



**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 la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA” LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015.

**AUTORA:**

**NANCY ROCIO CHICAIZA CORO**

**RIOBAMBA-ECUADOR**

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Srta. Nancy Rocio Chicaiza Coro, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete  
**DIRECTOR**

---

Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí.  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Nancy Rocio Chicaiza Coro, 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 del presente trabajo de titulación.

Riobamba, 03 de Agosto del 2017

---

Nancy Rocío Chicaiza Coro.  
C.C. 0604394320

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento en especial a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a mis tutores de mi trabajo de titulación, por sus esfuerzos y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como profesional. Ellos me han inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa.

De igual manera agradezco a mis profesores que nos enseñaron durante estos años a salir adelante llegar a la meta que he propuesto, tener una misión y llegar a la visión y nunca rendirse.

Como no agradecer a mi Señor quien nos dio vida, salud, valentía, fuerzas y aun permanecer vivos a mis padres quienes apoyaron tanto económicamente y moralmente.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación está dedicado a las personas que de alguna forma u otra han logrado incentivar esta investigación, además de contribuir con desinterés para lograr que esta se lleve a fin: enriqueciendo nuestros corazones y espíritus con palabras de aliento y con muestras de cariño, permitiéndonos cada día observar un transparente amanecer con nuevos panoramas de oportunidades, para así lograr trascender de lo cotidiano a lo que va un poco más allá de nuestras mentes.

A Dios, a mis padres y mis herman@s; por todo su amor, cariño, paciencia, apoyo, dedicación y en especial por brindarme la posibilidad de estudiar durante estos años.

A nuestros amigos y compañeros que por sus críticas constructivas han logrado despertar los verdaderos intereses que se esconde en nuestro interior.

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros .....	ix
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema .....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	5
2.1.1 La Constitución 2008 de la República del Ecuador, en el Título VI, Capítulo Segundo, Sección octava, del Sistema Financiero, Art. 308 manifiesta que: ....	5
2.1.2 La Ley de Cooperativas, Reglamento, Legislación Conexa, Concordancias, TÍTULO, Naturaleza y Fines (2010:1) en el Artículo 1 manifiesta que:.....	5
2.1.3 El Capítulo IV Soberanía Económica, Sección 1a, Sistema económico y política económica (2010: 3), Art. 283 dice que: “sistema económico. ....	5
2.1.4 La Ley de Economía Popular y Solidaria. ....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
2.2.1 Evolución de la Auditoría.....	7

2.2.2	Auditoría .....	8
2.2.3	Auditoría de Gestión .....	10
2.2.4	Proceso de la Auditoría de Gestión.....	14
2.2.5	Riesgo de la Auditoría de Gestión .....	18
2.2.6	Riesgo Inherente .....	19
2.2.7	Control Interno.....	20
2.2.8	Técnicas de Auditoría .....	21
2.2.9	Indicadores.....	22
2.2.10	Papeles de Trabajo .....	24
2.2.11	Marcas, Índices y Referenciación de Auditoría.....	25
2.2.12	Hallazgos de Auditoría .....	26
2.2.13	Informe de Auditoría .....	27
2.2.14	Tipos de Opinión .....	29
2.2.15	Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (N.A.G.A.) .....	29
2.3	IDEA A DEFENDER.....	30
2.4	VARIABLES .....	30
2.4.1	Variable Independiente .....	30
2.4.2	Variable Dependiente .....	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		31
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1	Investigación Cualitativa .....	31
3.1.2	Investigación Cuantitativa .....	31
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2.1	Investigación de campo .....	31
3.2.2	Investigación Bibliográfica o Documental .....	31
3.2.3	Investigación Descriptiva .....	31
3.2.4	Investigación Explicativa.....	31
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.3.1	Población .....	32
3.3.2	Muestra .....	32
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.4.1	Métodos .....	32
3.4.2	Técnicas .....	33
3.5.	ANÁLISIS FODA .....	33

3.5.1	Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades .....	34
3.5.2.	Perfil Estratégico Externo .....	37
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....		38
4.1	TÍTULO .....	38
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	38
CONCLUSIONES .....		140
RECOMENDACIONES .....		141
BIBLIOGRAFÍA .....		142
ANEXOS .....		143

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Personal Administrativo de la Cooperativa Sudamérica Ltda. ....	32
Cuadro 2: Matriz FODA. ....	32
Cuadro 3: Matriz de Correlacion Fortalezas y Oportunidades . ....	33
Cuadro 4: Matriz de Correlacion Fortalezas y Oportunidades. ....	34
Cuadro 5: Perfil Estrategico Interno. ....	35
Cuadro 6: Perfil Estrategico Externo. ....	36
Cuadro 7: Índice de archivo Permanente. ....	39
Cuadro 8: Programa de Auditoría Fase I ....	48
Cuadro 9: Programa de Auditoría Fase II. ....	49
Cuadro 10: Programa de Auditoría Fase III. ....	50
Cuadro 11: Programa de Auditoría Fase IV. ....	51
Cuadro 12: Hojas de Marcas. ....	52
Cuadro 13: Índice de Archivo Corriente. ....	54
Cuadro 14: Programa de Auditoría Fase I. ....	55
Cuadro 15: Funcionarios Sudamérica Ltda ....	57
Cuadro 16: Cuestionario de Análisis de la Misión ....	66
Cuadro 17: Matriz de Confianza y Riesgo – Análisis de la Visión ....	67
Cuadro 18: Cuestionario de Análisis de la Visión ....	68
Cuadro 19: Matriz de Confianza y Riesgo – Análisis de la Visión. ....	69
Cuadro 20: Planificación Estratégica de la Misión. ....	70
Cuadro 21: Planificación Estratégica de la Visión. ....	71
Cuadro 22: Programa de Auditoría Fase II. ....	72
Cuadro 23: Cuestionario de Control Interno – Ambiente de Control. ....	73
Cuadro 24: Matriz de Confianza y Riesgo – Ambiente de Control. ....	75
Cuadro 25: Cuestionario de Control Interno – Evaluación de Riesgo. ....	76
Cuadro 26: Matriz de Confianza y Riesgo – Evaluación del Riesgo. ....	77
Cuadro 27: Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control. ....	78
Cuadro 28: Matriz de Confianza y Riesgo – Actividades de Control. ....	79
Cuadro 29: Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación ....	80
Cuadro 30: Matriz de Confianza y Riesgo – Información y Comunicación. ....	81

Cuadro 31: Cuestionario de Control Interno – Supervisión y Monitoreo.....	82
Cuadro 32: Matriz de Confianza y Riesgo – Supervisión y Monitoreo.....	83
Cuadro 33: Promedio de riesgo y Confianza de Control Interno..	84
Cuadro 34: Determinación de Riesgo y Confianza .....	84
Cuadro 35: Cuadro del Personal Aplicados los cuestionarios de Control Interno.....	85
Cuadro 36: Programa de Auditoría Fase III.....	93
Cuadro 37: Análisis Cumplimiento de Funciones – Gerente. ....	94
Cuadro 38: Análisis Requisitos – Gerente.....	98
Cuadro 39: Análisis Cumplimiento de Funciones – Jefe de Crédito .....	99
Cuadro 40: Análisis Requisitos – Jefe de Crédito..	107
Cuadro 41: Análisis Cumplimiento de Funciones – Contador .....	111
Cuadro 42: Análisis de Requisitos – Contador.....	112
Cuadro 43: Resumen Análisis Cumplimiento de Funciones .....	113
Cuadro 44: Resumen Análisis Cumplimiento de Requisitos.....	114
Cuadro 45: Cuestionario de Gestión y Desempeño Institucional.....	115
Cuadro 46: Verificación de la Documentación (Se ha tomado una muestra de las carpetas de crédito.....)	115
Cuadro 47: Conciliación de la información de crédito.....	116
Cuadro 48: Conciliación de la información con el Departamento Financiero. ....	116
Cuadro 49: Diagrama de Flujo de Procedimientos de Créditos.....	117
Cuadro 50: Indicador de Gestión - Misión. ....	118
Cuadro 51: Indicador de Gestión – Visión. ....	119
Cuadro 52: Indicador de Gestión – Objetivos Estratégicos.....	120
Cuadro 53: Indicador de Gestión – Estrategias. ....	121
Cuadro 54: Indicador de Gestión – Manual de Funciones.....	122
Cuadro 55: Indicador de Gestión - Créditos. ....	123
Cuadro 56: Hoja de Hallazgos – No cumplimiento de Funciones y Requisitos.....	127
Cuadro 57: Hoja de Hallazgo – No se dispone de Indicadores de Gestión.....	120
Cuadro 58: Hoja de Hallazgo – No existe FODA Institucional.....	121
Cuadro 59: Hoja de Hallazgo - Ineficiencia en el Análisis para la Concesión de un Crédito.....)	122
Cuadro 60: Programa de Auditoría Fase IV .....	123
Cuadro 61: Funcionarios Sudamérica Ltda.....	127

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso de la Auditoría de Gestión. ....	14
Gráfico 2: Principios de COAC Sudamérica Ltda. ....	46
Gráfico 3: Estructura Asociativa.....	64
Gráfico 4: Estructura Empresarial. ....	64
Gráfico 5: Confianza y Riesgo – Análisis de la Misión .....	67
Gráfico 6: Confianza y Riesgo – Análisis de la Visión. ....	69
Gráfico 7: Confianza y Riesgo – Ambiente de Control.....	75
Gráfico 8: Confianza y Riesgo – Evaluación del Riesgo.....	77
Gráfico 9: Confianza y Riesgo – Actividades de Control. ....	79
Gráfico 10: Confianza y Riesgo – Información y Comunicación. ....	81
Gráfico 11: Confianza y Riesgo – Supervisión y Monitoreo.....	83
Gráfico 12: Promedio de Riesgo y Confianza de Control Interno de Sudamérica Ltda. ....	85
Gráfico 13: Estructura Asociativa.....	128
Gráfico 14: Estructura Empresarial. ....	128
Gráfico 15: Principios de COAC Sudamérica Ltda.....	133

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMÉRICA LTDA. .....	143
Anexo 2: Área de Información al Cliente - Sudamérica Ltda. ....	143
Anexo 3: Entrevista de Control Interno – Asesor de Crédito .....	144
Anexo 4: Dialogo con la persona encargada de Información. ....	144
Anexo 5: Aplicación de Cuestionarios de Control Interno.....	145

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo es una Auditoría de Gestión a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015. Tiene como objetivo verificar el grado de cumplimiento y efectividad de las operaciones en la Institución. Por lo que se aplicó entrevistas a los directivos y encuestas al personal que labora en la entidad, así como el empleo de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, basándose en las fases de la Auditoría de Gestión: evaluación del sistema de control interno mediante la utilización del COSO I. Los principales resultados encontrados fueron el cumplimiento parcial de los objetivos planteados en la planificación estratégica pues no han sido evaluados regularmente, no se verifica que los planes, programas y procedimientos se estén cumpliendo de manera que sean efectivos para el desarrollo de las actividades, así mismo presenta un alto índice de morosidad afectando a su liquidez. Teniendo en cuenta los resultados se solicita que los directivos de la cooperativa tomen en cuenta las recomendaciones presentadas en el informe final de la auditoría que tiene como propósito la toma de acciones correctivas, para mejorar las deficiencias y las áreas críticas detectadas en la entidad y de esta manera cumplir con eficiencia, eficacia y economía, los objetivos, metas y la utilización adecuada de los recursos institucionales.

**Palabras Claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <COSO I> <CONTROL INTERNO> <NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS> <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

---

Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

This research is a Management Audit to the “Sudamericana Limited Savings and Credits Union”, in Riobamba city, Chimborazo province, in the 2015 period. The objective is to verify the degree of compliance and effectiveness of the operations in the institution. Therefore, interviews to the administrative personnel and the staff who works in the enterprise were applied, as well as the Generally Accepted Auditing Standards, based on the Management Audit phases: internal control system evaluation through COSO I (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). The main findings were the partial compliance of the proposed objectives in the strategic planning since the evaluation has not been regular; the effective compliance of the plans, programs and procedures could not be verified in the activities development, there was also a high index of delay in payment which affects liquidity. By considering the results, it is recommended to that the executives of the union consider the suggestions presented in the final audit report whose purpose is to take direct and corrective actions to improve the deficiencies in the critical areas detected in the enterprise and fulfill the objectives and goals in an efficient, effective and economic areas in the use of the institutional resources.

**Key words:** ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, AUDIT MANAGEMENT, COSO I, INTERNAL CONTROL, GENERALLY ACCEPTED AUDITING STANDARD, RIOBAMBA (VILLAGE)

## INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas son consideradas como una alternativa dentro del sistema financiero ecuatoriano que tienen por objeto salvaguardar los recursos económicos provenientes de ahorros de los socios, tratar de mejorar de forma aceptable las condiciones de vida de los aportantes.

Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, a través del otorgamiento del crédito en los distintos servicios y productos que ofrecen. Se han constituido en uno de los sectores económicos más importantes en el desarrollo de la economía local dentro de la sociedad, ya que éstas han facilitado el crecimiento de los socios mediante la entrega de créditos destinados a la micro economía y pequeño industria, que ha ocasionado de forma directa e indirecta el desarrollo social y económico mediante la apertura de nuevas plazas de trabajo.

En este sentido, toda institución debe ser evaluada sea interna o externa, para conocer posibles puntos débiles sobre los cuáles hay que tomar medidas preventivas y correctivas, determinar si los recursos y actividades están encaminadas bajo el concepto de eficiencia, eficacia, ética y si la administración se encamina a la consecución de la misión institucional siguiendo el debido proceso, fomentando políticas y controles de gestión.

En este contexto la Auditoría de Gestión, surge de la necesidad de evaluar el cumplimiento eficiente, eficaz y económico de los objetivos y metas, la adecuada utilización de los recursos de las entidades, utilizando las fases de la auditoría de gestión y apoyándose en las normas, técnicas, pruebas, evidencias de auditoría que permitan llegar a los hallazgos y sustentar en ellos el informe de auditoría, en la presente investigación se aplicará una Auditoría de Gestión a la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica" LTDA, Provincia de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, periodo 2015.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

La "Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica" Ltda., como toda entidad financiera, busca rentabilidad y servicio; y, sobre todo, satisfacer las necesidades de los socios, representando un reto para el talento humano que labora en la entidad, esto hace indispensable, que en sus labores cotidianas cuenten con un adecuado control interno, con el objetivo de contribuir a la optimización de los procesos crediticios y administrativos respondiendo a los parámetros de eficiencia, eficacia y economía.

La "Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica" Ltda., se encuentra en etapa de crecimiento en lo referente a clientes, servicios crediticios, sucursales, es por ellos que nace la necesidad de realizar una evaluación y análisis a los procesos administrativos, financieros y operacionales, entre los principales problemas que se presentan en la cooperativa se describen a continuación.

No se ha realizado ningún examen especial a los procesos administrativos y financieros de la cooperativa lo cual no ha permitido medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en la toma de decisiones gerenciales mediante la aplicación de indicadores de gestión, además la cooperativa no trabaja mediante el cumplimiento de metas.

El desconocimiento del desempeño del personal que labora en esta institución de intermediación financiera, al no contar con herramientas de evaluación, repercute notoriamente en el logro de metas y objetivos institucionales, además el personal que labora en la cooperativa no cumple con el perfil adecuado.

El personal de la cooperativa no recibe capacitación constante lo que no ha permitido que el mismo desarrolle nuevos conocimientos, destrezas y tácticas para satisfacer las necesidades de los clientes.

Concluyendo que la cooperativa no aplica las normas de información financiera a sus estados financieros, lo que hace que la empresa no cumpla con la normativa vigente, generando que la información no sea confiable dentro de los parámetros de la realidad y ética.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo la Auditoría de Gestión La "Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica" Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015. Incide en el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros, en términos de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

#### **Límite del Contenido**

Campo: Auditoría.

Área: Información Administrativa-Financiera,  
Procesos Administrativa-Financiera.

Aspecto: Auditoría de Gestión

Espacial: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA  
LTDA.

Límite: Periodo 2015.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

**TEÓRICO.-** La investigación analizará información referente a la auditoría de gestión para ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversas fuentes bibliográficas y de campo, que me permitirá sustentar la situación problemática de la investigación para contrastar las variables de estudio.

**PRÁCTICO.-** El presente trabajo de investigación justificará la importancia de realizar una Auditoría de Gestión a la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica" Ltda., que se realizará con la finalidad de proponer indicadores de gestión que contribuirá eficientemente en la toma de decisiones gerenciales así como también la optimización de los recursos para que la cooperativa alcance mejores resultados administrativos y financieros y de esta manera pueda ubicarse dentro de las mejores instituciones financiero de la provincia.

**METODOLÓGICO.-** En la presente investigación se utilizarán diferentes métodos y técnicas de investigación científica permitiendo establecer procedimientos e inferencias lógicos, homogéneas y razonables para la elaboración de la auditoría; la metodología permitirá determinar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, como premisa

para la generación de estrategias, fomentar el liderazgo y la comunicación efectiva con el fin de mejorar el desempeño laboral y productivo de la Cooperativa Sudamérica Ltda.

**ACADÉMICO.-** Este trabajo de titulación traerá como beneficio la aplicación de nuestros conocimientos y la vez adquirir experiencia en auditoría de gestión durante el trabajo de investigación, complementado de un profesor especializado en el tema a desarrollarse, para en lo posterior ser profesionales íntegros con el conocimiento suficiente y la experiencia necesaria para desempeñarnos en un mercado competitivo.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015. Permitirá evaluar en términos de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Establecer las bases conceptuales teóricas de la Auditoría de Gestión como base para analizar la información administrativa, financiera, basados en las normas de Auditoría para evidenciar el desenvolvimiento de las operaciones de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica” Ltda.
- ✓ Aplicar los procesos de la Auditoría de Gestión para determinar el cumplimiento de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en relación con el manejo administrativo, económico y financiero de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica” Ltda.
- ✓ Emitir un informe con los hallazgos encontrados los cuales contribuyan a la gerencia en la toma de decisiones para mejorar la Gestión Financiera y Administrativa de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica” Ltda.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

#### **2.1.1 La Constitución 2008 de la República del Ecuador, en el Título VI, Capítulo Segundo, Sección octava, del Sistema Financiero, Art. 308 manifiesta que:**

“Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable”

“El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíbe las prácticas colusorias el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas y privadas”

#### **2.1.2 La Ley de Cooperativas, Reglamento, Legislación Conexa, Concordancias, TÍTULO, Naturaleza y Fines (2010:1) en el Artículo 1 manifiesta que:**

“Son Cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”

#### **2.1.3 El Capítulo IV Soberanía Económica, Sección 1a, Sistema económico y política económica (2010: 3), Art. 283 dice que: “sistema económico.**

El sistema económico es social y solidario, reconoce al ser humano como sujeto y fin,

propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza, y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”

#### **2.1.4 La Ley de Economía Popular y Solidaria.**

- ✓ **La Ley de Económica Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario (2009- 2013) Sección 3 de las Organizaciones del Sector Cooperativo, Art. 21. expresa que:**

“Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social”

“Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo”

**Art. 23.- Grupos.-** Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

- ✓ **La Ley de Económica Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidaria (2009- 2013). Sección I de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Art. 86.- Cupo de créditos dice que:**

“Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad”

“El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración”

✓ **La Ley de Económica Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidaria (2009- 2013). Sección I del fondo de Liquidez, Art. 115.- Créditos manifiesta que:** “el fondo otorgará a sus participantes créditos a plazos no mayores de ciento veinte días y que no excederán del diez por ciento (10%) de los activos del fideicomiso, ni del cien por ciento (100%) del patrimonio de la beneficiaria del crédito”

“Los créditos serán garantizados con inversiones y cartera con calificación "A" de las entidades beneficiarias, por un monto igual a, por lo menos, el ciento cuarenta por ciento (140%) del crédito aprobado”

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

A fin de fundamentar la presente investigación se ha considerado los criterios de autores que presentan estudios de carácter científico, los mismos que a continuación se citan con el propósito de ofrecer una perspectiva clara acerca de lo que trata el problema y sus implicaciones.

### **2.2.1 Evolución de la Auditoría**

Santillana, Ramón. (2009), al referirse a la evolución de la Auditoría, menciona:

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un periodo de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad. Desde el mismo momento en que existió el comercio se llevaron a cabo auditorías de algún modo.

Las primeras fueron revisiones meticulosas y detalladas de los registros establecidos para determinar si cada operación había sido asentada en la cuenta apropiada y por el importe correcto. Hoy en día, el inversionista, el accionista, las actividades del gobierno, y el público en general, busca información con el fin juzgar la calidad administrativa. (p. 6)

## **2.2.2 Auditoría**

### **2.2.2.1 Definición**

Según Dávalos, Nelson (2008) dice que:

Examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, realizadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar, evaluar y elaborar el respectivo informe sustentado en las evidencias obtenidas por el auditor, que contienen sus comentarios, conclusiones y sugerencias para mejorar y, en caso de examen de los estados financieros, el correspondiente dictamen profesional.

La auditoría, en general, es un campo especializado del saber humano, basado principalmente en la lógica y en otras áreas de conocimiento y, cómo tal, mantiene una estructura racional y sistemática de postulados, normas, conceptos, técnicas, procedimientos, métodos y prácticas. Por tanto, es una disciplina especializada y no una mera división de la contabilidad (p. 80)

### **2.2.2.2 Objetivos de la Auditoría**

Según Pallerola & Monfort (2013) dice que:

El objetivo que persigue el proceso de auditoría que se realiza en una empresa no es otro que el que determina claramente el Plan General Contable, en la primera parte cuando trata del marco conceptual de la contabilidad, y en concreto de las cuentas anuales: Las cuentas anuales deben redactarse con claridad, de forma que la información suministrada sea comprensible y útil para los usuarios al tomar sus decisiones económicas, debiendo mostrar su imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa, de conformidad con las disposiciones legales.

El auditor será quien dará fe de que la empresa ha llevado a cabo el proceso contable con la finalidad expresa de que se cumpla este mandato del PCGA (p.15)

### **2.2.2.3 Tipos de Auditoría**

Mediante un estudio realizado se pudo determinar que la auditoría puede extenderse a todas las operaciones de una entidad, razón por la cual se clasifica en:

- **Por su Naturaleza**

Según Rodríguez, José (2010) dice que:

**a) Auditoría Financiera**

Consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles subyacentes y los riesgos de contabilidad de una empresa, realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen acerca de la corrección de los estados financieros de la empresa.

**b) Auditoría de Cumplimiento**

Es el examen que se realiza a la entidad con la finalidad de conocer si se están cumpliendo con las normas legales, reglamentarias, estatutarias y todos los procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se respalda con la respectiva documentación para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

**c) Auditoría de Gestión**

Es el examen que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia, Eficacia, Ética y Ecología en la planificación, control y uso de sus recursos, con el fin de verificar la utilización más procedente de los recursos la misma que permita mejorar las actividades y alcanzar sus metas planteadas.

**d) Auditoría Administrativa**

Se define como un examen detallado de la administración de un organismo social realizado por un profesional de la administración, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, sus metas fijadas con base en la organización, sus resultados humanos, financieros, materiales, sus métodos y controles y su forma de operar.

