENTO / NIVEL:** SEGMENTO 5  
**ESTADO:** ORGANIZACION ACTIVA

**DIRECTIVOS**

**REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):** TAPAY MENDOZA  
SEGUNDO FRANCISCO  
**PRESIDENTE:** CRIOLLO TAPAY MARIANO  
**SECRETARIO:** TENEZACA GUAMAN  
MARIA RAIMUNDA  
**PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:** SAQUISILLI MENDOZA  
SEGUNDO MANUEL

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

**SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**



**Anexo N°. 4: Comprobante de existencia legal de organizaciones de la economía popular y solidaria**



Fecha de Generación de Documento: 28 /octubre/ 2016

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

**COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NIZAG LTDA

**DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

**No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN:** SEPS-ROEPS-2013-000764  
**FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN:** 08/05/2013

**RUC:** 0691730573001  
**SECTOR:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO-null  
**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NIZAG LTDA

**PROVINCIA:** CHIMBORAZO  
**CANTÓN:** ALAUSI  
**PARROQUIA:** ALAUSI  
**SEGMENTO / NIVEL:** SEGMENTO 5  
**ESTADO:** ORGANIZACION ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web:

[www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.

**SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**



## Anexo N°. 5: Balance general

Cooperativa NIZAG		BALANCE GENERAL		
Oficina: MATRIZ		Ejercicio 2015		
		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)		
Periodo: 2015/01/01 al 2015/12/31 (Definitivo).				Página 0001
<b>ACTIVO</b>				
11	FONDOS DISPONIBLES			123178.75
1101	Caja		65439.18	
110105	Efectivo	65295.58		
11010505	Efectivo en Boveda			
110110	Caja chica	143.60		
1103	Bancos y otras instituciones financieras		57739.57	
110310	Bancos e instituciones financieras local		57739.57	
11031010	Cuentas Corrientes	57739.57		
1103101005	Banco Guayaquil	23530.82		
1103101015	Banco del Pichincha	34208.75		
14	CARTERA DECRÉDITOS			867652.99
1404	Cartera de créditos para la microempresa		570796.25	
140405	De 1 a 30 días	28419.50		
14040505	De 1 a 30 días microcredito	28419.50		
140410	De 31 a 90 días	65976.96		
14041005	De 31 a 90 días microcredito	65976.96		
140415	De 91 a 180 días	86019.36		
14041505	De 91 a 180 días microcredito	86019.36		
140420	De 181 a 360 días	137205.74		
14042005	De 181 a 360 días microcredito	137205.74		
140425	De más de 360 días	253174.70		
14042505	De más de 360 días microcredito	253174.70		
1428	Cartera de créditos para la microempresa		192662.85	
142805	De 1 a 30 días	27109.86		
14280505	De 1 a 30 días microcredito	27109.86		
142810	De 31 a 90 días	26655.79		
14281005	De 31 a 90 días microcredito	26655.79		
142815	De 91 a 180 días	33245.46		
14281505	De 91 a 180 días microcredito	33245.46		
142820	De 181 a 360 días	40843.78		
14282005	De 181 a 360 días microcredito	40843.78		
142825	De más de 360 días	64827.96		
14282505	De más de 360 días microcredito	64827.96		
1452	Cartera de créditos para la microempresa		137814.23	
145210	De 31 a 90 días	24679.44		
14521005	De 31 a 90 días Microcredito	24679.44		
145215	De 91 a 180 días	25880.92		
14521505	De 91 a 180 días Microcredito	25880.92		
145220	De 181 a 360 días	36195.64		
14522005	De 181 a 360 días Microcredito	36195.64		
145225	De más de 360 días	51056.23		
14522505	De mas de 360 días Microcredito	51056.23		
1499	(Provisiones para créditos incobrables)		-33640.34	
149920	(Cartera de créditos para la microempres		-33640.34	
16	CUENTAS POR COBRAR			16761.37
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédi		16761.37	
160320	Cartera de créditos para la microempresa		16761.37	
16032005	Cartera de créditos microempresa	16761.37		
17	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO Y NO UTILIZA			330.36
1701	Bienes adjudicados por pago		330.36	
170115	Mobiliario, maquinaria y equipo		330.36	

Usuario: RBENALCAZAR Fecha-Hora Reporte: 2017-04-17 10:48:42

BALANCE GENERAL  
Ejercicio 2015  
Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)

Periodo: 2015/01/01 al 2015/12/31 (Definitivo).

