



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

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DEL PERIODO 2016.

AUTORA:

MARÍA ELIZABETH PATAJALO SHIGLA

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, ha sido desarrollado por la Srta. MARÍA ELIZABETH PATAJALO SHIGLA ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Franqui Fernando Esparza Paz

DIRECTOR

Lic. Iván Patricio Arias Gonzales

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo MARÍA ELIZABETH PATAJALO SHIGLA declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos contantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 30 de Julio de 2018

María Elizabeth Patajalo Shigla
C.C: 060448371-9

DEDICATORIA

En primer lugar, A Dios, por haberme dado la vida y por acompañarme en cada paso que doy, protegiéndome y dándome fortaleza para continuar día a día, por permitirme conocer a las personas que me han brindado su amor y apoyo incondicional durante toda mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirnos ser parte de su familia politécnica y a nuestra apreciada Escuela de Contabilidad y Auditoría por formarnos con una educación de primera y convertirnos en excelentes profesionales.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de cuadros	viii
Índice de gráficos.....	ix
Índice de ilustraciones	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del problema.....	5
1.1.2 Delimitación del problema	5
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.3 OBJETIVOS.....	8
1.3.1 Objetivo General	8
1.3.2 Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.1.1 Antecedentes históricos	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.9 Evidencias en auditoría.....	24
2.2.10 Papeles de Trabajo.....	26
2.2.11 Marcas de Auditoría	26
2.2.12 Hallazgos de Auditoría.....	26
2.2.13 Control Interno	28
2.2.13.1 Control Interno (Método Coso II)	28
2.2.14 Programa de Auditoría	31

2.2.15	Riesgo de Auditoría.....	31
2.2.16	Auditor.....	33
2.3	IDEA A DEFENDER.....	34
2.4	VARIABLES.....	34
CAPÍTULO III. MACO METODOLÓGICO		35
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.3.1	Población	36
3.3.2	Muestra.....	37
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	38
3.4.1	Métodos	38
3.4.2	Técnicas de Investigación.....	38
3.4.3	Instrumentos de Investigación	39
3.5	RESULTADOS	40
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	59
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		60
4.1	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	60
4.1.1	Fase I: Conocimiento General.....	62
4.1.2	Fase II: Planificación.....	69
4.1.3	Fase III: Ejecución	83
4.1.3	Fase III: Ejecución de la Auditoria.....	93
4.1.4	Fase IV: Comunicación de Resultados.....	104
CONCLUSIONES		124
RECOMENDACIONES.....		125
BIBLIOGRAFÍA		126

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1:	Nómina del Personal de la Cooperativa, año 2017.....	37
Cuadro 2:	Tiempo de labores de los miembros de la COAC Sumac Llacta Ltda.	41
Cuadro 3:	Formación académica de los miembros de la COAC Sumac Llacta Ltda..	42
Cuadro 4:	Herramientas de planificación de la COAC Sumac Llacta Ltda.	43
Cuadro 5:	Auditoría de Gestión en el COAC Sumac Llacta Ltda.	44
Cuadro 6:	Manuales de procedimientos en la COAC Sumac Llacta Ltda.	45
Cuadro 7	Control de los procesos en la COAC Sumac Llacta Ltda., para obtener eficiencia, eficacia y actividad.....	48
Cuadro 8:	Calificación del cumplimiento de funciones de los empleados de la COAC Sumac Llacta Ltda.	49
Cuadro 9:	Funciones y responsabilidad del área de trabajo	50
Cuadro 10:	Manual para el proceso de reclutamiento y selección de personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.	51
Cuadro 11:	Medición de cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa mediante el uso de indicadores.....	52
Cuadro 12:	Mecanismos de seguridad acceso para manejo de información y registros.	53
Cuadro 13	Auditoría de Gestión permite conocer los componentes de control	55
Cuadro 14:	Auditoría de Gestión a la COAC Sumac Llacta Ltda., mejora los procesos.	56
Cuadro 15:	Optimizar los recursos de la COAC Sumac Llacta Ltda., a través de la Auditoría de Gestión.	57
Cuadro 16	:La Auditoría de Gestión de la COAC Sumac Llacta Ltda., permite a los directivos tomar mejores decisiones.	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tiempo de labores de los miembros de la COAC Sumac Llacta Ltda.	41
Gráfico 2: Formación académica de los miembros del COAC Sumac Llacta Ltda.	42
Gráfico 3: Herramientas de planificación de la COAC Sumac Llacta Ltda.	43
Gráfico 4: Auditoría de Gestión en el COAC Sumac Llacta Ltda.	44
Gráfico 5: Manuales de procedimientos en la COAC Sumac Llacta Ltda.	45
Gráfico 6: Control de los procesos en la COAC Sumac Llacta Ltda., para obtener eficiencia, eficacia y actividad.....	48
Gráfico 7: Calificación del cumplimiento de funciones de los empleados de la COAC Sumac Llacta Ltda.	49
Gráfico 8: Funciones y responsabilidad del área de trabajo	50
Gráfico 9: Manual para el proceso de reclutamiento y selección de personal, la COAC Sumac Llacta Ltda.	51
Gráfico 10: Medición de cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa mediante el uso de indicadores.....	52
Gráfico 11: Mecanismos de seguridad acceso para manejo de información y registros.	53
Gráfico 12: Vigilancia por el cumplimiento de las políticas institucionales	54
Gráfico 13: Auditoría de Gestión permite conocer los componentes de control interno.	55
Gráfico 14: Auditoría de Gestión a la COAC Sumac Llacta Ltda., mejora los procesos.	56
Gráfico 15: Optimizar los recursos de la COAC Sumac Llacta Ltda., a través de la Auditoría de Gestión.....	57
Gráfico 16: La Auditoría de Gestión de la COAC Sumac Llacta Ltda., permite a los directivos tomar mejores decisiones	58

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Proceso de la Auditoría de Gestión	17
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuyo tema es, “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del periodo 2016, tiene como finalidad determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos. Para el desarrollo de la auditoria se elaboró un FODA institucional, se realizó visitas a las instalaciones, se solicitó la información pertinente para supervisión del componente gobernabilidad, se realizó la entrevista al gerente de la cooperativa, se utilizó cuestionarios de control interno para evaluar el riesgo y confianza del mismo mediante el método COSO I, se evaluó procesos y procedimientos, se diseñó cadena de valor y se aplicó indicadores de gestión en la organización. Lo cual permitió obtener los siguientes hallazgos: inexistencia de herramientas de gestión tales como los planes operativos, estratégicos y presupuestos, incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos, incumplimiento del proceso de recuperación de cartera, falta de gestión y seguimiento en la concesión de créditos, no cuenta con manual de funciones y procedimientos y falta de inducción de productos y servicios. Se recomienda la elaboración anual del Plan Operativo, Plan Estratégico y presupuesto; comprobar el cumplimiento correcto de los procesos de otorgamiento de crédito, gestión, seguimiento y recuperación de cartera vencida; identificar y valorar los riesgos potenciales e implementar un plan para la mitigación de los mismos; diseñar un manual de funciones y procedimientos de acuerdo a competencias; y determinar una mejor inducción para la emisión de créditos y desembolsos a los socios.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS >
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO>. <INDICADORES DE GESTIÓN> <NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS>
<ANÁLISIS FODA> <RIOBAMBA (CANTÓN) >

Ing. Franqui Fernando Esparza Paz

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present research work whose theme is "Audit of management to the Savings and Credit Union Sumac Llacta Ltd." of the city of Riobamba, province of Chimborazo, period 2016, has as purpose to determine the levels of efficiency, effectiveness and economy in the fulfillment of its goals and objectives. For the development of the audit, an institutional SWOT was prepared, visits were made to the facilities, the pertinent information was requested for supervision of the governance component, the interview was made to the manager of the cooperative, internal control questionnaires were used to assess the risk and confidence in it through the COSO I method, the processes and procedures were evaluated, a value chain was designed and management indicators were applied in the organization. This allowed to gather the following findings: Inexistence of management tools such as operational and strategic plans and budgets; breach of the process of granting loans, failure to comply with the portfolio recovery process, lack of management and follow-up in the granting of loans, it does not have a manual of functions and procedures and lack of induction of products and services. The annual preparation of the Operational Plan, Strategic Plan and budget is recommended; check the correct fulfillment of credit granting processes, management, monitoring and recovery of past due loans; identify and assess potential risks, and implement a plan to mitigate them; design a manual of functions and procedures according to competencies; and determine a better induction for the issuance of credits and disbursements to the partners

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <GENERALLY ACCEPTED AUDITING STANDARDS>, <SWOT ANALYSIS>, <RIOBAMBA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión se constituye en una importante herramienta de control y monitoreo que disponen los directivos, ejecutivos, funcionarios y empleados de las diferentes operaciones que realizan las empresas públicas y privadas, y principalmente las del Sistema Popular y Solidario, y del Sector Financiero Popular y Solidario, dentro de las cuales se encuentra inmersa las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Esta herramienta es de gran utilidad para la gerencia de la Cooperativa, por cuanto permite determinar los hallazgos, problemas y deficiencias que existe en la realización de los diversos procedimientos y procesos de la entidad, con la finalidad de poder efectuar los correctivos correspondientes, y conocer la verdadera situación tanto administrativa como financiera de la Cooperativa.

Para el efecto la investigación se presenta organizada en cuatro capítulos que se presentan de forma secuencia, de la siguiente manera:

Capítulo 1: El Problema. - Se presenta el planteamiento del problema desde el punto de vista marco, meso y micro, la formulación y delimitación del problema, los objetivo general y específicos y las variables de estudio.

Capítulo 2: Marco Teórico. - En esta parte se describe la reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., los antecedentes de la investigación y a fundamentación teórica, mediante consultas y revisión en libros, revistas, leyes, reglamentos, etc.

Capítulo 3: Marco Metodológico. - En esta sección se especifica la modalidad de la investigación, los tipos de investigación, los métodos utilizados en el estudio, la población y muestra investigada, así como los instrumentos de recopilación de datos. Para posteriormente presentar los resultados de las encuestas mediante cuadros y gráficos.

Capítulo 4: Marco Propositivo. - Posterior a la investigación de campo realizada, el marco propositivo detalla el contenido de la Auditoría de Gestión, como guía de trabajo para mejorar los procesos de en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Al final se consignan las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación, fruto del estudio integral.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Macro contexto

En el Ecuador el sistema cooperativista de ahorro y crédito juega un rol fundamental dentro del sistema financiero, constituyéndose como sector cooperativo de economía popular y solidaria en un ejemplo de superación y crecimiento, pese a los problemas que se han presentado en el desarrollo de sus actividades operativas, administrativas y económicas; como es el caso de la crisis financiera que se vivió a finales de los años noventa, con el feriado bancario en donde muchas entidades bancarias e instituciones financieras cerraron sus puertas, perjudicando a cientos de miles de clientes.

A partir de esta situación que se dio en el mercado financiero ecuatoriano, el sistema cooperativista se ha fortalecido, por lo cual aprovechó esta circunstancia ofreciendo servicios de calidad a sus socios, agilidad en sus procesos, demostrando solidez y solvencia; lo que le ha permitido mantener un crecimiento sostenible, cubriendo con sus diversos servicios casi todos los sectores de la economía.

Meso contexto

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, que reemplazó a la Ley de Cooperativas, entró en vigencia el 10 de mayo del año 2011; en febrero del 2102 entra en vigencia el reglamento a esta nueva ley. Adicionalmente desde el mes de agosto del 2014 se encuentra en vigencia el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF).

Bajo este marco legal la entidad de control, esto es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) supervisa y controla a nivel nacional todo el sistema cooperativista y principalmente el de ahorro y crédito, mediante disposiciones y regulaciones para la constitución, funcionamiento, operatividad, liquidación, entre otros aspectos; impulsando su crecimiento, desarrollo y estabilidad.

Por sus propias características de funcionamiento el sector cooperativista en el Ecuador y especialmente en la provincia de Chimborazo, en donde se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., debe implementar y gestionar sus propios sistemas de control y evaluación de sus actividades operativas, administrativas, económicas y financieras, con la finalidad de obtener resultados positivos; logrando indicadores de eficiencia, efectividad, eficacia y economía.

Micro contexto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., como agente intermediario en la captación y colocación de dinero, aporta al desarrollo de los diferentes sectores económicos, orientando y canalizando los recursos provenientes de la institución, hacia los sectores productivos y de consumo.

La institución trabaja con transparencia lo cual refleja la credibilidad hacia sus socios, por su forma de administración de los recursos, orientando los capitales en la colocación de créditos, trabaja para que los socios le den el uso adecuado y correcto a los recursos financieros que obtienen de los créditos y no realicen una mala inversión del dinero.

La Cooperativa desde su creación en el año 2002 ha tenido un crecimiento importante en cuanto a captaciones y colocación de crédito, sin embargo en estos últimos años el nivel de administración se ha visto mermado por el conjunto de falencias existentes. Entre las cuales se presentan las siguientes:

- Carencia de una buena administración
- Falta de organización en los procesos operativos y financieros
- Falta de liderazgo y compromiso de administradores
- Niveles de cartera vencida por encima de lo permitido
- No cuenta con buenas políticas y procedimientos de gestión
- Falta evaluación del desempeño del personal de la Cooperativa
- La escasa información para la entrega de crédito
- No hay un control interno adecuado y efectivo
- Falta de capacitación del personal

Principalmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., no se ha efectuado una Auditoría de Gestión, que permita conocer los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía, en el mejoramiento de los resultados de la entidad cooperativa.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera la Auditoría de Gestión, incidirá en los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos y financieros, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en el ejercicio económico 2016?

1.1.2 Delimitación del problema

Delimitación Espacial:

La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Delimitación temporal:

Ejercicio económico comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2016.

De contenido:

Área: Auditoría
Campo de acción: Auditoría de Gestión
Objeto de estudio: Procesos Administrativos y Operativos

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo se justifica su aporte teórico por cuanto para su realización se manifestó que para construir el marco teórico referencial se revisaron las diferentes corrientes teóricas relacionadas con la Auditoría de Gestión, el control de procesos, el control interno, las etapas en la ejecución de una auditoría, entre otros aspectos; con el objetivo de medir los niveles de eficiencia, efectividad y eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Para el efecto se utilizó textos físicos y digitales, trabajos de titulación existentes en los repositorios de las bibliotecas de las universidades de la ciudad de Riobamba y el país, principalmente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Además, se revisaron manuales internos de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda., leyes, normas y reglamentos, etc.; que al final permitieron la construcción del marco teórico del trabajo de titulación.

La presente investigación es de importancia para el desarrollo de las actividades administrativas, operativas y económicas de la entidad cooperativa, ya que permitieron conocer la situación real de la institución en cuanto a conocer los procesos administrativos y de gestión, fortaleciendo las políticas y procedimientos de las operaciones crediticias y de captaciones, que ayudará a fortalecer la gestión empresarial en general.

La Auditoría de Gestión realizada en la Cooperativa permitió a la misma conocer su realidad actual mediante un análisis situacional identificando sus ventajas, limitaciones, riesgos, y oportunidades, y una vez identificados establecer un conjunto de acciones que permitan corregir y enmendar las diversas falencias y fallas.

Los cambios recomendados fueron una práctica que contenga un conjunto de procedimientos y estrategias que deben desplegar el área administrativa y financiera, cuya aplicación rigurosa permitió mantener indicadores de gestión en niveles importantes que no afecten a los estados financieros y a la administración en general.

Mediante la propuesta planteada una vez realizada la auditoría se proporcionó a los directivos y autoridades una herramienta y guía de planificación y gestión que ayude a optimizar el desarrollo de las diferentes actividades administrativas y operativas, que permitan tomar decisiones adecuadas y oportunas, mejorando por tanto los procedimientos de control interno.

Como complemento de la propuesta mencionada, el trabajo de investigación fue presentado al Consejo de Administración en su condición de organismo interno de administración, el análisis de proceso operativo y administrativo para su revisión, consideración y aprobación.

Para la realización del presente estudio los organismos de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., han dado su apoyo, mediante la dotación de toda la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

El desarrollo de esta investigación se justifica académicamente porque permitió poner en práctica los conocimientos y experiencias adquiridas durante toda la formación universitaria en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, que la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ofrece a la comunidad estudiantil. Principalmente temas relacionados con los trabajos de titulación que exige la institución educativa superior.

Adicionalmente el presente trabajo de investigación tuvo como aporte metodológico el diseño de un sistema de trabajo que puede ser utilizado por futuros investigadores del tema de la auditoría de gestión, evaluación de los procesos de control administrativos, obteniéndose diferentes indicadores de gestión que permitan medir los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, para contar con una herramienta para generar grados de confiabilidad, reducción de costos, minimización de riesgos, simplificación de tareas, esto conlleva a tomar decisiones adecuadas por parte de los directivos de la organización cooperativista.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, correspondiente al ejercicio económico 2016, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Efectuar un diagnóstico situacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., mediante una evaluación a los procesos administrativos y operativos, para medir la eficiencia y cumplimiento a las normas establecidas para la ejecución de actividades propias de la entidad.
- Elaborar el marco teórico conceptual, mediante la recopilación de información para fundamentar de manera científica las teorías de la Auditoría de Gestión.
- Preparar la propuesta metodológica, a través del uso de técnicas, métodos e instrumentos de auditoría, para la obtención de información confiable que aportará en el desarrollo práctico de la investigación.
- Emitir el informe de la Auditoría de Gestión, mediante la exposición de los hallazgos encontrados en el proceso de examen, con sus respectivas recomendaciones lo que contribuirá a la toma de decisiones de los directivos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta Ltda.”, fue constituida mediante Acuerdo Ministerial N° 000219, el 8 de febrero de 1983, en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con número de orden 3559 la misma fecha. Posteriormente y con Resolución Ministerial N° 001 del 18 de Julio de 2005 se reforma el estatuto, el cual está vigente hasta la actualidad. “Sumac Llacta Ltda.”, continua prestando servicios y productos financieros desde su apertura, tiempo en el cual han funcionado con proyectos de crédito con fondos no reembolsables, permitiendo que sobrepasen las metas establecidas, al haber contribuido al desarrollo de pequeños productores jefes/as de familia, teniendo como fin su progreso y bienestar con impacto permanente en el desarrollo socioeconómico de la población vulnerable de los cantones Alausí, Colta, Guamote y Riobamba en la Provincia de Chimborazo; nos ha conducido a establecer nuestra misión y visión que se ha concretado en la planificación, plan operativo, presupuestos anuales, el cumplimiento de los objetivos, metas y resultados visibles en el desarrollo integral de nuestros socios y de las comunidades a través de servicios financieros de calidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Concepto de Auditoría

Cook & Winkle (2001), manifiesta que:

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados.

El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen. (p. 38)

La auditoría es un: 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. (Dávalos, 2008, p. 80)

Para Madariaga (2004), en relación a la temática indica que:

La auditoría en general es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar, si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas. (p. 56)

En base a los conceptos citados anteriormente sobre el tema, podemos indicar que la auditoría constituye un examen, una evaluación, de carácter integral, objetiva y sistemática, de las operaciones administrativas, operativas, financieras de una entidad sea esta pública o privada, con la finalidad de encontrar hallazgos o falencias, que mediante el estudio sean corregidos, producto de lo cual se desarrolla un informe para que los directivos tomen las decisiones más adecuadas.