### e) **Auditoría Operativa**

Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia (p.6)

#### - **Por quién la ejerce**

Según De La Peña, Alberto (2009) dice que:

a) **Auditoría Interna.**-Es aquella actividad que lleva a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento <staff>, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada y la eficacia de sus sistemas de gestión.

b) **Auditoría Externa o Independiente.**- Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios (p. 6)

### 2.2.3 **Auditoría de Gestión**

#### 2.2.3.1 **Definición**

Según Dávalos, Nelson (2008) manifiesta que:

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el día de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una organización, programa o actividades planificadas con anterioridad. Orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones corrientes y mejorar su rendimiento (p. 45)

Según De La Peña, Alberto (2009: 51) “es el examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre

el desempeño (rendimiento) de una organización, programa o actividad planificadas con anterioridad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones corrientes y mejorar su rendimiento”

### **2.2.3.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Según Santillana, Ramón. (2009), propone que dentro del campo de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales:

- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- ✓ Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- ✓ Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- ✓ Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- ✓ Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (p. 99-100)

### **2.2.3.3 Características de la Auditoría de Gestión**

Según Santillana, Ramón. (2009), manifiesta que:

- Verificar si la entidad posee objetivos claros, con planes que sean coherentes y sobre todo apegados a la realidad de la empresa.
- Vigilar que cuenten con las políticas adecuadas y su cumplimiento.
- Justificar que los recursos de la entidad, estén siendo utilizados en forma adecuada, para esto verificará que los procedimientos sean los adecuados y en forma eficiente.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Comprobar que las actividades que se ejecutan o servicios que se ofrecen sean a satisfacción del cliente o usuario (p. 81)

### **2.2.3.4 Alcance de la Auditoría de Gestión**

Según Dávalos, Nelson (2008) dice que:

La auditoría de gestión puede ser de puntos clave específica, un departamento o grupo de departamentos, en algunas ocasiones la auditoría de abarca una combinación de dos o más áreas o departamentos.

▪ **En lo que respecta a la auditoría de gestión de una entidad:**

La auditoría de gestión, puede abarcar a toda una entidad o parte de ella, ejemplo: proceso, actividad, etc., para examinar en forma minuciosa los aspectos operativos, administrativos y financieras, tiene los siguientes propósitos y objetivos:

▪ **Propósitos:**

- Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes, son necesarios y si es procedente desarrollar nuevos.
- Determinar la existencia de objetivos y planes coherentes, existencia y cumplimiento de políticas adecuadas, eficacia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados y confiabilidad de información y controles establecidos.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiencia.
- Identificar si se alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz, así como si son eficaces los procedimientos de operación y controles internos.
- Conocer las causas de ineficiencia.

▪ **Objetivos:**

- Verificar manejo eficiente de recursos.
- Determinar grado de cumplimiento de objetivos de planes estratégicos y planes operativos.
- Satisfacer las necesidades de la población.
- Promover aumento de productividad, procurando la administración del patrimonio público en forma correcta (pp. 56-57)

### **2.2.3.5 Beneficios de la Auditoría de Gestión**

Según Franklin, E. (2007) manifiesta que:

Al realizar una auditoría de gestión, la empresa se beneficiará de distintas maneras, debido a que obtendrá al final, recomendaciones que ayudarán al cumplimiento de todas

y cada una de las metas y objetivos propuestos por los administradores o directivos de la entidad. Ayudará a mejorar aquellos procedimientos en donde se hayan encontrado anomalías, dificultades, problemas, etc., y a fortalecer aquellos procesos que hayan estado cumpliéndose tal cual son. Una auditoría de gestión ayuda a economizar recursos sin dejar de cumplir metas para las que fue creada la empresa, pero en forma eficiente (p. 45-46)

### **2.2.3.6 Concepto de las 5 e: Eficiencia, Efectividad o Eficacia, Economía, Ética y Ecología.**

Según Franklin, E. (2007) manifiesta que:

**Eficiencia:** Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo.

**Eficacia:** Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

**Economía:** Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

**Ética:** Es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades del hombre.

La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El código de ética de la entidad, son susceptibles a evaluarse.

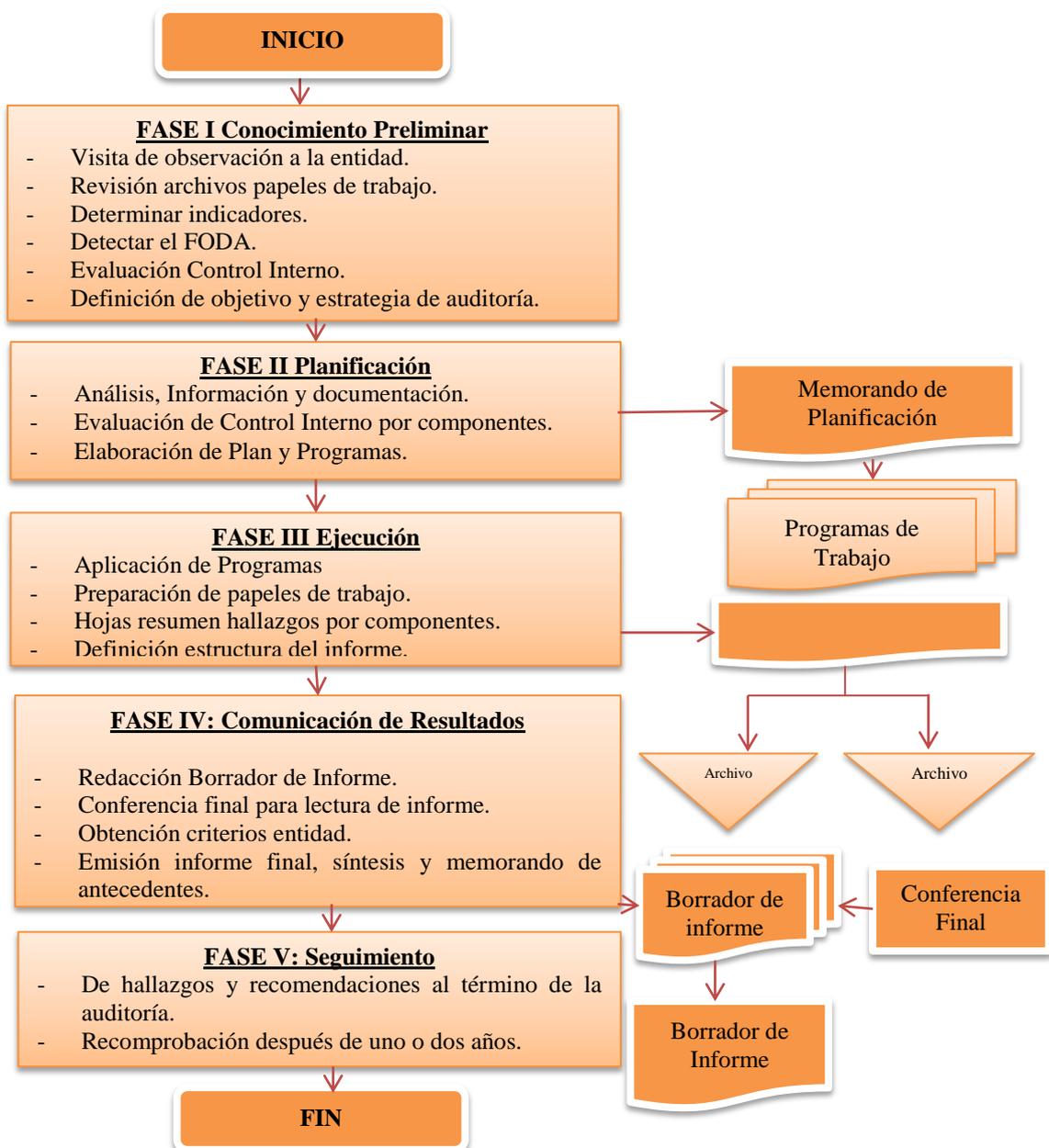
**Ecología:** Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. Es infinita la lista de motivos por los cuales el hombre ha causado daños irremediables a la naturaleza. Es tal el daño que los países desarrollados están dedicando ingentes recursos para proteger el medio ambiente, es un asunto que está en la agenda de todos los días.

**Equidad:** Evalúa si las operaciones del ente impactan equitativamente en los miembros de la sociedad. Uso de los recursos sin desperdicio innecesario y al mejor costo posibles (p. 26 – 28)

### 2.2.4 Proceso de la Auditoría de Gestión

El manual de auditoría de gestión de la Contraloría General del Estado, presenta un flujo de proceso de la auditoría de gestión.

**Gráfico 1: Proceso de la Auditoría de Gestión.**



**Elaborado por:** Nancy Rocio Chicaiza Coro.

**Fuente:** Manual de Auditoría de la Contraloría General del Estado del Ecuador

#### **2.2.4.1 Fase I: Conocimiento Preliminar o Diagnostico**

**Objetivo:** el conocimiento preliminar tiene como objetivo principal, el tener un conocimiento a fondo del objeto de la cooperativa a la que se le realizará la auditoría de gestión, poniendo énfasis a la actividad principal, con esto podremos tener una buena planificación, ejecución y consecución de resultados, con el costo y plazo justo y razonable.

**Dentro de esta fase, debemos cumplir con las siguientes actividades:**

- 1) Visita de observación a la entidad, con la que conoceremos las actividades, operaciones y funcionamiento en conjunto.
- 2) Revisión archivo papeles de trabajo, ubicar papeles de trabajo de auditorías anteriores que permitan encontrar problemas existentes con anterioridad, además se debe actualizar tal documentación a fin de comprender el avance o estancamiento de los objetivos atrasados.
- 3) Determinar indicadores, éstos constituyen puntos de referencia que serán comparados en lo posterior con resultados reales de sus operaciones, para determinar si los resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas. Al no disponer se debe desarrollar indicadores básicos.
- 4) Detectar el FODA, que permita obtener ventajas de las fuerzas y oportunidades y reducir impactos negativos de las debilidades y amenazas.
- 5) Evaluación estructura control interno, información sobre el funcionamiento de los controles existentes para identificar a los componentes relevantes para la evaluación del control interno, que en las siguientes fases serán sometidas a pruebas y procedimientos de auditoría.
- 6) Definición de objetivo y estrategia de auditoría, se debe definir en forma correcta cual será el objetivo principal de la auditoría que permita cumplir con los objetivos específicos y definir cuál será la estrategia a utilizar para el desarrollo de la misma.

#### **2.2.4.2 Fase II: Planificación**

Es la fase más importante porque es con la que se puede determinar exactamente hacia donde se quiere llegar y en qué forma se logrará hacerlo, la planificación debe definir sus objetivos y la manera de lograrlos. Cualquier actividad a cumplir debe tener un plan que determine la efectividad de la acción y evitar improvisación.

Se considera que la planificación y el control interno siempre deben ir juntos, porque no se puede controlar lo que no se planifica y una planificación sin control, no tendría ningún sentido.

**Objetivo:** precisar objetivos específicos y el alcance de trabajo a desarrollar, además de determinar los recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo que trabajará. Así también indicar los resultados de la auditoría esperados.

**Dentro de esta fase, debemos cumplir con las siguientes actividades:**

- 1) Análisis, información y documentación, fue obtenida en la primera fase y es necesaria para la evaluación del control interno y la planificación de la auditoría de gestión.
- 2) Evaluación de control interno por componentes, recolectar información respecto al funcionamiento de los controles existentes, para identificar aquellos asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de ejecución. Esta evaluación contiene calificación de los riesgos de la auditoría: riesgo inherente, riesgo de control, riesgo de detección y otra clase de riesgos. Aquellos resultados permitirán: planificar la auditoría de gestión y preparar informe sobre control interno.
- 3) Elaboración, plan y programas, van de acuerdo a los objetivos trazados, dentro del programa de auditoría debe ir como mínimo objetivos y procedimientos específicos con la respectiva calificación de riesgos por cada componente.
- 4) El Programa de Auditoría es el documento en el que se especifica el procedimiento a seguir durante el examen de auditoría. Su contenido debe ser flexible, sencillo y conciso de tal manera que los procedimientos empleados en la auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen y que su aplicación permita alcanzar los objetivos del mismo.

#### **2.2.4.3 Fase III: Ejecución**

Fase en donde se ejecuta apropiadamente la auditoría, aquí se desarrolla los hallazgos y obtiene evidencias necesarias en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), que debe estar basado en criterios de auditoría y en los procedimientos definidos en cada programa, que servirán para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

**Dentro de esta fase, debemos cumplir con las siguientes actividades:**

- 1) Además de aplicar los programadas de trabajo, se debe realizar la preparación de los papeles de trabajo, que son los que contienen la evidencia, suficiente, competente y relevante de la auditoría.
- 2) La elaboración de hojas resúmenes, es otra actividad de la fase de ejecución en donde estarán los hallazgos más significativos, con sus respectivos comentarios que deberán ser comunicados en forma oportuna, para luego definir la estructura del informe con las respectivas referencias a los papeles de trabajo y hojas resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Es necesario señalar que esta fase de ejecución, contempla los siguientes pasos:

- a) Evaluación o revisión del sistema de control interno.
- b) Aplicación y desarrollo de los programas de auditoría.
- c) Elaboración y obtención de los papeles de trabajo.
- d) Comunicación permanente con funcionarios responsables.

**2.2.4.4 Fase IV: Comunicación de Resultados**

Dentro de esta fase se pueden hacer comunicación de los resultados, mediante informes parciales y con el informe final de la auditoría de gestión.

El informe debe relevar las deficiencias existentes en la entidad, así como aquellos hallazgos positivos. Un informe de auditoría de gestión debe contener conclusiones como el informe de las demás auditorías, sumando el precio de incumplimiento con su efecto económico y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía, tanto en la gestión como el uso de recursos de la entidad.

El informe está dirigido a la máxima autoridad de la entidad, el cual podrá tomar decisiones correctivas en caso de así necesitarse.

La comunicación de resultados principalmente incluye la revelación de conclusiones y el planteo de recomendaciones que ayuden a la gerencia a mejorar las falencias internas detectadas por el equipo de auditoría.

**Para el cumplimiento de esta fase, se debe realizar las siguientes actividades:**

- Redacción borrador del informe.- es redactado una vez terminado el trabajo de auditoría y se lo realiza conjuntamente por el auditor y el equipo de trabajo, incluye información suficiente sobre observaciones, conclusiones de hechos significativos, así como recomendaciones constructivas para superar las debilidades en cuanto a políticas, procedimientos, cumplimiento de actividades y otras deficiencias de control interno detectadas durante el examen. Su redacción debe ser comprensible, no incluir terminología especializada, párrafos largos y complicados ni expresiones confusas.

**2.2.4.5 Fase V: Seguimiento**

Su principal objetivo es asegurar el cumplimiento de las recomendaciones mediante un compromiso con todo el personal involucrado, mediante el cual garantiza que el trabajo del auditor se implementa en beneficio de la organización.

El nivel de revisión de seguimiento del auditor dependerá de diversos factores, en algunos casos el auditor tal vez solo necesite indagar la situación actual, en otros casos tendrá que hacer una revisión más técnica.

**Esta última fase tiene las siguientes actividades:**

- De hallazgos y recomendaciones al término de la auditoría.- los auditores efectuarán el seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe final, para de esta manera comprobar si las autoridades de la entidad están cumpliendo con aquellas recomendaciones y hasta qué punto receptaron los comentarios.

**2.2.5 Riesgo de la Auditoría de Gestión**

Pallerola, J. & Monfort, E. (2013) dice que:

Estado (2001) en referencia a los riesgos de la auditoría de gestión, señala:

Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso, que al igual que la auditoría financiera son:

## **2.2.6 Riesgo Inherente**

Estado (2001) en relato al riesgo inherente, señala:

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

El auditor debería obtener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control.

Es la susceptibilidad de los procesos a la existencia de errores o irregularidades importantes generados por las características de las empresas u organismos. (p. 42)

### **2.2.6.1 Riesgo de Control**

Estado (2001) en relato al riesgo inherente, señala:

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Es aquel que afecte a los procesos de control y que evite detectar irregularidades significativas de importancia relativa. (p. 42)

### **2.2.6.2 Riesgo de Detección**

Estado (2001) en relato al riesgo inherente, señala:

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.

Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno. Este riesgo es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría. (p. 42)

## 2.2.7 Control Interno

### 2.2.7.1 Definición

Según Mantilla, Samuel (2009) dice que:

El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera.

El control interno es un proceso:

- Diseñado y efectuado por quienes a cargo el gobierno, la administración y otro personal; y
- Que tiene la intención de dar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y la eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (p. 43)

### 2.2.7.2 Tipos de Control Interno

Santillana, R. (2009) manifiesta que:

Los tipos de Control Interno se clasifican en Administrativos y Contables:

#### - **Control Administrativo**

Este tipo de control se lo conoce como operativo y está relacionado con la eficiencia en las operaciones conjuntamente con las políticas de la dirección. Este tipo de control contempla las diferentes acciones de los empleados que influyen en la eficiencia operativa y que llevan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Este control se clasifica en:

- a) **Control operativo:** está relacionado con las actividades que realiza el personal para poder alcanzar eficiencia, eficacia y economía, es decir alcanzar objetivos maximizando la utilización de recursos y al menor costo.
- b) **Control estratégico:** está relacionado con la formulación de estrategias que aporten para poder conseguir los objetivos organizacionales.

## - **Control Contable**

Este tipo de control logra establecer si los estados financieros de una entidad reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera, comprobando que en todo el proceso contable se observó y cumplió las normas prescritas por las autoridades competentes y los Principios de Contabilidad generalmente aceptados (pp. 65-66)

### **2.2.7.3 Objetivos de Control Interno**

Según Mantilla, Samuel (2009) dice que:

Hay una relación directa entre los objetivos de la entidad y el control interno que la entidad implementada para asegurar el logro de tales objetivos. Una vez que se establecen los objetivos, es posible identificar y valorar los eventos (riesgos) potenciales que impedirían el logro de los objetivos. Con base en esta información, la administración puede desarrollar respuestas apropiadas, las cuales incluirán el diseño del control interno.

El control interno puede ser diseñado en primer lugar para prevenir que ocurra debilidades materiales potenciales o para detectar y corregir las debilidades materiales luego que haya ocurrido.

El control interno que es relevante para la auditoría corresponde principalmente a la información financiera. Esta aborda los objetivos que tiene la entidad en la preparación de estados financieros para propósitos externos. Los controles operacionales, tales como de los empleados con los requerimientos de salud y seguridad, normalmente no serían relevantes para la auditoría, excepto cuando:

La información producida es usada para desarrollar un procedimiento analítico;

La información es requerida para revelación en los estados financieros (pp. 43-44)

### **2.2.8 Técnicas de Auditoría**

Según Napolitano, Holguín, Tejero y Valencia (2011) dice que:

Son los métodos prácticos que el auditor utiliza para comprobar la evidencia obtenida en cuanto a su razonabilidad como soporte de su opinión profesional.

Es importante resaltar que una sola técnica no será suficiente para confirmar que se obtuvo la evidencia adecuada, por la aplicación de otras técnicas, con el alcance y la oportunidad, determinadas.

En general, las técnicas de auditoría son las siguientes:

- Estudio General
- Análisis (Análisis de Saldos, Análisis de Movimientos)
- Inspección
- Configuración (Positiva, Negativa, Indirecta, Ciega o en Blanco)
- Investigación
- Declaración
- Certificación
- Observación
- Cálculo (pp. 107-110)

## **2.2.9 Indicadores**

### **2.2.9.1 Definición**

Estupiñán, R. & Estupiñán, O. (2006, p. 279) “los indicadores (también llamados medidas) son el medio que tenemos para visualizar si estamos cumpliendo o no los objetivos estratégicos. Un objetivo estratégico, como por ejemplo el desarrollo de capacidades comerciales de nuestro personal clave, puede medirse a través de indicadores como el número de horas de formación por persona, el índice de satisfacción de los empleados con la formación percibida o el incremento medio de los contratos o ingreso por empleado. Entendiendo la diferencia entre objetivos estratégicos e indicadores, resulta más fácil comprender la utilidad de utilizar los objetivos para elaborar mapas estratégicos. Los objetivos son el fin; los indicadores son el medio que tenemos para medirlos”

Según Agudelo, Tobón (2012, p. 150) “una medida cuantitativa que permite observar cambios a través del tiempo, pueden ser también una medida cualitativa, ambos indican “como” un proceso está alcanzando su objetivo, son mediciones de nivel de desempeño.

La medida cuantitativa se obtiene de comparar un resultado obtenido con respecto a un resultado esperado. Los indicadores se clasifican en indicadores de porcentaje, indicadores de razón. También se pueden clasificar en indicadores de Eficiencia, indicadores que miden la utilización de recursos o Indicadores de Eficacia, que miden si se están alcanzando los resultados esperados”

### **2.2.9.2 Ventajas que tiene contar con Indicadores de Gestión**

Sotomayor, A. (2008) respecto a las ventajas de contar con indicadores manifiesta que:

La ventaja fundamental del uso de indicadores de gestión es la “reducción drástica de la incertidumbre, de la angustia y la subjetividad, con el consecuente incremento de la efectividad de la organización y el bienestar de todos”.

#### **- Listado de ventajas relacionadas al uso de indicadores de gestión:**

- 1) Motivar a los miembros del equipo para alcanzar metas retadoras y generar un proceso de mantenimiento continuo que haga que su proceso sea líder.
- 2) Estimular y promover el trabajo en equipo.
- 3) Contribuir al desarrollo y crecimiento tanto personal como del equipo dentro de la organización.
- 4) Generar un proceso de innovación y enriquecimiento del trabajo diario.
- 5) Impulsar la eficiencia, eficacia y productividad de las actividades de cada uno de los negocios.
- 6) Disponer de una herramienta de información sobre la gestión del negocio, para determinar que tan bien se están logrando los objetivos y metas propuestas.
- 7) Identificar oportunidades de mejoramiento en actividades que por su comportamiento requieren reforzar o reorientar esfuerzos.
- 8) Identificar fortalezas en las diversas actividades, que puedan ser utilizadas para reforzar comportamientos proactivos.
- 9) Contar con información que permita priorizar actividades basadas en la necesidad de cumplimiento, de objetivos de corto, mediano y largo plazo.
- 10) Disponer de información corporativa que permita con patrones para establecer prioridades de acuerdo con los factores críticos de éxito y las necesidades y expectativas de los clientes de la organización.
- 11) Establecer una gerencia basados en datos y hechos.

- 12) Evaluar y visualizar periódicamente el comportamiento de las actividades clave de la organización y la gestión general de las unidades del negocio con respecto al cumplimiento de sus metas.
- 13) Reorientar políticas y estrategias, con respecto a la gestión de la organización.

### **2.2.10 Papeles de Trabajo**

Según Morelli, S. (2011) dice que:

Son un conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

#### **Propósitos:**

- a) Constituir fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- b) Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que son expuestos en el informe de auditoría.
- c) Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, de conformidad con las NAGAS.

#### **Características:**

- a) Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- b) Su contenido incluirá tan solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- c) Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- d) Se adoptarán medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas.

#### **Los papeles de trabajo se mantendrán en tres archivos:**

**Archivo Permanente.-** es la base para la planificación y programación de la auditoría, permite optimizar el tiempo de los auditores, es necesario que el auditor cuente con un

archivo permanente estructurado, de tal manera que facilite la utilización de la amplia información acumulada. Se debe mantener un archivo permanente por cada empresa auditada (auditorías recurrentes).

El archivo permanente es considerado como una de las principales fuentes de información para ejecutar una auditoría, su información se actualizará de manera continua, durante cada auditoría al cliente (empresa).