Página 0002

18	PROPIEDADES Y EQUIPO		18818.03
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		15421.05
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina	15421.05	
1806	Equipos de computación		14137.78
180605	Equipos de computación	14137.78	
1899	(Depreciación acumulada)		-10740.80
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-9139.15	
189920	(Equipos de computación)	-1601.64	
19	OTROS ACTIVOS		50853.47
1902	Derechos fiduciarios		26.79
190275	Otros activos	26.79	
1904	Gastos y Pagos anticipados		1297.00
190410	Anticipos a terceros	1297.00	
1905	Gastos diferidos		30400.72
190505	Gastos de constitución y organización	2242.48	
190515	Estudios	1673.52	
190520	Programas de computación	28181.71	
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-1696.99	
1990	Otros		19128.96
199010	Otros impuestos	1899.08	
199015	Depósitos en garantía y para importacion	3300.00	
199090	Varias	13529.88	

TOTAL ACTIVO 1077594.9

PASIVOS

21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		-1012510.0
2101	Depósitos a la vista		-296043.91
210135	Depósitos de ahorro	-297204.41	
21013505	Cuentas de Ahorro Activas	-297204.41	
210150	Depósitos por confirmar		-839.60
21015015	Depositos por confirmar (Ahorros)	-839.60	
2103	Depósitos a plazo		-714466.11
210305	De 1 a 30 días	-60126.16	
210310	De 31 a 90 días	-123958.89	
210315	De 91 a 180 días	-147008.89	
210320	De 181 a 360 días	-381110.34	
210325	De más de 361 días	-2261.83	
25	CUENTAS POR PAGAR		-8147.82
2501	Intereses por pagar		-1716.82
250105	Depósitos a la vista	-401.18	
25010505	Depósitos a la vista	-401.18	
250190	Otros	-1315.64	
25019005	Interés Certificado de Aportaci	-1315.64	
2503	Obligaciones patronales		-4864.57
250305	Remuneraciones	-3054.23	
250310	Beneficios Sociales	-712.00	
250315	Aportes al IESS	-640.56	
250325	Participación a empleados	-457.78	
2504	Retenciones		-994.98
250405	Retenciones fiscales	-994.98	

Usuario: RBENALCAZAR Fecha-Hora Reporte: 2017-04-17 10:48

**Anexo N°. 6: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“NIZAG LTDA” DEL CANTÓN ALAUSI**

Esta es una encuesta con la finalidad de conocer tu opinión y determinar si es factible realizar una auditoría de gestión en esta Institución Financiera.

Marque con una x según su respuesta. Tú opinión será tratada de manera confidencial.

1. ¿Se ha realizado auditorias de gestión en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, en los periodos anteriores?

SI

NO

2. ¿Considera usted que es recomendable realizar una auditoría de gestión?

SI

NO

3. ¿Tiene conocimiento usted de la misión y visión de la Intuición?

SI

NO

4. ¿Esta Institución posee un manual de funciones?

SI

NO

5. ¿La entidad posee un plan de emergencia escrito y actualizado en caso de Emergencia?

SI

NO

6. ¿Cuenta la entidad con personal calificado para ocupar los puestos de trabajo?

SI

NO

7. ¿Considera usted que la auditoria de gestión ayudara a mejorar el desenvolvimiento de la entidad?