2.2.2 Objetivos de la Auditoría

De acuerdo a Madariaga (2004), los principales objetivos que pretende conseguir la disciplina de la auditoría son:

- Proporcionar a la dirección y a los propietarios de la empresa unos estados financieros certificados por una autoridad independiente e imparcial.
- Proporcionar asesoramiento a la gerencia y a los responsables de las distintas áreas de la empresa en materia de sistemas contables y financieros, procedimientos de organización y otras numerosas fases de la operación de una empresa.

- Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.
- Servir de punto de partida en las negociaciones para la compraventa de acciones de una empresa.
- Liberar implícitamente a la gerencia de sus responsabilidades de gestión.
- Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.
- Por último, en los países de transparencia fiscal, sirve de base objetiva para determinar el gravamen fiscal.
- Esa relación de objetivos no pretende ni ser exhaustiva ni establecer un orden de referencia. Este último dependerá de los objetivos concretos de cada auditoría. (p. 46)

De acuerdo a la anterior conceptualización, se puede establecer que el objetivo principal de una Auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

2.2.3 Importancia de la Auditoría

La auditoría como ciencia y arte tiene gran importancia en la Gestión de una entidad sea esta pública o privada, debido entre otros a los siguientes aspectos:

- La aplicación de sus diferentes técnicas, herramientas y procedimientos permite determinar la eficiencia, efectividad y economía en los procesos administrativos y operativos de la empresa.
- La aplicación de los procedimientos permite ahorrar tiempo, recursos y costos en la organización.
- Se puede conseguir mayor productividad en las actividades, así como calidad y competitividad en el desarrollo de procesos en la empresa.

- Ayuda a corregir las falencias encontradas para mejorar los procedimientos de control.

2.2.4 Características de la auditoría

A la Auditoría le caracteriza una serie de factores, los mismos que le hacen una aplicación particular a esta ciencia académica. A continuación, se presentan las principales características.

- Realizada en forma analítica y sistemática
- Debe tener sentido crítico e independencia por parte del profesional
- Es evaluativa en la cual efectúa la comparación sobre lo examinado
- Debe existir un sistema de información
- El auditor debe tener conocimiento sobre la estructura y funcionamiento
- Debe comunicarse lo hallado con el fin de dar soluciones a los errores de la organización.
- Dar soluciones pertinentes. (Rodríguez, 2010, p. 10)

2.2.5 Clasificación de la auditoría

Según Rodríguez (2009), la auditoría puede ser aplicada a los diversos tipos de industrias que existen en el país, como se presentan a continuación:

Cuadro 1: Clasificación de la Auditoría

Tipo de Auditoría	Clasificación
Por su aplicación	<ul style="list-style-type: none"> - Auditoría Interna - Auditoría externa
Por su naturaleza	<ul style="list-style-type: none"> - Auditoría Financiera - Auditoría Fiscal - Auditoría Operacional - Auditoría Administrativa - Auditoría Informática - Auditoría de calidad - Auditoría Legal

Fuente: Rodríguez (2009, p. 73)

Elaborado por: María Patajalo

2.2.5.1 Concepto de Gestión

La actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos. En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa, lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y del proceso de una buena dirección empresarial. (Blanco, 2012, p. 394)

La Contraloría General del Estado (2013), en su Manual de Auditoría de Gestión en relación al tema, afirma:

- ✓ Gestión es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

- ✓ Gestión comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia. (p. 3)

2.2.5.2 Concepto de Auditoría de Gestión

Auditoría de Gestión según el criterio de Maldonado (2011) indica que se refiere a:

- ✓ La conclusión general del auditor sobre el accionar contrastando sus 5 Es contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para las operaciones específicas y para el campo técnico de actividad.

- ✓ Una revisión por un auditor asesorada por profesionales de otras disciplinas, cuando sea necesario, aplicando criterio técnico gerencial sin extenderse a las áreas muy especializadas.
- ✓ Un proceso de evaluaciones que concluyen con la formulación de una opinión sobre las 5 Es de las decisiones de los administradores y funcionarios de la entidad, durante un período.
- ✓ Un examen y evaluación global, en forma comprensiva de las 5 Es de la administración integral de la entidad.
- ✓ Un examen dirigido a asesorar a la entidad que no ha logrado el cumplimiento de las 5 Es.
- ✓ Un examen propositivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología. (p. 34)

La auditoría de gestión es una herramienta de ayuda para los gerentes, por cuanto va dirigida a evaluar las fortalezas y debilidades de una organización estableciendo las recomendaciones oportunas, con el fin de que la cooperativa alcance un grado satisfactorio de optimización. (Espinosa, 2012, p. 26)

La Auditoría de Gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (Contraloría General del Estado, 2013, p. 35).

Se puede concluir por tanto que la Auditoría de Gestión se constituye en una evaluación, en un examen, un estudio de carácter técnico, global, sistemático, que las empresas públicas y privadas realizan a todas sus actividades administrativas y operacionales, para conocer sus fallas y mediante las recomendaciones efectuar la corrección de sus actuaciones, con la finalidad de cumplir con los objetivos de la organización.

2.2.5.3 Propósitos y objetivos de la Auditoría de Gestión

De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión (2013), de la Contraloría General del Estado del Ecuador, los principales propósitos son los siguientes:

- Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos; y,
- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

Los principales objetivos son:

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- Satisfacer las necesidades de la población. (pp. 35-36)

2.2.5.4 Alcance de la Auditoría de Gestión

El alcance de la Auditoría de Gestión en una entidad pública o privada corresponde al ámbito de acción, a los contenidos de aplicación.

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- 1) Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- 2) Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- 3) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- 4) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- 5) Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.
- 6) Sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditados; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo. (Contraloría General del Estado del Ecuador, Manual de Auditoría de Gestión, 2013, pp. 36-37)

2.2.5.5 Importancia de la Auditoría de Gestión

La importancia de la Auditoría de Gestión, se manifiesta en que “Refleja el nivel real de la administración y la situación de la empresa; este examen es una herramienta para

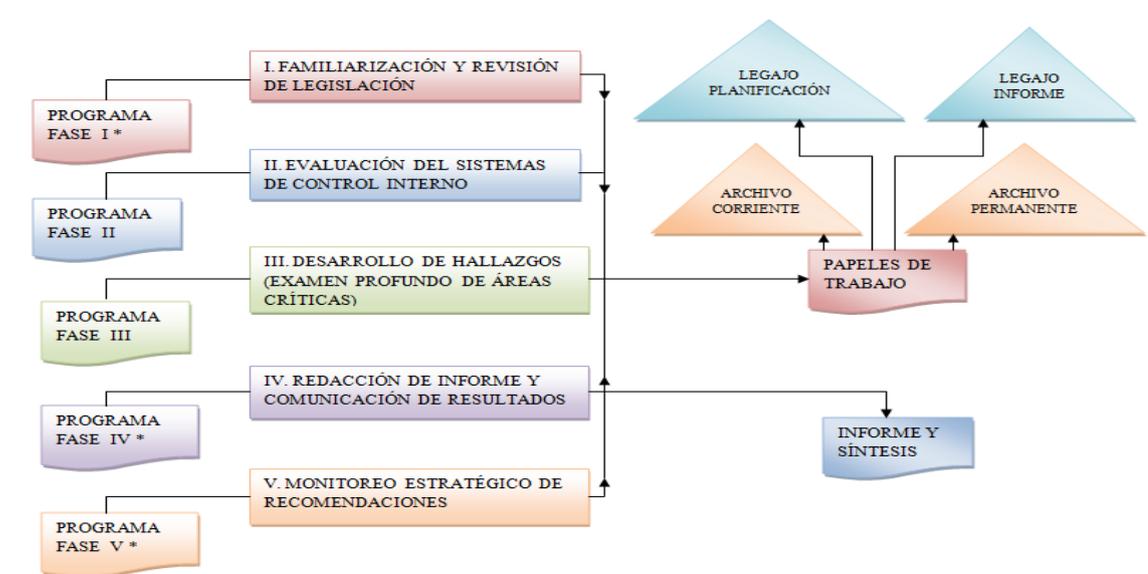
asesorar a la alta gerencia y asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante”. (Maldonado, 2006, p. 3)

La Auditoría de Gestión radica su importancia en la aplicación en cualquier tipo de empresa, en las diferentes áreas funcionales, en cualquier actividad económica, para conocer las fallas y realizar las correcciones correspondientes.

2.2.6 Fases de la Auditoría de Gestión

Maldonado (2011), en su texto de trabajo establece la siguiente clasificación de las fases de la Auditoría de Gestión:

Ilustración 1: Proceso de la Auditoría de Gestión



Fuente: Maldonado (2011, p. 45)

Elaborado por: María Patajalo

2.2.6.1 Fase I: Familiarización y revisión de legislación y normatividad

El concepto de familiarización sería necesario para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad, el recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales de la entidad es de suma importancia, la actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la Unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos en versión digital.

La revisión de la legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe de tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe de actuar solo en esta fase. La visita a instalaciones requiere programar entrevistas con los principales ejecutivos.

En esta etapa se obtendrá un conocimiento integral sobre la entidad que va hacer auditada, es decir se realizará una visita para determinar las condiciones en las que se encuentra la institución.

2.2.6.2 Fase II: Evaluación del sistema del control interno

En esta fase se realiza la evaluación del Control Interno de la entidad a través de los diferentes métodos existentes, en la presente investigación se aplicará el método COSO I, donde se realiza cuestionarios dirigidos al personal de la entidad y cédulas narrativas, diagrama de flujos de los procesos más sobresalientes de la institución.

2.2.6.3 Fase III: Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas

Esta fase es la más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que pudiera estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas, así como deben colaborar en la redacción del informe. Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas. (Maldonado, 2011, p. 69)

2.2.6.4 Fase IV: Comunicación de resultados e informes de auditoría

La exposición del Informe de Auditoría debe expresar de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vista a que se asuma por parte de los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección.

No obstante, lo expresado, deberá considerarse, lo siguiente:

Introducción o detalle general: Los objetivos que se exponen en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la segunda etapa.

Conclusiones: Se deberá exponer, de forma resumida, el efecto económico de las ineficiencias, prácticas antieconómicas, incumplimientos y deficiencias en general.

Recomendaciones: Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futuras que se puedan producir en la entidad.

En esta etapa se emitirá el informe final expresado de una forma clara, concreta y sencilla dentro del mismo contendrá las falencias y los hallazgos positivos que se han evidenciado en el desarrollo del trabajo con la finalidad de comunicar dichos resultados a los ejecutivos y personal interesado de la entidad. (Maldonado, 2011, p. 96)

2.2.6.5 Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones

Resulta aconsejable, realizar una comprobación que permita conocer hasta qué punto la administración fue receptivo sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas en cualquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal, como si hubiera sido sustituido por sus desaciertos.

El auditor debe vigilar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por las autoridades superiores de cada entidad, dirigidas a solucionar las falencias expuestas como observaciones en los informes de auditoría. Si bien el auditor no es el responsable de tomar las acciones para mejorar los controles y superar los incumplimientos normativos, su actuación debe propender a la modificación de conductas y al apoyo de la mejora de la gestión. Esto debe verificarse a través del seguimiento efectivo que se lleva a cabo, de las falencias expuestas en los informes anteriormente emitidos. (Maldonado, 2011, p. 96)

2.2.7 Definición de Indicadores de Gestión

El control de la gestión de la empresa requiere de indicadores que se expresan mediante un modelo numérico, los cuales son fáciles de resumir, interpretar, analizar y presentar en forma de informe.

Para Estupiñán & Estupiñan (2006) sobre el indicador de gestión establece que:

Es una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto en proceso de una organización. Se clasifican en indicadores de gestión financieros, los calculados con base en el balance general y de resultados, y los indicadores de procesos, que determinan la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

Un indicador de gestión es una herramienta que permite medir la gestión, o calcular el logro de objetivos sociales o institucionales.

Son indicadores de gestión social la medición de:

- ✓ La satisfacción de las necesidades o beneficio
- ✓ La satisfacción de los deseos o la calidad
- ✓ La satisfacción de las demandas o la participación, adaptación, y la cobertura.

Son indicadores de gestión institucional la medición de:

- ✓ La capacidad de respuesta a compromisos a corto plazo o liquidez.
- ✓ Los retornos de la inversión de recursos o productividad.
- ✓ La capacidad de apalancamiento o el endeudamiento. (pp. 279-280)

Los indicadores de gestión permiten a las empresas conocer el desenvolvimiento de cada una de las áreas funcionales de la empresa o entidad pública en forma global, en relación al planteamiento de sus objetivos y metas planteadas al inicio del proceso de gestión empresarial.

Los indicadores de gestión representan ciertas mediciones de carácter cuantitativo que se realizan a las cuentas, actividades y procesos de una empresa, que permiten registrar

ciertas conclusiones en cuanto al desempeño y evaluación de las unidades funcionales o la empresa en su conjunto. Para los directivos y ejecutivos de las entidades es preciso que conozcan los diferentes indicadores, los interpreten y obtengan importantes conclusiones para efectuar las correcciones necesarias.

2.2.8 Clasificación de los Indicadores de Gestión

Según Estupiñán & Estupiñan (2006) establece como clasificación de los indicadores de gestión los siguientes:

a) Indicadores de gestión de proceso

Son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y cualitativas de los atributos de los resultados del mismo y que permitan analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización.

b) Indicadores de resultados por áreas

Se basan en los resultados operativos y financieros de la gestión y muestran la capacidad administrativa del ente económico, para observar, evaluar y medir aspectos como:

- De la organización en los sistemas de información, calidad, oportunidad, y disponibilidad de la información.
- La información que sirva de base para la preparación de los indicadores.

c) Indicadores estructurales

Estos indicadores sirven para establecer y medir aspectos como:

- Unidades administrativas, económicas, productivas y demás que permiten el comportamiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización.

d) Indicadores de recursos

Estos indicadores tienen relación con la planificación de metas y objetivos, los cuales sirven para medir y evaluar:

- Planificación de metas y cumplimiento de los planes establecidos.
- Formulación de presupuestos, metas y resultados de logros
- Recaudo y administración de la cartera
- Administración de los resultados logísticos

e) Indicadores de proceso

Se aplican a las funciones operativas de la organización, se relacionan con el cumplimiento de su misión y objetivos sociales. Estos indicadores sirven para establecer el cumplimiento de las etapas o fases de los procesos.

f) Indicadores de personal

Presenta las actividades del comportamiento de la administración de los recursos humanos, sirven para medir y establecer el grado de eficiencia y eficacia de la administración de los recursos humanos.

g) Indicadores de gestión. Financieros

Son los que se basan en los datos del Balance General y el Estado de Resultados. (pp. 280-287)

Indicadores cuantitativos y cualitativos

Los indicadores desde el punto de vista de instrumento de gestión, son de dos tipos:

✓ Indicadores cuantitativos

Son valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.

✓ Indicadores cualitativos

Que permite tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar con un enfoque de planeación estratégica, la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización.

Indicadores de eficacia

Indicadores de eficacia son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados, en relación al presupuesto asignado.

Indicadores de eficiencia

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan:

La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de un acertado presupuesto. Presupone también la realización de una adecuada evaluación previa, que certifique la congruencia en la definición de metas y la correcta presupuestación de recursos. (Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión, 2013, pp. 84-85).

2.2.9 Uso de indicadores en Auditoría de Gestión

Para la Contraloría General del Estado del Ecuador, en su Manual de Auditoría de Gestión (2013):

El uso de INDICADORES en la Auditoría, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia)

- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad)
- Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteados por la organización.

Al Indicador se le define como, la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones. (p. 90)

Siendo los indicadores de gestión unos índices de carácter numérico son aplicables en todos los campos de las empresas, lo que permite tener un panorama más claro sobre la gestión de las entidades y buscar las mejores respectivas.

2.2.10 Evidencias en auditoría

Es la convicción razonable, por parte del auditor, de que las cifras contables incluidas en las cuentas anuales son el resultado de los acontecimientos económicos que realmente han ocurrido durante el período de tiempo al que se refieren aquellas, y que se encuentran debidamente soportados por el sistema de información contable. (De la Peña, 2009, p. 52)

En relación a los tipos de evidencias Whittington & y Pany (2001), manifiestan que: Para limitar o reducir adecuadamente el riesgo de auditoría, los auditores reúnen una combinación de muchos tipos de evidencia de auditoría. Los tipos principales de evidencia de auditoría pueden resumirse de la siguiente manera:

✓ Evidencia física

La evidencia que los auditores realmente pueden ver se conoce como evidencia física, como por ejemplo, la mejor evidencia de existencia de los activos es el examen de los auditores de los activos mismos.

✓ **Declaraciones de terceros**

Los auditores obtienen una diversidad de declaraciones de muchas fuentes externas, como clientes habituales, distribuidores, instituciones financieras y abogados.

✓ **Evidencia documentaria**

La evidencia documentaria incluye cheques, facturas, contratos y minutas o actas de reuniones. La competencia de un documento como evidencia depende en parte de si este fue creado dentro de la compañía (por ejemplo, una factura de ventas) o fuera de la compañía (por ejemplo, la factura de un proveedor).

✓ **Cálculos**

Otro tipo de evidencia de auditoría consiste en los resultados de los cálculos hechos por los auditores independientemente para demostrar la precisión aritmética de los análisis y registros del cliente.

✓ **Relaciones recíprocas o interrelaciones de información**

Las relaciones recíprocas de información comprenden la relación de comparación de relaciones entre información financiera y, algunas veces, no financiera. Las relaciones recíprocas de información difieren de los cálculos.

✓ **Declaraciones o representaciones de clientes**

Las respuestas que los auditores reciben a las preguntas que se efectúan a los empleados constituyen otro tipo de evidencia.

✓ **Registro de contabilidad**

Cuando los auditores intentan verificar una suma en los estados financieros siguiendo su rastro a través de los registros de contabilidad, por lo general, llevan a cabo este proceso a través de los libros mayores hasta los de diario y comparan el renglón con tal

evidencia documentaria básica, como un cheque pagado, una factura u otros documentos fuente. (pp. 104-108)

Se puede concluir que una evidencia en los procesos de auditoría de gestión es un elemento muy importante, por cuanto en este proceso el objetivo de la auditoría constituye en identificar los posibles errores que pueden estar ocurriendo en las empresas o entidades públicas y que obviamente deben estar respaldados con evidencias suficientemente válidas y confirmadas.

2.2.11 Papeles de Trabajo

Como parte del proceso de documentación de su trabajo, el auditor dejará evidencia en sus papeles de la planeación efectuada, los programas de trabajo, las conclusiones a las que llego, las pruebas llevadas a cabo, etc., así como de las afirmaciones de la administración, las cuales normalmente deberán documentarse en una carta de manifestaciones de la administración. (Romero, 2012, p. 2)

2.2.12 Marcas de Auditoría

“Una marca de auditoría es un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicados sobre el contenido de los papeles de trabajo, constituye una declaración personal, individual e intransferible sobre el autor de la cédula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado”. (Sanchez, 2006, p. 17).

2.2.13 Hallazgos de Auditoría

“Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanta conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría e identificar una oportunidad para la mejora. El equipo auditor debe reunirse cuantas veces sea necesario para revisar los hallazgos de auditoría en momentos adecuados durante la misma”. (Romero, 2012, p. 3).

- ✓ **Elementos del hallazgo:** Los hallazgos en auditoría constan de cuatro elementos que son:

Condición: Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al auditar un área, actividad, operación o sistema, entendida como “lo que es”.