**Archivo Corriente.-** en estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. Este archivo a su vez se divide en dos legajos o carpetas, una con información general y la otra con documentación específica por componentes. Los papeles de trabajo son la esencia misma donde se encuentra el trabajo realizado por el auditor, por tanto deben ser debidamente identificados a fin de que sean de fácil manejo y permitan de igual manera un buen uso de su información, es para esto que se debe utilizar índices, referencias y marcas de auditoría (pp. 124-125)

### **2.2.11 Marcas, Índices y Referenciación de Auditoría**

Según Arenas, P. (2008) manifiesta que:

- ✚ **Índices:** En auditoría se denominan índices a aquellos símbolos utilizados en la separación de los papeles de trabajo, con el objeto de que queden ordenados de una manera lógica y faciliten, de esta forma, su manejo y archivo.
- ✚ **Referencias:** El informe de auditoría, que maneje el equipo de auditores, deberá contener las referencias que señalen en qué papeles de trabajo se sustenta cada comentario.

Además, es de suma importancia el manejar la referenciación cruzada entre los papeles de trabajo que consiste en que junto a un determinado dato, comentario o valor, optimizar el manejo y recuperación de información.

Por considerarse de importancia se señalará el índice del papel de trabajo del que proviene o al que pasa y deberán ir en color rojo.

✚ **Marcas de auditoría:** Los procedimientos de auditoría efectuados se indican mediante símbolos de auditoría que deben ser explicados en los papeles de trabajo. Aunque no exista un sistema de marcas estándar, a menudo se utiliza una escala limitada de estandarización de símbolos para una línea de auditoría o para grupos específicos de cuentas, mediante el uso de leyendas o marcas en cédulas determinadas.

Las marcas deben ser distintivas y en color (generalmente rojo) para facilitar su ubicación en el cuerpo de un papel de trabajo compuesto de anotaciones y cifras escritas en lápiz (p. 67)

### **2.2.12 Hallazgos de Auditoría**

Según Estupiñán, R. & Estupiñán, O. (2006) dice que:

#### **2.2.12.1 Definición**

La palabra hallazgo en la Auditoría de Gestión se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes componentes de auditoría en los diferentes componentes, debiendo ser estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa, efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada.

#### **2.2.12.2 Atributos del Hallazgo**

##### **- Condición**

La realidad encontrada. Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción y refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no se está aplicando o logrando, o bien, que el criterio que se está aplicando no se esté logrando parcialmente.

##### **- Criterio**

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

- **Causa**

Qué originó la diferencia encontrada.

- **Efecto**

Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada. Son los resultados adversos, reales, potenciales que obtiene el auditor, al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos o por el fracaso en el logro de las metas y objetivos.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales (pp. 110-111)

### **2.2.13 Informe de Auditoría**

Según Sotomayor, A. (2008) manifiesta que:

#### **2.2.13.1 Definición**

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor en el cual él presenta sus comentarios sobre los hallazgos, sus conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen a los estados financieros el correspondiente dictamen.

Mediante el informe de auditoría, el auditor pone en conocimiento de la entidad examinada, otros organismos nacionales e internacionales, instituciones financieras, instituciones gubernamentales que tengan relación con la entidad y los funcionarios de la empresa y funcionarios públicos apropiados de los niveles más altos del gobierno que merezcan conocer los resultados de su trabajo.

El informe de auditoría debe contener la expresión de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas sin ocultar o desvirtuar los hechos que puedan inducir a error.

Fundamentalmente este documento permite tomar las acciones correctivas necesarias por los funcionarios apropiados y en forma oportuna en la gestión de la entidad auditada.

### **2.2.13.2 Características del Informe**

El informe de auditoría debe ser elaborado con un alto grado de profesionalismo para alcanzar eficazmente los objetivos de la comunicación de los resultados de la auditoría. Es importante que cada informe en lo posible sea un trabajo preciso y perfecto que merezca la lectura y acción por los altos funcionarios de la entidad, así como de los organismos e instituciones internacionales y del gobierno.

### **2.2.13.3 Reglas Generales para la Elaboración del Informe**

Debido a la importancia que tienen los informes de auditoría es indispensable que sean bien redactados, completos, claros, y fáciles de entender.

Para lograrlo es necesario que los informes se elaboren empleando algunas reglas generales tales como:

- Redacte en lenguaje corriente y evitando el uso de terminología muy especializada.
- Evite los párrafos largos y complicados Incluya la información suficiente.
- Revise su contenido detenidamente antes de que se emita.
- Conserve la estructura preestablecida → Concluya su redacción durante el trabajo de campo.
- Asegure una fácil comprensión al lector.
- Mantenga un tono constructivo.
- Asegure una emisión y entrega oportuna.
- Verifique que exista evidencia suficiente y adecuada detallada en los papeles de trabajo.
- Identifique asuntos que requieran acción correctiva y presente las recomendaciones correspondientes.
- Incluya la mención de logros sobresalientes.
- Considere en el contenido los atributos del hallazgo (pp. 48-49)

#### **2.2.14 Tipos de Opinión**

Según Arenas & Moreno, (2008) manifiesta que:

Existen cuatro tipos de opinión en auditoría:

- a. Opinión Favorable
- b. Opinión con Salvedades
- c. Opinión Desfavorable
- d. Opinión Denegada

#### **2.2.15 Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (N.A.G.A.)**

Según Andrade, (2012) contempla:

Las normas de auditoría generalmente aceptadas se relacionan con las cualidades profesionales del contador público, con el empleo de su buen juicio en la ejecución de su examen y en su informe referente al mismo. Las normas de auditoría son las siguientes:

- ✓ Normas Personales
- ✓ Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo
- ✓ Normas Relativas a la Rendición de Informes

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

La realización de una Auditoría de Gestión a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica” Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015, permitirá evaluar conforme a la eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología en el uso de los recursos.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente**

Auditoría de Gestión

### **2.4.2 Variable Dependiente**

Gestión Administrativa y Financiera

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

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

#### **3.1.1 Investigación Cualitativa**

Estas mediciones proporcionaron valoraciones de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.” En forma de datos no numéricos que se resumen y organizan de forma subjetiva para extraer conclusiones sobre el manejo de la entidad.

#### **3.1.2 Investigación Cuantitativa**

Estas mediciones proporcionaron valores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.” En forma de datos numéricos.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Investigación de campo**

Fue el análisis de los problemas en el lugar que sucedieron los hechos, en este caso la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.”

#### **3.2.2 Investigación Bibliográfica o Documental**

Fue el punto de partida para iniciar la investigación, siendo una parte esencial de un proceso investigativo, donde se observó la realidad teórica de los diferentes tipos de documentos que surgieron a raíz de la presente investigación.

#### **3.2.3 Investigación Descriptiva**

Consistió en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción de las actividades, objetos, personas y procesos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.”

#### **3.2.4 Investigación Explicativa**

Va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, estuvo dirigida a responder las

causas de los eventos físicos y sociales. Su interés se centró en explicar porque sucedió el fenómeno y en qué condiciones se dio éste en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.”.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

Para la realización del trabajo de investigación se realizó a todo el universo de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.”, compuesto por 5 funcionarios.

**Cuadro 1:** Personal Administrativo de la Cooperativa Sudamérica Ltda.

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Cargo</b>
Vinicio Tenesaca	Gerente
Vilema Arias Diego Antonio	Contabilidad
Cuji Patricio Fabián	Jefe de Crédito
Maliza Tipán Joffre Joel	Oficial de Crédito
Yugcha Quishpilema Marcia Maribel	Administrador

**Fuente:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro

#### **3.3.2 Muestra**

Debido a que el universo es pequeño no se ha podido determinar una muestra.

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

#### **3.4.1 Métodos**

##### **3.4.1.1 Deductivo**

Se aplicó el método hipotético deductivo en la realización de la auditoría de gestión, mediante el análisis y evaluación del control interno centrándose en los principios y normas de auditoría.

##### **3.4.1.2 Descriptivo**

Describe en forma detallada los procesos, procedimientos, que se aplicaron para verificar los indicadores de gestión.

### 3.4.1.3 Analítico

Permitió prestar atención a las causas y a los efectos de mi investigación.

### 3.4.2 Técnicas

#### 3.4.2.1 La Técnica de Inspección

Consistió en examinar el manual de control interno, políticas y reglamentos internos de la institución, actas de selección del personas, cartera de crédito, inversiones, con el fin de tener la información y conocimiento necesarios para la elaboración de la auditoría de gestión.

#### 3.4.2.2 Cuestionarios de Control Interno

Se desarrolló unos cuestionarios de control por cada componente para conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

### 3.5. ANÁLISIS FODA

#### Cuadro 2: Matriz FODA

<b>Fortalezas</b>		<b>Oportunidades</b>	
- Infraestructura adecuada	- Ajuste al cambio por parte del personal	- Convenios Administrativos.	- Estructurar una Planificación Estratégica actualizada.
- Coordinación entre las distintas áreas	- Integración del personal	- Implementación de nuevas actividades de control.	- Implementación de nuevos servicios.
- Personal Especializado			
<b>Debilidades</b>		<b>Amenazas</b>	
- No existen parámetros para la evaluación de la gestión social.	- Falta de local propio.	- Comentarios negativos sobre la institución.	- Cambios en las leyes y reglamentos de la SEPS.
- Falta de recursos económicos.			

**Fuente:** SUDAMÉRICA LTDA.

**Elaborado por:** Nancy Rocio Chicaiza Coro

### 3.5.1 Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

La ponderación está de acuerdo a la siguiente calificación:

- La fortaleza tiene relación con la oportunidad =5
- La fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación = 3
- La fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1

**Cuadro 3:** Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

F  O	F1	F2	F3	F4	F5	Total
	Infraestructura	Ajuste al cambio por parte del personal	Coordinación entre las distintas áreas.	Integración del personal	Personal Especializado	
<b>01</b> Convenios interinstitucionales	5	3	5	3	3	19
<b>02</b> Estructurar una Planificación estrategia actualizada	3	5	5	5	3	21
<b>03</b> Implementación de nuevas actividades de control	3	5	5	5	3	21
<b>04</b> Implementación de nuevos servicios	5	5	5	5	5	25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>86</b>

**Fuente:** Matriz FODA.

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

### Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas.

La ponderación de Correlación de Debilidades y amenaZAs está de acuerdo a la siguiente calificación:

- La fortaleza tiene relación con la oportunidad = 5
- La fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación =3
- LA fortaleza no tiene relación con la oportunidad =1

Cuadro 4: Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

D  A	D1	D2	D3	Total
	No existen parámetros para la evaluación de la gestión social.	Falta de local propio.	Falta de recursos económicos.	
<b>A1</b> Comentarios negativos sobre la institución.	1	3	5	<b>9</b>
<b>A2</b> Cambios en las leyes y reglamentos de la SEPS.	5	5	5	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

Fuente: Matriz FODA.

Elaborado por: Nancy Rocío Chicaiza Coro

## Perfil Estratégico Interno

**Cuadro 5:** Perfil Estratégico Interno

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD 1	DEBILIDAD 2	EQUILIBRIO 3	FORTALEZA 4	GRAN FORTALEZA 5
D1	No existen parámetros para la evaluación de la gestión social.	●				
D2	Falta de local propio			●		
D3	Falta de recursos económicos		●			
F1	Infraestructura adecuada				●	
F2	Ajuste al cambio por parte del personal					●
F3	Coordinación entre las distintas áreas					●
F4	Integración del personal					●
F5	Personal Especializado				●	●
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>12.50</b>	<b>12.50</b>	<b>12.50</b>	<b>25.00</b>	<b>37.50</b>

**Fuente:** Matriz FODA.

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

### 3.5.2. Perfil Estratégico Externo

Cuadro 6: Perfil Estratégico Externo

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACION DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA 1	AMENAZA 2	EQUILIBRIO 3	OPORTUNIDAD 4	GRAN OPORTUNIDAD 5
<b>A1</b>	No existen parámetros para la evaluación de la gestión social.					
<b>A2</b>	Falta de local propio					
<b>01</b>	Falta de recursos económicos					
<b>02</b>	Infraestructura adecuada					
<b>03</b>	Ajuste al cambio por parte del personal					
<b>04</b>	Coordinación entre las distintas áreas					
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>16.67</b>	<b>16.67</b>	<b>16.67</b>	<b>16.67</b>	<b>33.33</b>

Fuente: Matriz FODA.

Elaborado por: Nancy Rocío Chicaiza Coro.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TÍTULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA” LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015.

### 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

#### ARCHIVO PERMANENTE

<b>CLIENTE:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
<b>COMPONENTE</b>	AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.
<b>FECHA DE CIERRE</b>	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
<b>AUDITOR</b> NANCY ROCIO CHICAIZA CORO	<b>15/02/2017</b> <b>N.R.CH.C</b>	<b>25/05/2017</b> <b>N.R.CH.C</b>
<b>SUPERVISOR</b> CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE	<b>15/02/2017</b> <b>C.F.V.N</b>	<b>25/05/2017</b> <b>C.F.V.N</b>
<b>GERENTE DE AUDITORÍA</b> FERMIN ANDRES HARO VELASTEGUÍ	<b>15/02/2017</b> <b>F.A.H.V</b>	<b>25/05/2017</b> <b>F.A.H.V</b>

## ARCHIVO PERMANENTE

### ÍNDICE

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA” LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015.

**Cuadro 7:** Índice de Archivo Permanente.

<b>ARCHIVO PERMANENTE (AP)</b>	<b>AP</b>
Orden de Trabajo	<b>AP-1</b>
Notificación de Inicio de Auditoría	<b>AP-2</b>
Información General	<b>AP-3</b>
Programas de Auditoría	<b>AP-4</b>
Planificación Preliminar	<b>AP-4 1/2</b>
Planificación Específica	<b>AP-4 2/4</b>
Ejecución de Auditoría	<b>AP-4 3/4</b>
Comunicación y Resultados	<b>AP-4 4/4</b>
Hojas de Marcas	<b>AP5</b>

## ORDEN DE TRABAJO

AP-AP-1  
1/1

Riobamba, 15 de febrero del 2017

Srta. Nancy Chicaiza Coro  
**EGRESADA**

De mi consideración:

Conforme a la planificación, tengo a bien desarrollar una Auditoría de Gestión en indicadores sociales a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica” Ltda. Del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para el periodo 2015.

Teniendo como objetivos:

- Analizar los procesos administrativos de la COAC Sudamérica Ltda., en el marco de la Gestión Social.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de la gestión social de la Institución.
- Establecer los niveles de eficiencia, eficacia, ética, economía., ecología y equidad en la utilización de recursos y aprovechamiento de talento humano.
- Plantear alternativas para un mejor desempeño en las actividades que se ejecutan a nivel administrativo y de gestión social.

Por lo mismo deberá realizar la visita preliminar a las personas implicadas, con la finalidad de preparar los programas y cuestionarios para su correspondiente aprobación, los mismos que se utilizarán en el desarrollo del trabajo, suministrando a la gerencia un informe con recomendaciones que mejoren la gestión social institucional.

El tiempo considerado para la ejecución de la auditoría será de 90 días laborables, contados a partir del 15 de febrero del 2017 incluyendo el borrador del informe de Auditoría.

Atentamente,

Ing. Fernando Veloz.  
**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	15/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	15/02/2017

## NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Riobamba, 15 de febrero del 2017

AP-AP-2  
1/1

**Sr. Vinicio Tenesaca**  
**GERENTE DE LA COAC SUDAMÉRICA LTDA.**  
**Presente.-**

### De mi consideración:

Por medio del presente manifiesto un atento y cordial saludo, a la vez me permito comunicarle el inicio de la Auditoría de Gestión basada en indicadores sociales a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. , de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el periodo 2015, dando el inicio el 15 de febrero y culminando el día 31 de mayo del 2017.

Como objetivo se determinará los niveles de eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología y equidad en el destino y aprovechamiento de los recursos existentes y puestos a disposición en las actividades de gestión social, para posteriormente proporcionar a las autoridades de la COAC un informe con conclusiones y recomendaciones que fortalezcan la gestión de la misma.

Para la realización de este trabajo se ha designado al siguiente profesional auditor:

### NOMBRE

### CARGO

Nancy Rocío Chicaiza Coro

Auditor

Simultáneamente solicito disponga a los funcionarios de su área, proporcionen la información y Cooperación necesaria, con el fin de disponer de las tareas de control en el tiempo programado.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nancy Rocío Chicaiza Coro  
**AUDITORA**

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	15/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	15/02/2017

## **MISIÓN**

Garantizar una gestión honesta y eficiente; un servicio respetuoso y cordial, brindando diversidad de productos y servicios de calidad para satisfacer necesidades de los socios, a través de un equipo joven y preparando comprometido con el mejoramiento continuo.

## **VISIÓN**

Ser una Institución Financiera reconocida por su confianza y solidez con un modelo de administración eficiente, mediante la innovación y especialización en microcréditos enfocados al apoyo de los más necesitados.

## **LINEAMIENTO ESTRATÉGICO Y METAS**

La formulación del lineamiento estratégico localiza los esfuerzos de la cooperativa hacia el cumplimiento de la misión, y al logro de la visión; alinea a sus asociados en torno a propósitos comunes y constituye las bases para el desarrollo institucional sostenible. El plan contiene las siguientes líneas estratégicas:

- Dirección
- Gestión Administrativa
- Proyección profesional
- Desarrollo Académico
- Intermediación Financiera
- Gestión Social

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

El desarrollo de las líneas estratégicas permitirá a la Cooperativa SUDAMÉRICA LTDA., el logro de la visión. Para ello la cooperativa fortalecerá los servicios de ahorro, crédito; fomentará la formación de asociados en cooperativismo; hará uso de los saberes en procesos administrativos y sociales, y comercializará bienes y productos. Igualmente fortalecerá los servicios de asesoría consultoría y facilitará entre los integrantes de la familia cooperativa.

Para cada una de las seis líneas estratégicas, se enuncia a continuación un conjunto de objetivos, con sus respectivas estrategias y metas.

### **ACTIVIDADES**

La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objetivo social, especialmente, los siguientes:

1. Realizar depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

8. Invertir preferentemente, en este orden, en el sector financiero popular y solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.

## **PRINCIPIOS Y VALORES**

### **Principios**

Como toda organización de su naturaleza, SUDAMÉRICA LTDA., es una cooperativa autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y controlada democráticamente.

Los principios son normas objetivas que definen el accionar e invitan a seguir un comportamiento en la gestión de la Cooperativa, conservando coherencia con lo planteado en la Misión y la Visión.

SUDAMÉRICA LTDA., se acoge a los principios cooperativos definidos por la Red de Cooperativas Nacionales (RCN) para el movimiento cooperativo nacional:

- **Administración Democrática:** Todos somos responsables. Las cooperativas son entidades de autoayuda, controladas democráticamente por sus Asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los Asociados elegidos para cargos de representación responden ante todos los miembros
- **Cooperación entre Cooperativas:** La unión hace la fuerza. Las cooperativas sirven eficazmente a sus Asociados y al movimiento cooperativo, trabajando unidas por medio de estructuras locales, regionales, nacionales e internacionales.
- **Afiliación voluntaria y abierta:** Juntos llegamos lejos. Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar servicios

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

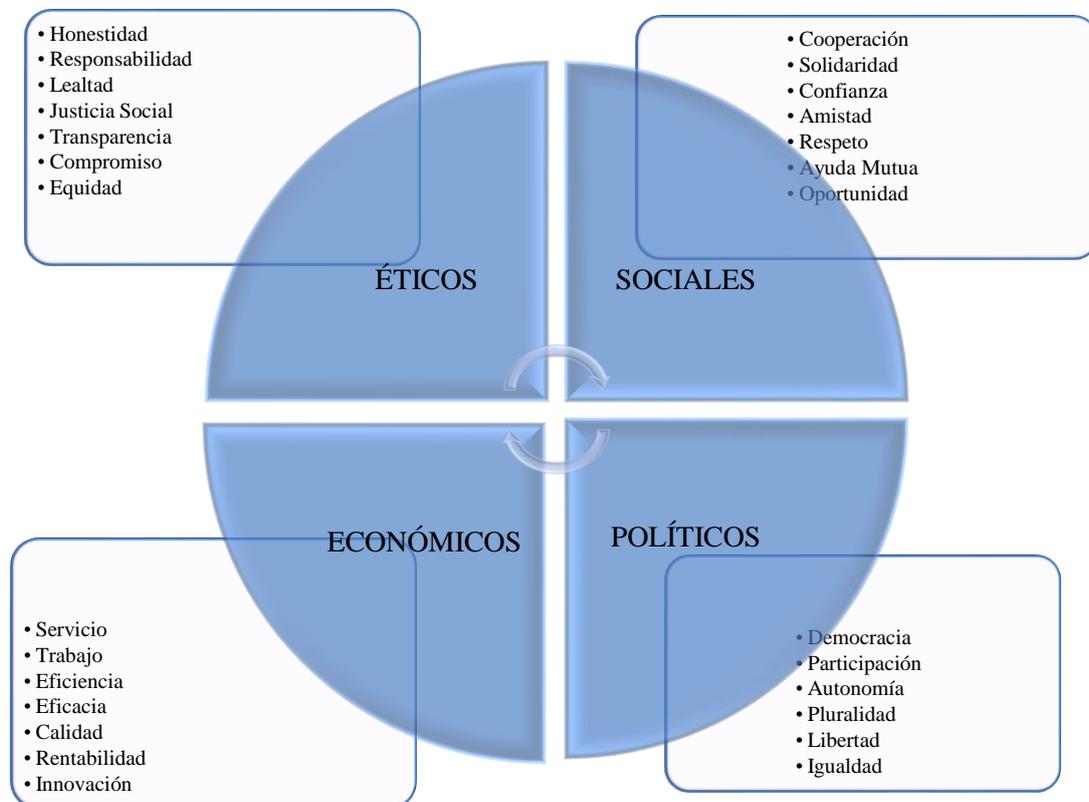
y dispuestas a aceptar la responsabilidad de su afiliación, sin discriminación social, política, religiosa, de sexo o de cualquier otra índole, y con sujeción al Estatuto y los Reglamentos.

- **Autonomía e Independencia:** Colaboración con independencia. Las cooperativas son entidades administradas por sus Asociados. Si entran en acuerdos con otras organizaciones o reciben recursos de fuentes externas,
- lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.
- **Formación, capacitación y divulgación:** Construyendo el futuro. Las cooperativas brindan educación a sus Asociados, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, mediante programas de formación humana y capacitación, de tal forma que puedan contribuir eficazmente a su desarrollo. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
- **Compromiso con la comunidad:** Trabajamos con la comunidad. Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades, por medio de políticas respaldadas por sus Asociados.
- **Participación económica de los Asociados:** Con el esfuerzo de todos. Los Asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de las cooperativas y participan democráticamente en su control.

Además acoge y establece otros PRINCIPIOS, inmersos en los siete anteriores, al considerarlos propios para su diario vivir y los clasifica así:

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

**Gráfico 2:** Principios de COAC Sudamérica Ltda.



**Fuente:** COAC Sudamérica Ltda.

### Valores

Los valores son entes abstractos considerados vitales y se encuentran influenciados por la sociedad. Constituyen el hilo conductor que califica y da sentido a las actitudes humanas. Los principales valores universalmente aceptados por el cooperativismo son:

**Honestidad:** Las Cooperativas están obligadas a un manejo honrado, transparente y diáfano de sus recursos; sólo así pueden ganar la confianza de sus Asociados. La honestidad significa probidad y buena fe en la toma de decisiones y transparencia en la información.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

**Fraternidad:** Es el valor ético de la especie humana que permite el sentimiento de hermandad entre todos los seres humanos y se materializa en el respeto a los demás y en el entendimiento de que todos descendemos de un tronco común y estamos unidos entre sí por la atadura biológica.

**Solidaridad:** Se entiende como la disposición a compartir lo que tenemos. No se trata de hacer caridad, beneficencia o filantropía o dar lo que nos sobra. Es el dar y recibir ayuda a través de la asociación. La solidaridad genera el derecho a ser ayudado y la obligación de servir a los demás.