SI

NO

Gracias por su colaboración

## Anexo N°. 7: Solicitud de crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO					
"Cooperativa NIZAG S"					
SOLICITUD DE CREDITO					
<b>IMPORTANTE:</b> Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos a comprobación. Cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.					
Fecha de la Solicitud Oficial responsable	05 de Julio del 2017 ADMINISTRADOR	No. Solicitud No. Socio	310104002108 2472		
<b>1. DATOS DEL CREDITO</b>					
Monto Solicitado	2000.00 - Recuperacion Propuesta	MENSUAL (FE)	No.Cuotas	10	
Detalle del destino del Credito	Tasa Anual (%) 26.00000	correspondiendo mensualmente a (%)		2.1667	
INCREMENTAR EL NEGOCIO DE LIBRERIA					
<b>2. DATOS DEL SOLICITANTE</b>					
Nombre:	BAYAS VALLEJO DOLORES EDILMA	Edad (años)	69		
Identificación	0600357446	Instrucción	SECUNDARIA	Estado Civil	VIUDO
Domicilio:	ALAUSSI CIUDADELA SANTA SANTA GERTRUDIS	Teléfono	2930237		
Sitio(s) Referencia	ALAUSSI	No. cargas familiares:	0		
Separación de bienes:	NO				
<b>Ocupación del Solicitante (en caso de ser empleado)</b>					
Empresa	EMPRESA PRIVADA	Cargo	...		
Dirección	ALAUSSI CIUDADELA SANTA JERTRIUDIS	Teléfono	0983303775		
Tiempo en el trabajo	0 Años	Sueldo Mensual	0.00		
Sitio(s) referencia	ALAUSSI				
<b>Ocupación del Solicitante (en caso de tener negocio propio)</b>					
Nombre del Negocio	...	Actividad	...		
Dirección	...	Teléfono	...		
Tiempo del negocio	... Años	Ingreso Mensual en el negocio	...		
Sitio(s) referencia	...				
<b>Información Vivienda</b>					
Tipo de Vivienda	PROPIA	Tiempo Residencia	0 Año(s)		
Familiar o Arrendatario	...	Hipoteca	NO		
Teléfono	...	Valor Arriendo	0.00		
Cuota de Pago	0.00				
<b>3. DATOS DEL CONYUGE DEL SOLICITANTE</b>					
Nombre	...	Socio No.	...	Edad	117 Años
Identificación	...	Ocupación	...	Empresa	...
Cargo	...	Dirección Trabajo	...	Sueldo Mensual	...
Teléfono	...	Tiempo en trabajo	... años		
<b>4. REFERENCIAS DEL SOLICITANTE</b>					
<b>4.1 REFERENCIA PERSONALES (Pueden ser familiares que no vivan con usted)</b>					
Nombres	Dirección		Teléfono		
BALSECA BAYAS CECILIA	ALAUSSI CIUDADELA SANITA JERTRIUDIS		0983303775		
<b>4.2 REFERENCIAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (Bancos, Cooperativas)</b>					
Institución	No. Cuenta	Corriente	Ahorros	DPF	Año apertura
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	Saldo Actual
...	...	...	...	...	0.00
...	...	...	...	...	0.00
<b>4.3 REFERENCIAS COMERCIALES (Proveedores, Clientes)</b>					
Nombres	Dirección		Teléfono		
...	...		...		
<b>5. DECLARACION PATRIMONIAL DEL SOLICITANTE</b>					
<b>5.1 BIENES INMUEBLES ENSERES QUE POSEE</b>					
Descripción					Valor
...					0.00
...					0.00
...					0.00
...					0.00
...					0.00
TOTAL BIENES					0.00
<b>5.2 ACTIVOS CORRIENTES</b>					
Descripción					Valor
CASA					65000.00
OTROS ACTIVOS					12000.00
...					0.00
...					0.00
...					0.00
TOTAL OTROS					77000.00
TOTAL ACTIVOS FIJOS					77000.00

**5.3 PASIVO (Del núcleo familiar)**

Descripción	Valor
...	
...	
...	
...	
...	
...	
<b>TOTAL PASIVOS</b>	
<b>ACTIVO - PASIVO = PATRIMONIO</b>	<b>7700</b>

**6. INGRESOS Y GASTOS FAMILIARES (mensuales)**

INGRESOS		GASTOS	
Descripción	Valor	Descripción	Valor
SUELDO LIQUIDO	650.00	OTROS GASTOS	10
DEPOSITOS EN BANCOS	1000.00	...	
...	0.00	...	
...	0.00	...	
...	0.00	...	
...	0.00	...	
...	0.00	...	
...	0.00	...	
...	0.00	...	
...	0.00	...	
...	0.00	...	
...	0.00	...	
<b>TOTAL INGRESOS FAMILIARES</b>	<b>1650.00</b>	<b>TOTAL GASTOS FAMILIARES</b>	<b>10</b>
		<b>INGRESOS - EGRESOS</b>	<b>155</b>
		<b>CAPACIDAD DE PAGO X 50%</b>	<b>77</b>

**7. GARANTIAS HIPOTECARIAS/PRENDARIAS EN RESPALDO AL CREDITO**

Descripción	Valor
...	
...	
...	
...	
...	
...	