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: Comprende la concepción de “lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

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: Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

Qué originó la diferencia encontrada.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales. (Alfonso, 2012, p. 65)

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. (Fernández, 2005, p. 84)

2.2.14 Control Interno

Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Efectividad y eficiencia de operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- ✓ El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- ✓ El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.
- ✓ Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad.
- ✓ El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (Blanco, 2012, p. 194)

2.2.14.1 Control Interno (Método Coso II)

Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

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

Por lo citado, se puede decir que el control interno es un proceso sistemático al que deben ser evaluados todos los miembros de la organización con el propósito de conseguir la eficiencia, para lo cual es necesario considerar el método COSO que comprende los siguientes componentes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo y Seguimiento. (Estupiñan, 2006, pp.25-26)

A continuación, se detallan los componentes.

2.2.14.2 Ambiente de control

“Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades” (Estupiñan, 2006, pág. 27)

“Es en esencia principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control” (Estupiñan, 2006)

2.2.14.3 Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñan, 2006, pág. 28)

2.2.14.4 Actividades de control

“Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas, estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (Estupiñan, 2006, pág. 32)

“Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguardia de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entretenimiento adecuados” (Estupiñan, 2006, pág. 32)

Adicionalmente sobre las actividades de control Estupiñan (2006) indica que:

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que están ejecutando de manera apropiada las respuestas a riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación. (p. 70)

“Controles generales representan la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición de los hardware; y el desarrollo y mantenimiento del software; y los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y valides de la base de datos” (Arens , Randal , & Mark , 2007, pág. 70)

2.2.14.5 Información y comunicación

“Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos aquellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información” (Estupiñan, 2006, pág. 33)

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permite la personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad. En todos los niveles como se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar y logra los objetivos. (Estupiñan, 2006, pág. 70)

2.2.14.6 Monitoreo y seguimiento

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y la limitación inherente al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. (Estupiñan, 2006, pág. 37)

2.2.15 Programa de Auditoría

El programa de auditoría constituye el plan de acción para guiar y controlar la ejecución del examen. Describe en términos detallados el alcance del trabajo que se considera necesario para permitir al auditor expresar una opinión sobre los estados financieros y facilita un método ordenado para indicar, administrar y anotar la ejecución de los procedimientos de auditoría mediante los cuales se va a efectuar el trabajo. (Freire, 2011, p. 42)

2.2.16 Riesgo de Auditoría

Los auditores aceptan cierto nivel de riesgo o de incertidumbre en la realización de la auditoría. El auditor reconoce, por ejemplo, que existe incertidumbre sobre la competencia de las evidencias, incertidumbre sobre la eficacia de la estructura del control interno de un cliente e incertidumbre sobre la presentación de estados financieros con imparcialidad cuando se concluye la auditoría. Un buen auditor reconoce que los riesgos existen y los enfrenta de manera adecuada. (Arens, et al., 2007, p. 239)

2.2.16.1 Riesgo aceptable de auditoría

Es una medida sobre qué tan dispuesto está el auditor a aceptar que los estados financieros pueden tener errores importantes después de que la auditoría se completó y se emitió una opinión incompetente, cuando el auditor decide un riesgo de auditoría aceptable más bajo, significa que el auditor desea estar más seguro de que los estados

financieros no tienen errores sustanciales. Cero riesgos sería una certeza y un riesgo de 100% sería una incertidumbre total. (Arens , Randal , & Mark , 2007, pág. 240)

2.2.16.2 Riesgo inherente

Es una medida de la evaluación del auditor de la probabilidad de que exista errores de importancia en un balance contable antes de considerar la efectividad del control interno. Si, por ejemplo, el auditor concluye que existe una gran probabilidad de errores trascendentes en ion a cuenta como en las cuentas por cobrar, el auditor concluiría que el riesgo inherente de cuentas por cobrar es alto. (Arens , Randal , & Mark , 2007, pág. 240)

Las evaluaciones de riesgo de auditoria aceptable y riesgo inherente son parte importante de la planeación de la auditoria, ya que afecta en la cantidad de evidencia que se va a acumular y el personal que se va a asignar a la tarea. Por ejemplo, si el riesgo inherente para el inventario es alto debido a cuestiones de una evaluación completa, se acumulará más evidencias en la auditoria del inventario y se asignará personal más experimentado para que se lleve a cabo las pruebas en esta área. (Arens , Randal , & Mark , 2007, pág. 240)

2.2.16.3 Evaluación de resultados

Después de que el auditor planea la auditoria y acumula las evidencias, los resultados se expresan en términos de evaluación del modelo de riesgo de auditoria, el modelo de riesgo de auditoria para evaluar los resultados de la misma se encuentra en la declaración 47 como: (Arens , Randal , & Mark , 2007, pág. 252)

$$\text{AcAR} = \text{IR} * \text{CR} * \text{AcDR}$$

En donde:

AcAR= Riesgo alcanzado de auditoria. “Una medida de riesgo que el auditor a establecido en cuanto a que una cuneta en los estados financieros es materialmente errónea después de que el auditor a acumulado evidencias”

IR= Riesgo inherente. “Es mismo factor de riesgo inherente analizado en la planeación a menos que haya sido revisado como resultado de una información nueva”.

CR= riesgo de control. “También es el mismo riesgo de control que se analizó anteriormente a no ser que haya sido revisado durante la auditoría”

AcDR= Riesgo alcanzado de detección. Una medida del riesgo de que la evidencia de auditoría para un segmento no haya detectado errores superiores al monto tolerable, si es que tales errores existieron. El auditor puede reducir el riesgo alcanzado de detección solo al acumular evidencia. (Arens, Randal & Mark, 2007, pp. 252-253)

2.2.17 Auditor

“Denominación que recibe, en la actualidad, el Contador Público autorizado e independiente, con experiencia y practica en labores de auditoría, que efectúa exámenes posteriores sobre operaciones financieras o administrativas de una empresa u organismo público o privado, con el propósito de emitir su opinión o presentar un informe con sujeción a las NAGAS por la profesión contable asumiendo responsabilidad en ellas”. (Dávalos, 2008, p. 76)

2.3 IDEA A DEFENDER

La realización de la Auditoría de Gestión a efectuarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el año 2016, incide en los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión

2.4.2 Variable Dependiente

Eficiencia, eficacia y efectividad

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para efectos de la presente investigación se utilizará las dos modalidades más conocidas como son: cuantitativa y cualitativa. A continuación, se describen las características de cada una:

3.1.1 Modalidad Cuantitativa

La aplicación de la encuesta a los empleados y funcionarios de la COAC Sumac Llacta Ltda., sobre la Auditoría de Gestión, así como el conocimiento de los diferentes indicadores de gestión se analizará mediante la aplicación de la modalidad cuantitativa a través del análisis de los datos numéricos.

3.1.2 Modalidad Cualitativa

Al realizar un estudio de los diferentes registros de la COAC Sumac Llacta Ltda., y de la observación del comportamiento de los procesos administrativos y operativos, se aplicará la modalidad cualitativa, permitiendo al investigador hacer un estudio integral de la Cooperativa.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

Para Cortés (2012):

La investigación de campo se realiza cuando el investigador, estudia a los individuos, en los mismos lugares donde viven, trabajan, o se divierten, o sea en su hábitat natural; no tiene una presencia permanente y se limita a recoger datos en forma más o menos periódica en los sitios de residencia de los sujetos. (p. 54).

La investigación de campo también conocida como investigación de datos primarios se realizará en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., mediante la aplicación de encuestas a los empleados y el cuestionario a los directivos.

3.2.2 Investigación Bibliográfica – Documental

“La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencia, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”. (Bernal, 2012, p. 111)

Este tipo de investigación con información secundaria permitirá la construcción del marco y fundamentación teórica, mediante la utilización de varias publicaciones existentes en libros, repositorios de bibliotecas, internet, manuales, leyes y reglamentos, etc.

3.2.3 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva ayudará a recopilar los diferentes procesos administrativos y operativos que se presentan en la COAC Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

“Se habla de población o universo cuando se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio”. (Del Cid, et al, 2011, p. 88)

Cuadro 2: Nómina del Personal de la Cooperativa, año 2016

No.	APELLIDOS Y NOMBRES	C.I	CARGO	OFICINA
01	GUAIRACAJA COPA JOSE LUIS	0601021959	GERENTE GENERAL	Matriz
02	GUAIRACAJA GUAIRACAJA LUZ MARIA	0603992892	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	Matriz
03	GUAMAN YAUTIBUG JORGE	0603252479	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Matriz
04	PUCHA CUJI MARIA BEATRIZ	0603357880	RECIBIDOR PAGADOR	Matriz
05	EVAS YAUCAN JOSE CARLOS	0601244684	ASESOR DE COBRANZAS	Matriz
06	CUJI GUAMAN LELIA MERCEDES	0604997437	RECIBIDOR PAGADOR	Agencia
07	TENESACA CORO SANDRA FANNY	0603603804	JEFE DE NEGOCIO	Matriz
08	COPA SAYAY ESTHER VERONICA	0604144808	RECAUDADOR – COBRADOR	Matriz
09	CARGUACHI LAZO SEGUNDO NELSON	0604255273	RECAUDADOR - COBRADOR	Agencia
10	CANDO GUZÑAY JULIO CESAR	0604801050	OFICIAL DE CRÉDITO	Matriz
11	ARIAS GONZALEZ IVAN PATRICIO	0602903924	CONTADOR	Matriz

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda. (2016)

Elaborado por: María Patajalo

3.3.2 Muestra

Niño (2011) indica que la muestra es una “Porción representativa que se escoge de una población o de una magnitud para facilitar su estudio”. (p. 153)

Se encuestará y entrevistará al 100% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., por ser un número pequeño de población.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

a) Método Deductivo

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones a hechos particulares. (Bernal, 2012, p. 59)

Los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, se podrán determinar mediante el uso del método deductivo, determinándose la generalidad del comportamiento administrativo y operativo de la gestión en la COAC Sumac Llacta Ltda.

b) Método Inductivo

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2012, p. 60)

Este método se aplicará para conocer los efectos que generará la Auditoría de Gestión en la administración general de la Cooperativa, llegando a conclusiones generales que le permiten tomar las mejores decisiones.

3.4.2 Técnicas de Investigación

a) Encuesta

Según Cortes (2012), la encuesta “consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, como datos generales, opiniones, sugerencias o

respuestas a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretende explorar a través de este medio”. (p. 78)

Mediante la encuesta se obtendrá los datos primarios de los funcionarios y empleados para conocer los diferentes procesos operativos y administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

b) Entrevista

La información primaria se obtendrá a través del uso de un cuestionario previamente estructurado para los directivos y autoridades de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

a) Cuestionario

Para Cortés (2012), el cuestionario “Es un instrumento de recolección de información, tal vez el más utilizado; consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir, y es rápido y poco costoso”. (p. 87)

Mediante este documento recopilaremos los datos de las autoridades y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

b) Encuesta

Este tipo de fichas se utilizará durante el proceso investigativo para registrar y anotar los datos recopilados, mediante la observación.

3.5 RESULTADOS

ENCUESTA

DIRIGIDA A:

AL PERSONAL DE DIRECTIVOS, FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO.

OBJETIVO:

Realizar una evaluación a la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, con el objetivo de medir la eficiencia, eficacia y efectividad en la ejecución de sus procesos administrativos y financieros.

CUESTIONARIO:

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 ¿Qué tiempo de labores llevan en la COAC Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, (Años):

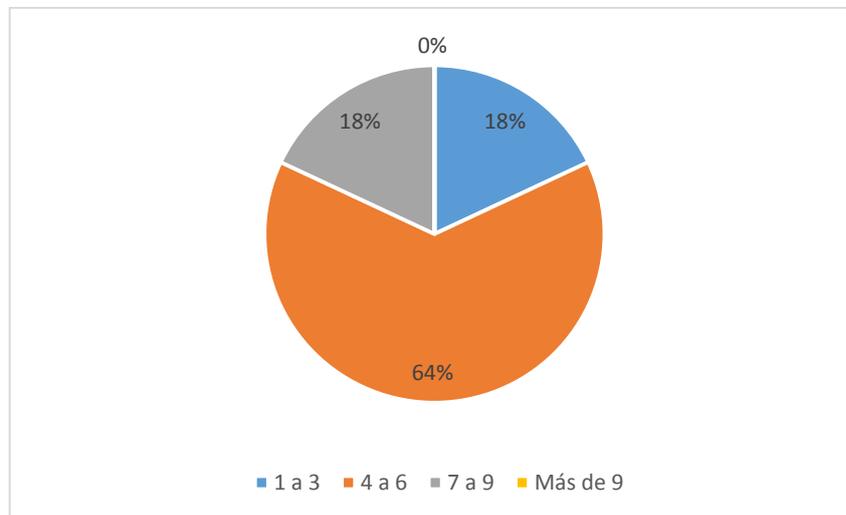
Cuadro 3: Tiempo de labores de los miembros de la COAC Sumac Llacta Ltda.

AÑOS	RESPUESTAS	FRECUENCIA RELATIVA
1 a 3	2	18%
4 a 6	7	64%
7 a 9	2	18%
Más de 9	0	0%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 1: Tiempo de labores de los miembros de la COAC Sumac Llacta Ltda.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

El 64% de los encuestados 18% de los encuestados laboran en la COAC Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba entre 4 y 6 años, entre 1 a 3 años y 7 a 9 años el 18% restante.

1.2 ¿Cuál es su formación académica?

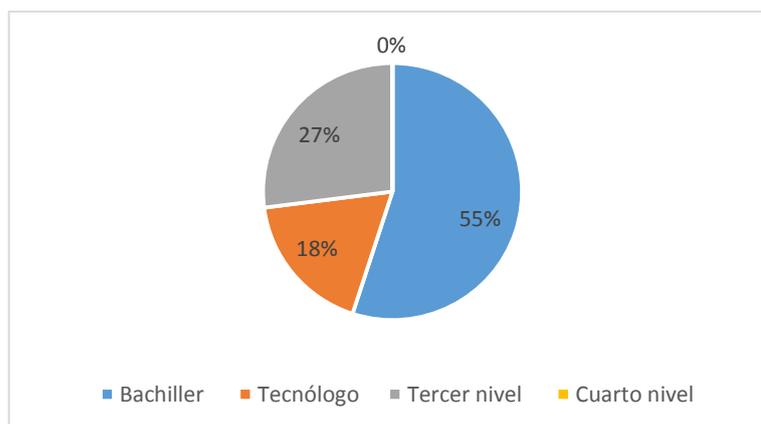
Cuadro 4: Formación académica de los miembros de la COAC Sumac Llacta Ltda.

INSTRUCCIÓN	RESPUESTAS	FRECUENCIA RELATIVA
Bachiller	6	55%
Tecnólogo	2	18%
Tercer nivel	3	27%
Cuarto nivel	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 2: Formación académica de los miembros del COAC Sumac Llacta Ltda.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

El 55% de los encuestados que laboran en la COAC Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba tienen una instrucción de bachilleres, el 27% poseen tercer nivel en carreras administrativas, el 18% son tecnólogos, título de cuarto nivel no posee ninguno de los trabajadores.

2. ¿Para el desarrollo de sus gestiones administrativas y financieras, ¿La COAC Sumac Llacta Ltda., que herramientas de planificación dispone?

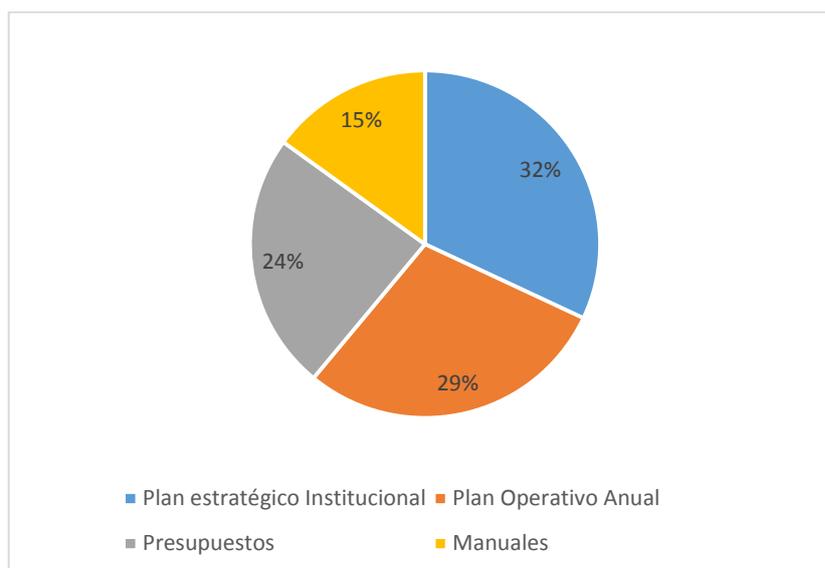
Cuadro 5: Herramientas de planificación de la COAC Sumac Llacta Ltda.

HERRAMIENTA DE PANIFICACIÓN	RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA
Plan estratégico Institucional	11	32%
Plan Operativo Anual	10	29%
Presupuestos	8	24%
Manuales	5	15%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 3: Herramientas de planificación de la COAC Sumac Llacta Ltda.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

Referente a la utilización del Plan Estratégico Institucional como una herramienta de planificación tenemos un 32% que si lo utiliza, el Plan Operativo Anual tiene un 29% de utilización, los Presupuestos con un 24% de utilización y los Manuales cuentan con un 15% de utilización. La herramienta de planificación que más se utiliza es el Plan Estratégico Institucional.

3. ¿COAC Sumac Llacta Ltda., ha realizado una Auditoría de Gestión, en el año 2016 ?

Cuadro 6: Auditoría de Gestión en el COAC Sumac Llacta Ltda.

RESPUESTA	RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	0	0%
No	11	100%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 4: Auditoría de Gestión en el COAC Sumac Llacta Ltda.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

Referente si la COAC Sumac Llacta Ltda., ha realizado una Auditoría de Gestión, los 100% de las personas encuestados indican en sus repuestas que no lo realizan. Esto da la factibilidad e realización del presente estudio.

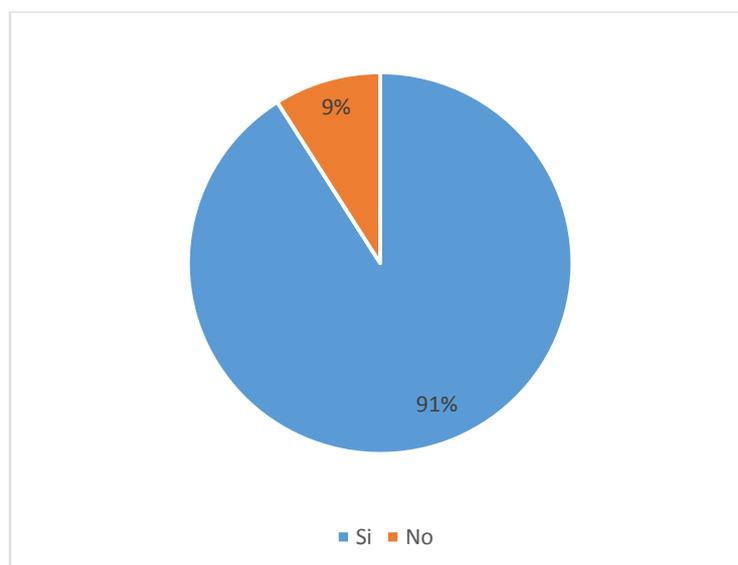
4. ¿Cuenta la COAC Sumac Llacta Ltda., con manuales de procedimientos para el desarrollo de sus actividades administrativas y operativas?