**Universalidad:** Es la convicción y la seguridad de reconocer la dignidad y los derechos de todos los seres humanos, sin discriminación de raza, religión, ideas políticas, sexo, ubicación geográfica, idioma o limitaciones físicas o psicológicas, para que así la Tierra sea una gran nación en donde todos sus habitantes tienen derecho a la oportunidad y la participación. La universalidad es el valor que materializa el principio de la gestión democrática en la medida en que crea los espacios de participación, análisis y discusión en forma sincera, franca, abierta y positiva.

**Participación:** Sólo en la medida en que todos y cada uno de los Asociados en forma organizada, seria, responsable y consciente, participen en la toma de decisiones y en el control democrático, la entidad cooperativa puede lograr sus objetivos.

**Pertenencia:** La realización de una vida se logra mediante la apropiación de los anhelos y necesidades de los seres que nos necesitan, para luchar por ellos en todo momento, superando las adversidades y contratiempos.

**Superación:** Es un afán permanente de la especie humana el ser cada día mejor para servir más a las personas, y que lleva a un deseo de buscar la perfección mediante el amor por la sabiduría y la práctica de la solidaridad.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I  
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**AP-AP-4 1/4**

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**OBJETIVO:** Adquirir un perfil inicial de la Gestión Administrativa de la CO.A.C. “Sudamérica” y su estructura organizacional con la intención de direccionar la Auditoría de Gestión basada en los indicadores sociales.

**Cuadro 8:** Programa de Auditoría Fase I.

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF.: P/T</b>	<b>ELAB. POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Efectúe una carta dirigida al Gerente de la COAC Ltda., a fin de poner al tanto el alcance del examen de la auditoría, simultáneamente designar a una contraparte institucional que coordine y facilite la información pertinente.	CP/CPCG	N.R.CH.C	20/02/2017
2	Realice una visita preliminar y solicite información correspondiente a: a) La planificación estratégica con el fin de conocer la misión, visión y objetivos institucionales. b) La Base Legal Orgánico estructural y demás disposiciones legales.	CP/CPPP	N.R.CH.C	22/02/2017
3	Desarrolle y aplique cuestionarios de control Interno con el propósito de evaluar su misión y visión.	CP/CPEMV	N.R.CH.C	22/02/2017
4	Elabore el informe competente a la primera Fase.	CP/PIVP	N.R.CH.C	25/02/2017

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II  
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**AP-AP-4  
2/4**

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**OBJETIVO:** Examinar el área Administrativa con el fin de valorar a la institución, el sistema de control interno y el grado de cumplimiento de las funciones asignadas al personal.

**Cuadro 9:** Programa de Auditoría Fase II.

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF.: P/T</b>	<b>ELAB. POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Desarrolle cuestionarios para los siguientes componentes: - Ambiente de Control - Evaluación del riesgo - Actividades de control - Información y Comunicación - Supervisión	P/PCI	N.R.CH.C	27/02/2017
2	Establezca el grado de confianza y riesgo del control Interno evaluado.	P/PDRC	N.R.CH.C	02/03/2017
3	Determine el nivel de impacto y probabilidad de ocurrencia de los riesgos.	P/PICI	N.R.CH.C	05/03/2017
4	Efectúe el informe correspondiente a la Segunda Fase.	P/PMPE	N.R.CH.C	10/03/2017

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III  
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

**AP-AP-4 3/4**

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**OBJETIVO:**

- Examinar los procedimientos relacionados con la gestión social.
- Determinar hallazgos que sustenten las conclusiones y recomendaciones.

**Cuadro 10:** Programa de Auditoría Fase III.

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF.: P/T</b>	<b>ELAB. POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Analice el cumplimiento de las funciones asignadas vs las ejecutadas.	E/ACF	N.R.CH.C	15/03/2017
2	Análisis de la gestión y desempeño institucional.	E/AGDI	N.R.CH.C	30/03/2017
3	Análisis del otorgamiento de Crédito.	E/AOC	N.R.CH.C	05/04/2017
4	Aplique indicadores de gestión con el fin de conocer los niveles de eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología y equidad y el impacto del balance social.	E/AIG	N.R.CH.C	22/04/2017
5	Elabore la matriz de hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría.	E/MH	N.R.CH.C	30/04/2017

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE IV  
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**AP-AP-4  
4/4**

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**OBJETIVO:** Exponer las conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría de gestión.

**Cuadro 11:** Programa de Auditoría Fase IV.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.PT</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
1	Comunique a los directivos y funcionarios a través de una notificación del borrador del informe.	CR/CDFBI	N.R.CH.C	15/05/2017
2	Presente del Informe Final de Auditoría de Gestión al consejo directivo.	CR/IFAG	N.R.CH.C	17/05/2017
3	Desarrolle el acta de comunicación de resultados del informe final de auditoría.	CR/DCFA	N.R.CH.C	31/05/2017

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

## HOJA DE MARCAS

AP-AP-5

**Cuadro 12:** Hoja de Marcas.

MARCAS	SIGNIFICADO
§	Notas aclaratorias
∑	Sumaria
Δ	Revisado o verificado
●	Hallazgo
©	Incumplimiento de la normativa y reglamentos.
v	No reúne requisitos
¥	No existe documentación
⌘	Expedientes desactualizados
~	Documento mal estructurado
Ⓜ	Falta proceso
∞	Sustentado con evidencia.

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

## ARCHIVO CORRIENTE

<b>CLIENTE:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.
<b>COMPONENTE</b>	AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.
<b>FECHA DE CIERRE</b>	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
<b>AUDITOR</b> NANCY ROCIO CHICAIZA CORO	<b>10/03/2017</b> <b>N.R.CH.C</b>	<b>31/05/2017</b> <b>N.R.CH.C</b>
<b>SUPERVISOR</b> CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE	<b>10/03/2017</b> <b>C.F.V.N</b>	<b>31/05/2017</b> <b>C.F.V.N</b>
<b>GERENTE DE AUDITORÍA</b> FERMIN ANDRES HARO VELASTEGUÍ	<b>10/03/2017</b> <b>F.A.H.V</b>	<b>31/05/2017</b> <b>F.A.H.V</b>

## ARCHIVO CORRIENTE

AC

### ÍNDICE

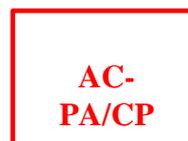
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA" LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015.

**Cuadro 13:** Índice de Archivo Corriente.

<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	<b>AC</b>
<b>FASE I</b> <b>Conocimiento preliminar</b> Programa de auditoría. Carta al gerente de la C.O.A.C. Planificación preliminar. Evaluación de Misión y Visión. Informe de conocimiento preliminar.	<b>CP</b> <b>PA-CP</b> <b>CPCG</b> <b>CPPP</b> <b>CPEMV</b> <b>CPIVP</b>
<b>FASE II</b> <b>Planificación</b> Programa de auditoría. Evaluación de control interno. Determinación de riesgos y confianza. Informe de control interno. Memorándum de planificación específica.	<b>P</b> <b>PA-P</b> <b>PCI</b> <b>PDRC</b> <b>PICI</b> <b>PMPE</b>
<b>FASE III</b> <b>Ejecución de la auditoría</b> Programa de auditoría Analice el cumplimiento de la funciones asignadas vs las ejecutadas. Análisis de la gestión y desempeño institucional. Análisis del otorgamiento de crédito Indicadores de gestión Matriz de hallazgos	<b>E</b> <b>PA-E</b> <b>ACF</b> <b>AGDI</b> <b>AOC</b> <b>AIG</b> <b>MH</b>
<b>FASE IV</b> <b>Comunicación de resultados</b> Programa de Auditoría Comunique a los directivos y funcionarios Presente el Informe Final Desarrolle al acta de comunicación	<b>CR</b> <b>PA-CR</b> <b>CDFBI</b> <b>IFAG</b> <b>DCFA</b>

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	16/02/2017

## FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR



### Programa de Auditoría Fase I

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**OBJETIVO:** Adquirir un perfil inicial de la Gestión Administrativa de la CO.A.C. “Sudamérica” y su estructura organizacional con la intención de direccionar la Auditoría de Gestión basada en los indicadores sociales.

**Cuadro 14:** Programa de Auditoría Fase I.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.: P/T	ELAB. POR	FECHA
1	Efectúe una carta dirigida al Gerente de la COAC Ltda., a fin de poner al tanto el alcance del examen de la auditoría, simultáneamente designar a una contraparte institucional que coordine y facilite la información pertinente.	CP/CPCG	N.R.CH.C	20/02/2017
2	Realice una visita preliminar y solicite información correspondiente a: a) La planificación estratégica con el fin de conocer la misión, visión y objetivos institucionales. b) La Base Legal Orgánico estructural y demás disposiciones legales.	CP/CPPP	N.R.CH.C	22/02/2017
3	Desarrolle y aplique cuestionarios de control Interno con el propósito de evaluar su misión y visión.	CP/CPEMV	N.R.CH.C	22/02/2017
4	Elabore el informe competente a la primera Fase.	CP/CPIVP	N.R.CH.C	25/02/2017

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	20/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	20/02/2017

## CARTA AL GERENTE

Riobamba 10 de marzo del 2017

AC-  
CP/CPCG

Sr. Vinicio Tenesaca  
**GERENTE DE LA COAC SUDAMÉRICA LTDA.**  
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, al igual que conforme a la solicitud enviada hace algunos días para la realización de la Auditoría de Gestión Basada en Indicadores Sociales a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica” Ltda. De ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2015, aceptada por su persona, me permito comunicarle que luego de finalizado los trámites precedentes al desarrollo de este trabajo, se ha planificado empezar esta actividad desde el 10 de marzo de 2015.

Yo, Nancy Rocío Chicaiza Coro, desarrollaré la auditoría conforme a las respectivas normas y reglamentos de auditoría, a fin de lograr una opinión acerca de la gestión realizada por la Institución, para lo cual se llevarán a cabo pruebas técnicas y de campo, observación de documentos y análisis de los mismos, con el propósito de adquirir evidencia que sostenga nuestra opinión.

Asimismo le solicito colaboración por parte del personal que labora en la Institución, con la intención de acceder a los registros y documentación pertinentes, los mismos que ayudarán a evaluar la gestión social institucional; información requerida según detalle anexo adjunto.

Por la atención prestada al presente, reitero mi agradecimiento.

Atentamente;

\_\_\_\_\_  
Nancy Rocío Chicaiza Coro  
AUDITOR

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	20/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	20/02/2017

## PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

### VISITA PRELIMINAR

AC  
CP/CPPP 1-8

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Gestión al periodo 2015.

El día viernes 10 de marzo del año 2017, siendo las 09:00 horas se visitó las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., ubicada en las calles Olmedo y Francia sector la Estación en compañía del Sr. Vinicio Tenesaca Gerente General en donde se pudo desarrollar y observar los siguientes puntos importantes:

#### DATOS GENERALES

**RAZÓN SOCIAL:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

**FECHA DE CREACIÓN:** 15 de Enero del 2007

**LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:** Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, Olmedo y Francia.

**REPRESENTACIÓN LEGAL:** Dr. Luis Alberto Tacuri.

#### CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

##### 1. NÚMERO DE EMPLEADOS

**Cuadro 15:** Funcionarios Sudamérica Ltda.

Nombre y Apellido	Cargo
Vinicio Tenesaca	Gerente
Vilema Arias Diego Antonio	Contabilidad
Cuji Patricio Fabián	Jefe de Crédito
Maliza Tipán Joffre Joel	Oficial de Crédito
Yugcha Quishpilema Marcia Maribel	Administrador

**Fuente:** COAC Sudamérica Ltda.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

## 2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

AC  
CP/CPPP 2-8

### MISIÓN

Garantizar una gestión honesta y eficiente; un servicio respetuoso y cordial, brindando diversidad de productos y servicios de calidad para satisfacer necesidades de los socios, a través de un equipo joven y preparando comprometido con el mejoramiento continuo.

### VISIÓN

Ser una Institución Financiera reconocida por su confianza y solidez con un modelo de administración eficiente, mediante la innovación y especialización en microcréditos enfocados al apoyo de los más necesitados.

### LINEAMIENTO ESTRATÉGICO Y METAS

La formulación del lineamiento estratégico focaliza los esfuerzos de la Cooperativa hacia el cumplimiento de la Misión, y al logro de la Visión; alinea a sus Asociados en torno a propósitos comunes y constituye las bases para el desarrollo institucional sostenible. El Plan contiene las siguientes líneas estratégicas:

- Dirección
- Gestión administrativa
- Proyección profesional
- Desarrollo académico
- Intermediación financiera
- Gestión social

El desarrollo de las líneas estratégicas permitirá a la cooperativa SUDAMÉRICA LTDA., el logro de la Visión. Para ello la Cooperativa fortalecerá los servicios de ahorro, crédito; fomentará la formación de Asociados en cooperativismo; hará uso de los saberes en procesos administrativos y sociales, y comercializará bienes y productos. Igualmente fortalecerá los servicios de asesoría consultoría y facilitará entre los integrantes de la familia cooperativa.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

Para cada una de las seis líneas estratégicas, se enuncia a continuación un conjunto de objetivos, con sus respectivas estrategias y metas.

**AC**  
**CP/CPPP 3-8**

## **ACTIVIDADES**

La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objetivo social, especialmente, los siguientes:

10. Realizar depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
11. Otorgar préstamos a sus socios;
12. Efectuar servicios de caja y tesorería;
13. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
14. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
15. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
16. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
17. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

## PRINCIPIOS Y VALORES

AC  
CP/CPPP 4-8

### Principios

Como toda organización de su naturaleza, SUDAMERICA LTDA., es una cooperativa autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y controlada democráticamente

Los principios son normas objetivas que definen el accionar e invitan a seguir un comportamiento en la gestión de la Cooperativa, conservando coherencia con lo planteado en la Misión y la Visión.

SUDAMÉRICA LTDA., se acoge a los principios cooperativos definidos por la Red de Cooperativas Nacionales (RCN) para el movimiento cooperativo nacional:

- **Administración democrática:** Todos somos responsables. Las cooperativas son entidades de autoayuda, controladas democráticamente por sus Asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los Asociados elegidos para cargos de representación responden ante todos los miembros
- **Cooperación entre cooperativas:** La unión hace la fuerza. Las cooperativas sirven eficazmente a sus Asociados y al movimiento cooperativo, trabajando unidas por medio de estructuras locales, regionales, nacionales e internacionales.
- **Afiliación voluntaria y abierta:** Juntos llegamos lejos. Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar servicios y dispuestas a aceptar la responsabilidad de su afiliación, sin discriminación social, política, religiosa, de sexo o de cualquier otra índole, y con sujeción al Estatuto y los Reglamentos.

Realizado por:	N.R.CH.C	Fecha:	22/02/2017
Revisado por:	C.F.V.N	Fecha:	22/02/2017

- **Autonomía e Independencia:** Colaboración con AC  
CP/CPPP 5-8 independencia. Las cooperativas son entidades administradas por sus Asociados. Si entran en acuerdos con otras organizaciones o reciben recursos de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.
- **Formación, capacitación y divulgación:** Construyendo el futuro. Las cooperativas brindan educación a sus Asociados, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, mediante programas de formación humana y capacitación, de tal forma que puedan contribuir eficazmente a su desarrollo. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
- **Compromiso con la comunidad:** Trabajamos con la comunidad. Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades, por medio de políticas respaldadas por sus Asociados.
- **Participación económica de los Asociados:** Con el esfuerzo de todos. Los Asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de las cooperativas y participan democráticamente en su control.

## Valores

Los valores son entes abstractos considerados vitales y se encuentran influenciados por la sociedad. Constituyen el hilo conductor que califica y da sentido a las actitudes humanas. Los principales valores universalmente aceptados por el cooperativismo son:

- **Honestidad:** Las cooperativas están obligadas a un manejo honrado, transparente y diáfano de sus recursos; sólo así pueden ganar la confianza de sus Asociados. La honestidad significa probidad y buena fe en la toma de decisiones y transparencia en la información.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

- **Fraternidad:** Es el valor ético de la especie humana que permite el sentimiento de hermandad entre todos los seres humanos y se materializa en el respeto a los demás y en el entendimiento de que todos descendemos de un tronco común y estamos unidos entre sí por la atadura biológica.
- **Solidaridad:** Se entiende como la disposición a compartir lo que tenemos. No se trata de hacer caridad, beneficencia o filantropía o dar lo que nos sobra. Es el dar y recibir ayuda a través de la asociación. La solidaridad genera el derecho a ser ayudado y la obligación de servir a los demás.
- **Universalidad:** Es la convicción y la seguridad de reconocer la dignidad y los derechos de todos los seres humanos, sin discriminación de raza, religión, ideas políticas, sexo, ubicación geográfica, idioma o limitaciones físicas o psicológicas, para que así la Tierra sea una gran nación en donde todos sus habitantes tienen derecho a la oportunidad y la participación. La universalidad es el valor que materializa el principio de la gestión democrática en la medida en que crea los espacios de participación, análisis y discusión en forma sincera, franca, abierta y positiva.
- **Participación:** Sólo en la medida en que todos y cada uno de los Asociados en forma organizada, seria, responsable y consciente, participen en la toma de decisiones y en el control democrático, la entidad cooperativa puede lograr sus objetivos. La participación conlleva: apoyar, colaborar, ser leales, exigir, informarse e impulsar todo cuanto sea necesario y conveniente para la consolidación del sistema cooperativo.
- **Pertenencia:** La realización de una vida se logra mediante la apropiación de los anhelos y necesidades de los seres que nos necesitan, para luchar por ellos en todo momento, superando las adversidades y contratiempos, y evitando el

AC  
CP/CPPP 6-8

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

desfallecimiento para hacerlos realidad. Así se adquiere una disciplina permanente de servicio que transforma al ser humano en líder y héroe y lo eleva sobre la colectividad.

AC  
CP/CPPP 7-8

- **Superación:** Es un afán permanente de la especie humana el ser cada día mejor para servir más a las personas, y que lleva a un deseo de buscar la perfección mediante el amor por la sabiduría y la práctica de la solidaridad.

### **BASE LEGAL**

- ✓ Constitución de la República de Ecuador.
- ✓ Ley Orgánica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento de la Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento interno, Orgánico Estructural y Funcional.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

**ORGÁNICO FUNCIONAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“SUDAMÉRICA” LTDA.**

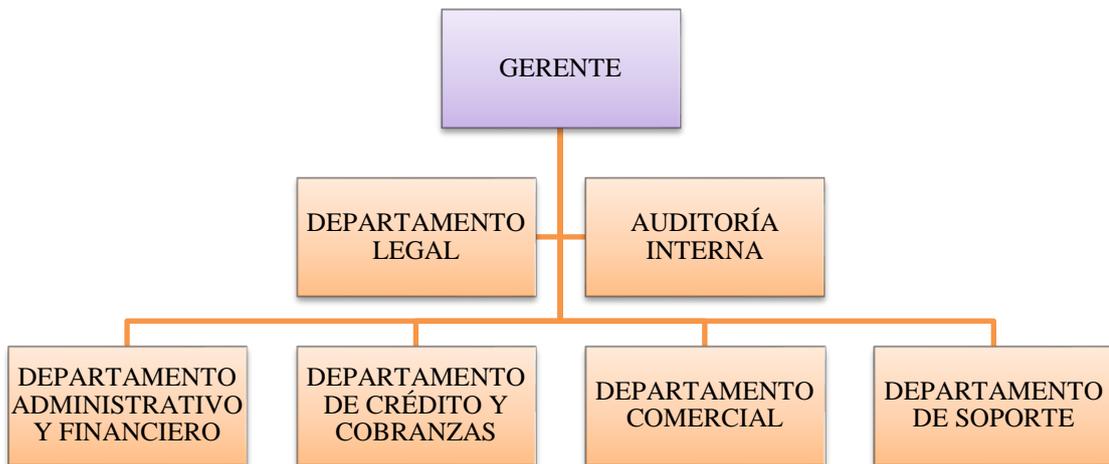
**AC**  
**CP/CPPP 8-8**

**Gráfico 3:** Estructura Asociativa.



**Fuente:** COAC Sudamérica Ltda.

**Gráfico 4:** Estructura Empresarial.



**Fuente:** COAC Sudamérica Ltda.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

**EVALUACIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA COAC  
“SUDAMÉRICA” LTDA.**

**AC  
CP/CPEMV  
1-5**

A fin de contar con información directa por parte de los implicados del examen de Auditoría se dispuso un modelo de encuesta para la Misión como la Visión y se realizó tanto al Personal Administrativo, como al Personal de Operativo, un total de 3 encuestas que permite estar al tanto de la información requerida para este procedimiento.

**Misión**

Garantizar una gestión honesta y eficiente; un servicio respetuoso y cordial, brindando diversidad de productos y servicios de calidad para satisfacer necesidades de los socios, a través de un equipo joven y preparando comprometido con el mejoramiento continuo.

**Visión**

Ser una Institución Financiera reconocida por su confianza y solidez con un modelo de administración eficiente, mediante la innovación y especialización en microcréditos enfocados al apoyo de los más necesitados.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/02/2017</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/02/2017</b>

**Cuadro 16:** Cuestionario de Análisis de la Misión.

**AC  
CP/CPMV 2-5**

<b>CUESTIONARIO ANÁLISIS DE LA MISIÓN DE LA COAC SUDAMÉRICA LTDA.</b>				
<b>Componente:</b> Auditoría de Gestión, Evaluación de Gestión Social.				
<b>Objetivo:</b> Conocer si la misión de la COAC Sudamérica Ltda., contribuye a que se tenga claramente definido la orientación a seguir.				
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO</b>				
N°	PREGUNTAS	Respuestas		
1	¿Conoce la misión de la COAC?	SI	NO	N/A
2	¿Considera que la misión de la COAC expresa su razón de ser?	X		
3	¿El Departamento Administrativo replante la misión en función a los cambios que surgen en la institución?	X		
4	¿La misión es socializada y se mantiene presente en las diferentes unidades de la institución?	X		
5	¿La misión contiene elementos que distinguen la COAC de otras instituciones?	X		
6	¿El Departamento Administrativo de la COAC implanta claramente las actividades (sociales) a cumplir para el alcance de metas y objetivos?	X		
7	¿El personal administrativo y de servicios mantiene como propósito obtener resultados finales relacionados con la misión de la COAC?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		7	0	0

**Análisis de Riesgo y Confianza de la Misión**

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NC = \frac{7}{7} * 100 \quad NC = 100\%$$

$$NR = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NR = \frac{0}{7} * 100 \quad NR = 0\%$$

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

**Cuadro 17:** Matriz de Confianza y Riesgo – Análisis de la Visión.

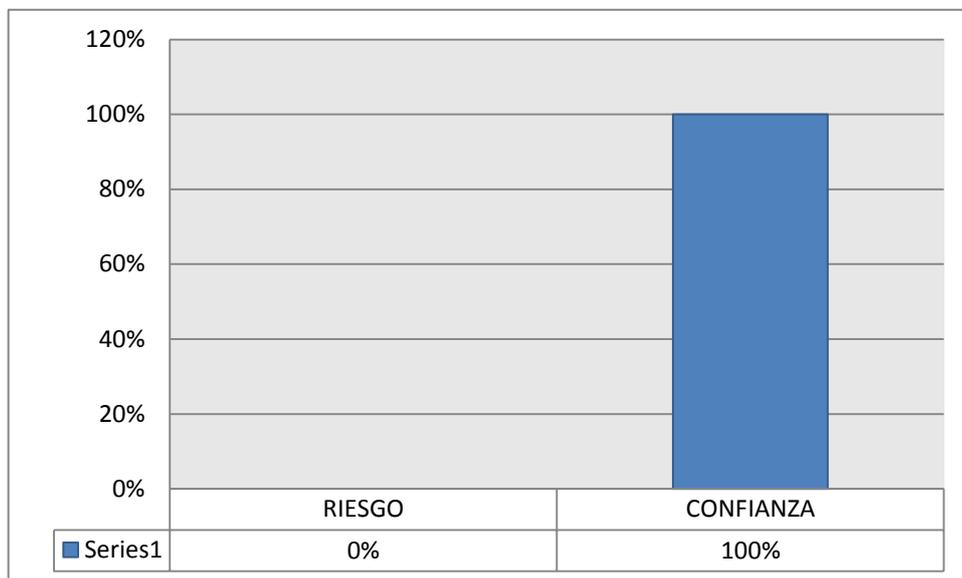
**AC  
CP/CPENV 3-5**

CONFIANZA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	RIESGO
<b>BAJO</b>	15% AL 50%	50% AL 85%	<b>ALTO</b>
<b>MODERADO</b>	51% AL 75%	25% AL 49%	<b>MODERADO</b>
<b>ALTO</b>	76% AL 95%	24% AL 5%	<b>BAJO</b>

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Fórmula de Confianza y Riesgo – Misión de la COAC Sudamérica Ltda.