**8. DOCUMENTACION DE RESPALDO ADJUNTO A LA SOLICITUD**

	Solicitante	Garan.1	Garan.2		Solicitante	Garan.1	Garan.2
Copias de cédula de identidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Copia carta predial de inmuebles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificados de Ingresos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Copia de matrícula de vehículo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foto tamaño Carnet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Copia RUC/Patente del negocio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificación de domicilio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Copia de escrituras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. CROQUIS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO Y NEGOCIO (En caso de disponer de negocio propio)**

Domicilio

NEGOCIO

Declaro y me responsabilizo que toda la información contenida en esta solicitud es correcta.  
 Así mismo expresamente autorizo para que la institución, de cualesquier fuente, verifique la veracidad de la misma e incluya mi información crediticia en los Servicios de Información.



*Edilma B. de Bohor*  
 FIRMA DEL SOLICITANTE

FIRMA DEL CONYUGUE

**Anexo N°. 8: Información garantes**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
Cooperativa NIZAG**

**INFORMACION GARANTES**

**DATOS DEL GARANTE**

Nombre: BALSECA BAYAS JORGE RENE No. Socio ... Edad (años) ...  
 Identificación 0602453136 Instrucción SUPERIOR Estado Civil NO DEFINIDO...!  
 Domicilio: JOSE LLANOS Y GUIDO CATTANI SECTOR SANTA GERTRUDIS Teléfono 2930935  
 Sitio(s) Referencia FRENTE AL SEÑOR LEMACHE  
 Separación de bienes: NO No. cargas familiares: 2

**Vivienda - (FAMILIAR)**

Nombre Familiar o Arrendatario FAMILIAR Teléfono 2930935  
 Tiempo de Residencia (años) 4 Hipotecada NO  
 Valor de la Hipoteca o Arriendo 0.00

**Ocupación del Garante**

Empresa UNIDAD EDUCATIVA FEDERICO GONZALEZ SUARE Cargo PRFESOR  
 Dirección JOSE ANTONIO PONTON Y MAGTAYAN Teléfono 293019  
 Tiempo en el trabajo 0 años Sueldo Mensual 817.00

**DATOS DEL CONYUGE DEL GARANTE**

Nombre ... Socio No. ... Edad ...  
 Identificación ... Ocupación ... Empresa ...  
 Cargo ... Dirección Trabajo ...  
 Teléfono 0 Tiempo en trabajo 0 años Sueldo Mensual 0.0

**REFERENCIAS DEL GARANTE**

**REFERENCIA PERSONALES (Pueden ser familiares que no vivan con usted)**

Nombres	Dirección	Teléfono
...	...	...
...	...	...

**REFERENCIAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (Bancos, Cooperativas)**

Institución	No. Cuenta	Corriente	Ahorros	DPF	Año apertura	Saldo Actual
...	...				...	0.0
...	...				...	0.0

**REFERENCIAS COMERCIALES (Proveedores, Clientes)**

Nombres	Dirección	Teléfono
...	...	...
...	...	...

**DECLARACION PATRIMONIAL DEL SOLICITANTE**

**BIENES INMUEBLES ENSERES QUE POSEE**

Descripción	Valor
...	0.0
...	0.0
...	0.0
...	0.0
...	0.0
<b>TOTAL BIENES</b>	<b>0.0</b>

**INGRESOS Y GASTOS FAMILIARES (mensuales)**

INGRESOS		GASTOS	
Descripción	Valor	Descripción	Valor
SUELDO LIQUIDO	817.00	OTROS GASTOS	120.0
CUENTAS POR COBRAR	500.00	...	0.0
...	0.00	...	0.0
...	0.00	...	0.0
...	0.00	...	0.0
...	0.00	...	0.0
<b>TOTAL INGRESOS FAMILIARES</b>	<b>1317.00</b>	<b>TOTAL GASTOS FAMILIARES</b>	<b>120.0</b>
<b>INGRESOS - EGRESOS</b>	<b>1197.00</b>		

**ACTIVOS Y PASIVOS**

ACTIVOS		PASIVOS	
Descripción	Valor	Descripción	Valor
OTROS ACTIVOS	1500.00		0.0
...	0.00		0.0
...	0.00		0.0
...	0.00		0.0
...	0.00		0.0
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1500.00</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>0.0</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>1500.00</b>		

Declaro y me responsabilizo que toda la información contenida en esta solicitud es correcta. Así mismo expresamente, autorizo para que la Cooperativa de cualesquier fuente, verifique la veracidad de la misma e incluya mi información crediticia en los servicios de...

**Anexo N°. 9: Instalaciones de la institución**