Cuadro 7: Manuales de procedimientos en la COAC Sumac Llacta Ltda.

OPCIÓN	RESPUESTAS	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	91%
No	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.
Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 5: Manuales de procedimientos en la COAC Sumac Llacta Ltda.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.
Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

En relación a si la COAC Sumac Llacta Ltda., cuenta con manuales de procedimientos, el 91% de las personas encuestados indican en sus repuestas que sí, y con un 9% nos aportan que no.

5. ¿La COAC Sumac Llacta Ltda., realiza controles de sus procesos?

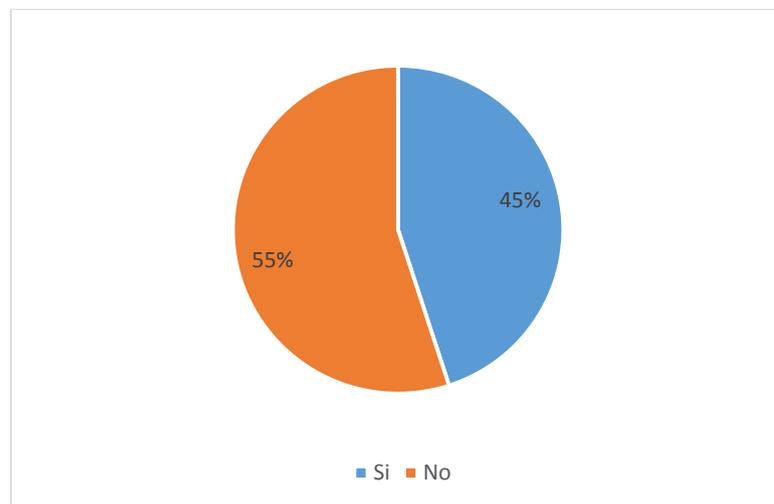
Cuadro 8: Controles de sus procesos en la COAC Sumac Llacta Ltda.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	5	45%
No	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 6: Controles de sus procesos en la COAC Sumac Llacta Ltda.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

Referente si la COAC Sumac Llacta Ltda., cuenta con controles de proceso, el 45% de las personas encuestados indican en sus repuestas que sí, y con un 55% manifiestan d forma negativa.

6. ¿Los controles a los procesos que realiza la COAC Sumac Llacta Ltda., con qué frecuencia lo realiza?

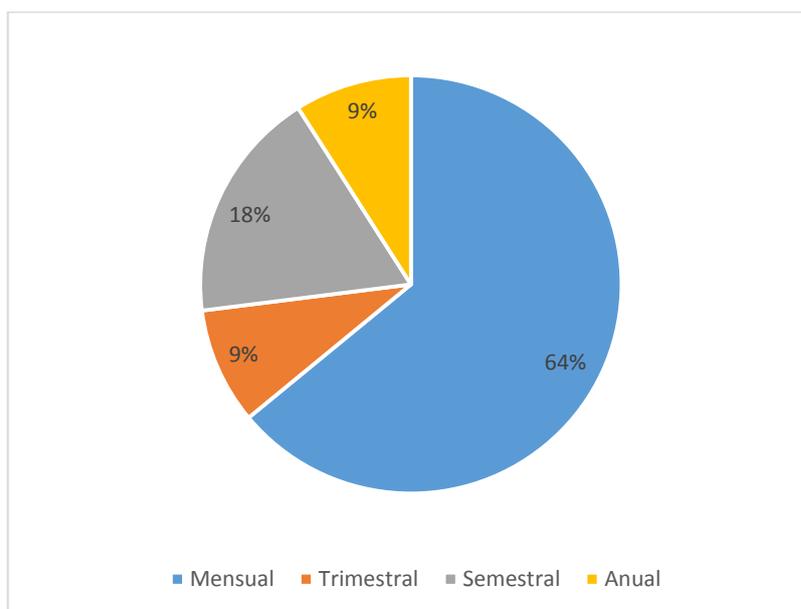
Cuadro 9: Frecuencia de control de los procesos en la COAC Sumac Llacta Ltda.

TIPO DE FRECUENCIA	RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mensual	7	64%
Trimestral	1	9%
Semestral	2	18%
Anual	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 7: Frecuencia de control de los procesos en la COAC Sumac Llacta Ltda.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

Respecto a la frecuencia de control de los procesos en la Coac Sumac Llacta Ltda., el 64% de los encuestados manifiestan que lo realizan de forma mensual, mientras que 18% lo realiza semestralmente; el 9% restante de forma anual y trimestral respectivamente.

7. ¿La COAC Sumac Lacta Ltda., cuando realiza control de sus procesos, obtiene eficiencia, eficacia y actividad?

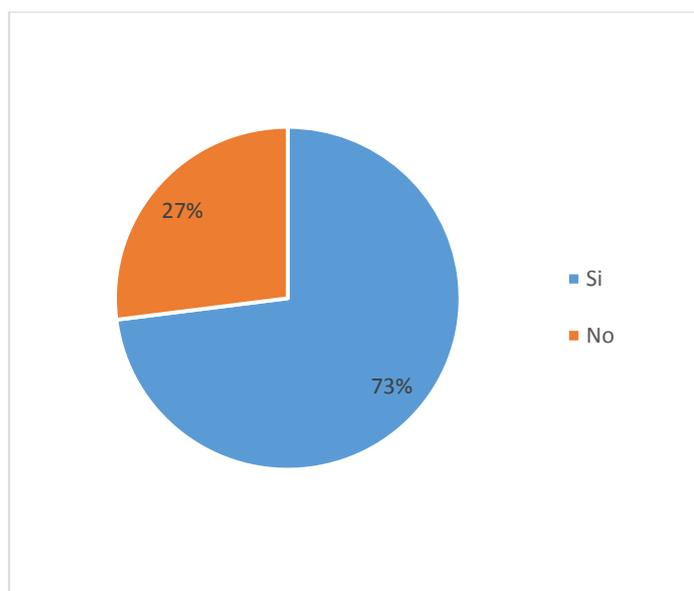
Cuadro 8 Control de los procesos en la COAC Sumac Lacta Ltda., para obtener eficiencia, eficacia y actividad

OPCIÓN	RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	73%
No	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Lacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 6: Control de los procesos en la COAC Sumac Lacta Ltda., para obtener eficiencia, eficacia y actividad



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Lacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

Referente a los controles de sus procesos en la COAC Sumac Lacta Ltda., que ayudara a obtener eficiencia, eficacia y efectividad el 73% dijo que si ayudarían los controles, mientras que un 27% indica que no.

8. ¿Las funciones que ejecutan los empleados de la COAC Sumac Llacta Ltda., como los calificaría usted?

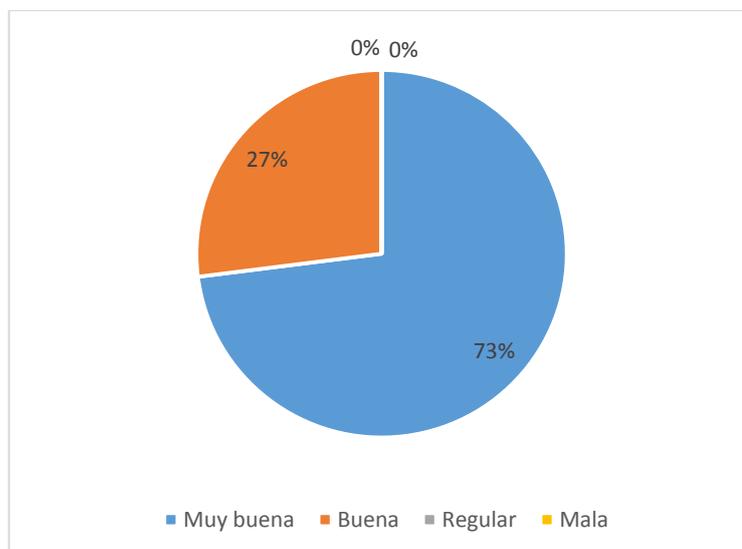
Cuadro 9: Calificación del cumplimiento de funciones de los empleados de la COAC Sumac Llacta Ltda.

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy buena	8	73%
Buena	3	27%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 7: Calificación del cumplimiento de funciones de los empleados de la COAC Sumac Llacta Ltda.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

Respecto a la evaluación de las funciones de los empleados de la COAC Sumac Llacta Ltda., el 73% de los encuestados sostienen que las funciones se cumplen de muy buena manera, mientras el 23% de buena manera.

9. ¿Conoce usted las funciones y responsabilidad del área de trabajo a su cargo y están enmarcadas en el Manual de Funciones?

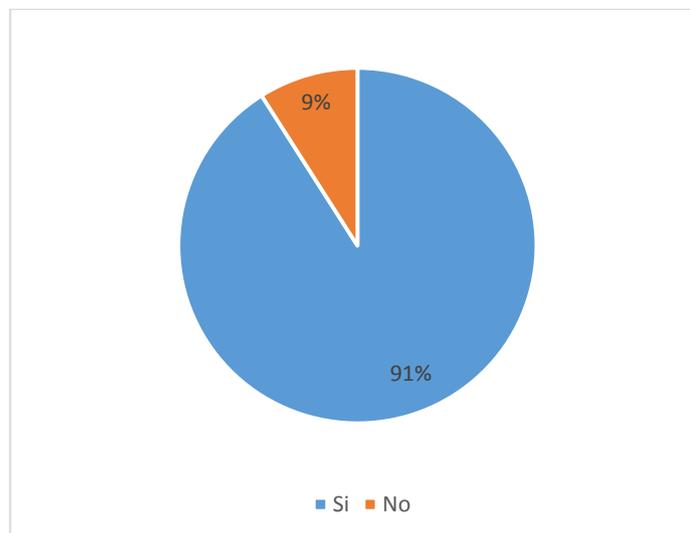
Cuadro 10: Funciones y responsabilidad del área de trabajo

ALTERNATIVA	RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	91%
No	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 8: Funciones y responsabilidad del área de trabajo



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

El 91% de las personas encuestadas responden que si conocen sus funciones y responsabilidad del área de trabajo a su cargo y que están enmarcadas en el Manual de Funciones de la Coac Sumac Llacta Ltda., mientras que con un porcentaje mínimo del 9% sostiene que no conocen.

10. ¿Para el proceso de reclutamiento y selección de personal, la COAC Sumac Lacta Ltda., posee un manual?

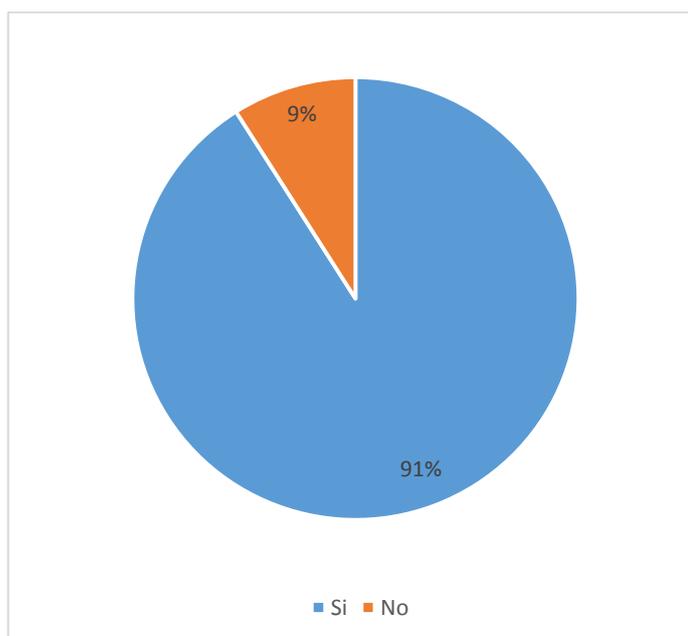
Cuadro 11: Manual para el proceso de reclutamiento y selección de personal de la COAC Sumac Lacta Ltda.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	91%
No	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Lacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 9: Manual para el proceso de reclutamiento y selección de personal, la COAC Sumac Lacta Ltda.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Lacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

El 91% de las personas encuestadas nos responden que si poseen Manual para el proceso de reclutamiento y selección de personal en la COAC Sumac Lacta Ltda., mientras que con un porcentaje mínimo del 9% sostiene que no.

11. ¿Para medir la gestión de cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa se evalúan mediante el uso de indicadores?

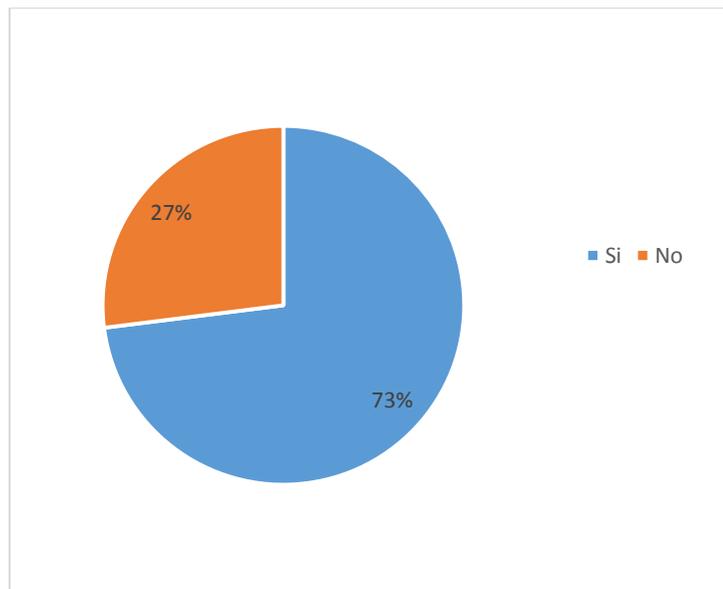
Cuadro 12: Medición de cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa mediante el uso de indicadores.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	73%
No	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 10: Medición de cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa mediante el uso de indicadores.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

El 73% de las personas encuestadas afirman que si se realiza la medición de cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda., mediante el uso de indicadores, en cuanto el 20% restante nos aportan de que no se realiza.

12. ¿La información y registros de la COAC Sumac Llacta Ltda., están respaldados por mecanismos de seguridad y tienen acceso solo personas autorizadas?

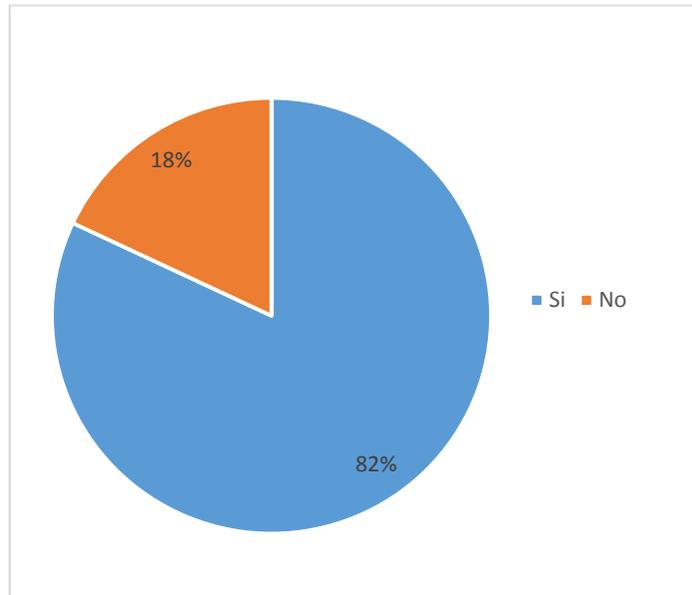
Cuadro 13: Mecanismos de seguridad acceso para manejo de información y registros.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	9	82%
No	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 11: Mecanismos de seguridad acceso para manejo de información y registros.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

En cuanto a si la información y registros de la COAC Sumac Llacta Ltda., están respaldados por mecanismos de seguridad y tienen acceso solo personas autorizadas el 82% de los encuestados nos dijo que si, mientras que el 18% nos dijo que no.

13. ¿En la cooperativa Sumac Llacta Ltda., existe vigilancia por el cumplimiento de las políticas institucionales?

Cuadro 16: Vigilancia para el cumplimiento de las políticas institucionales

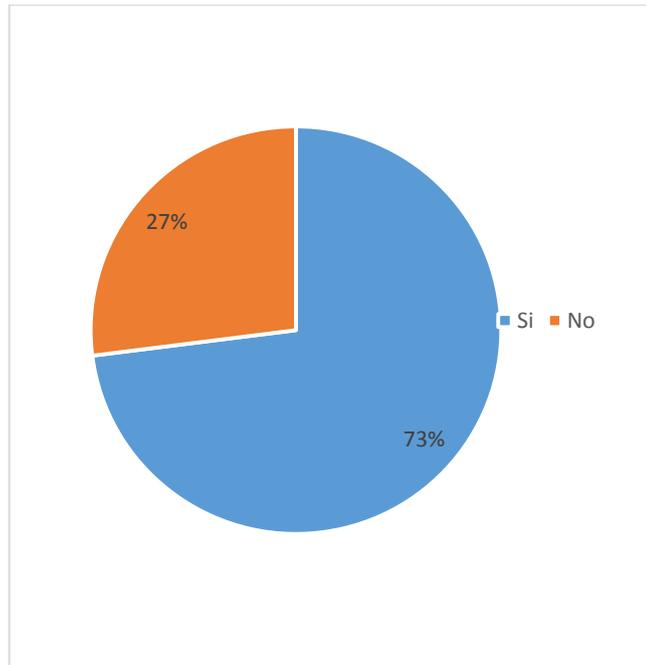
Fuente:

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	73%
No	3	27%
TOTAL	11	100%

Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 12: Vigilancia por el cumplimiento de las políticas institucionales



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

Con el 73% de las personas encuestadas afirman que si existe vigilancia en el cumplimiento de las políticas institucionales de la cooperativa Sumac Llacta Ltda., y con el 27% mediante sus respuestas manifestaron que no se cumplen.

14. ¿En la cooperativa Sumac Llacta Ltda., de qué forma la Auditoría de Gestión permite conocer los componentes de control interno?.

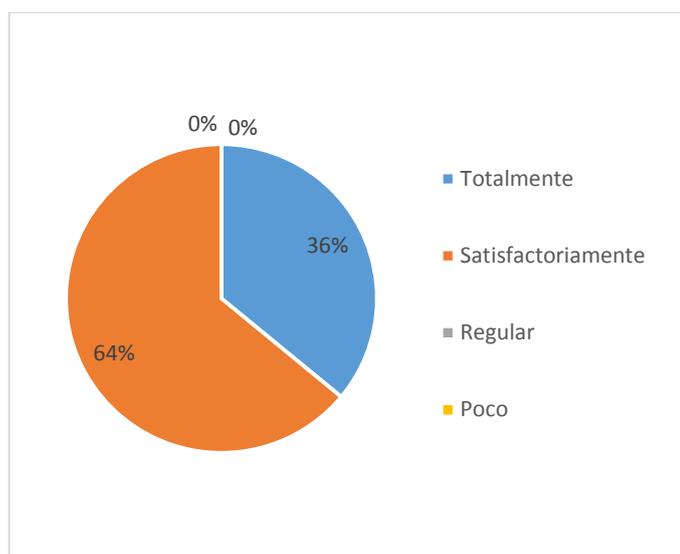
Cuadro 14 Auditoría de Gestión permite conocer los componentes de control

EVALUACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Totalmente	4	36%
Satisfactoriamente	7	64%
Regular	0	0%
Poco	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 13: Auditoría de Gestión permite conocer los componentes de control interno.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., realiza un seguimiento de la Auditoría de Gestión que permite conocer los componentes de control interno. Un 36% de los encuestados dijo que totalmente, mientras que el 64% afirmó que satisfactoriamente.