**Gráfico 5:** Confianza y Riesgo – Análisis de la Misión



**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Confianza y Riesgo – Misión de la COAC Sudamérica Ltda.

**Análisis:** Luego del análisis a la misión de la COAC Sudamérica Ltda., observamos que el cumplimiento con la misión en lo referente a su socialización, empoderamiento y apego profesional y personal de los funcionarios que laboran en esta institución.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

<b>CUESTIONARIO ANÁLISIS DE LA VISIÓN DE LA COAC SUDAMÉRICA LTDA.</b>				
<b>Componente:</b> Auditoría de Gestión, Evaluación de Gestión Social.				
<b>Objetivo:</b> Conocer si la visión de la COAC Sudamérica Ltda., define claramente lo que pretende ser a lo largo plazo.				
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS</b>				
N°	PREGUNTAS	Respuestas		
1	¿Conoce la visión de la COAC?	SI	NO	N/A
2	¿Considera que la visión de la COAC define claramente lo que quiere ser largo plazo?	X		
3	¿La visión es socializada y se mantiene presente entre las diferentes unidades de la COAC?	X		
4	¿Los programas, acciones y demás actividades de la COAC están conformes con el contenido de la visión?	X		
5	¿El contenido de la visión, proyecta la idea de que es factible alcanzarla?	X		
6	¿La visión es ambiciosa por el personal administrativo y de servicios?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		6	0	0

**Análisis de Riesgo y Confianza de la Visión**

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NC = \frac{6}{6} * 100 \quad NC = 100\%$$

$$NR = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NR = \frac{0}{6} * 100 \quad NR = 0\%$$

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

**Cuadro 19:** Matriz de Confianza y Riesgo – Análisis de la Visión.

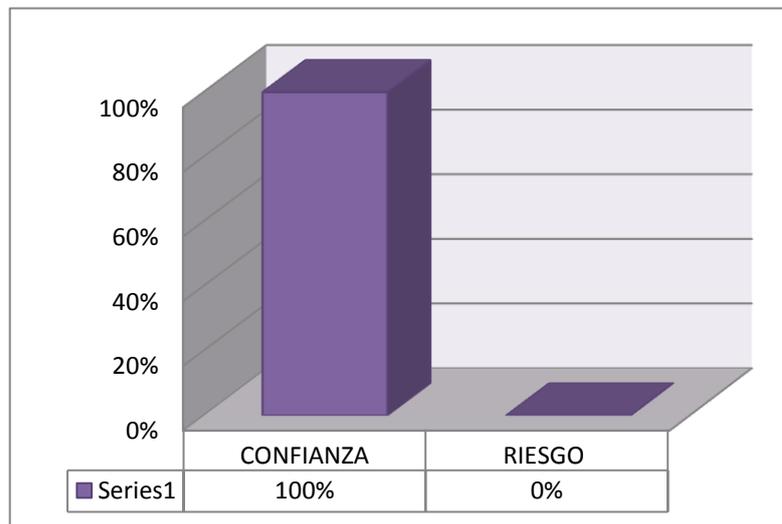
AC  
CP/CPEMV  
5-5

CONFIANZA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	RIESGO
A	E	E	O
<b>BAJO</b>	15% AL 50%	50% AL 85%	<b>ALTO</b>
<b>MODERADO</b>	51% AL 75%	25% AL 49%	<b>MODERADO</b>
<b>O</b>			<b>O</b>
<b>ALTO</b>	76% AL 95%	24% AL 5%	<b>BAJO</b>

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Fórmula de Confianza y Riesgo – Visión de la COAC Sudamérica Ltda.

**Gráfico 6:** Confianza y Riesgo – Análisis de la Visión.



**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Confianza y Riesgo – Visión de la COAC Sudamérica Ltda.

**Análisis.-** Luego del análisis de los resultados se puede verificar que existe un indudable cumplimiento con la visión de la COAC Sudamérica Ltda; tanto como su socialización, empoderamiento y apego profesional y personal de los funcionarios que laboran en esta institución; teniendo en claro lo que pretende alcanzar a largo plazo.

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	22/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	22/02/2017

## INFORME DE VISITA PRELIMINAR

AC  
CP/CPIVP

Riobamba, 25 de Febrero 2017

Sr. Vinicio Tenesaca  
GERENTE DE LA COAC SUDAMÉRICA LTDA.

De mi consideración.-

Realizada la visita de la Institución y aplicado los cuestionarios de análisis de la misión y visión de la institución logramos información apreciable que permitió tener una panorama más amplio del entorno en que se desarrolla la COAC Sudamérica Ltda.

No se ha detectado deficiencias durante la ejecución de esta fase de diagnóstico general de la Institución.

### **Análisis de la Planificación Estratégica de la COAC Sudamérica Ltda.**

**Cuadro 20:** Planificación Estratégica de la Misión

<b>¿Cuál es el negocio?</b>	Intermediación de productos financieros.
<b>¿Para qué existe la Cooperativa?</b>	Para promover el desarrollo de sus socios.
<b>¿Quiénes son nuestros clientes?</b>	Personas naturales y jurídicas del sector, ciudad y provincia.
<b>¿Cuáles son los productos o servicios?</b>	Captación y colocación de recursos monetarios.
<b>¿Cuáles son los principios y valores?</b>	Puntualidad, adhesión voluntaria, trabajo en equipo, interés por la colectividad, eficiencia, credibilidad.

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	25/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	25/02/2017

**Cuadro 21:** Planificación Estratégica de la Visión

**AC**  
**CP/CPIVP**

<b>Posición en el Mercado</b>	Retador
<b>Tiempo</b>	5 años
<b>Ámbito de Mercado</b>	Regional
<b>Productos o Servicios</b>	Productos Financieros diversificados de calidad
<b>Valores y Principios</b>	Respeto, puntualidad, eficiencia y trabajo en equipo.

Elaborado por: Nancy Rocío Chicaiza Coro.

Logrando la satisfacción de nuestros socios, clientes y colaboradores.

Atentamente,

Nancy Rocío Chicaiza Coro.  
**AUDITOR**

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	25/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	25/02/2017

## FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

AC  
CP/PA-PE

### Programa de Auditoría Fase II

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERÍODO:** AÑO 2015.

**OBJETIVO:** Examinar el área Administrativa con el fin de valorar a la institución, el sistema de control interno y el grado de cumplimiento de las funciones asignadas al personal.

**Cuadro 22:** Programa de Auditoría Fase II.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.: P/T	ELAB. POR	FECHA
1	Desarrolle cuestionarios para los siguientes componentes: - Ambiente de Control - Evaluación del riesgo - Actividades de control - Información y Comunicación - Supervisión	PE/PCI	N.R.CH.C	27/02/2017
2	Establezca el grado de confianza y riesgo del control Interno evaluado.	PE/PDRC	N.R.CH.C	02/03/2017
3	Efectúe el informe correspondiente a la Segunda Fase.	PE/PICI	N.R.CH.C	05/03/2017
4	Elabore el Memorándum de Planificación	PE/MP	N.R.CH.C	10/03/2017

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AC  
PE/PCI 1-11

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**OBJETIVO:** Comprobar si la COAC Sudamérica Ltda., mantiene un entorno propicio al ejercicio de prácticas, valores, principios, conductas, reglas y lineamientos, apropiados, que deber ser adecuadamente comunicado y puestos en práctica.

**Cuadro 23:** Cuestionario de Control Interno – Ambiente de Control.

N°	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La institución tiene un código de ética?	X			
2	¿En la institución existen disposiciones disciplinarias?	X			
3	¿La institución comunica y fortalece temas sobre valores éticos?		X		Únicamente existen documentos escritos. ●
4	¿Existe la debida separación de funciones para la autorización, registro y custodia de bienes?		X		No existen documentos de entrega de recepción de bienes. ●

● Hallazgo encontrado

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AC  
 PE/PCI 2-11

N°	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
5	¿Se evalúa el servicio del personal de la institución hacia el cliente?	X			No existe herramientas documentadas de evaluación, únicamente se realiza mediante comunicación directa. ●
6	¿La institución mantiene indicadores de autoevaluación de su gestión?		X		No son aplicados aun. ●
7	¿En la entidad existe una apropiada delegación de funciones?		X		Se delega funciones de otras áreas. ●
8	¿La institución cuenta con una planificación estratégica?	X			
9	¿Las autoridades de la institución inspeccionan si cumplen con las funciones asignadas a los delegados de cada área?		X		Se realiza eventualmente 2 veces al mes. ●
10	¿Existe un número de personal apropiado, tomando en consideración el tipo de actividad a la que se dedica?		X		Se necesita personal de crédito y caja, por falta de recursos no se ha cumplido. ●
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		4	6		

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## Análisis de Riesgo y Confianza – Ambiente de Control

**AC  
PE/PCI 3-11**

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NC = \frac{4}{10} * 100 \quad NC = 40\%$$

$$NR = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NR = \frac{6}{10} * 100 \quad NR = 60\%$$

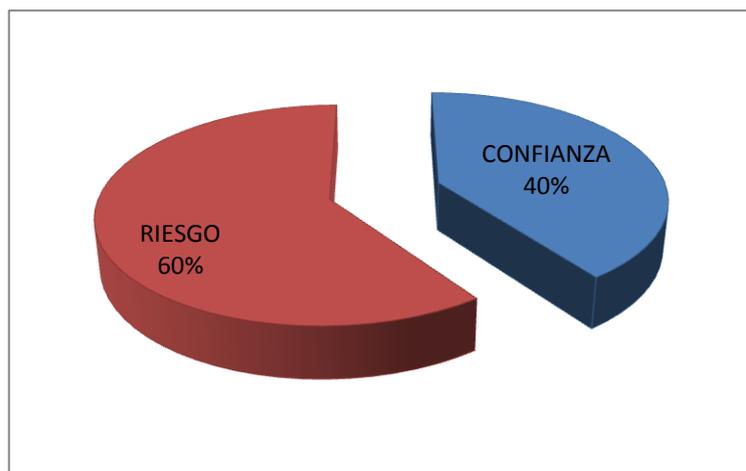
**Cuadro 24:** Matriz de Confianza y Riesgo – Ambiente de Control.

CONFIANZA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	RIESGO
<b>BAJO</b>	15% AL 50%	50% AL 85%	<b>ALTO</b>
<b>MODERADO</b>	51% AL 75%	25% AL 49%	<b>MODERADO</b>
<b>ALTO</b>	76% AL 95%	24% AL 5%	<b>BAJO</b>

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Fórmula de Confianza y Riesgo – Cuestionario de Control Interno-Ambiente de Control.

**Gráfico 7:** Confianza y Riesgo – Ambiente de Control



**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Confianza y Riesgo – Ambiente de Control.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede observar que la COAC Sudamérica Ltda., en el componente Ambiente de Control cuenta con una Confianza de 40% y un Riesgo de 60% concluyendo que cuenta con un riesgo alto lo que no ha permitido que la misma se desarrolle de una manera eficiente y eficaz.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AC  
 PE/PCI 4-11

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgo.

**OBJETIVO:** Definir si los objetivos de la Institución permiten alcanzar una adecuada evaluación de riesgos y prescribir actividades de control.

**Cuadro 25:** Cuestionario de Control Interno – Evaluación de Riesgo.

N°	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Los de la Institución, consideran la misión, las actividades, los recursos y las estrategias para alcanzarlo?	X			
2	¿Los objetivos son consistentes entre sí; con las actividades y las regulaciones de la institución?	X			
3	¿Al establecer los objetivos, se incluyó los indicadores y las metas institucionales?	X			
4	¿Se ha considerado los riesgos tomado en cuenta la probabilidad y el impacto?	X			
5	¿Se ha adquirido nuevos sistemas informáticos, los respaldos de los archivos, programas y documentos relacionados?		X		Se mantiene desde inicio de operaciones pero es ampliada su capacidad de acuerdo a sus necesidades. ●
6	¿Se protegen los sistemas informáticos, su información, los respaldos de los archivos, programas y documentos relacionados?	X			
7	¿Se informa oportunamente a los usuarios sobre las deficiencias detectadas, se las investiga y se superan?	X			
8	¿Existen procedimientos de control, para cada uno de los riesgos significativos identificados?		X		Se realiza semanalmente mediante informes. ●
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		6	2		

● Hallazgo encontrado

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## Análisis de Riesgo y Confianza – Evaluación del Riesgo

AC  
PE/PCI 5-11

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NC = \frac{6}{8} * 100 \quad NC = 75\%$$

$$NR = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NR = \frac{2}{8} * 100 \quad NR = 25\%$$

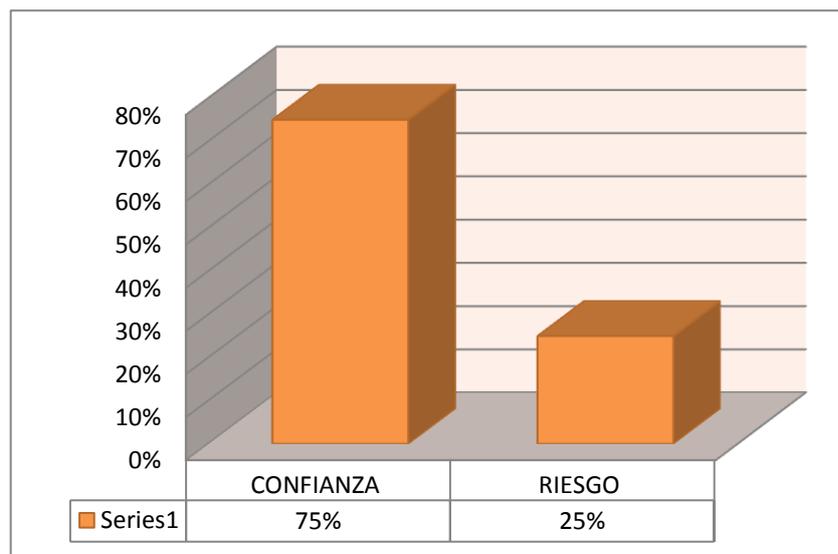
**Cuadro 26:** Matriz de Confianza y Riesgo – Evaluación del Riesgo.

CONFIANZA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	RIESGO
<b>BAJO</b>	15% AL 50%	50% AL 85%	<b>ALTO</b>
<b>MODERADO</b>	51% AL 75%	25% AL 49%	<b>MODERADO</b>
<b>ALTO</b>	76% AL 95%	24% AL 5%	<b>BAJO</b>

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Fórmula de Confianza y Riesgo – Cuestionario de Control Interno Evaluación del Riesgo.

**Gráfico 8:** Confianza y Riesgo – Evaluación del Riesgo.



**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Confianza y Riesgo – Evaluación del Riesgo.

**Análisis:** Al evaluar el componente Evaluación del Riesgo pudimos observar que la COAC Sudamérica Ltda., cuenta con una confianza moderada del 75% y un riesgo moderado del 25%.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AC  
PE/PCI 6-11

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN –  
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**COMPONENTE:** Actividades de Control.

**OBJETIVO:** Detectar si el personal cumplen con las funciones asignadas y verificar si se emplea control a la actividades.

**Cuadro 27: Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control.**

N°	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Se inspecciona la asistencia diaria del personal así como el cumplimiento del horario establecido?		X		Se realiza a través de hojas de asistencia, las cuales no son monitoreadas por personal de talento humano. ●
2	¿Se supervisa constantemente, a fin de que se cumpla con las normas y regulaciones?	X			
3	¿Está debidamente controlado, el acceso a los sistemas informático?		X		Se realiza a través de claves individuales. ●
4	¿Los procedimientos de control son comprendidos y aplicados apropiadamente por el personal de la entidad?	X			
5	¿Existen respaldos de controles, de la ejecución o desempeño por área de trabajo?		X		Se lo realiza mediante dialogo directo ●
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		2	3		

● Hallazgo encontrado

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

**Análisis de Riesgo y Confianza – Actividades de Control**

**AC  
PE/PCI 7-11**

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NC = \frac{2}{5} * 100 \quad NC = 40\%$$

$$NR = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NR = \frac{3}{5} * 100 \quad NR = 60\%$$

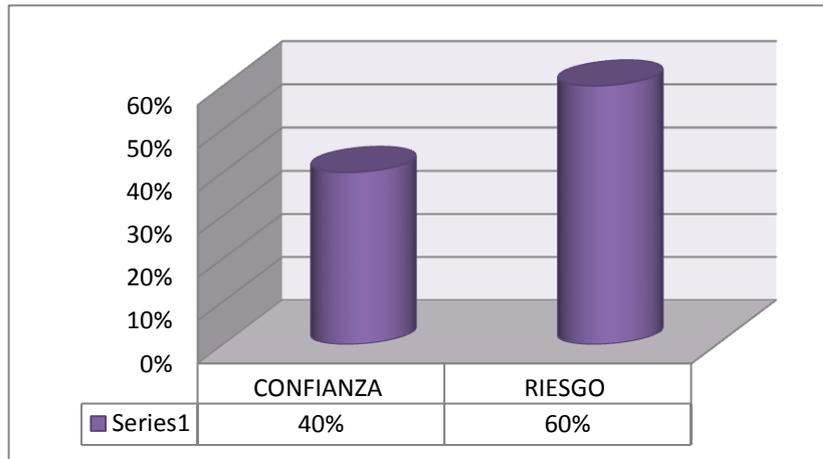
**Cuadro 28:** Matriz de Confianza y Riesgo – Actividades de Control.

CONFIANZA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	RIESGO
<b>BAJO</b>	15% AL 50%	50% AL 85%	<b>ALTO</b>
<b>MODERADO</b>	51% AL 75%	25% AL 49%	<b>MODERADO</b>
<b>ALTO</b>	76% AL 95%	24% AL 5%	<b>BAJO</b>

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Fórmula de Confianza y Riesgo – Cuestionario de Control Interno Actividades de Control.

**Gráfico 9:** Confianza y Riesgo – Actividades de Control.



**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Confianza y Riesgo – Actividades de Control.

**Análisis:** Al evaluar el componente Actividades de Control pudimos observar que la COAC Sudamérica Ltda., cuenta con una confianza baja del 40% y un riesgo alto del 60%.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AC  
 PE/PCI 8-11

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**COMPONENTE:** Información y Comunicación.

**OBJETIVO:** Detectar información relacionada con las actividades, internas como externas, apoyar la difusión y sustentación de las mismas.

**Cuadro 29:** Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación.

N°	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Los sistemas de información y comunicación, permiten definir, obtener y comunicar una información oportuna, para facilitar el cumplimiento de sus responsabilidades?		X		Es adaptable a las necesidades. ●
2	¿Los sistemas de información tienen controles adecuados?	X			
3	¿La entidad ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura?	X			
4	¿Existe un mensaje claro por parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de comunicación y las responsabilidades de los empleados en su manejo?	X			
5	¿Se mantienen canales de comunicación con terceros vinculados a la cooperativa?	X			
6	¿Se comunica los aspectos relevantes del control interno en la Institución?		X		Se realiza mediante comunicación directa. ●
7	¿La entidad mantiene respaldos de la información, en caso de siniestros?		X		Se mantiene en una base de datos, en el servidor principal y con el Ing. De Sistemas. ●
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		4	3		

● Hallazgo encontrado

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

**Análisis de Riesgo y Confianza – Información y Comunicación.**

**AC  
PE/PCI 9-11**

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NC = \frac{4}{7} * 100 \quad NC = 57\%$$

$$NR = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NR = \frac{3}{7} * 100 \quad NR = 43\%$$

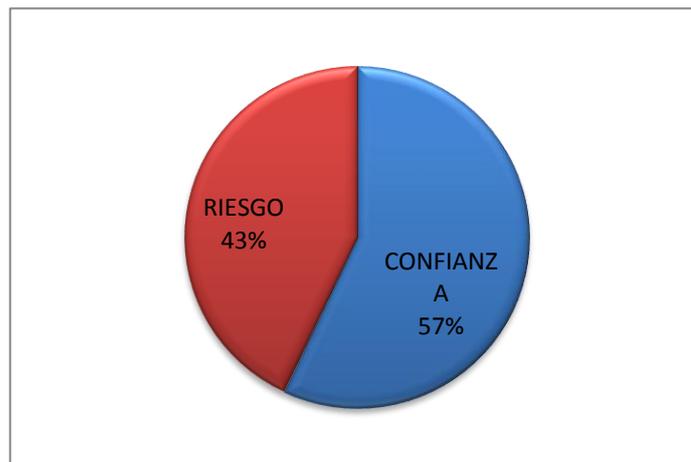
**Cuadro 30:** Matriz de Confianza y Riesgo – Información y Comunicación.

CONFIANZA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	RIESGO
<b>BAJO</b>	15% AL 50%	50% AL 85%	<b>ALTO</b>
<b>MODERADO</b>	51% AL 75%	25% AL 49%	<b>MODERADO</b>
<b>ALTO</b>	76% AL 95%	24% AL 5%	<b>BAJO</b>

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Fórmula de Confianza y Riesgo – Cuestionario de Control Interno Información y Comunicación.

**Gráfico 10:** Confianza y Riesgo – Información y Comunicación.



**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Confianza y Riesgo – Información y Comunicación.

**Análisis:** Al evaluar el componente Información y Comunicación pudimos observar que la COAC Sudamérica Ltda., cuenta con una confianza moderada del 43% y un riesgo moderado del 57%.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AC  
PE/PCI 10-11

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**COMPONENTE:** Supervisión y Monitoreo.

**OBJETIVO:** Comprobar si las actividades de monitoreo son aplicadas y convincentes en las operaciones de la institución.