15. ¿Usted considera que la ejecución de la Auditoría de Gestión a la COAC Sumac Llacta Ltda., ayudaría a mejorar los procesos?

Cuadro 15: Auditoría de Gestión a la COAC Sumac Llacta Ltda., mejora los procesos.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	11	100%
No	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.
Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 14: Auditoría de Gestión a la COAC Sumac Llacta Ltda., mejora los procesos.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.
Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

La ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., se manifiesta que ayuda a mejorar los procesos el 100% de las personas encuestadas.

16. ¿La Auditoría de Gestión a realizarse en la COAC Sumac Llacta Ltda., Usted considera que ayudaría a optimizar los recursos de la cooperativa?

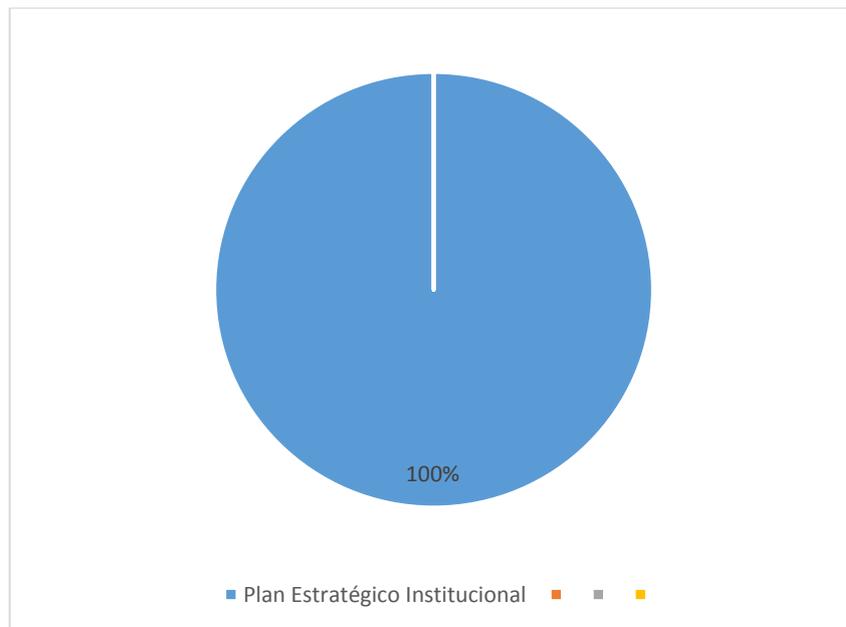
Cuadro 16: Optimizar los recursos de la COAC Sumac Llacta Ltda., a través de la Auditoría de Gestión.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	11	100%
No	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 15: Optimizar los recursos de la COAC Sumac Llacta Ltda., a través de la Auditoría de Gestión.



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

La mayoría absoluta de los encuestados esto es el 100% nos afirma que si se lograría optimizar los recursos de la COAC Sumac Llacta Ltda., a través de la ejecución de una Auditoría de Gestión.

17. ¿El informe de la Auditoría de Gestión que se obtenga luego del estudio, usted considera que ayudaría a los directivos de la Cooperativa a tomar mejores decisiones?

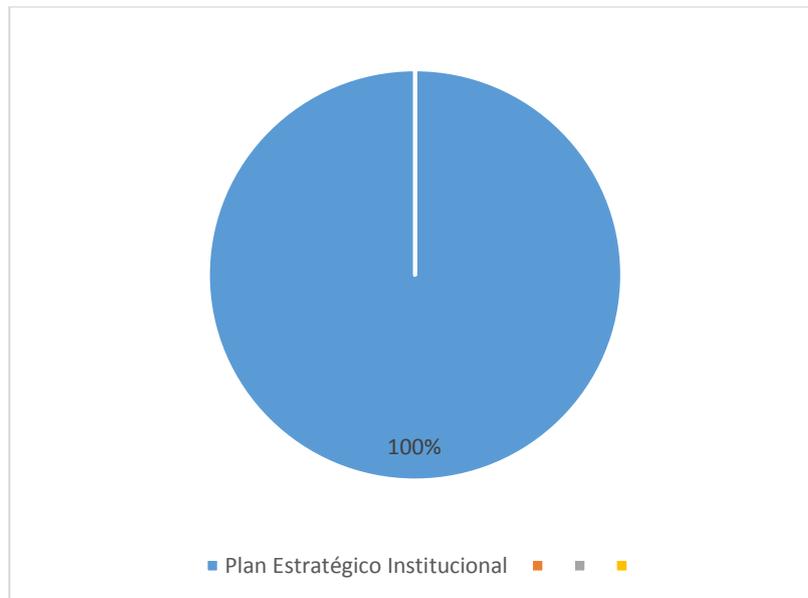
Cuadro 17 : La Auditoría de Gestión de la COAC Sumac Llacta Ltda., permite a los directivos tomar mejores decisiones.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	11	100%
No	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Gráfico 16: La Auditoría de Gestión de la COAC Sumac Llacta Ltda., permite a los directivos tomar mejores decisiones



Fuente: Encuestas aplicadas Coac Sumac Llacta Ltda.

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Análisis e Interpretación

Con su totalidad del 100% nos afirma que los Directivos de la COAC Sumac Llacta Ltda., a través de la Auditoría de Gestión si lograrían tomar mejores decisiones, en beneficio de sus socios y de la entidad en general.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Las encuestas aplicadas a los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba permitieron verificar la idea a defender, que es:

La realización de la Auditoría de Gestión a efectuarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el año 2016, incide en los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

Se realizó mediante la respuesta a las siguientes interrogantes, que durante el estudio se pudo ir comprobando:

¿La Auditoría de Gestión a realizarse en la COAC Sumac Llacta Ltda., Usted considera que ayudaría a optimizar los recursos de la cooperativa?

¿El informe de la Auditoría de Gestión que se obtenga luego del estudio, usted considera que ayudaría a los directivos de la Cooperativa a tomar mejores decisiones?

¿Usted considera que la ejecución de la Auditoría de Gestión a la COAC Sumac Llacta Ltda., ayudaría a mejorar los procesos?

¿La COAC Sumac Llacta Ltda., cuando realiza control de sus procesos, obtiene eficiencia, eficacia y actividad?

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMABA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2016

4.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La propuesta tiene como finalidad el examinar cada una de las actividades realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., en sus diferentes áreas, es decir; tanto en lo administrativo, financiero, material y talento humano; permitiéndonos así establecer el grado de eficiencia, eficacia, economía y equidad con las que se desarrollaron en el periodo a partir del 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2016.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

ARCHIVO PERMANENTE

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

DESCRIPCION	INDICE	CONTE NIDO
ARCHIVO PERMANENTE	AP	2
Filosofía Empresarial	AP/01	2
Organigrama Estructural	AP/02	1
Productos y Servicios	AP/03	1
Base legal	AP/04	1
FODA	AP/05	1

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 01/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 01/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

MISIÓN

Satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios, mediante la prestación servicios financieros y no financieros, dentro de los valores y principios que rigen la organización, para contribuir a mejorar la calidad de vida del socio, su familia y la comunidad.

VISIÓN

Ser una Institución de intermediación financiera; entregando productos y servicios de calidad con el compromiso, transparencia, responsabilidad e incorporado permanentemente nuevas alternativas que cubran expectativas del cliente y del mercado en forma ágil, oportuna por su efectiva contrición al desarrollo de la comunidad, lo cual permitirá al desarrollo económico y social de nuestros socios/as.

VALORES

Ayuda mutua

Responsabilidad

Honradez

Solidaridad

Ética

Tolerancia

OBJETIVOS

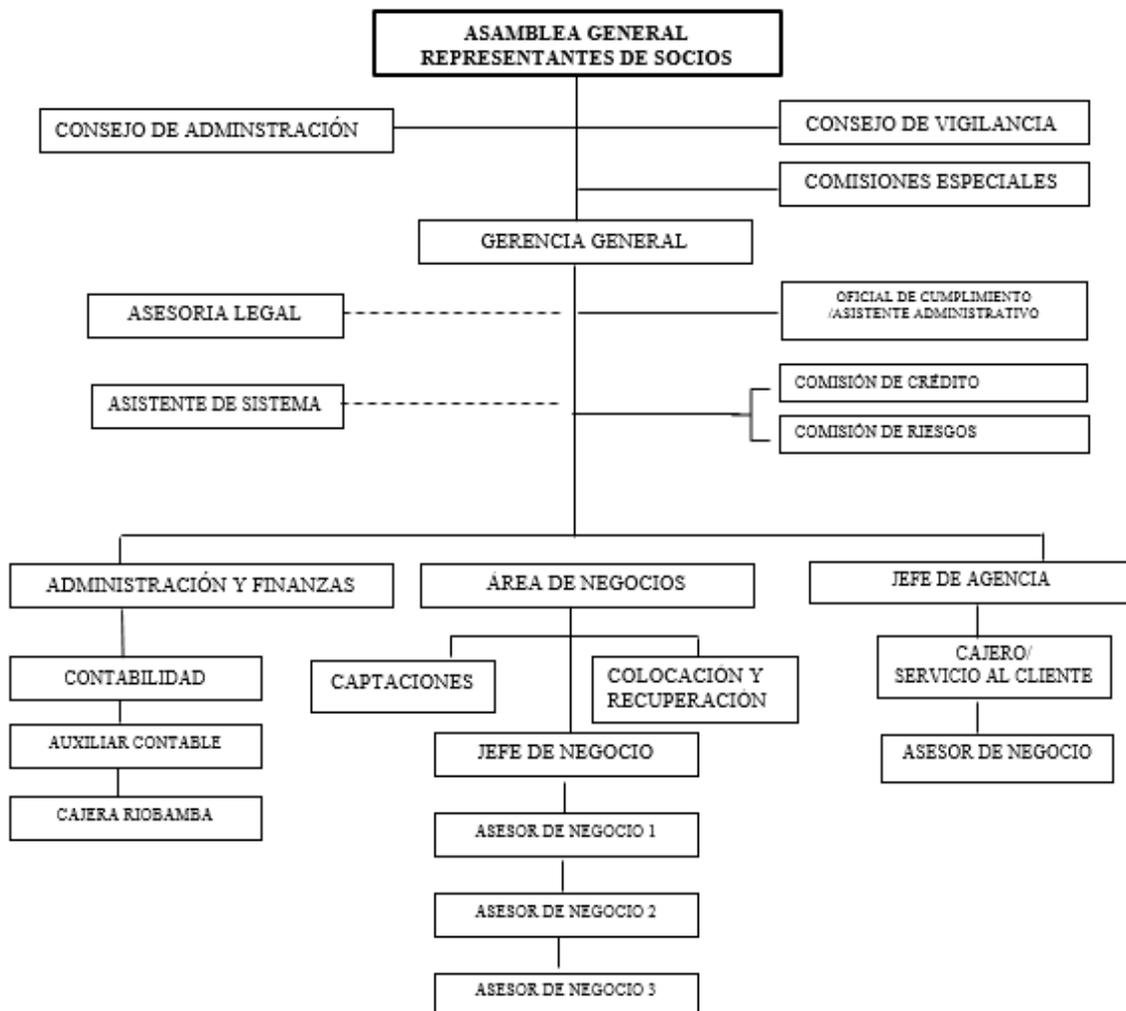
Dinamizar la producción de productos agropecuarios, agroforestales y agroindustriales y comercio informal base de la economía familiar solidaria rural, en busca de la inserción en mercados competitivos garantizando un negocio rentable y justo”.

Apoyo a la generación de progreso y el Sumac Kawsay con impacto permanente en el desarrollo socio económico de las familias vulnerables, garantizando un trabajo solidario amigable con la naturaleza y una soberanía alimentaria.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Fuente: Cooperativa “Sumac Llacta”

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 04/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 04/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

PRODUCTOS

- Cuenta de Ahorro - Normal
- Cuenta Sumac
- Cuenta de Ahorro - Niñez - Juvenil
- Plazo Fijo
- Microcréditos
- Crédito Consumo

SERVICIOS

- Sistema de pagos interbancarios
- Pago de bono de desarrollo humano
- Giros internacionales y remesas
- Pago de SOAT y Ser.Bancarios
- Recaudaciones de impuestos
- Recargas electrónicas

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 04/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 04/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.**BASE LEGAL****Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016**

BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta Ltda.”, fue constituida mediante Acuerdo Ministerial N° 000219, de febrero 8 de 1983, en la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con número de orden 3559 del 8 de febrero de 1983. Posteriormente y con Resolución Ministerial N° 001 del 18 de Julio de 2005 se reforma el estatuto.

NORMATIVA LEGAL

Nombre de la Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta Ltda.”

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba 46

Dirección: En las calles Juan de Lavalle 19-23 entre Villarroel y Olmedo

Referencia: Cerca la Clínica Moderna

Mail: sumac@andinanet.net

Horario de trabajo: 09:00 am a 17:00 pm.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 04/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 04/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

BASE LEGAL

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Posee reglamentos y manuales de procedimientos para su funcionamiento • Se fijan metas institucionales • Posee un software automatizado • Organización estructural adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las funciones por parte del personal • Recursos económicos disponibles • Existencia de políticas internas • Segmento de mercado establecido
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de una buena administración • Falta de organización en los procesos operativos y financieros • Falta de liderazgo y compromiso de administradores • Niveles de cartera vencida por encima de lo permitido • No cuenta con buenas políticas y procedimientos de gestión • Falta evaluación del desempeño del personal de la Cooperativa • La escasa información para la entrega de crédito • No hay un control interno adecuado y efectivo • Falta de capacitación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad en el sistema financiero nacional • Presencia de instituciones de la misma línea • Inseguridad política • Cambio de normativas estatales

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 04/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 04/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

ARCHIVO CORRIENTE

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

DESCRIPCION	INDICE
ARCHIVO CORRIENTE	AC
Planificación Preliminar	PP
Planificación Específica	PE
Ejecución	E
Comunicación de Resultados	CR

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 06/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 06/06/2018

4.1.2 Fase II: Planificación

PP/ 1de1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
PROGRAMA DE PLANIFICACION PRELIMINAR
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Objetivos:

- Conocer el funcionamiento integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con el objetivo de identificar los diferentes componentes, los cuales serán objetos de la auditoría.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Observación
1	Elaborar un oficio dirigido al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la obtención de la información correspondiente.	PP/01	María Patajalo	
2	Visita preliminar a la cooperativa para conocer cómo se realizan sus actividades.	PP/02	María Patajalo	
3	Evaluación preliminar de Control a los componentes de Control Interno Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Supervisión	PP/03	María Patajalo	
4	Realizar el análisis FODA.	PP/04	María Patajalo	
5	Realizar el Informe de la Planificación Preliminar	PP/05	María Patajalo	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 08/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 08/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

OFICIO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Riobamba, 11 de Junio del 2018

Lcdo. Guairacaja Copa José Luis

GERENTE GENERAL COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es para solicitarle de la manera más comedida la autorización para realizar una Auditoria de gestión a la Cooperativa que usted dirige, la misma que se realizara en el periodo del 2016, y tendrá una duración de dos meses.

Al mismo tiempo le solicito de la manera más comedida la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la Cooperativa, para acceder a la documentación respectiva, la misma que ayudará a evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, por el período ya mencionado y la estructura del control interno.

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

Atentamente;

María Patajalo

AUDITORA

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 11/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 11/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CÉDULA NARRATIVA VISITA A LA EMPRESA
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

- María Patajalo encargada de la Auditoria de Gestión visita la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumac Llacta" con el objetivo de recolectar la información necesaria para la misma, el día martes 12 de junio del 2018.
- Mediante una observación rápida a los diferentes procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumac Llacta", se determina que muchos de los mismos tiene procesos establecidos, los cuales son seguidos a cabalidad por los empleados de la Cooperativa.
- En cuanto a la información financiera, la misma no es fácil de obtener ya que es información confidencial y solo se tiene un breve rasgo de la misma mediante la rendición de cuentas que es dada por la Cooperativa al finalizar el año a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

AUTORIDADES DE LA COOPERATIVA

NO.	APELLIDOS Y NOMBRES	C.I	CARGO	Oficina
01	GUAIRACAJA COPA JOSE LUIS	0601021959	Gerente general	Matriz
02	GUAIRACAJA GUAIRACAJA LUZ MARIA	0603992892	Auxiliar de contabilidad	Matriz
03	GUAMAN YAUTIBUG JORGE	0603252479	Asistente administrativo	Matriz
04	PUCHA CUJI MARIA BEATRIZ	0603357880	Recibidor pagador	Matriz
05	EVAS YAUCAN JOSE CARLOS	0601244684	Asesor de cobranzas	Matriz
06	CUJI GUAMAN LELIA MERCEDES	0604997437	Recibidor pagador	Agencia
07	TENESACA CORO SANDRA FANNY	0603603804	Jefe de negocio	Matriz
08	COPA SAYAY ESTHER VERONICA	0604144808	Recaudador - cobrador	Matriz
09	CARGUACHI LAZO SEGUNDO NELSON	0604255273	Recaudador - cobrador	Agencia
10	CANDO GUZÑAY JULIO CESAR	0604801050	Oficial de crédito	Matriz
11	ARIAS GONZALEZ IVAN PATRICIO	0602903924	Contador	Matriz

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – AMBIENTE DE CONTROL

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La cooperativa posee un código de ética?	0	11	
2	¿Se ha socializado el código de ética a los empleados de la cooperativa?	0	11	
3	¿Las estrategias son consistentes con los objetivos estratégicos de la entidad financiera?	9	2	
4	¿El POA considera aspectos relevantes y reales para su planificación?	10	1	
5	¿Lo presupuestado es coherente con las operaciones que cada área requiere para ejecutar sus actividades?	10	1	
6	¿Se han fijado responsables para dar seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos institucionales?	5	6	
7	¿La estructura organizacional se encuentra acorde a las áreas que actualmente posee la cooperativa?	9	2	
8	¿Existe procedimientos operativos estándares para la prestación de servicios?	8	3	
9	¿Los procedimientos incorporan actividades de control?	9	2	
10	¿Existe un reglamento interno el cual especifique las funciones y responsabilidades de los empleados de la entidad?	10	1	
11	¿El número de empleados es el correcto para desempeñar todas las funciones que exigen los servicios que brinda la cooperativa?	8	3	
12	¿Las actividades se ejecutan con niveles de eficiencia, eficacia y cumplimiento?	9	2	
13	¿Parte de la filosofía de la cooperativa es la aplicación de controles preventivos a las actividades de mayor ocurrencia de riesgo?	10	1	
14	¿Se exige la presentación de informes de acuerdo a los plazos establecidos en la planificación?	11	0	
15	¿En la cooperativa existen políticas específicas aplicables al control del personal?	11	0	
16	¿El personal que colabora en la cooperativa proviene de un proceso de selección de candidatos?	11	0	
TOTAL		130	46	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 13/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 13/06/2018

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016**

Tabla 1: Confianza riesgo – ambiente de control

Calificación Total (respuestas positivas)	130
Ponderación Total (total de respuestas)	46
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	74%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	26%

Fuente: CI-ambiente de control

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Tabla 2: Ponderación ambiente de control

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

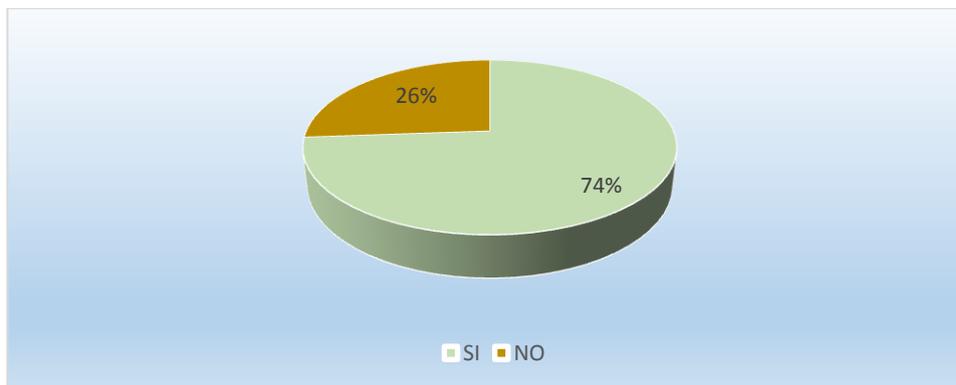


Gráfico 17: Confianza riesgo ambiente de control

Fuente: Tabla

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Interpretación

En el componente de ambiente de control la confianza se ubicó en el 74% debido a que los controles han sido aplicados de manera correcta, mientras que el riesgo llegó al 26% en ambos casos es Moderado.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 13/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 13/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – EVALUACIÓN DE RIESGO

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un Comité de gestión de riesgos?	8	3	
2	¿Las actividades son coordinadas conforme la identificación de riesgos?	10	1	
3	¿Se utiliza la información de medios internos como externos para diseñar estrategias que ayuden a combatir la ocurrencia del riesgo?	7	4	
4	¿Se han identificados los riesgos relacionadas con las operaciones crediticias?	8	3	
5	¿Se ha clasificado los eventos para determinar los riesgos que puede suscitarse?	7	4	
6	¿Se ajusta las actividades para minimizar los riesgos existentes en los procesos?	9	2	
7	¿Se define los eventos que generan una alta incidencia de riesgos y se propone medidas para combatirlos?	8	3	
TOTAL		57	20	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 14/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 14/06/2018

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016**

Tabla 3: Confianza riesgo – evaluación de riesgo

Calificación Total (respuestas positivas)	57
Ponderación Total (total de respuestas)	20
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	74%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	26%

Fuente: CI-ambiente de control

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Tabla 4: Ponderación evaluación de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

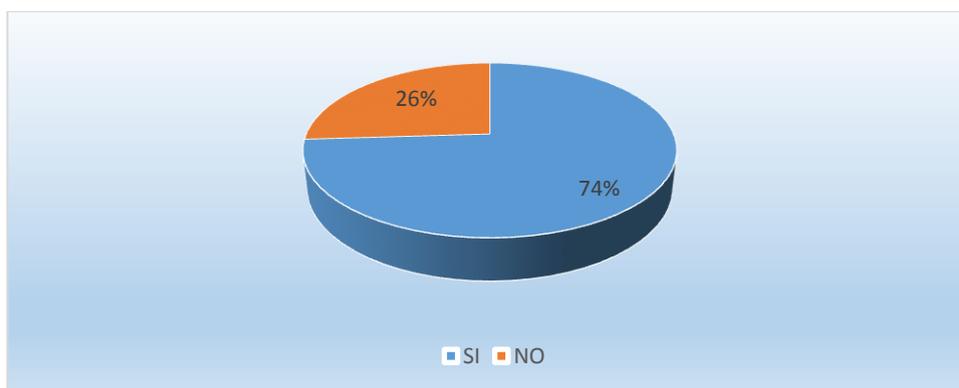


Gráfico 18: Confianza riesgo evaluación de riesgo

Fuente: Tabla

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Interpretación

En lo referente a la evaluación de riesgo este alcanzó un porcentaje de confianza del 74% por cuanto las actividades se enfocan en realizar controles efectivos para minimizar los riesgos propios de las actividades de la cooperativa, aun así, el riesgo es del 26% situación que deberá ser analizada por los directivos de la entidad.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 14/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 14/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – ACTIVIDADES DE CONTROL

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se analiza la ejecución de actividades improductivas?	9	2	
2	¿Existe acceso restringido en ciertas áreas de la cooperativa para personal no autorizado?	11	0	
3	¿Las instalaciones cuentan con la debida seguridad?	11	0	
4	¿Existe respaldo de la documentación que se procesa en la entidad?	8	3	
5	¿Se cumple con los cronogramas establecidos en tiempos y actividades?	11	0	
6	¿Se ha nombrado un supervisor de entre los empleados de la cooperativa?	11	0	
7	¿Se ha implementado indicadores para medir la eficiencia de las operaciones?	7	4	
8	¿Se realizan arqueos de caja sorpresivos?	11	0	
9	¿Se realizan conciliaciones de saldos en tiempos establecidos?	11	0	
10	¿Se implementan acciones correctivas en caso de ser necesarias?	11	0	
11	¿Se realiza pruebas de consistencia entre la información generada y los registros contables?	10	1	
TOTAL		111	10	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 15/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 15/06/2018

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Tabla 5: Confianza riesgo – actividades de control

Calificación Total (respuestas positivas)	111
Ponderación Total (total de respuestas)	10
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	92%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	8%

Fuente: CI-actividades de control

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Tabla 6: Ponderación actividades de control

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

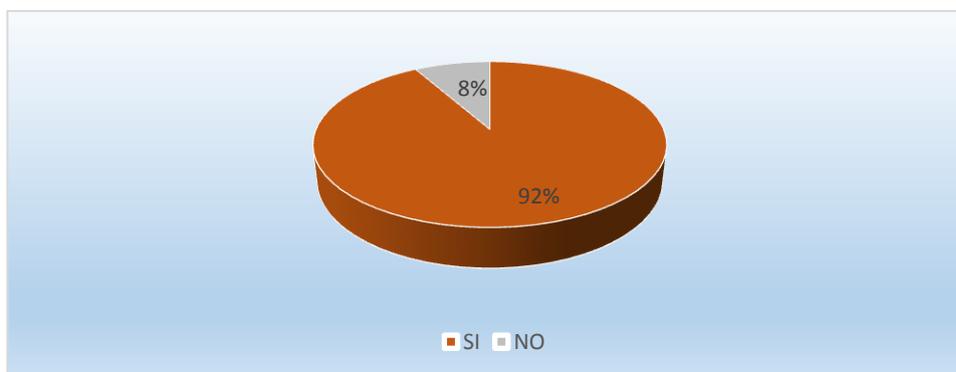


Gráfico 19: Confianza riesgo actividades de control

Fuente: Tabla

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Interpretación

En el componente de actividades de control el nivel de confianza alcanzado fue del 92% lo que demuestra que las normativas establecidas para el desarrollo de las actividades de la entidad financiera son apropiadas, esto se sustenta con el nivel de riesgo obtenido que fue del 8%, permitiendo ubicarse en un rango Alto Bajo.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 15/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 15/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se ha informado oportunamente sobre las últimas disposiciones para el personal?	7	4	
2	¿Se han informado sobre las funciones de los empleados y lo que se espera de cada uno de ellos?	10	1	
3	¿Se generan informes operativos confiables?	11	0	
4	¿Se proporciona los recursos económicos suficientes para mantener un sistema de información eficiente?	9	2	
5	¿Existen canales de comunicación apropiados para que los empleados conozcan la información relacionada con sus tareas?	11	0	
6	¿La comunicación de tipo externo se transmite a través de medios seguros?	10	1	
7	¿Se ha determinado responsables de la transmisión de la comunicación interna?	11	0	
TOTAL		69	8	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 18/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 18/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Tabla 7: Confianza riesgo – información y comunicación

Calificación Total (respuestas positivas)	69
Ponderación Total (total de respuestas)	8
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	90%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	10%

Fuente: CI-información y comunicación

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Tabla 8: Ponderación información y comunicación

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

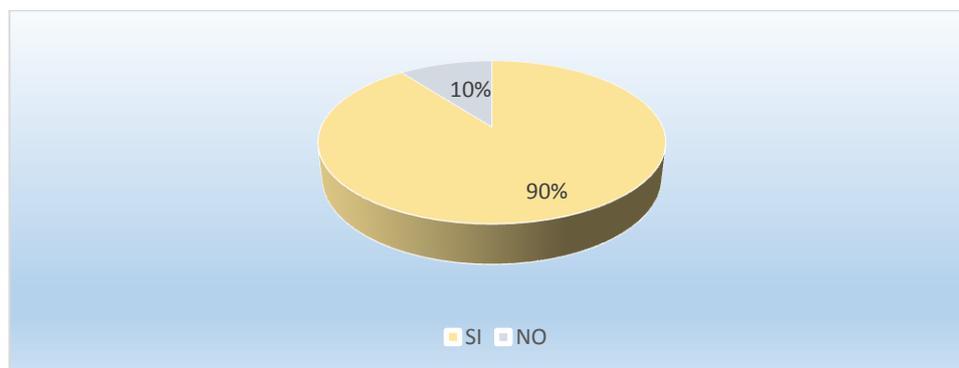


Gráfico 20: Confianza riesgo información y comunicación

Fuente: Tabla

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Interpretación

En el componente de información y comunicación se obtuvo el 90% de confianza, lo que indica que los controles internos se encuentran bien ejecutados, esta situación ha generado que el nivel de riesgo sea del 10%, con rangos de Alto y Bajo.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 18/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 18/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – SUPERVISIÓN

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se verifica el cumplimiento de las actividades mediante un proceso de supervisión?	7	4	
2	¿Se supervisa las actividades que han sido diagnosticadas por la UAI como hallazgos?	10	1	
3	¿Las actividades de supervisión se desarrollan para mejorar la condición actual de las áreas afectadas?	9	2	
4	¿Se monitorean constantemente las operaciones en las áreas críticas de la entidad?	7	4	
5	¿El monitoreo asegura el cumplimiento de las funciones de los empleados?	8	3	
TOTAL		41	14	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 19/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 19/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Tabla 9: Confianza riesgo – supervisión

Calificación Total (respuestas positivas)	47
Ponderación Total (total de respuestas)	14
Nivel de Confianza (CT/PT * 100)	75%
Nivel de Riesgo (100 - NC)	25%

Fuente: CI-supervisión

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Tabla 10: Ponderación supervisión

NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Contraloría general del estado

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

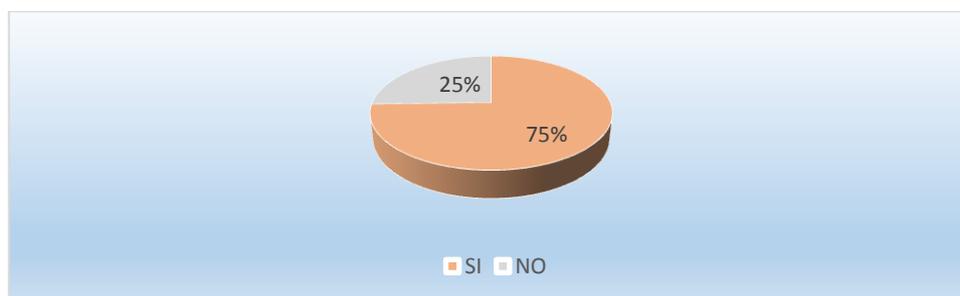


Gráfico 21: Confianza riesgo supervisión

Fuente: Tabla

Elaborado por: Patajalo, M. (2018)

Interpretación y análisis

En la supervisión el nivel de confianza alcanzó un 75% con el antecedente de que el control interno se encuentra cumpliendo con la normativa establecido, pero el riesgo llegó al 25% lo que deberá ser analizado para disminuir este porcentaje mediante el uso de medidas correctivas.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 19/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 19/06/2018

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

INFORMACIÓN DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO - COSO

Riobamba, 22 de junio de 2018

Señor
José Luis Guairacaja Copa
Gerente COAC Sumac Llacta Ltda.
Presente.-

De nuestra consideración:

Luego de expresar un cordial saludo informamos que se ha realizado el proceso de evaluación al control interno de la institución en el cual se evaluó los cinco componentes del COSO II (Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión de los cuales se ha podido observar que de manera general las actividades, operaciones y procesos se desarrollan bajo niveles favorables.

Siendo estos los resultados obtenidos y sin otro particular que informar, nos despedimos recalcando que las opiniones obedecen al criterio técnico y profesional del equipo auditor.

Atentamente,

María Patajalo
Auditora

4.1.3 Fase III: Ejecución

PE/1de1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Objetivos:

- Evaluar las áreas de la entidad crediticia, para conocer los parámetros de desarrollo de los procesos administrativos.
- Diseñar los procedimientos que podrán ser aplicadas en la fase de ejecución
- Detallar en forma específica los procedimientos de auditoria a ser utilizados, el tiempo, responsable y recursos.

N°	Procedimiento	Referencia	Elaborado	Observación
1	Aplique los cuestionarios de control interno a las diferentes áreas de la cooperativa	PE.01	María Pantalajo	
2	Determine el riesgo de las diferentes áreas.	PE.02	María Pantalajo	
3	Diseñe los indicadores de gestión	PE.03	María Pantalajo	
4	Determine los hallazgos	PE.04	María Pantalajo	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 25/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 25/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

CUESTIONARIO DEL RECURSO FINANCIERO

No	CUESTIONARIO	CP	CT	OBSERVACIONES
1	El dinero es utilizado para lo cual fue destinado?	20	20	
2	El dinero destinado para crédito es utilizado en su totalidad?	20	17	Por lo general se trata de cumplir al 100% con el monto establecido en cuanto a créditos Db ⊖
3	Al momento de realizar los proyectos es primordial tomar en cuenta el recurso financiero?	20	20	
4	La dirección financiera funciona en base a una planificación estratégica?	20	20	
5	El personal que presta sus servicios en los servicios financieros es suficiente?	20	20	
6	Se realiza un control previo de todas las operaciones financieras?	20	17	Solo a los procedimientos establecidos en los manuales Db ⊖
7	Se cuenta con la documentación necesaria de respaldo para todas las operaciones financieras?	20	20	

8	Se realiza constantemente una actualización en los activos y pasivos de la empresa.	20	20	
9	Se presentan oportunamente los informes financieros a las entidades de control	20	20	
10	Se aplica el control interno a la gestión del recurso financiero?	20	0	No se realizan auditorías a este recurso
TOTAL		200	174	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 27/06/2018
Revisado por:	Fecha: 27/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016
CUESTIONARIO DEL RECURSO TECNOLÓGICO

No	CUESTIONARIO	CP	CT	OBSERVACIONES
1	La Cooperativa cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para el funcionamiento de la misma?	20	20	
2	El sistema utilizado por la Cooperativa refleja la información de manera exacta y clara?	20	20	
3	Se realiza de forma constante una revisión a los equipos informáticos de la Cooperativa?	20	20	
4	Existen operaciones de auditoría al software de la Cooperativa?	20	0	No se ha realizado ninguna clase de auditoría
5	Los equipos informáticos cuentan con los seguros necesarios para evitar la infección de virus?	20	20	
6	Se respalda la información de los equipos informáticos?	20	20	
TOTAL		120	100	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 28/06/2018
Revisado por:	Fecha: 28/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016
CUESTIONARIO DEL TALENTO HUMANO

No	CUESTIONARIO	CP	CT	OBSERVACIONES
1	¿Los diferentes puestos de la Cooperativa están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	20	18	
2	Los mecanismos para el reclutamiento, selección, evaluación y promoción del personal, son transparentes y se realizan con sujeción a la ley y a la normativa pertinente?	20	18	
3	Se informa al personal nuevo, de sus responsabilidades y de las expectativas de la máxima autoridad, de preferencia mediante una descripción detallada de sus puestos, que se mantendrá actualizada durante el tiempo en que preste sus servicios?	20	20	
4	La Cooperativa cuenta con un manual de funciones y procedimientos aprobado?	20	20	
5	Existe un sistema de recopilación de las sugerencias y quejas por parte de los usuarios y personal de la Cooperativa?	20	10	No se creado un sistema relacionado a este lo único que se hace es leer las mismas y tratar de darle solución a las más importantes.
6	Las funciones asignadas al personal de la Cooperativa son equitativas	20	20	
TOTAL		120	106	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 29/06/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 29/06/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016
CUESTIONARIO DEL RECURSO MATERIAL

No	CUESTIONARIO	CP	CT	OBSERVACIONES
1	Existe una lista de los materiales necesarios para el funcionamiento de la Cooperativa?	20	20	
2	Se aprovecha al máximo los recursos materiales de la Cooperativa evitando la contaminación y desperdicios de los mismos?	20	20	
3	Los recursos materiales adquiridos por la Cooperativa se los hace de forma transparente?	20	20	
4	Se realiza una auditoria a los recursos materiales existentes en la Cooperativa?	20	0	
5	Se utiliza materiales no contaminantes para el medio ambiente?	20	17	
6	Existe una adecuada atención a los recursos materiales solicitados por el personal de la Cooperativa?	20	20	Se realiza la adquisición en volumen de forma que estos existan físicamente
TOTAL		120	97	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 02/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 02/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

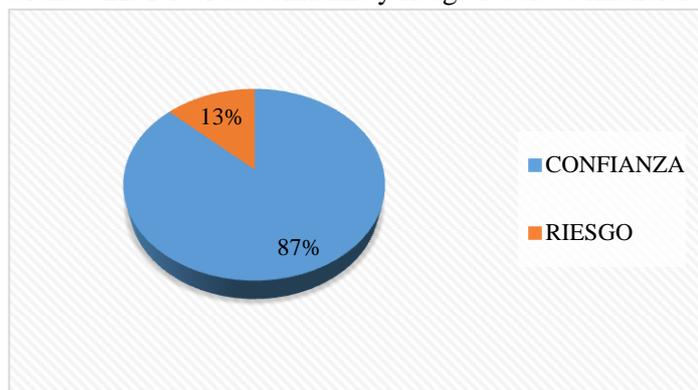
RECURSO FINANCIERO

CONFIANZA	RIESGO
$NC = \frac{CT * 100}{CP}$	RI= %óptimo – %obtenido
$NC = \frac{174 * 100}{200}$	RI= 100% - 87%
NC= 87%	RI= 13%

Determinación de Niveles de Confianza y Riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Medio	Medio
76% - 100%	Alto	Bajo

Gráfico 22: Nivel de confianza y riesgo recursos financieros



Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Luego de la aplicación del cuestionario, se determina que el Riesgo Inherente en el Recurso Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta es del 13%.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 03/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 03/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