**Cuadro 31:** Cuestionario de Control Interno – Supervisión y Monitoreo.

N°	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Se evalúa el desempeño del personal con los resultados obtenido?		X		Se realiza especialmente a cartera de crédito. ●
2	¿Se evalúa las actividades regulares que el personal desempeña?		X		Evaluación conjunta mediante dialogo interno. ●
3	¿Existe un informe o documento que respalde el desempeño de cada empleado?		X		Se realiza mediante informe verbal. ●
4	¿Se verifica los registros con la existencia física de los recursos?	X			
5	¿Se supervisa que las actividades del personal se desempeñen acorde al manual de funciones?	X			
6	¿Se monitorea que las actividades ejecutadas vayan acorde al POA?	X			
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		3	3		

- Hallazgo encontrado

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## Análisis de Riesgo y Confianza – Supervisión y Monitoreo

AC  
PE/PCI 11-11

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NC = \frac{3}{6} * 100 \quad NC = 50\%$$

$$NR = \frac{CT}{CP} * 100 \quad NR = \frac{3}{6} * 100 \quad NR = 50\%$$

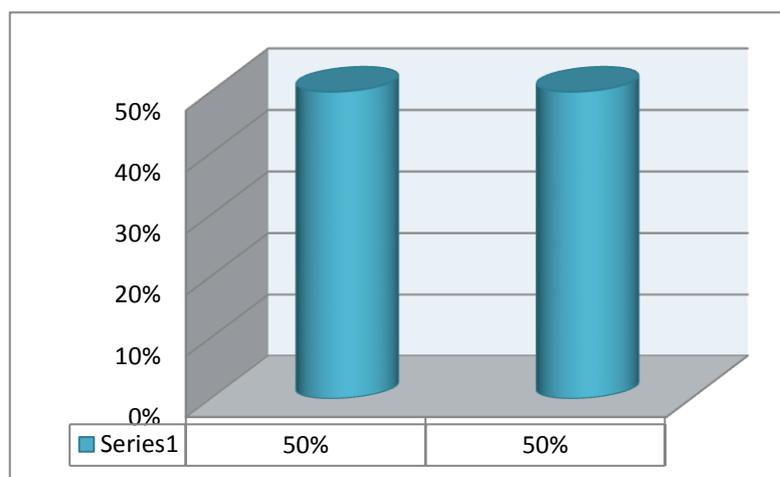
**Cuadro 32:** Matriz de Confianza y Riesgo – Supervisión y Monitoreo

CONFIANZA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	RIESGO
<b>BAJO</b>	15% AL 50%	50% AL 85%	<b>ALTO</b>
<b>MODERADO</b>	51% AL 75%	25% AL 49%	<b>MODERADO</b>
<b>ALTO</b>	76% AL 95%	24% AL 5%	<b>BAJO</b>

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Fórmula de Confianza y Riesgo – Cuestionario de Control Interno Supervisión y Monitoreo.

**Gráfico 11:** Confianza y Riesgo – Supervisión y Monitoreo



**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Confianza y Riesgo – Supervisión y Monitoreo.

**Análisis:** Al evaluar el componente Supervisión y Monitoreo pudimos observar que la COAC Sudamérica Ltda., cuenta con una confianza moderada del 50% y un riesgo moderado del 50%.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

AC  
 PE/PDRC 1-2

**Cuadro 33:** Promedio de riesgo y Confianza de Control Interno.

N°	COMPONENTE	CONFIANZA	RIESGO
		%	%
1	Ambiente de Control	40%	60%
2	Evaluación del Riesgo	75%	25%
3	Actividades de Control	40%	60%
4	Información y Comunicación	43%	57%
5	Supervisión y Monitoreo	50%	50%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>		<b>49.6%</b>	<b>50.4%</b>

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Fuente:** Confianza y Riesgo de cada componente.

**Cuadro 34:** Determinación de Riesgo y Confianza

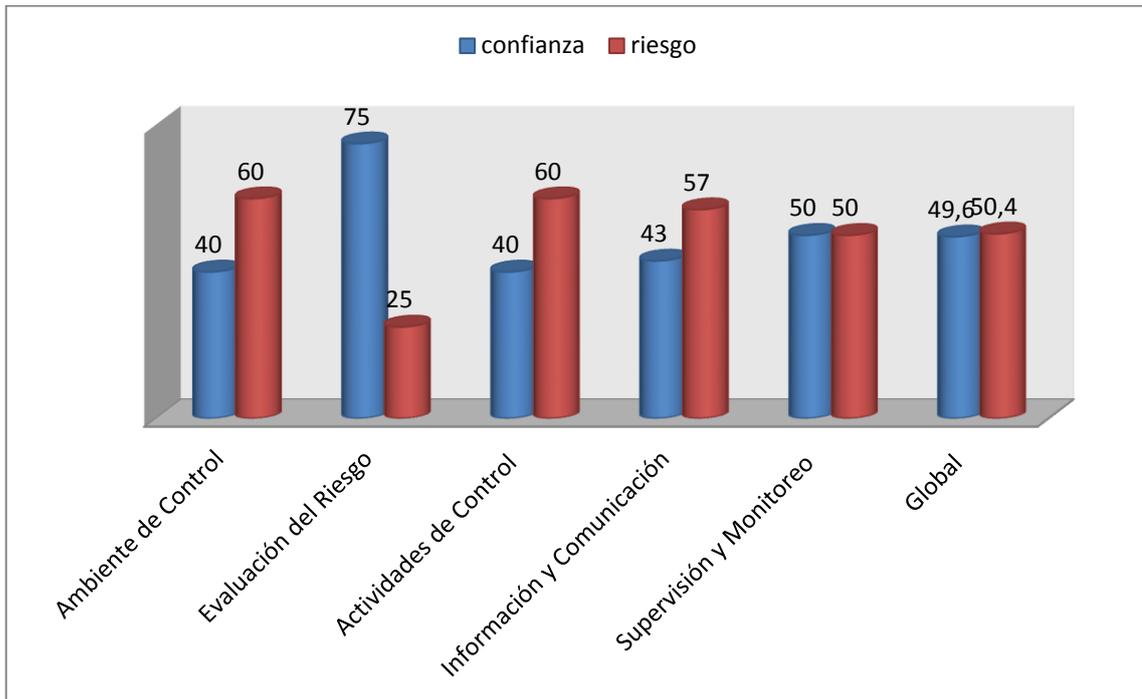
CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15-50	51-75	76-95
49.60%		
RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85-50	49-25	24-05
50.40%		

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

**Gráfico 12:** Promedio de Riesgo y Confianza de Control Interno de Sudamérica Ltda.

**AC  
PE/PDRC 2-2**



**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.  
**Fuente:** Confianza y Riesgo de cada componente.

**Cuadro 35:** Cuadro del Personal Aplicados los cuestionarios de Control Interno.

N°	Nombre y Apellido	Cargo	Componentes
1	Vinicio Tenesaca	GERENTE	Ambiente de Control
2	Joffre Maliza	OFICIAL DE CRÉDITO	Evaluación de Riesgo
3	Diego Vilema Arias	ADMINISTRATIVO	Actividades de Control
TOTAL $\Sigma$			Información y Comunicación Supervisión y Monitoreo

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.  
**Fuente:** Cuestionarios de Control Interno.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## INFORME DE CONTROL INTERNO

AC  
PE/PMPE 1-4

Riobamba, 10 de Marzo del 2017

Sr. Vinicio Tenesaca  
**GERENTE DE LA COAC “SUDÁMERICA” LTDA.**  
De mi consideración.-

En atención a la carta remitida al 15 de febrero del 2017, en el cual se me permite realizar una Auditoría de Gestión basada en indicadores sociales a la “Cooperativa de ahorro y crédito Sudamérica” Ltda. De la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el periodo 2015, se ha realizado la correspondiente evaluación del control interno al personal Administrativo y al personal Operativo.

Las debilidades que se han detectado las detallo a continuación a fin de que las recomendaciones sean consideradas y se tomen las respectivas acciones correctivas.

### **Resultados de la Evaluación de Control Interno**

#### **a) Ambiente de Control**

##### **Debilidades**

- 1) En la COAC Sudamérica Ltda., no socializa ni fortalecen temas sobre valores éticos.
- 2) En la CO.A.C. “Sudamérica Ltda.” no existe la debida separación de funciones para la autorización, registro y custodia de bienes; específicamente no existe documentos de entrega recepción de bienes.
- 3) La COAC no aplica indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento.
- 4) No se han impartido en su totalidad por escrito, las actividades de cada área de trabajo; estas se las realiza verbalmente.
- 5) No se supervisa el cumplimiento de las funciones del personal de la COAC.
- 6) La COAC no cuenta con personal de crédito para desarrollar eficientemente las actividades.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	27/02/2017

## Recomendaciones

AC  
PE/PMPE 2-4

- 1) La gerencia, debe socializar los valores éticos establecidos en la COAC a todo el personal.
- 2) La gerencia, recae crear un bosquejo o formato de documentos de entrega y recepción de bienes para permitir salvaguardar de mejor manera los estos recursos.
- 3) La gerencia, debe desarrollar los indicadores de gestión existentes para medir el grado de cumplimiento de actividades y procesos y la satisfacción de los clientes.
- 4) La gerencia, corresponde aplicar en su totalidad el impartir por escrito, las actividades de cada área de trabajo y complementarlas con una comunicación directa para despejar dudas y que estas puedan ser ejecutadas con efectividad.
- 5) El encargado del personal administrativo y operativo debe dar seguimiento para verificar el cumplimiento de los objetivos y de las metas de la institución.
- 6) La gerencia, mediante el manual de contratación del personal incorporar nuevo personal para el área de crédito debido a la demanda que la COAC tiene al momento.

## b) Evaluación de Riesgo

### Debilidades

- 1) No se ha adquirido nuevos sistemas informáticos, efectuando pruebas previas a su uso, manejados por personal entrenado y autorizado. Se mantiene el mismo sistema desde inicio de operaciones, actualizándolo y ampliando su capacidad de acuerdo a las necesidades que surgieren.
- 2) No se realiza semanalmente informes de los riesgos significativos.

### Recomendaciones

- 1) La gerencia, debe solicitar pruebas de control del sistema informático, a fin de verificar que las actualizaciones y ampliaciones de capacidad respondan de forma segura a las necesidades inmediatas, para evitar pérdidas de recurso

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	05/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	05/03/2017

- 2) La gerencia, debe delegar una persona encargada de recibir los informes semanales de los riesgos más significativos para tomar las medidas correctivas a tiempo.

AC  
PE/PMPE 3-4

**c) Actividades de Control**

**Debilidades**

- 1) No existe un reloj biométrico, documento o informe que respalde el desempeño de cada empleado.
- 2) El acceso a los sistemas informáticos se lo realiza con una sola clave.

**Recomendaciones**

- 1) La gerencia debe planificar la compra de un reloj biométrico o diseñar un modelo específico de documento que respalde la asistencia del personal así como también el desempeño por cada empleado; para facilitar su evaluación y evitar el desperdicio de recursos.
- 2) La gerencia, mediante el departamento informático debe generar una clave individual para el acceso a la información de la COAC.

**d) Información y Comunicación**

**Debilidades**

- 1) No existen canales de comunicación adecuados ni oportunos para el buen cumplimiento de las responsabilidades.
- 2) No se informa de manera documentada los aspectos relevantes de control interno.
- 3) No se cuenta con respaldo de la información de la COAC.

**Recomendaciones**

- 1) La gerencia, establecer canales de comunicación oportunos gerencia- personal para tener un mejor desempeño y generar un adecuado ambiente de trabajo.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	05/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	05/03/2017

- 2) La gerencia, al realizar la evaluación de control interno en la COAC se debe realizar un informe y entregar a gerencia para poner en marcha las posibles recomendaciones.

**AC**  
**PE/PMPE 4-4**

- 3) El departamento informático debe sacar respaldos de toda la información existente en la COAC, en disponibles extraíbles (disco duro).

**e) Supervisión y Monitoreo**

**Debilidades**

- 1) No se evalúa a todo el personal, solo a los de cartera de crédito.
- 2) Cada funcionario hace lo que cree conveniente.
- 3) Solo se ejecutan las actividades no acordes al POA.

**Recomendaciones**

- 1) La gerencia, debe evaluar el desempeño de las actividades a todo el personal de la COAC y mediante un informe ir dando seguimiento y haciendo cumplir al 100% cada actividad acorde con el manual de funciones.
- 2) Se debe monitorear las actividades acorde al POA institucional.

Atentamente,

**Nancy Rocio Chicaiza Coro.**

**Auditor**

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/03/2017</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/03/2017</b>

## MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

AC  
PE/MPE 1-3

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría de Gestión basada en indicadores sociales.

**PERIODO:** Año 2015.

### 1. MOTIVO DEL EXAMEN

- ✓ Verificar el cumplimiento de los objetivos, leyes, reglamentos y demás que rigen los distintos procesos que maneja la Institución.
- ✓ Identificar las condiciones de los distintos procesos desarrollados en la Entidad.
- ✓ Identificar los procedimientos de control interno establecidos para cada una de los cargos existentes.
- ✓ Formular un informe final de auditoría.

### 2. FECHA DE INTERVENCIÓN

ACTIVIDADES	FECHA ESTIMADA
Orden de Trabajo	15-02-2017
Inicio del Trabajo de campo	20-03-2017
Fiscalización del trabajo de campo	14-04-2017
Presentación del Informe	25-05-2017
Emisión del Informe Final	30-05-2017

### 3. EQUIPO DE AUDITORÍA

FUNCIONES	APELLIDOS Y NOMBRES	INICIALES
AUDITOR	NANCY ROCIO CHICAIZA CORO	N.R.CH.C.
SUPERVISOR	CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE	C.F.V.N.
GERENTE DE AUDITORÍA	FERMIN ANDRES HARO VELASTEGUÍ	F.A.H.V.

Realizado por:	N.R.CH.C	Fecha:	10/03/2017
Revisado por:	C.F.V.N	Fecha:	10/03/2017

#### 4. DÍAS PRESUPUESTADOS

AC  
PE/MPE 2-3

Fase I	Conocimiento Preliminar	30 días
Fase II	Planificación de la Auditoría	10 días
Fase III	Ejecución de la Auditoría	25 días
Fase IV	Informe de Resultados	5 días

#### 5. RECURSOS FINANCIEROS

Materiales	250.00
Viáticos	125.00
Tecnológicos	130.00
<b>TOTAL</b>	<b>505.00</b>

#### 6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de gestión a la COAC Sudamérica Ltda., permitirá verificar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos, metas, disposiciones y normativas, a fin de identificar indicadores para evaluar la gestión social.

##### a. Objetivos de la Auditoría

##### - Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la COAC Sudamérica Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, e identificar indicadores para evaluar la gestión social.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	10/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	10/03/2017

- **Objetivos Específicos**

**AC**  
**PE/MPE 3-3**

- ✚ Efectuar un diagnóstico a la CO.A.C. “Sudamérica Ltda.”  
A través de un análisis FODA.
- ✚ Evaluar el Sistema de Control Interno de la institución.
- ✚ Analizar los procedimientos correspondientes a la gestión social.
- ✚ Identificar indicadores de Gestión para medir el grado de cumplimiento de: eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología, equidad e impacto.
- ✚ Revelar conclusiones y recomendaciones resultantes del desarrollo del trabajo.

**b. Alcance**

La auditoría de gestión a la COAC Sudamérica Ltda., corresponde al año 2015, bajo la dirección del Sr. Vinicio Tenesaca.

**c. Indicadores de Gestión**

Los indicadores que se emplearán para el desarrollo de esta Auditoría serán eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología e impacto de la gestión social.

Atentamente,

---

**Nancy Rocio Chicaiza Coro.**  
**Auditor**

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	10/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	10/03/2017

## FASE III EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

AC  
E/PA

### Programa de Auditoría Fase III

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**OBJETIVO:**

- Examinar los procedimientos relacionados con la gestión social.
- Determinar hallazgos que sustenten las conclusiones y recomendaciones.

**Cuadro 36:** Programa de Auditoría Fase III.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.: P/T	ELAB. POR	FECHA
1	Analice el cumplimiento de las funciones asignadas vs las ejecutadas.	E/ACF	N.R.CH.C	15/03/2017
2	Análisis de la gestión y desempeño institucional.	E/AGDI	N.R.CH.C	30/03/2017
3	Análisis del otorgamiento de Crédito.	E/AOC	N.R.CH.C	05/04/2017
4	Aplice indicadores de gestión con el fin de conocer los niveles de eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología y equidad y el impacto del balance social.	E/AIG	N.R.CH.C	22/04/2017
5	Elabore la matriz de hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría.	E/MH	N.R.CH.C	30/04/2017

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	15/03/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	15/03/2017



			<p>informar mensualmente al Consejo de Administración;</p> <p>5. Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;</p> <p>6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;</p> <p>7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;</p> <p>8. Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;</p> <p>9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social.</p> <p>10. Cuando el estatuto social disponga la</p>		
				X	
				X	
				X	X
				X	
				X	
				X	X

			<p>suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;</p> <p>11. Firmar los cheques conjuntamente con el presidente. ●</p> <p>12. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;</p> <p>13. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice;</p> <p>14. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;</p> <p>15. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;</p> <p>16. Informar a los socios sobre el</p>		
--	--	--	--	--	--

X

X

X

X

X

			<p>funcionamiento de la cooperativa; ●</p> <p>17. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y,</p> <p>18. Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa.</p>	<b>X</b>	
<p>● Solo firma el gerente, no tienen una cuenta de firmas conjuntas. cooperativa.</p>		<p>● No informa de manera oportuna a los directivos de la cooperativa.</p>			

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017

**Cuadro 38: Análisis Requisitos – Gerente**

**AC  
E/ACF 2-7**

<b>REQUISITOS PARA SER GERENTE</b>	<b>CUMPLE</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Título profesional en Administración de Empresas, Economía, Contaduría, Derecho, Finanzas Populares, Administración Cooperativa. ●		<b>X</b>
Tres años de experiencia en finanzas populares o experiencia profesional y tres años de experiencia en cargos directivos en áreas Administrativas y Financieras. ●		<b>X</b>
Tener experiencia en desempeño eficiente de cargos directivos, soportado en su hoja de vida.	<b>X</b>	
Gozar de buena reputación de honorabilidad, particularmente en el manejo de fondos y bienes, no tener antecedentes de incumplimiento de sus obligaciones financieras tanto en la Cooperativa, entidades financieras y no estar involucrado en procesos judiciales o estar condenado penalmente por delitos dolosos.	<b>X</b>	
No estar incurso en incompatibilidad establecida por el presente estatuto, ni encontrarse bajo declaratoria de inhabilidad para el desempeño de cargos en entidades del Sector Cooperativo.	<b>X</b>	
Tener don de mando.	<b>X</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● No posee título de tercer nivel.</li> <li>● No cuenta con experiencia en el área de gerencia.</li> </ul>		

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	15/03/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	15/03/2017



			<p>crédito;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llevar estadísticas de los préstamos;</li> <li>- Atender información especializada y reclamos referentes a créditos,</li> <li>- Asesorar y coordinar el trabajo de la sección de cobranzas para lograr la agilización de los sistemas de cobro y aplicación de lo establecido en el Reglamento de morosidad;</li> <li>- Entregar un listado mensual de los socios morosos que deban pasar a cobro judicial, a Gerencia con su respectivo informe;</li> <li>- Exigir, cobrar, acordar o transar con los socios morosos el pago de sus obligaciones aplicando el Reglamento de morosidad;</li> <li>- Llevar el control de gastos y costos judiciales;</li> <li>- Recibir de Caja General la documentación de préstamos para la transferencia de préstamos;</li> </ul>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liquidar la cuenta morosa que el socio deba cancelar;</li> <li>- Fijar fechas y formas de entrega de los créditos aprobados por el Comité de Crédito, para la elaboración de cheques, y,</li> <li>- Las demás funciones inherentes a su cargo.</li> </ul>	<b>X</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● No tiene al día el listado mensual de socios morosos.</li> </ul>					

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017

**Cuadro 40:** Análisis Requisitos – Jefe de Crédito.

**AC**  
**E/ACF 4-7**

<b>REQUISITOS PARA SER JEFE DE CRÉDITO</b>	<b>CUMPLE</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Título de tercer nivel en administración, contabilidad y afines.	<b>X</b>	
Un año de experiencia como asesor de crédito.	<b>X</b>	
Tener experiencia en el desempeño eficiente de cargos similares.		<b>X</b>
Gozar de buena reputación de honorabilidad, no tener antecedentes de incumplimiento de sus obligaciones financieras tanto en la cooperativa, entidades financieras y no estar involucrado en procesos judiciales o estar condenado penalmente por delitos dolosos.	<b>X</b>	
No estar incurso en incompatibilidad establecida por el presente estatuto, ni encontrarse bajo declaratoria de inhabilidad para el desempeño de cargos en entidades del Sector Cooperativo.	<b>X</b>	
Tener aptitud e idoneidad, especialmente en los aspectos relacionados con los objetivos sociales y las actividades de la Cooperativa.	<b>X</b>	
Acreditar conocimientos de cooperativismo, bien sea mediante formación profesional o por la participación en cursos o seminarios especializados o por la experiencia en la conducción practica de empresas Cooperativas o similares.		<b>X</b>
Capacidad para actuar íntegramente en diferentes situaciones y para interiorizar valores éticos y morales y comportarse consecuentemente con ellos.	<b>X</b>	
Actitud positiva que se asume frente a las dificultades para buscar alternativas de solución.	<b>X</b>	
Adelantarse o anticiparse a los acontecimientos, con soluciones y propuestas simples, fluidas y efectivas.	<b>X</b>	
Demostrar responsabilidad y cumplimiento en el desempeño de sus funciones.	<b>X</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● No cuenta con experiencia en cargos similares.</li> <li>● No planifica capacitaciones de cooperativismo a los oficiales de crédito.</li> </ul>		

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017

**Cuadro 41:** Análisis Cumplimiento de Funciones – Contador

**AC**  
**E/ACF 5-7**

NOMBRE	CARGO	FUNCIONES QUE REALIZA	FUNCIONES ESTABLECIDAS EN EL MANUAL	CUMPLE	
				SI	NO
Sr. Vilema Arias Diego Antonio	Contador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de transacciones gastos e ingresos.</li> <li>- Conciliaciones bancarias.</li> <li>- Evaluaciones a caja (cuadros).</li> <li>- Ocasionalmente actividades de cajero a fin de evaluar el comportamiento de caja.</li> <li>- Comunicación con el contador referente a Estados y Balances.</li> <li>- Elaboración de roles de pagos.</li> <li>- Registro de información contable del sistema a contabilidad.</li> <li>- Comunicación con proveedores del sistema y los servicios adicionales.</li> <li>- Emitir facturas y retenciones.</li> <li>- Pago de impuestos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir y hacer cumplir al personal a su cargo las disposiciones emanadas por las leyes, Reglamento Interno, en concordancia con los principios de Contabilidad.</li> <li>- Asesorar en materia contable al Gerente y demás Directivos de la Cooperativa, cuando lo soliciten;</li> <li>- Elaborar los estados Financiero;</li> <li>- Participar en la elaboración del Presupuesto Anual, conjuntamente con el Gerente;</li> <li>- Llevar el libro Mayor General, el libro Diario;</li> <li>- Realizar la liquidación de cuentas a socios;</li> <li>- Calcular las provisiones para el periodo económico</li> <li>- Sugerir la aplicación de políticas contables de acuerdo con los principios de Contabilidad;</li> <li>- Hacer conocer por escrito a Gerencia los movimientos mensuales de préstamos, ahorros y certificados de aportación;</li> </ul>	<p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar los programas de trabajo e informes referentes a la ejecución presupuestaria; <b>X</b></li> <li>- Estudiar, evaluar y recomendar los cambios que sean necesarios en el sistema contable de la Cooperativa; <b>X</b></li> <li>- Exigir diariamente la información básica, a los responsables sobre préstamos, ahorros, aporte, etc., y proceder de inmediato al control previo y contabilización; <b>X</b></li> <li>- Comunicar a Gerencia las razones o motivos por los cuales la contabilidad o los informes financieros no son presentados a tiempo, en caso de presentarse esa posibilidad; y, <b>X</b></li> <li>- Cumplir con las tareas comunes de los contadores y las demás que le sean asignadas por la Ley, Reglamentos, y el Gerente. <b>X</b></li> <li>- Elaborar el balance semestral.</li> </ul>	
--	--	--	--	--

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017

**Cuadro 42:** Análisis de Requisitos – Contador.

**AC**  
**E/ACF 6-7**

<b>REQUISITOS PARA SER CONTADOR •</b>	<b>CUMPLE</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• El manual de requisitos no contiene requisitos para la contratación del Contador.		