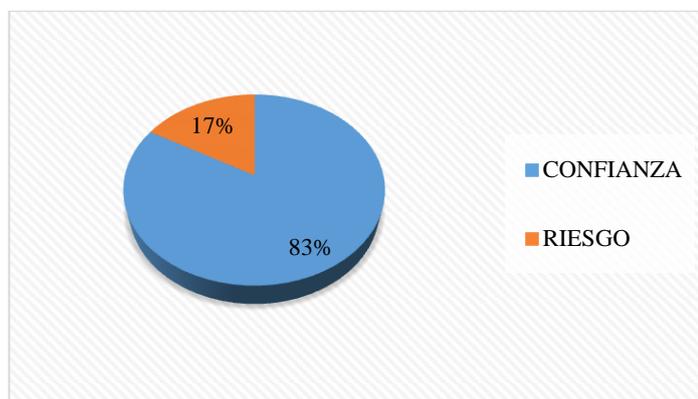
RECURSO TECNOLÓGICO

CONFIANZA	RIESGO
$NC = \frac{CT * 100}{CP}$	RI= %óptimo – %obtenido
$NC = \frac{100 * 100}{120}$	RI= 100% - 83,33%
NC= 83,33%	RI=16,67%

Determinación de Niveles de Confianza y Riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Medio	Medio
76% - 100%	Alto	Bajo

Gráfico 23: Nivel de confianza y riesgo recurso tecnológico



Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Luego de la aplicación del cuestionario, se determina que el Riesgo Inherente en el Recurso Tecnológico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta es del 16,67%.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 04/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 04/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

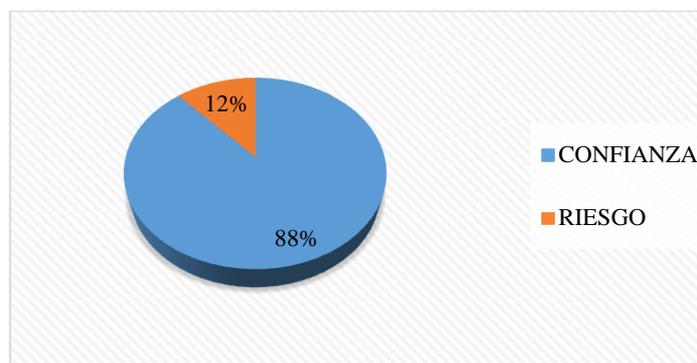
TALENTO HUMANO

CONFIANZA	RIESGO
$NC = \frac{CT * 100}{CP}$	RI= %óptimo – %obtenido
$NC = \frac{106 * 100}{120}$	RI= 100% - 88,33%
NC= 88,33%	RI=11,67%

Determinación de Niveles de Confianza y Riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Medio	Medio
76% - 100%	Alto	Bajo

Gráfico 24: Nivel de confianza y riesgo talento humano



Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Luego de la aplicación del cuestionario, se determina que el Riesgo Inherente en el Talento Humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta es del 11,67%.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 05/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 05/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

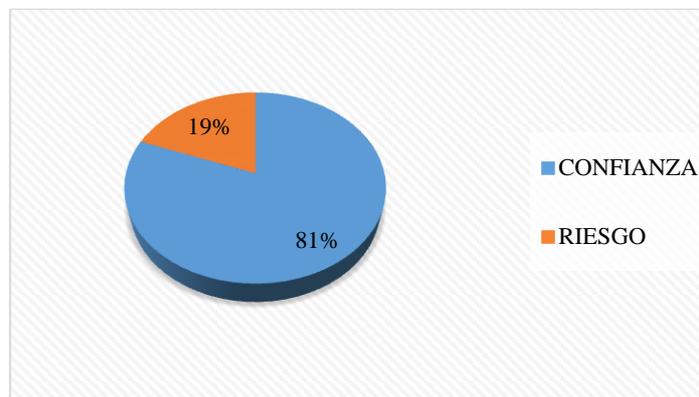
RECURSO MATERIAL

CONFIANZA	RIESGO
$NC = \frac{CT * 100}{CP}$	RI= %óptimo – %obtenido
$NC = \frac{97 * 100}{120}$	RI= 100% - 80,83%
NC= 80,83%	RI= 19,17%

Determinación de Niveles de Confianza y Riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Medio	Medio
76% - 100%	Alto	Bajo

Gráfico 25: Nivel de confianza y riesgo recurso material



Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaboración: María Elizabeth Patajalo Shigla

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 06/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 06/07/2018

4.1.4 Fase III: Ejecución de la Auditoria

PE/1del

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

PROGRAMA DE EJECUCIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Objetivos:

- Obtener las evidencias necesarias para la auditoría de gestión.
- Determinar los hallazgos para la siguiente fase.

N°	Procedimiento	Referencia	Elaborado	Observación
1	Aplicar los indicadores de gestión.	E.01	María Patajalo	
2	Desarrollar la Matriz de Hallazgos.	E.02	María Patajalo	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 09/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

INDICADORES DE GESTIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

EFICACIA			
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Seleccionar y contratar profesionales con alto nivel de experiencia y formación académica	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados contratados, Período 2016}}{\text{Número total de empleados de la cooperativa}} * 100\%$	$\frac{0}{11} * 100\% = 0\% \text{ H}$	Se evidencia que en el periodo 2016, la cooperativa no ha contratado personal con experiencia y con un alto nivel de formación académica.
Mejorar el Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas resueltas}}{\text{Total quejas de los socios, por mes}} * 100\%$	$\frac{2}{10} * 100\% = 20\% \text{ H}$	Se evidencia un 20% de quejas resueltas, los administrativos de la cooperativa no resuelven quejas existentes para mejorar el servicio a los socios.
Colocación de Créditos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de créditos otorgados a los socios}}{\text{N}^\circ \text{ de créditos establecidos por la cooperativa}} * 100\%$	$\frac{1840849.85}{1944539.90} * 100\% = 95\%$	Los asesores de crédito han cumplido en un 95% del objetivo en colocación de créditos, considerando como eficiente su desempeño.

H: Hallazgo

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

INDICADORES DE GESTIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

EFICIENCIA			
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Capacitaciones dirigidas a los empleados	$\frac{\text{Capacitaciones realizadas a los trabajadores}}{\text{Capacitaciones programadas para los trabajadores}} * 100\%$	$\frac{6}{8} * 100\% = 75\% \text{ H}$	En el presente objetivo establecido por la cooperativa se ha cumplido en un 75%, lo cual quiere decir que no existe eficiencia en cuanto a capacitaciones a los trabajadores.
Respaldo de la Información	$\frac{\text{Información respaldada}}{\text{Información en total}} * 100\%$	$\frac{2 \text{ TB}}{2,56 \text{ TB}} * 100\% = 78\% \text{ H}$	La cooperativa no resguarda el 100% de información que produce diariamente, existe un respaldo del 78%, es decir no se está usando eficientemente los recursos tecnológicos.
Equipo de cómputo	$\frac{\text{N° de computadoras en uso}}{\text{Total computadoras que dispone la cooperativa}} * 100\%$	$\frac{8}{9} * 100\% = 89\%$	La cooperativa dispone 9 computadoras sin embargo se encuentran en uso 8, que equivale a un 89%.

H: Hallazgo

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

INDICADORES DE GESTIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

ECONOMÍA			
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Total gastos del personal	$\frac{\text{Gastos del personal efectuado en roles de pago}}{\text{Total personal de la cooperativa}}$	$\frac{112825.76}{12} = 9402.15$ $\frac{9402.15}{11} = 854.75$	Cada trabajador de la cooperativa esta percibiendo un sueldo promedio de \$854.75, incluido beneficios de ley, se evidencia que esta sobre el salario básico unificado para el año 2016.
Capacitaciones dirigidas a los trabajadores	$\frac{\text{Monto utilizado en capacitaciones a los trabajadores}}{\text{Total trabajadores de la cooperativa}}$	$\frac{2044.69}{11} = 185.87 \text{ H}$	La cooperativa gasta en capacitaciones \$185.87 al año por empleado, se evidencia que no existe un presupuesto significativo para actualizar los conocimientos de sus trabajadores, esto puede ocasionar errores en los procesos internos de la entidad.

H: Hallazgo

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

INDICADORES DE GESTIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

ÉTICA			
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Conocimiento de la misión y visión	$\frac{\text{Número de empleados que conocen la misión y visión}}{\text{Número total de empleados de la cooperativa}} * 100\%$	$\frac{10}{11} * 100\% = 91\%$	El 91 % del personal de la cooperativa conoce la misión y visión, se evidencia que existe una correcta inducción de la planificación estratégica.
Aplicación de valores y principios	$\frac{\text{Número de llamados de atención a los empleados}}{\text{Número total de empleados de la cooperativa}} * 100\%$	$\frac{0}{11} * 100\% = 0\%$	Se evidencia que los trabajadores de la cooperativa no han sido llamados la atención durante el periodo 2016, razón por la cual existe un porcentaje de 0%.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

INDICADORES DE GESTIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

ECOLOGÍA			
Documentos desperdiciados	$\frac{\text{Documentos Desperdiciados}}{\text{Documentos Usados}} * 100\%$	$\frac{109}{5475} * 100\% = 2\%$	Existe un desperdicio de recursos materiales del 2%, es decir la cooperativa contribuye al medio ambiente, por ende, cumple adecuadamente con el indicador de ecología.
Proyectos para conservar el medio ambiente	$\frac{\text{N° de proyectos ejecutados}}{\text{N° de proyectos establecidos en la planificación estratégica}} * 100\%$	$\frac{0}{0} * 100\% = 0\% \text{ H}$	La cooperativa no ha establecido proyectos que contribuyan a preservar el medio ambiente, razón por la cual posee un 0% de cumplimiento en este indicador.

H: Hallazgo

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

MATRIZ DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
01	E/01/1 de 5	En el periodo 2016, la cooperativa no ha contratado personal con experiencia y con un alto nivel de formación académica.	Manual de Control Interno para Organizaciones del Sector Financiero.- 5.2 SELECCIÓN DE PERSONAL La selección de personal es un proceso técnico que comprende la convocatoria, evaluación y selección de los aspirantes más idóneos para ocupar cargos en la organización, también permite identificar al personal por su conocimiento y experiencia, debiendo asegurarse que cada persona que ingresa a la entidad reúna los requisitos establecidos en el manual de puestos.	Falta de presupuesto asignado para contratación de personal. No se requiere de más personal para el cumplimiento de las funciones de la cooperativa. No existe un manual de puestos para selección del personal.	Existe personal sin experiencia, razón por la cual se evidencia errores en los procesos internos de la cooperativa.	La falta de un manual de puestos ha provocado que la cooperativa contrate personal sin experiencia, debido a que no existe descrito los requisitos que se deben cumplir los aspirantes para cada puesto de trabajo.	Al Gerente General de la Cooperativa Sumac Lacta: Designar un grupo de trabajo para realizar el manual de puestos que contenga la descripción de los requisitos mínimos de todos y cada uno de los puestos de trabajo que soportan su estructura administrativa. Este documento será en un instrumento para los procesos de reclutamiento, selección y evaluación de personal.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

MATRIZ DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
02	E/01/1 de 5	Los administrativos de la cooperativa no toman medidas correctivas de las quejas que realizan los socios. Se evidencia que de las 10 quejas existentes durante el mes se solucionaron 2 de ellas.	Manual de Control Interno para Organizaciones del Sector Financiero.- 3.4.2 Canales de comunicación abiertos La organización evaluará la implementación de sistemas de reclamos y quejas que utilizará para conocer la opinión de un tercero, respecto de la organización en la venta de bienes o prestación de servicios; además deberá permitir la presentación de denuncias por parte de sus socios, directivos, empleados y establecer un mecanismo de seguimiento a las mismas.	No existe personal responsable para dar seguimiento a las quejas realizadas por los socios. Inexistencia de un buzón de sugerencias y quejas en la cooperativa.	Los socios se sienten insatisfechos por los servicios recibidos de la cooperativa. Los socios buscan a la competencia para realizar sus transacciones financieras.	La Cooperativa Sumac Lacta no toma en consideración las quejas que realizan los socios, razón por la cual no existe medias correctivas de las debilidades existentes en las operaciones administrativas y financieras; además no se ha implementado un buzón de sugerencias.	Al Gerente General de la Cooperativa Sumac Lacta: Asignar un grupo de trabajadores para que realicen un seguimiento y tomen acciones correctivas de las quejas existentes en la cooperativa. Implantar un buzón de quejas y sugerencias para que los socios puedan dejar sus observaciones.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

MATRIZ DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
03	E/01/2 de 5	La cooperativa Sumac Lacta ha programado realizar ocho capacitaciones durante el periodo 2016, sin embargo, se ha cumplido en un 75% es decir se ha realizado 6 capacitaciones.	REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. Parágrafo II Del Consejo de Administración Art. 34.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes: <ul style="list-style-type: none"> Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos. 	Las capacitaciones son realizadas sin una planificación previa. No existe un presupuesto establecido formalmente para realizar capacitaciones a los trabajadores.	Los trabajadores cometen errores en sus funciones debido a que sus conocimientos se encuentran desactualizados.	El Consejo de Administración de la cooperativa Sumac Lacta no ha establecido un plan de capacitación para los trabajadores, inobservado el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular Y Solidaria. Art. 34.- Atribuciones y deberes del Consejo de Administración.	Al Consejo de Administración de la Cooperativa Sumac Lacta: Establecer un plan de capacitaciones, en donde contenga los temas a capacitar por área de trabajo, los recursos necesarios e incluir un presupuesto.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

MATRIZ DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
04	E/01/2 de 5	La cooperativa no resguarda el 100% de información que produce diariamente, existe un respaldo del 78%, es decir no se está usando los recursos tecnológicos.	Manual de Control Interno para Organizaciones del Sector Financiero.- 3.4.1 Controles sobre sistemas de información. Los sistemas de información podrán ser de ambiente tecnológico o manuales, y constituyen la herramienta necesaria para la consecución de los objetivos y estrategias a ser implementadas.	El jefe del departamento de sistemas respalda la información cada fin de semana. Falta de cultura de prevención de riesgos.	La cooperativa puede perder información valiosa en caso de robo o desastres naturales.	El jefe del departamento de sistemas debe mantener controles adecuados que aseguren que la información producida por la cooperativa permanezca intacta, sin ningún tipo de riesgo sea perdida o modificaciones que alteren su resultado.	Al Jefe de Sistemas de la cooperativa Sumac Llacta: Resguardar la información diariamente de las operaciones administrativas y financieras que realiza la entidad, para minimizar el riesgo de pérdida de información sea por robo de los sistemas informáticos o desastres naturales.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

MATRIZ DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
05	E/01/5 de 5	La cooperativa no ha establecido proyectos que contribuyan a preservar el medio ambiente, razón por la cual posee un 0% de cumplimiento en este indicador.	Red internacional de reguladores de cooperativas de Ahorro y Crédito.- Séptimo principio Compromiso con la comunidad. Entre las dimensiones más precisas se pueden distinguir: <ul style="list-style-type: none"> • Mejora del nivel de vida del asociado y su familia. • Compromiso medioambiental. • Compromiso cultural. 	La cooperativa no está comprometida con el cuidado del medio ambiente.	Alta contaminación de medio ambiente. No existe eficiencia en el uso de los recursos materiales en la cooperativa por parte de los trabajadores.	La cooperativa Sumac Lacta debe garantizar la correcta utilización de los recursos naturales y materiales, la disminución de su consumo, el reciclaje de los desechos y conservar el entorno que le rodea.	Al Gerente General de la Cooperativa Sumac Lacta: Realizar proyectos que contribuyan a la conservación del medio ambiente y comprometer a sus trabajadores y administrativos a ser partícipes del mismo.

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 12/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 12/07/2018

4.1.5 Fase IV: Comunicación de Resultados

CR/1de1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Objetivos:

- Elaborar y emitir el informe final del proceso de auditoría a la GADPRC.

N°	Procedimiento	Referencia	Elaborado	Observación
1	Emita notificación para lectura del borrador del informe	LBI.01	María Patajalo	
2	Presentar el informe final de auditoría	CR.02	María Patajalo	

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 16/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 16/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
NOTIFICACIÓN PARA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Riobamba, 19 de julio del 2018

Lcdo. Guairacaja Copa José Luis
GERENTE GENERAL COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
Presente.

De mi consideración:

Me dirijo a usted muy respetuosamente, deseándole el mejor de los éxitos en sus funciones. De acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Servicios Profesionales pongo en su conocimiento que el día 25 de julio de 2018, se procederá a dar lectura del informe de auditoría de gestión período 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAC LLACTA LTDA, para lo cual se solicita la asistencia del personal de la Cooperativa, así como interesados en la misma que formen parte de la institución examinada.

La diligencia se llevará a cabo en las instalaciones de la Cooperativa ubicada en las calles Juan de Lavalle 19-23 entre Villarroel y Olmedo. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que participará en su representación.

Atentamente;

María Patajalo
AUDITORA

Elaborado por: María Patajalo	Fecha: 19/07/2018
Revisado por: Franqui Esparza	Fecha: 19/07/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

INFORME FINAL

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

**AUDITORIA DE GESTIÓN AL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUMAC LLACTA LTDA.**

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar una Auditoría de Gestión la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac LLacta período 2016, con el propósito de conocer los diferentes niveles de eficiencia y eficacia en sus recursos financiero, tecnológico, talento humano y material.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

El alcance previsto de la auditoría de Gestión es conocer los niveles de eficiencia y eficacia de los componentes; Plan Operativo Anual, Presupuesto y Talento Humano en el periodo 2016.

CAPITULO II

CONOCIMIENTO GENERAL DE LA ENTIDAD

**AUDITORIA DE GESTIÓN AL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUMAC LLACTA LTDA.**

DATOS DE LA ENTIDAD

Nombre de la Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumac Llacta Ltda."

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba 46

Dirección: En las calles Juan de Lavalle 19-23 entre Villarroel y Olmedo

Referencia: Cerca la Clínica Moderna

Mail: sumac@andinanet.net

Horario de trabajo: 09:00 am a 17:00 pm.

BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta Ltda.”, fue constituida mediante Acuerdo Ministerial N° 000219, de Febrero 8 de 1983, en la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con número de orden 3559 del 8 de Febrero de 1983. Posteriormente y con Resolución Ministerial N° 001 del 18 de Julio de 2005 se reforma el estatuto.

NORMATIVA LEGAL

- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Estatutos internos
- Ley de cooperativas
- Reglamento general a la Ley de Cooperativas

MISIÓN

Satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios, mediante la prestación servicios financieros y no financieros, dentro de los valores y principios que rigen la organización, para contribuir a mejorar la calidad de vida del socio, su familia y la comunidad.

VISIÓN

Ser una Institución de intermediación financiera; entregando productos y servicios de calidad con el compromiso, transparencia, responsabilidad e incorporado permanentemente nuevas alternativas que cubran expectativas del cliente y del mercado en forma ágil, oportuna por su efectiva contrición al desarrollo de la comunidad, lo cual permitirá al desarrollo económico y social de nuestros socios/as.

VALORES

Ayuda mutua

Responsabilidad

Honradez

Solidaridad

Ética

Tolerancia

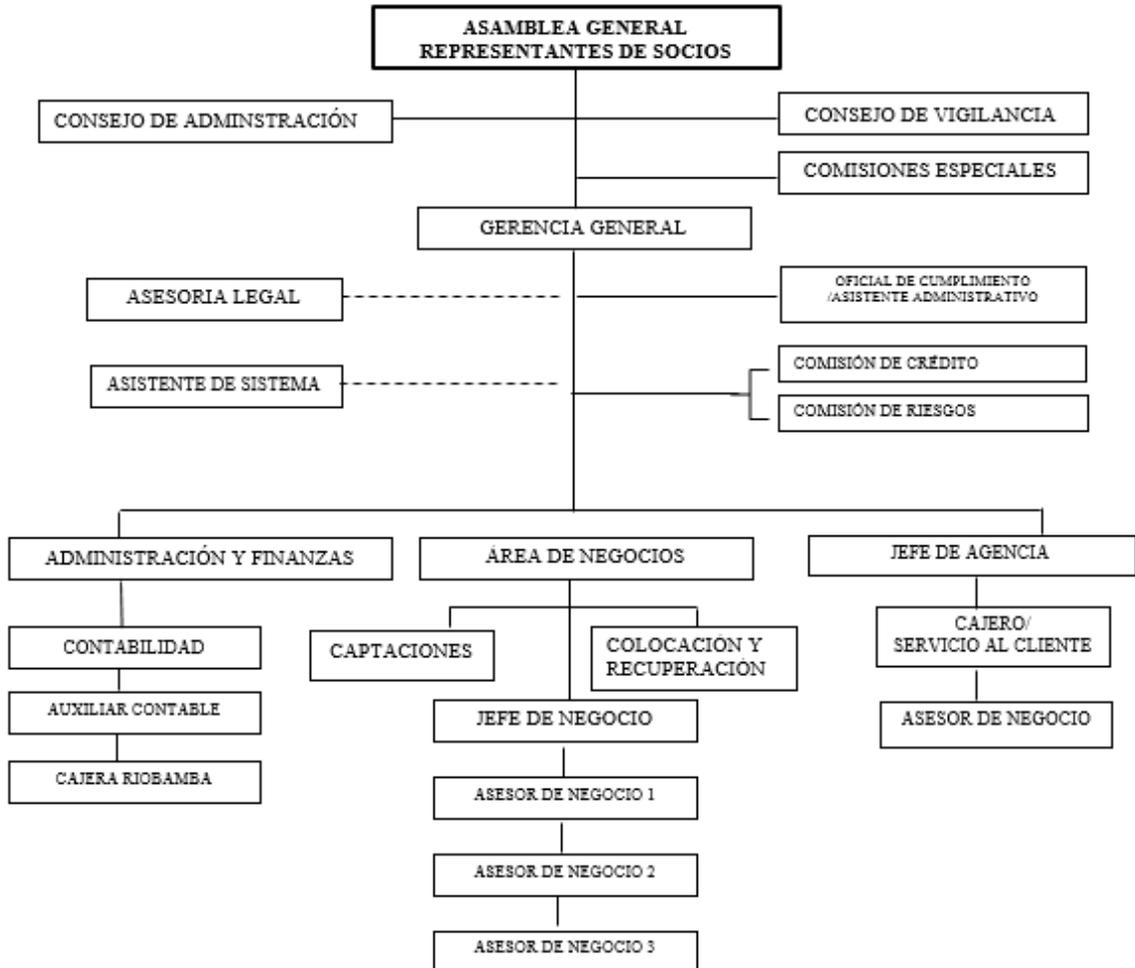
OBJETIVOS

Dinamizar la producción de productos agropecuarios, agroforestales y agroindustriales y comercio informal base de la economía familiar solidaria rural, en busca de la inserción en mercados competitivos garantizando un negocio rentable y justo”.

Apoyo a la generación de progreso y el Sumac Kawsay con impacto permanente en el desarrollo socio económico de las familias vulnerables, garantizando un trabajo solidario amigable con la naturaleza y una soberanía alimentaria.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAC LLACTA"

Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumac Lacta"

AUTORIDADES 2016.

Autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumac Llacta"

NO.	APELLIDOS Y NOMBRES	C.I	CARGO	Oficina
01	GUAIRACAJA COPA JOSE LUIS	0601021959	GERENTE GENERAL	Matriz
02	GUAIRACAJA GUAIRACAJA LUZ MARIA	0603992892	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	Matriz
03	GUAMAN YAUTIBUG JORGE	0603252479	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Matriz
04	PUCHA CUJI MARIA BEATRIZ	0603357880	RECIBIDOR PAGADOR	Matriz
05	EVAS YAUCAN JOSE CARLOS	0601244684	ASESOR DE COBRANZAS	Matriz
06	CUJI GUAMAN LELIA MERCEDES	0604997437	RECIBIDOR PAGADOR	Agencia
07	TENESACA CORO SANDRA FANNY	0603603804	JEFE DE NEGOCIO	Matriz
08	COPA SAYAY ESTHER VERONICA	0604144808	RECAUDADOR - COBRADOR	Matriz
09	CARGUACHI LAZO SEGUNDO NELSON	0604255273	RECAUDADOR - COBRADOR	Agencia
10	CANDO GUZÑAY JULIO CESAR	0604801050	OFICIAL DE CRÉDITO	Matriz
11	ARIAS GONZALEZ IVAN PATRICIO	0602903924	CONTADOR	Matriz

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumac Llacta"

NORMATIVA VIGENTE

La cooperativa se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a través de su reglamento, el mismo que presenta los siguientes aspectos a considerar:

Sección I

Constitución

Art. 2.- Asamblea Constitutiva. - Para constituir una de las organizaciones sujetas a la ley, se realizará una asamblea constitutiva con las personas interesadas, quienes, en forma expresa, manifestarán su deseo de conformar la organización y elegirán a sus Directivos, de conformidad a lo señalado en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento y Estatuto de la organización a constituirse, considerando lo siguiente:

3.- En Cooperativas: Gerente, Consejos de Administración y de Vigilancia, con sus respectivos presidentes y secretarios.

Quien ostente la calidad de representante legal de la organización a constituirse, se encargará de gestionar la aprobación del estatuto social y la obtención de personalidad jurídica ante la Superintendencia.

Art. 7.- Requisitos cooperativas. - Las cooperativas además de los requisitos exigidos para las asociaciones, presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo para el caso de cooperativas de ahorro y crédito; y,
2. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la Autoridad que corresponda, el mismo que señalará el número mínimo de socios de la organización.

Además, deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital social:

1. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y el capital social inicial que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y,
2. Las cooperativas de las restantes clases se constituirán con el mínimo de socios y el monto del aporte del capital social inicial fijado por el Ministerio encargado de la inclusión económica y social, con excepción del mínimo de socios de las cooperativas de transporte que lo señala la autoridad competente,

Capítulo IV

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Sección I

Socios

Art. 24.- Ingreso y registro de socios. - El Consejo de Administración de la cooperativa o del organismo de integración, aceptará o rechazará, en un plazo de treinta días, las solicitudes de ingresos de nuevos socios. El Gerente, dentro de los siguientes quince días, solicitará a la Superintendencia el registro de los nuevos socios, adjuntando una certificación del secretario de la cooperativa, que acredite el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios.

La Superintendencia, en cualquier tiempo, verificará el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios y, en caso de incumplimiento, aplicará las sanciones previstas en la ley, al Secretario y vocales del Consejo de Administración, dejará sin efecto el registro y ordenará la separación del socio.

Art. 25.- Pérdida de la calidad de socio. - La solicitud de retiro voluntario surtirá efecto, transcurridos treinta días de su presentación, en caso de falta de aceptación por parte del Consejo de Administración.

La exclusión será resuelta por la asamblea general, en caso de graves infracciones a la ley, el presente reglamento o el estatuto social. De esta resolución, el afectado podrá apelar ante la Superintendencia dentro del término de cinco días contados a partir de la notificación con la exclusión.

En caso de fallecimiento de un socio la cooperativa dispondrá la liquidación de haberes del fallecido o podrá aceptar que sea sustituido por uno de los herederos que, cumpliendo los requisitos estatutarios y, previo acuerdo de los restantes herederos, sea debidamente aceptado por el Consejo de Administración.

Art. 26.- Liquidación y reembolso de haberes. - La liquidación de haberes de quienes hayan perdido la calidad de socio por cualquier causa, y el reembolso correspondiente,

son obligatorias y se efectuará dentro de los noventa días siguientes, salvo en caso de apelación, en que el plazo transcurrirá a partir de la resolución dictada por la Superintendencia. La suma anual de reembolsos de haberes, por retiros voluntarios o exclusiones, no podrá exceder del 5% del capital social de la cooperativa.

Sección II

Organización Interna

Parágrafo I

De la Asamblea General

Art. 28.- Asamblea general. - La Asamblea general es el órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al presente reglamento o al estatuto social de la cooperativa.

Art. 29.- Atribuciones y deberes de la asamblea general. - Son atribuciones y deberes de la Asamblea General:

1. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones;
2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;
3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
4. Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea;
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;

7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno;
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
9. Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social;
10. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
11. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
12. Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
13. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
14. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales; y,
15. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.

Parágrafo II

Del Consejo de Administración

Art. 34.- Atribuciones y deberes. - El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;

5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno;
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del presente reglamento;
18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos; y,
19. Las demás atribuciones que le señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social y aquellas que no estén atribuidas a ningún otro organismo de la cooperativa.

Parágrafo III

De la Presidencia

Art. 36.- Presidente. - Para ser elegido Presidente de una cooperativa, se requiere haber ejercido la calidad de socio, por lo menos dos años antes de su elección y recibir capacitación en áreas de su competencia antes de su posesión. Será elegido por el Consejo de Administración de entre sus miembros y podrá ser removido, en cualquier tiempo por causas debidamente justificadas, con el voto secreto de más de la mitad de los vocales del Consejo de Administración.

Art. 37.- Atribuciones y responsabilidades. - Son atribuciones y responsabilidades del Presidente:

1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
2. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de asamblea general;
3. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa; y,

4. Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, cuando así lo disponga el estatuto social.

Parágrafo IV

Del Consejo de Vigilancia.

Art. 38.- Atribuciones y deberes. - El Consejo de Vigilancia, tendrá las siguientes atribuciones y deberes: 1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;

2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
7. Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;

8. Proponer ante la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente;
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de la gerencia;
10. Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima asamblea general, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones; y,
12. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social. Sin perjuicio de las observaciones formuladas por el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración podrá ejecutar sus resoluciones bajo su responsabilidad, no obstante, lo cual, esta decisión deberá ser, obligatoriamente, puesta en conocimiento de la siguiente asamblea general.

Parágrafo VI

De la Gerencia

Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades. - Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos, máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminados 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;

6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. 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,
16. Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

CAPÍTULO III
RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUMAC LLACTA LTDA.

INADECUADO PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Conclusión

La falta de un manual de puestos ha provocado que la cooperativa contrate personal sin experiencia, debido a que no existe descrito los requisitos que se deben cumplir los aspirantes para cada puesto de trabajo.

Recomendación N° 01

Al Gerente General de la Cooperativa Sumac Llacta:

Designar un grupo de trabajo para realizar el manual de puestos que contenga la descripción de los requisitos mínimos de todos y cada uno de los puestos de trabajo que soportan su estructura administrativa. Este documento será en un instrumento para los procesos de reclutamiento, selección y evaluación de personal.

FALTA DE MEDIDAS CORRECTIVAS PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS SOCIOS

Conclusión

La Cooperativa Sumac Llacta no toma en consideración las quejas que realizan los socios, razón por la cual no existe medidas correctivas de las debilidades existentes en las operaciones administrativas y financieras; además no se ha implementado un buzón de sugerencias.

Recomendación N° 02

Al Gerente General de la Cooperativa Sumac Llacta:

Asignar un grupo de trabajadores para que realicen un seguimiento y tomen acciones correctivas de las quejas existentes en la cooperativa.

CAPACITACIONES REALIZADAS A LOS TRABAJADORES SIN PREVIA PLANIFICACIÓN

Conclusión

El Consejo de Administración de la cooperativa Sumac Llacta no ha establecido un plan de capacitación para los trabajadores, inobservado el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular Y Solidaria. Art. 34.- Atribuciones y deberes del Consejo de Administración.

Recomendación N° 03

Al Consejo de Administración de la Cooperativa Sumac Llacta:

Establecer un plan de capacitaciones, en donde contenga los temas a capacitar por área de trabajo, los recursos necesarios e incluir un presupuesto.

INEFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

Conclusión

El jefe del departamento de sistemas debe mantener controles adecuados que aseguren que la información producida por la cooperativa permanezca intacta, sin ningún tipo de riesgo sea perdida o modificaciones que alteren su resultado.

Recomendación N° 04

Al Jefe de Sistemas de la cooperativa Sumac Llacta:

Resguardar la información diariamente de las operaciones administrativas y financieras que realiza la entidad, para minimizar el riesgo de pérdida de información sea por robo de los sistemas informáticos o desastres naturales.

INEXISTENCIA DE PROYECTOS QUE CONTRIBUYAN A PRESERVAR EL MEDIO AMBIENTE

Conclusión

La cooperativa Sumac Llacta debe garantizar la correcta utilización de los recursos naturales y materiales, la disminución de su consumo, el reciclaje de los desechos y conservar el entorno que le rodea.

Recomendación N° 05

Al Gerente General de la Cooperativa Sumac Llacta:

Realizar proyectos que contribuyan a la conservación del medio ambiente y comprometer a sus trabajadores y administrativos a ser partícipes del mismo.

Establecer un presupuesto para los proyectos de conservación del medio ambiente.

De la aplicación de indicadores de gestión se obtuvieron los siguientes resultados:

En el periodo 2016, la cooperativa no ha contratado personal con experiencia y con un alto nivel de formación académica.

Se evidencia un 20% de quejas resueltas, los administrativos de la cooperativa no resuelven quejas existentes para mejorar el servicio a los socios.

Los asesores de crédito han cumplido en un 95% del objetivo en colocación de créditos, considerando como eficiente su desempeño.

En el presente objetivo establecido por la cooperativa se ha cumplido en un 75%, lo cual quiere decir que no existe eficiencia en cuanto a capacitaciones a los trabajadores.

La cooperativa no resguarda el 100% de información que produce diariamente, existe un respaldo del 78%, es decir no se está usando eficientemente los recursos tecnológicos. La cooperativa dispone 9 computadoras sin embargo se encuentran en uso 8, que equivale a un 89%.

Cada trabajador de la cooperativa está percibiendo un sueldo promedio de \$854.75, incluido beneficios de ley, se evidencia que esta sobre el salario básico unificado para el año 2016.

La cooperativa gasta en capacitaciones \$185.87 al año por empleado, se evidencia que no existe un presupuesto significativo para actualizar los conocimientos de sus trabajadores, esto puede ocasionar errores en los procesos internos de la entidad.

El 91 % del personal de la cooperativa conoce la misión y visión, se evidencia que existe una correcta inducción de la planificación estratégica.

Se evidencia que los trabajadores de la cooperativa no han sido llamados la atención durante el periodo 2016, razón por la cual existe un porcentaje de 0%.

Existe un desperdicio de recursos materiales del 2%, es decir la cooperativa contribuye al medio ambiente, por ende, cumple adecuadamente con el indicador de ecología.

La cooperativa no ha establecido proyectos que contribuyan a preservar el medio ambiente, razón por la cual posee un 0% de cumplimiento en este indicador.

Por otra parte, se llegó a determinar que la entidad presenta varias debilidades en el FODA como las mencionadas a continuación:

- Carencia de una buena administración
- Falta de organización en los procesos operativos y financieros
- Falta de liderazgo y compromiso de administradores
- Niveles de cartera vencida por encima de lo permitido
- No cuenta con buenas políticas y procedimientos de gestión
- Falta evaluación del desempeño del personal de la Cooperativa
- La escasa información para la entrega de crédito
- No hay un control interno adecuado y efectivo
- Falta de capacitación del personal

Es necesario resaltar que los comentarios emitidos en el informe se encuentran respaldados en la opinión profesional e independiente del equipo auditor.

Riobamba, 25 de julio del 2018

Atentamente,

María Patajalo
Auditora

Franqui Esparza
Supervisor

CONCLUSIONES

- Para realizar la auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., se realizó un diagnóstico situacional el cual permitió conocer, identificar y evaluar, los hallazgos, problemas y falencias en el control interno de las actividades desarrolladas, los mismos que permitieron proporcionar lineamientos para plantear futuras soluciones a los problemas planteados y mejorar los diferentes procesos en de la institución.
- Para realizar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda. se recopiló información teórica suficiente y pertinente para la elaboración del marco teórico; basada en libros y páginas web debidamente sustentadas con citas y referencias bibliográficas, mismas que se encuentran mencionadas en la Bibliografía y Webgrafía del presente trabajo de titulación.
- Para realizar la propuesta metodológica para desarrollar la auditoría de gestión se requirió el empleo de una variedad de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitieron recopilar información para realizar los programas de auditoría, además se utilizaron indicadores de gestión, para determinar las deficiencias en los diversos procesos, procedimientos y actividades, en las áreas financieras, operativas, administrativas, de crédito, de talento humano entre otras.
- Como resultado de la auditoría de gestión se emitió un informe en donde se plasmó las conclusiones y recomendaciones identificadas durante la aplicación de las fases de la auditoría, las mismas que se aspira sean corregidas por las autoridades pertinentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

RECOMENDACIONES

- En forma continua y permanente realizar diagnósticos situacionales, para determinar los procesos que no generen valor alguno a las actividades administrativas y financieras que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., además se debe establecer medidas de control para minimizar el riesgo existente en las operaciones diarias que ejecuta la institución.
- Es necesario que los administrativos de la cooperativa conozcan el propósito de realizar una auditoría de gestión, que es evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos materiales, financieros y talento humano disponibles, que permitan mejorar la productividad y por ende la consecución de los objetivos institucionales.
- Para realizar una auditoría de gestión es importante que el auditor escoja los métodos y técnicas apropiadas que permitan obtener evidencia suficiente, pertinente y competente de los diferentes procesos y fases aplicados para la ejecución de la auditoría, mismos que servirán para sustentar el informe final que será entregado a los administrativos de la entidad auditada, para la toma de decisiones y acciones correctivas tendientes a mejorar la gestión financiera y administrativa.
- A los administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., tomar en cuenta las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría de gestión, período fiscal 2016, con el objetivo de promover la eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética en las operaciones administrativas y financieras; también deben cumplir con las disposiciones legales y la normativa legal aplicable, con la finalidad de prestar servicios de calidad y proteger el patrimonio de los socios.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ª. ed. Bogotá: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y procedimientos*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2013). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Quito: Contraloría General del Estado.
- Cook, J. & Windre, G. (2001). *Auditoria*. 3ª ed. Bogotá: McGraw Hill.
- Cortés, M. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Trillas
- Dávalos, N. (2008). *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría*. 3ª. ed. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría: Un Enfoque Práctico*. Madrid: Cengage Learning
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación: Fundamentos y Metodología*. México: Pearson Educación.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales, Análisis de Informe COSO 1 y 2*. 2ª e. Bogotá: ECOE Ediciones
- Fernández, E. (2005). *El proceso de Auditoria Hallazgos de Auditoria*. Chile: SOEDUC.
- Franklin, E. (2013). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Freire, J. (2011). *Guía Didáctica de Auditoría Financiera*. Quito: Dim Press s.f
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Madrid: Deusto Ediciones
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión*. 3ª ed. Quito: Abya -Yala
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rodríguez, J. (2009). *Control Interno*. 2ª ed. México: Diseños e Impresión AF S.A.
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. México: Trillas
- Sánchez, G. (2006). *Auditoria de Estados Financieros*. México: Pearson Educación.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa procesos y aplicación*. 3ª ed. México: McGraw-Hill.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Whittington, R & Pany, K. (2001). *Auditoria: Un enfoque Integral*. Bogotá: McGraw-Hill.