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017

**Cuadro 43:** Resumen Análisis Cumplimiento de Funciones.**AC  
E/ACF 7-7**

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FUNCIONES QUE REALIZA	MANUAL DE FUNCIONES
1	Vinicio Tenesaca	GERENTE	16	18
2	Fabián Patricio Cuji	JEFE DE CRÉDITO	15	16
3	Diego Antonio Vilema Arias	CONTADOR	14	14
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>			<b>45</b>	<b>48</b>

**Nota:**

- Φ Solo firma el gerente, no tienen una cuenta de firmas conjuntas.
- Φ No informa de manera oportuna a los directivos de la cooperativa.
- Φ No tiene al día el listado mensual de socios morosos.

**Cuadro 44:** Resumen Análisis Cumplimiento de Requisitos.

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Vinicio Tenesaca	GERENTE	4	2
2	Fabián Patricio Cuji	JEFE DE CRÉDITO	9	2
3	Diego Antonio Vilema Arias	CONTADOR	0	0
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>			<b>13</b>	<b>4</b>

**Nota:**

- Φ No posee título de tercer nivel.
- Φ No cuenta con experiencia en el área de gerencia.
- Φ No cuenta con experiencia en cargos similares.
- Φ No planifica capacitaciones de cooperativismo a los oficiales de crédito.
- Φ El manual de requisitos no contiene requisitos para la contratación del Contador.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	15/03/2017

**ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS**  
**GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

**AC**  
**E/AGDI 1-2**

**Funcionario:** Lcdo. Vinicio Tenesaca.

**Cargo:** Gerente de la COAC Sudamérica Ltda.

**Objetivo:** Evaluar la gestión institucional del gerente de la COAC Sudamérica Ltda.

**Cuadro 45:** Cuestionario de Gestión y Desempeño Institucional.

N°	PREGUNTAS	Ref. P/T o fuente de verificación	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A	
1	¿En la institución se ha implementado y se encuentra en aplicación la planificación estratégica?	P.E	X			
2	En la institución se encuentra definido:	P.E				
	- ¿La misión?		X			
	- ¿La visión?		X			
	- ¿Objetivos?		X			
3	¿La institución cuenta con parámetros e indicadores de gestión para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?	Informes Mensuales		X		La institución no cuenta con parámetros de medición para medir resultados y evaluar la gestión. ●
4	¿Se cumplen en un 100% los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual?	POA		X		No se conoce el grado de cumplimiento del POA. ●
5	Para medir la calidad, cantidad, grado, y oportunidad con que el servicio prestado satisface la necesidad del usuario, se realiza:	Informes Mensuales				
	¿Comparaciones de los servicios con especificaciones o estándares establecidos por el cliente?		X			
	¿Comparación del servicio con especificaciones o estándares reconocidos?		X			

	¿Encuestas o cuestionarios?		X			
6	¿La institución cuenta con una comisión que se encargue de medir el impacto en el entorno social o ambiental de los servicios prestados?	Informes Mensuales		X		No se establecido una comisión. ●
7	¿Se encuentra identificadas las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la institución; y, determinadas las acciones para obtener ventajas de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas?	FODA		X		No se ha establecido un análisis FODA. ●

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	30/03/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	30/03/2017

# INFORME DE LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

AC  
E/AGDI 2-2

De la entrevista realizada al Gerente de la COAC Sudamérica Ltda., para evaluar la gestión se determinó que la institución financiera cuenta con un Estatuto, aprobado por los miembros del consejo de vigilancia. Se determinó que la institución cuenta con plan operativo anual (POA) pero no existe el informe de cumplimiento de los objetivos planteados en este.

No se dispone de indicadores de gestión para medir los resultados obtenidos y evaluar la gestión de la institución, además no se ha medido la calidad y oportunidad de los servicios que brinda la COAC Sudamérica Ltda. La institución financiera no ha asignado a una comisión que se encargue de medir el impacto en el entorno social o ambiental de los servicios prestados, razón por la cual se desconoce el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan operativo Anual. **H/H**

En cuanto a la determinación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas de la institución no se pudo determinar la existencia de informes técnicos, por lo tanto se llegó a la conclusión que la entidad no realiza esta acción, es decir que no cuenta con una análisis FODA. **H/H**

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	30/03/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	30/03/2017

## FLUJOGRAMA DE PROCESOS

AC  
E/AOC 1-5

### Procedimiento del Otorgamiento de Créditos

Son otorgados a personas que requieren dinero por dificultades económicas sean para utilizar en el consumo o salud primordialmente. Estos créditos pueden ser; microcréditos o un crédito ordinario. Se realizan los siguientes procedimientos:

1. Solicitud de crédito
2. Recepción de documentos; requisitos de crédito.
3. Capacitación al socio solicitante
4. Evaluación al socio solicitante
5. Inspección al socio
6. Evaluación del gerente con el informe de inspección
7. Aprobación del crédito
8. Valores del crédito se entrega en ventanilla
9. No se aprueba el crédito se realiza nueva evaluación por el comité de crédito.
10. Se determina nuevas condiciones de crédito.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	05/04/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	05/04/2017

**Cuadro 46:** Verificación de la Documentación (Se ha tomado una muestra de las carpetas de crédito)

**AC  
E/AOC 2-5**

N°	SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	MONTO		ESTADO ACTUAL	TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	FECHA
			SOLICITADO	APROBADO				
1	2182	Cadena Erazo María Dolores	10.000,00	10.000,00	Activo	Ordinario	48 meses	23-08-2015
2	4173	Castillo Adriano Luis Alfredo	9.000,00	9.000,00	Activo	Ordinario	48 meses	11-07-2015
3	4487	Colón Heredia Jorge Patricio	10.000,00	10.000,00	Activo	Ordinario	48 meses	24-07-2015
4	3964	Estrella Ríos Rosa Clemencia	20.000,00	20.000,00	Activo	Ordinario	66 meses	20-07-2015
5	943	Mullo Guapi Manuel	20.000,00	20.000,00	Activo	Ordinario	72 meses	06-11-2015
6	47	Mejía Alvares María Janneth	10.000,00	10.000,00	Activo	Ordinario	48 meses	19-09-2015
7	1456	Alvares Luna Dolores Carmiita	20.000,00	20.000,00	Activo	Ordinario	66 meses	27-08-2015
8	2956	Luna Herrera Julia Inés	20.000,00	20.000,00	Activo	Ordinario	66 meses	12-03-2015
9	4128	Palomina López Margarita del Rosario	6.500,00	6.500,00	Activo	Ordinario	46 meses	13-08-2015
10	3493	Sucuy Suárez Lucia del Pilar	20.000,00	20.000,00	Activo	Ordinario	66 meses	03-08-2015
11	1879	Urquiza Vimos José Leonardo	19.000,00	19.000,00	Activo	Ordinario	66 meses	16-10-2015
12	2242	Váscones Cárdenas Laura María	20.000,00	20.000,00	Activo	Ordinario	66 meses	06-09-2015
13	4471	Ramos Quinzo Grace Marlene	20.000,00	20.000,00	Activo	Ordinario	66 meses	14-09-2015
14	4506	Zambrano Ruiz Janneth Patricia	14.000,00	14.000,00	Activo	Ordinario	48 meses	12-07-2015
15	4548	Atupaña Yautibug María Paula	18.000,00	18.000,00	Activo	Ordinario	60 meses	08-08-2015

**Fuente:** COAC Sudamérica Ltda. (Cartera de crédito)

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	05/04/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	05/04/2017

**Cuadro 47:** Conciliación de la información de crédito.

AC  
E/AOC 3-5

√√ Revisado o verificado con documentación.

● No existe documentación.

N°	SOCIO	SOLICITUD DE CRÉDITO	CÉDULA DE CIUDADANÍA		CERTIFICACIÓN DE VOTACIÓN		SERVICIOS BÁSICOS		DOCUMENTOS DE GARANTÍA		JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	FOTOS	COPIA DE LA LIBRETA
			SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE			
1	2182	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
2	4173	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	●	√√	√√
3	4487	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
4	3964	√√	√√	√√	√√	√√	√√	●	√√	√√	√√	√√	√√
5	943	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
6	47	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
7	1456	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
8	2956	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
9	4128	√√	√√	√√	√√	√√	√√	●	√√	√√	√√	√√	√√
10	3493	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
11	1879	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
12	2242	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
13	4471	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	●	√√	√√
14	4506	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
15	4548	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√

Realizado por:	N.R.CH.C	Fecha:	05/04/2017
Revisado por:	C.F.V.N	Fecha:	05/04/2017

**Cuadro 48:** Conciliación de la información con el Departamento Financiero.

**AC**  
**E/AOC 4-5**

N°	SOCIO	DOCUMENTO QUE SUSTENTAN EL ANÁLISIS FINANCIERO		
		INFORME DE INSPECCIÓN	BURÓ DE CRÉDITO	
			SOCIO	GARANTE
1	Cadena Erazo María Dolores	√√	√√	√√
2	Castillo Adriano Luis Alfredo	√√	√√	√√
3	Colón Heredia Jorge Patricio	√√	√√	√√
4	Estrella Ríos Rosa Clemencia	√√	√√	√√
5	Mullo Guapi Manuel	√√	√√	√√
6	Mejía Alvares María Janneth	√√	√√	√√
7	Alvares Luna Dolores Carmita	√√	√√	√√
8	Luna Herrera Julia Inés	√√	√√	√√
9	Palomina López Margarita del Rosario	√√	√√	√√
10	Sucuy Suárez Lucia del Pilar	√√	√√	√√
11	Urquiza Vimos José Leonardo	√√	√√	√√
12	Váscones Cárdenas Laura María	√√	√√	√√
13	Ramos Quinzo Grace Marlene	√√	√√	√√
14	Zambrano Ruiz Janneth Patricia	√√	√√	√√
15	Atupaña Yautibug María Paula	√√	√√	√√

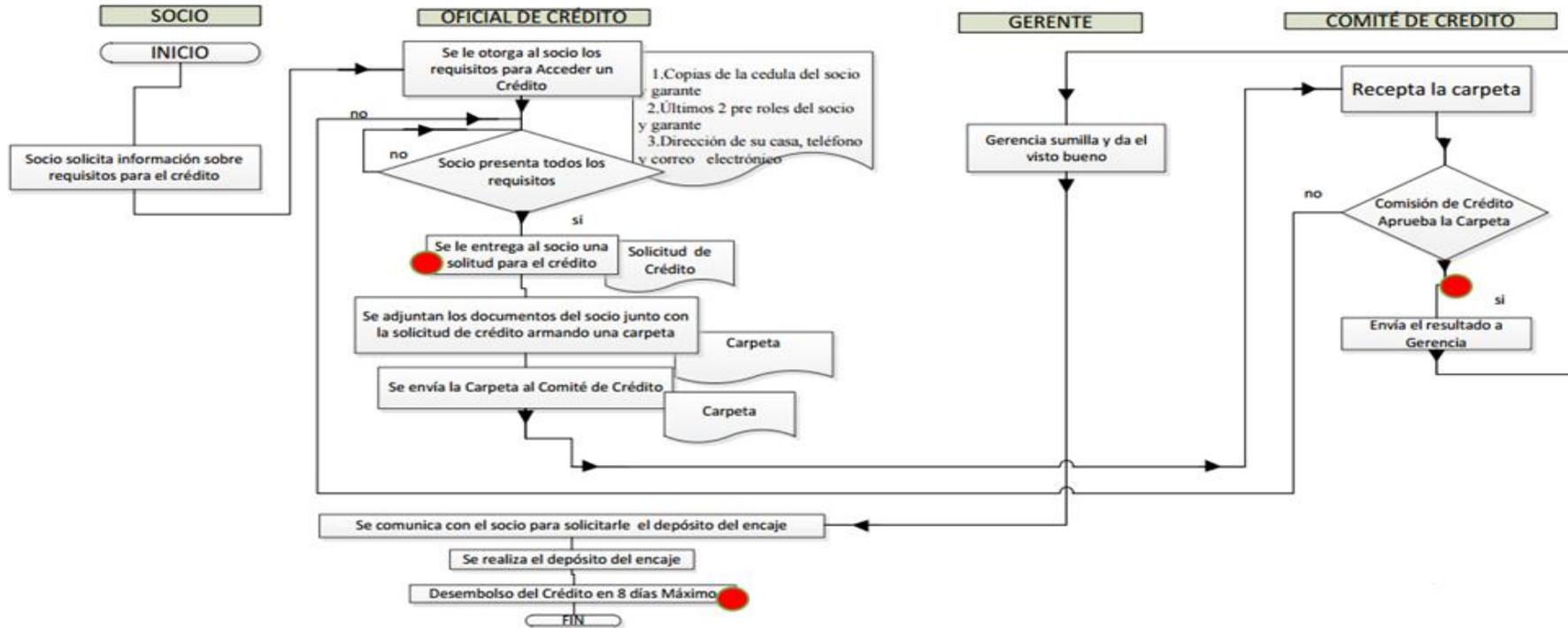
√√ Revisado o verificado con documentación.

● No existe documentación.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	05/04/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	05/04/2017

**Cuadro 49:** Diagrama de Flujo de Procedimientos de Créditos.

**AC  
E/AOC 5-5**



<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	05/04/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	05/04/2017

### Indicadores de Gestión

AC  
E/AIG 1-4

**Cuadro 50:** Indicador de Gestión - Misión.

Objeto del Indicador	Dimensiones	Nombre del Indicador	E´s evaluados	Forma de Cálculo	Resultado (%)	Frecuencia
Misión	- Objetivos alcanzados - Evaluación Interna	Cumplimiento de la misión	Eficiencia Eficacia Economía	Objetivos Alcanzados /Objetivos Programados*100 10/12*100	83.33%	Periodo Contable
<b>Análisis:</b> Los funcionarios de la COAC “Sudamérica” Ltda. Cumple un 83.33% de la misión.						

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Cuadro 51:** Indicador de Gestión – Visión.

Objeto del Indicador	Dimensiones	Nombre del Indicador	E´s evaluados	Forma de Cálculo	Resultado (%)	Frecuencia
Visión	- Personal - Evaluación interna	Cumplimiento de la visión	Eficiencia Economía	Objetivos Desarrollados/Objetivos programados a largo plazo * 100 3/5*100	60%	Periodo Contable
<b>Análisis:</b> Los funcionarios de la COAC “Sudamérica” Ltda. Cumple un 60% de la visión.						

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	22/04/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	22/04/2017

**Cuadro 52:** Indicador de Gestión – Objetivos Estratégicos.

AC  
E/AIG 2-4

Objeto del Indicador	Dimensiones	Nombre del Indicador	E's evaluados	Forma de Cálculo	Resultado (%)	Frecuencia
Objetivos Estratégicos	- Actividades encaminadas al alcance de objetivos. - Funciones ejecutadas.	Cumplimiento de Objetivos Estratégicos	Eficiencia Eficacia Economía Equidad	Objetivos estratégicos alcanzados / Objetivos estratégicos programados*100 $\frac{3}{4} * 100$	75%	Periodo Contable

**Análisis:** Los funcionarios de la COAC “Sudamérica” Ltda. Desarrolla un 75% de los objetivos estratégicos.

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

**Cuadro 53:** Indicador de Gestión – Estrategias.

Objeto del Indicador	Dimensiones	Nombre del Indicador	E's evaluados	Forma de Cálculo	Resultado (%)	Frecuencia
Estrategias	- Conocimiento de las estrategias. - Compromiso del personal.	Cumplimiento de Estrategias	Eficiencia Eficacia Economía	Estrategias desarrolladas / Estrategias programadas * 100 $\frac{3}{3} * 100$	100%	Periodo Contable

**Análisis:** Los funcionarios de la COAC “Sudamérica” Ltda. Desarrolla un 100% de los estrategias programadas.

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	22/04/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	22/04/2017

**Cuadro 54:** Indicador de Gestión – Manual de Funciones.

**AC**  
**E/AIG 3-4**

Objeto del Indicador	Dimensiones	Nombre del Indicador	E's evaluados	Forma de Cálculo	Resultado (%)	Frecuencia
Manual de Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de las funciones de cada empleado.</li> <li>- Compromiso de los empleados.</li> <li>- Responsabilidad por el cargo que desempeña.</li> </ul>	Cumplimiento Manual de Funciones	Eficiencia Ética Economía Equidad	Funciones Ejecutadas /Funciones Establecidas * 100  $53/43*100$	23, 26%	Periodo Contable
<p><b>Análisis:</b> Los funcionarios cumplen con un 23,26% más de sus funciones establecidas debido a que no se encuentran registradas las funciones del oficial de cumplimiento dentro del manual de funciones.</p>						

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	22/04/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	22/04/2017

**Cuadro 55:** Indicador de Gestión - Créditos

**AC  
E/AIG 4-4**

Objeto del Indicador	Dimensiones	Nombre del Indicador	E´s evaluados	Forma de Cálculo	Resultado (%)	Frecuencia
Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de créditos</li> <li>- Solicitudes de créditos</li> <li>- Créditos otorgados</li> <li>- Créditos en mora</li> <li>- Créditos cancelados</li> </ul>	Evaluación de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ética</li> <li>Equidad</li> <li>Economía</li> <li>Ecología</li> </ul>	Créditos Otorgados / Solicitudes de créditos * 100  242/255/*100	94.90%	Periodo Contable
<p><b>Análisis:</b> Los funcionarios de la COAC “Sudamérica” Ltda. Cumple su gestión social a través de sus créditos en un 94,90% siendo el tipo de crédito más relevante el microcrédito y consumo.</p>						

**Elaborado por:** Nancy Rocío Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	22/04/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	22/04/2017

## MATRIZ DE HALLAZGOS

AC  
E/MH 1-4

**Cuadro 56:** Hoja de Hallazgos – No cumplimiento de Funciones y Requisitos.

N°	PARÁMETRO	DETALLE
<b>1</b>	<b>No cumplimiento de Funciones y Requisitos</b>	
	<b>Condición</b>	No se cumple con lo establecido en el Manual de Funciones integrado las funciones y requisitos para desempeñar los cargos del gerente, del oficial y del contador.
	<b>Criterio</b>	De acuerdo al Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria <b>Parágrafo VI DE LA GERENCIA Art. 44.- Atribuciones y Responsabilidades.- Numeral 4.-</b> Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración.
	<b>Causa</b>	El desarrollo de actividades múltiples y falta de delimitación de funciones.
	<b>Efecto</b>	Al no tener integrado las funciones, y requisitos de un funcionario puede emanar una inadecuada distribución de funciones, responsabilidades, y obligaciones, al igual que una duplicidad de procedimientos y actividades los mismos que provocan el desperdicio de recursos y de tiempo.
	<b>Conclusión</b>	El manual de funciones no integra las actividades, responsabilidades y requisitos del cargo de oficial de cumplimiento.
	<b>Recomendación</b>	<b>Al gerente.-</b> incluir las funciones, responsabilidades, obligaciones y requisitos del oficial de cumplimiento en el manual de funciones actualizar el mismo acorde a las leyes y reglamentos pertinentes y vigentes.

**Elaborado por:** Nancy Rocio Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	30/04/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	30/04/2017

**Cuadro 57:** Hoja de Hallazgo – No se dispone de Indicadores de Gestión.

**AC  
E/MH 2-4**

N°	PARÁMETRO	DETALLE
<b>2</b>	<b>No se dispone de Indicadores de Gestión.</b>	
<b>Condición</b>		La institución no ha asignado a una comisión que se encargue de medir el impacto en el entorno social o ambiental de los servicios prestados, además no se dispone de indicadores de gestión para medir los resultados obtenidos y evaluar la gestión de la institución, además no se ha medido la calidad y oportunidad de los servicios que brinda la COAC Sudamérica Ltda.
<b>Criterio</b>		<b>De acuerdo al Capítulo II – Sección 1 – Art. 10-11 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.</b>  Las entidades financieras deben establecer indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.
<b>Causa</b>		- Desconocimiento de la importancia de la utilización de los indicadores de gestión. - No existe personal responsable para medir la gestión realizada por la entidad.
<b>Efecto</b>		Se desconoce el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Plan Operativo Anual por ende no se ha realizado acciones correctivas.
<b>Conclusión</b>		No existen indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento del servicio prestado.
<b>Recomendación</b>		<b>Al gerente.-</b> establecer indicadores de gestión mediante el análisis respectivo para conocer la satisfacción de los clientes de nuestra institución financiera.

**Elaborado por:** Nancy Rocio Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	30/04/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	30/04/2017

**Cuadro 58:** Hoja de Hallazgo – No existe FODA Institucional.

**AC  
E/MH 3-4**

N°	PARÁMETRO	DETALLE
<b>3</b>	<b>No existe un FODA institucional.</b>	
<b>Condición</b>		En cuanto a la determinación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas de la institución no se pudo determinar la existencia de las mismas ya que la institución menciona que si existía pero no nos proporcionó para evaluar.
<b>Criterio</b>		<b>Norma de Control Interno Ambiente Control: 200-02 Administración estratégica.</b> Las entidades financieras deben establecer evaluaciones periódicas para identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto a los procesos propios de la misma.
<b>Causa</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de elaboración de una planificación estratégica.</li> <li>- No existe personal responsable para identificar las debilidades y amenazas existentes.</li> </ul>
<b>Efecto</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual</li> <li>- Desconocimiento de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que posee la institución.</li> </ul>
<b>Conclusión</b>		La COAC no cuenta con fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
<b>Recomendación</b>		<b>Al gerente.-</b> con el personal administrativo realizar un análisis de FODA con el objetivo de conocer el ambiente interno y externo para mejorar.

**Elaborado por:** Nancy Rocio Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	30/04/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	30/04/2017

**Cuadro 59:** Hoja de Hallazgo - Ineficiencia en el Análisis para la  
Concesión de un Crédito.

**AC**  
**E/MH 4-4**

N°	PARÁMETRO	DETALLE
<b>4</b>	<b>Ineficiencia en el Análisis para la Concesión de un Crédito.</b>	
<b>Condición</b>		Al momento de conceder un crédito no se realiza el respectivo análisis de los datos laborales, personales y la capacidad de pago del socio solicitante.
<b>Criterio</b>		<b>Art. 22 de la resolución 128-2015 de literal c de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</b> Resoluciones de obligatoriedad a cumplir Toda institución debe contar con un reglamento de Crédito, cuyo contenido actualizado permita establecer parámetros para analizar y medir los diferentes datos laborales, personales y la capacidad de pago de los socios que postulan para un crédito; dicho reglamento debe ser conocido por todos los empleados de la Institución.
<b>Causa</b>		Por la inexistencia de un correcto proceso de análisis de créditos dentro del manual de procedimientos no se efectúa correctamente esta actividad.
<b>Efecto</b>		Debido a la Ineficiencia en el análisis para la concesión e un crédito se cuenta con una cartera vencida muy alta, incrementando así el porcentaje de Mora.
<b>Conclusión</b>		El manual de procedimientos de la cooperativa no cuenta con un correcto proceso de análisis en la concesión de créditos, incrementando el riesgo de mora y cartera vencida.
<b>Recomendación</b>		<b>Al gerente.-</b> Se recomienda modificar el proceso de análisis para la concesión de un crédito dentro del manual de procedimientos, incorporando parámetros más explícitos y de mayor control, que permitan un estudio profundo de la capacidad de pago del solicitante.

**Elaborado por:** Nancy Rocio Chicaiza Coro.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	30/04/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	30/04/2017

## FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

AC  
CR/PA

### Programa de Auditoría Fase IV

**ENTIDAD:** COAC SUDAMÉRICA LTDA.

**COMPONENTE:** AUDITORÍA DE GESTIÓN – EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL.

**PERIODO:** AÑO 2015.

**OBJETIVO:** Exponer las conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría de gestión.

**Cuadro 60:** Programa de Auditoría Fase IV.

N°	PROCEDIMIENTO	REF.PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Comunique a los directivos y funcionarios a través de una notificación del borrador del informe.	CR/CDFBI	N.R.CH.C	15/05/2017
2	Presente del Informe Final de Auditoría de Gestión al consejo directivo.	CR/IFAG	N.R.CH.C	17/05/2017
3	Desarrolle el acta de comunicación de resultados del informe final de auditoría.	CR/DCFA	N.R.CH.C	31/05/2017

<b>Realizado por:</b>	N.R.CH.C	<b>Fecha:</b>	15/05/2017
<b>Revisado por:</b>	C.F.V.N	<b>Fecha:</b>	15/05/2017

## NOTIFICACIÓN LECTURA DE INFORME

AC  
CR/CDFBI 1-15

Riobamba, 20 de Mayo del 2017

Sr. Vinicio Tenesaca

**GERENTE DE LA COAC SUDAMÉRICA LTDA.**

De mi consideración:

Por medio de la presente, comunico a usted y al personal de la Institución a la conferencia final de comunicación de resultados del borrador del informe de la Auditoría de gestión basada en indicadores sociales a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el periodo 2015.

Esta diligencia se llevara a cabo el 31 de mayo del 2017, a las 10:00 am en la sala de reuniones de la institución.

Por la atención prestada reitero mi sincero agradecimiento.

Atentamente,

---

**Nancy Rocio Chicaiza Coro.**  
**AUDITOR**

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

**INFORME DE AUDITORÍA**  
**CAPÍTULO I**  
**ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

**AC**  
**CR/IFAG 2-15**

**Motivo del examen**

- ✓ Analizar los procesos administrativos de la CO.A.C. “Sudamérica Ltda.” en el marco de la gestión social.
- ✓ Evaluar el nivel de cumplimiento de la gestión social de la Institución.
- ✓ Establecer los niveles de eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología y equidad en la utilización de recursos y aprovechamiento de talento humano.
- ✓ Plantear alternativas para un mejor desempeño en las actividades que se ejecutan a nivel administrativo y de gestión social.

**Objetivos**

**Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión la CO.A.C. “Sudamérica Ltda.” del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para medir la eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología, equidad y el impacto de la gestión social.

**Objetivos Específicos:**

- Efectuar un diagnóstico a la CO.A.C. “Sudamérica Ltda.” mediante un análisis FODA.
- Evaluar el Sistema de Control Interno.
- Aplicar y analizar los procedimientos correspondientes a la gestión social.
- Aplicar indicadores de Gestión para medir el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología, equidad y el impacto de la gestión social.
- Enunciar conclusiones y recomendaciones como resultado del desarrollo de la Auditoría de gestión.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

## **Alcance**

**AC**  
**CR/IFAG 3-15**

La Auditoría de Gestión a la CO.A.C. “Sudamérica Ltda.” del Cantón Riobamba, comprende el periodo 2015, correspondiente a la Administración del Sr. Vinicio Tenesaca.

## **Enfoque**

La Auditoría de Gestión a la CO.A.C. “Sudamérica Ltda.” del Cantón Riobamba, permitirá verificar el cumplimiento de la misión, visión, objetivos, metas, normativa que regulan el desempeño de la Institución, con la finalidad de detectar áreas críticas e identificar potenciales acciones correctivas.

## **Componentes Auditados**

Los componentes auditados son:

- Área Administrativa.
- Personal Operativo.

## **Indicadores Utilizados**

Los indicadores que se aplicarán para el desarrollo de esta auditoría serán eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología, equidad y el impacto de la gestión social permitiéndonos tener un conocimiento amplio de la situación actual de la Institución.

## **Información General**

### **RAZÓN SOCIAL**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

### **FECHA DE CREACIÓN**

De Enero del 2007

### **LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA**

Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, Olmedo y Francia

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

## REPRESENTACIÓN LEGAL

Dr. Luis Alberto Tacuri.

AC  
CR/IFAG 4-15

## NÚMERO DE EMPLEADOS

**Cuadro 61:** Funcionarios Sudamérica Ltda.

Nombre y Apellido	Cargo
Vinicio Tenesaca	Gerente
Vilema Arias Diego Antonio	Contabilidad
Cuji Patricio Fabián	Jefe de Crédito
Maliza Tipán Joffre Joel	Oficial de Crédito
Yugcha Quishpilema Marcia Maribel	Administrador

**Fuente:** COAC Sudamérica Ltda.

## BASE LEGAL

- ✓ Constitución de la República de Ecuador.
- ✓ Ley Orgánica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento de la Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento interno, Orgánico Estructural y Funcional.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

**ORGÁNICO FUNCIONAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“SUDAMÉRICA” LTDA.**

**AC**  
**CR/IFAG 5-**  
**15**

**Gráfico 13:** Estructura Asociativa.



**Fuente:** COAC Sudamérica Ltda.

**Gráfico 14:** Estructura Empresarial.



**Fuente:** COAC Sudamérica Ltda.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

## MISIÓN

AC  
CR/IFAG 6-15

Garantizar una gestión honesta y eficiente; un servicio respetuoso y cordial, brindando diversidad de productos y servicios de calidad para satisfacer necesidades de los socios, a través de un equipo joven y preparando comprometido con el mejoramiento continuo.

## VISIÓN

Ser una Institución Financiera reconocida por su confianza y solidez con un modelo de administración eficiente, mediante la innovación y especialización en microcréditos enfocados al apoyo de los más necesitados.

## LINEAMIENTO ESTRATÉGICO Y METAS

La formulación del lineamiento estratégico focaliza los esfuerzos de la Cooperativa hacia el cumplimiento de la Misión, y al logro de la Visión; alinea a sus Asociados en torno a propósitos comunes y constituye las bases para el desarrollo institucional sostenible. El Plan contiene las siguientes líneas estratégicas:

- Dirección
- Gestión administrativa
- Proyección profesional
- Desarrollo académico
- Intermediación financiera
- Gestión social

El desarrollo de las líneas estratégicas permitirá a la cooperativa SUDAMÉRICA LTDA., el logro de la Visión. Para ello la Cooperativa fortalecerá los servicios de ahorro, crédito; fomentará la formación de Asociados en cooperativismo; hará uso de los saberes en procesos administrativos y sociales, y comercializará bienes y productos.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

Igualmente fortalecerá los servicios de asesoría consultoría y facilitará entre los integrantes de la familia cooperativa.

**AC**  
**CR/IFAG 7-15**

Para cada una de las seis líneas estratégicas, se enuncia a continuación un conjunto de objetivos, con sus respectivas estrategias y metas.

## **ACTIVIDADES**

La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objetivo social, especialmente, los siguientes:

1. Realizar depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

## PRINCIPIOS Y VALORES

AC  
CR/IFAG 8-15

### Principios

Como toda organización de su naturaleza, SUDAMERICA LTDA., es una cooperativa autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y controlada democráticamente.

Los principios son normas objetivas que definen el accionar e invitan a seguir un comportamiento en la gestión de la Cooperativa, conservando coherencia con lo planteado en la Misión y la Visión.

SUDAMÉRICA LTDA., se acoge a los principios cooperativos definidos por la Red de Cooperativas Nacionales (RCN) para el movimiento cooperativo nacional:

**Administración democrática:** Todos somos responsables. Las cooperativas son entidades de autoayuda, controladas democráticamente por sus Asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los Asociados elegidos para cargos de representación responden ante todos los miembros

**Cooperación entre cooperativas:** La unión hace la fuerza. Las cooperativas sirven eficazmente a sus Asociados y al movimiento cooperativo, trabajando unidas por medio de estructuras locales, regionales, nacionales e internacionales.

**Afiliación voluntaria y abierta:** Juntos llegamos lejos. Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar servicios y dispuestas a aceptar la responsabilidad de su afiliación, sin discriminación social, política, religiosa, de sexo o de cualquier otra índole, y con sujeción al Estatuto y los Reglamentos

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

**Autonomía e Independencia:** Colaboración con independencia. Las cooperativas son entidades administradas por sus Asociados. Si entran en acuerdos con otras organizaciones o reciben recursos de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren

AC  
CR/IFAG 9-15

el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

**Formación, capacitación y divulgación:** Construyendo el futuro. Las cooperativas brindan educación a sus Asociados, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, mediante programas de formación humana y capacitación, de tal forma que puedan contribuir eficazmente a su desarrollo. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

**Compromiso con la comunidad:** Trabajamos con la comunidad. Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades, por medio de políticas respaldadas por sus Asociados.

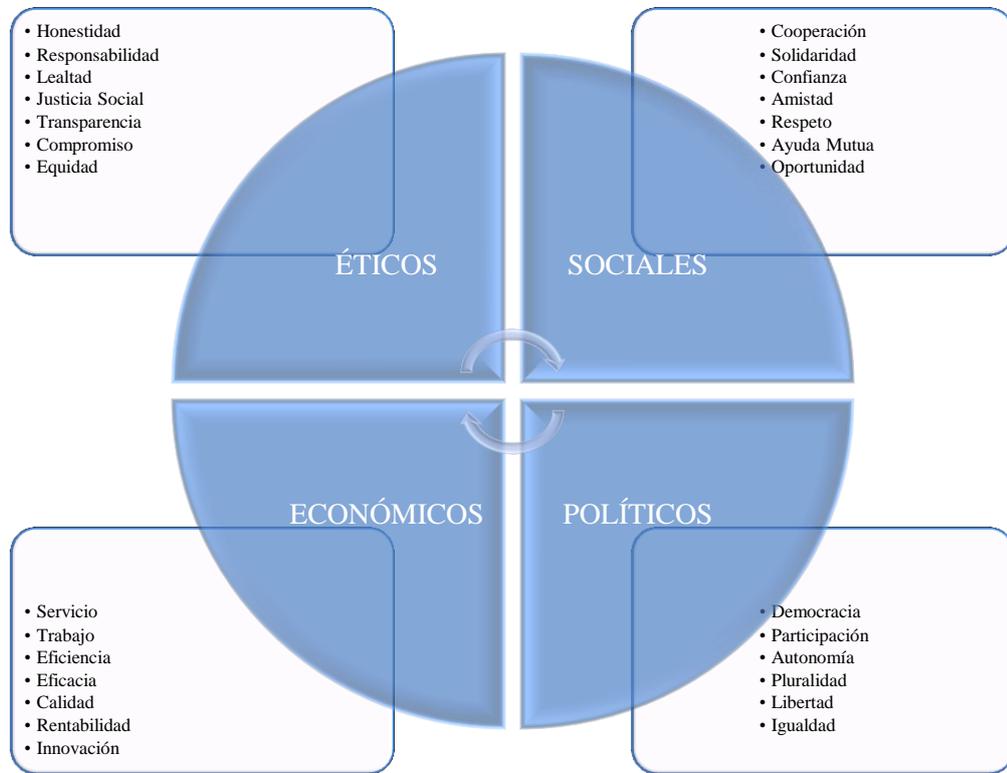
**Participación económica de los Asociados:** Con el esfuerzo de todos. Los Asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de las cooperativas y participan democráticamente en su control.

Además acoge y establece otros PRINCIPIOS, inmersos en los siete anteriores, al considerarlos propios para su diario vivir y los clasifica así:

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

**Gráfico 15:** Principios de COAC Sudamérica Ltda.

**AC**  
**CR/IFAG 10-15**



**Fuente:** COAC Sudamérica Ltda.

### Valores

Los valores son entes abstractos considerados vitales y se encuentran influenciados por la sociedad. Constituyen el hilo conductor que califica y da sentido a las actitudes humanas. Los principales valores universalmente aceptados por el cooperativismo son:

**Honestidad:** Las cooperativas están obligadas a un manejo honrado, transparente y diáfano de sus recursos; sólo así pueden ganar la confianza de sus Asociados. La honestidad significa probidad y buena fe en la toma de decisiones y transparencia en la información.

**Fraternidad:** Es el valor ético de la especie humana que permite el sentimiento de hermandad entre todos los seres humanos y se materializa en el respeto a los demás y en

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

el entendimiento de que todos descendemos de un tronco común y estamos unidos entre sí por la atadura biológica.

AC  
CR/IFAG 11-15

**Solidaridad:** Se entiende como la disposición a compartir lo que tenemos. No se trata de hacer caridad, beneficencia o filantropía o dar lo que nos sobra. Es el dar y recibir ayuda a través de la asociación. La solidaridad genera el derecho a ser ayudado y la obligación de servir a los demás.

**Universalidad:** Es la convicción y la seguridad de reconocer la dignidad y los derechos de todos los seres humanos, sin discriminación de raza, religión, ideas políticas, sexo, ubicación geográfica, idioma o limitaciones físicas o psicológicas, para que así la Tierra sea una gran nación en donde todos sus habitantes tienen derecho a la oportunidad y la participación. La universalidad es el valor que materializa el principio de la gestión democrática en la medida en que crea los espacios de participación, análisis y discusión en forma sincera, franca, abierta y positiva.

**Participación:** Sólo en la medida en que todos y cada uno de los Asociados en forma organizada, seria, responsable y consciente, participen en la toma de decisiones y en el control democrático, la entidad cooperativa puede lograr sus objetivos. La participación conlleva: apoyar, colaborar, ser leales, exigir, informarse e impulsar todo cuanto sea necesario y conveniente para la consolidación del sistema cooperativo.

**Pertenencia:** La realización de una vida se logra mediante la apropiación de los anhelos y necesidades de los seres que nos necesitan, para luchar por ellos en todo momento, superando las adversidades y contratiempos, y evitando el desfallecimiento para hacerlos realidad. Así se adquiere una disciplina permanente de servicio que transforma al ser humano en líder y héroe y lo eleva sobre la colectividad.

**Superación:** Es un afán permanente de la especie humana el ser cada día mejor para servir más a las personas, y que lleva a un deseo de buscar la perfección mediante el amor por la sabiduría y la práctica de la solidaridad.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

## CAPÍTULO II

### ÁREAS EXAMINADAS

AC  
CR/IFAG 12-15

#### 1. No cumplimiento de Funciones y Requisitos

**Condición:** No se cumple con lo establecido en el Manual de Funciones integrado las funciones y requisitos para desempeñar los cargos del gerente, del oficial y del contador.

**Criterio:** De acuerdo al Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria **Parágrafo VI DE LA GERENCIA Art. 44.- Atribuciones y Responsabilidades.- Numeral 4.-** Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración.

**Causa:** El desarrollo de actividades múltiples y falta de delimitación de funciones.

**Efecto:** Al no tener integrado las funciones, y requisitos de un funcionario puede emanar una inadecuada distribución de funciones, responsabilidades, y obligaciones, al igual que una duplicidad de procedimientos y actividades los mismos que provocan el desperdicio de recursos y de tiempo.

**Conclusión:** El manual de funciones no integra las actividades, responsabilidades y requisitos del cargo de oficial de cumplimiento.

**Recomendación:** **Al gerente.-** incluir las funciones, responsabilidades, obligaciones y requisitos del oficial de cumplimiento en el manual de funciones actualizar el mismo acorde a las leyes y reglamentos pertinentes y vigentes.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

## 2. No se dispone de Indicadores de Gestión.

AC  
CR/IFAG 13-15

**Condición:** La institución no ha asignado a una comisión que se encargue de medir el impacto en el entorno social o ambiental de los servicios prestados, además no se dispone de indicadores de gestión para medir los resultados obtenidos y evaluar la gestión de la institución, además no se ha medido la calidad y oportunidad de los servicios que brinda la COAC Sudamérica Ltda.

**Criterio:** Norma de Control Interno **Ambiente Control: 200-02 Administración estratégica.** Las entidades financieras deben establecer indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

### **Causa:**

- Desconocimiento de la importancia de la utilización de los indicadores de gestión.
- No existe personal responsable para medir la gestión realizada por la entidad.

**Efecto:** Se desconoce el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Plan Operativo Anual por ende no se ha realizado acciones correctivas.

**Conclusión:** No existen indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento del servicio prestado.

**Recomendación:** **Al gerente.-** establecer indicadores de gestión mediante el análisis respectivo para conocer la satisfacción de los clientes de nuestra institución financiera.

## 3. No existe un FODA institucional.

**Condición:** En cuanto a la determinación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas de la institución no se pudo determinar la existencia de las mismas ya que la institución menciona que si existía pero no nos proporcionó para evaluar.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

**Criterio: Norma de Control Interno Ambiente Control: 200-02 Administración estratégica.**

AC  
CR/IFAG 14-15

Las entidades financieras deben establecer evaluaciones periódicas para identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto a los procesos propios de la misma.

**Causa:**

- Falta de elaboración de una planificación estratégica.
- No existe personal responsable para identificar las debilidades y amenazas existentes.

**Efecto:**

- Incumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual
- Desconocimiento de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que posee la institución.

**Conclusión:** La COAC no cuenta con fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

**Recomendación: Al gerente.-** con el personal administrativo realizar un análisis de FODA con el objetivo de conocer el ambiente interno y externo para mejorar.

**4. Ineficiencia en el Análisis para la Concesión de un Crédito.**

**Condición:** Al momento de conceder un crédito no se realiza el respectivo análisis de los datos laborales, personales y la capacidad de pago del socio solicitante.

**Criterio:** Toda institución debe contar con un reglamento de Crédito, cuyo contenido actualizado permita establecer parámetros para analizar y medir los diferentes datos laborales, personales y la capacidad de pago de los socios que postulan para un crédito; dicho reglamento debe ser conocido por todos los empleados de la Institución.

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

**Causa:** Por la inexistencia de un correcto proceso de análisis de créditos dentro del manual de procedimientos no se efectúa correctamente esta actividad.

AC  
CR/IFAG 15-15

**Efecto:** Debido a la Ineficiencia en el Análisis para la concesión e un crédito se cuenta con una cartera vencida muy alta, incrementando así el porcentaje de mora.

**Conclusión:** El manual de procedimientos de la Cooperativa no cuenta con un correcto proceso de análisis en la concesión de créditos, incrementando el riesgo de mora y cartera vencida.

**Recomendación:** Al gerente.- Se recomienda modificar el proceso de análisis para la concesión de un crédito dentro del manual de procedimientos, incorporando parámetros más explícitos y de mayor control, que permitan un estudio profundo de la capacidad de pago del solicitante.

**Atentamente,**

Nancy Rocio Chicaiza Coro.

**AUDITOR**

<b>Realizado por:</b>	<b>N.R.CH.C</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017
<b>Revisado por:</b>	<b>C.F.V.N</b>	<b>Fecha:</b>	17/05/2017

## ACTA DE COMUNICACIÓN FINAL

AC  
CR/DCFA

ACTA DE COMUNICACIÓN FINAL DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN BASADA EN INDICADORES SOCIALES A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUDAMÉRICA TLDA.” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015.

En cumplimiento a lo expuesto en la convocatoria para la lectura de informe final del día 31 de Mayo del 2017, a partir de las 8:30 am. En la institución ubicada en la calles Olmedo y Francia sector la Estación, se instaura la Srta., Nancy Chicaiza Coro, con la finalidad de participar los resultados que contiene el informe de la Auditoría de Gestión a los procedimientos realizados en las áreas Administrativas y de Personal Operativo de la institución para el periodo 2015.

La auditoría se realizó conforme a la orden de trabajo emitida por la Ing. Fernando Veloz Navarrete, Supervisor de la Auditoría. Se procedió a la lectura del Informe, actividad en la cual se da a conocer los resultados obtenidos, a través de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado se suscribe la presente, en original y copia.

Para constancia de lo expuesto firman:

<b>Nombre y Cargo</b>	<b>Firma</b>
Sr. Vicente Tenesaca GERENTE	
Sr. Vilema Arias Diego Antonio CONTADOR	
Sr. Cuji Patricio Fabián JEFE DE CRÉDITO	

## CONCLUSIONES

- La auditoría de gestión aplicada en la COAC Sudamérica Ltda., logró la evaluación de la gestión social realizada por la institución-, al igual que la identificación de sus métodos de control, medio de operación y empleo que da la sus recursos y materiales.
- Al desarrollar los indicadores de gestión en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, resultó una matriz de indicadores los cuales destacan el objeto de donde se considera el indicador, las dimensiones o escenarios en las cuales se desarrolla y su de cálculo los mismos que pueden ser actualizados y ejecutados acorde a las necesidades de la institución.
- Para la elaboración del informe de la auditoría de gestión basado en indicadores aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sudamérica” Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015. No se notó obstáculo alguno pues se contó con toda la colaboración del personal al cual fue dirigido esta intervención.

## **RECOMENDACIONES**

- Mantener una evaluación de la gestión social, identificando nuevos métodos de control y medios de operación para que le permita optimizar el empleo de sus recursos humanos y materiales y estar acorde a las nuevas tendencias y exigencias de la sociedad.
- Considerar los indicadores gestión resaltados en el presente trabajo de investigación ya que pueden ser utilizados, actualizados y ejecutados acorde a las necesidades de la institución y quienes requieran de esta información.
- Tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones indicadas en el informe de la auditoría con el fin de que se corrijan las áreas críticas exaltadas y se mejore la gestión de la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, S. (2012). *Normas internacionales de auditoría*. 3ª ed. Lima: Editorial Andrade.
- Arenas, P. & Moreno, A. (2008). *Introducción a la Auditoría Financiera: Teoría y casos prácticos*. Madrid: McGraw-Hill.
- Arenas, P. (2008). *Introducción a la Auditoría Financiera*. Madrid: McGraw-Hill.
- Dávalos, N. (2008). *Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría*. 3ª ed. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- De La Peña, A. (2008). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Cengage Learning.
- Estupiñán, R. & Estupiñán, O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. 2ª ed. Bogotá: McGraw-Hill.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa*. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Mantilla, S. (2008). *Auditoría Financiera de PYMES*. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
- Morelli, S. (2011). *Guía de Auditoría de la Contraloría General de la República de Colombia*. Bogotá: Contraloría General de Colombia.
- Napolitano, A. & Holguín, F. & Tejero, A. & Valencia, R. & (2011). *Auditoría de Estados Financieros y su Documentación*. México: McGraw-Hill.
- Pacheco, C. & Castañeda, W. & Caicedo, C. (2002). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Pallerola, J. & Monfort, E. (2013). *Auditoría Enfoque Teórico-Práctico*. Bogotá: Estudio Gráfico y Digital S.A.
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. 9ª ed. México: McGraw-Hill.
- Santillana, R. (2009). *Auditoría Interna*. 3ª ed. Madrid: Pearson Educación.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw-Hill.

## ANEXOS

### Anexo 1: Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMÉRICA LTDA.



Fotografía: Instalaciones de Sudamérica Ltda.

### Anexo 2: Área de Información al Cliente - Sudamérica Ltda.



Fotografía: Instalaciones de Sudamérica Ltda.

### Anexo 3: Entrevista de Control Interno – Asesor de Crédito



Fotografía: Instalaciones de Sudamérica Ltda.

### Anexo 4: Dialogo con la persona encargada de Información.



Fotografía: Instalaciones de Sudamérica Ltda.

**Anexo 5:** Aplicación de Cuestionarios de Control Interno.



**Fotografía:** Instalaciones de Sudamérica Ltda