



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA INTERNA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Línea de Investigación:

Gerencia, planificación, organización, dirección y/o control de empresas

AUTORA:

Aldaz Martínez Ivon Micaela

DIRECTOR:

MG. ING. Bombón Orellana Nelson Danilo

Ambato – Ecuador

Febrero-2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA INTERNA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

Línea de Investigación:

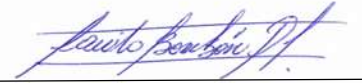
Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de empresas

Autora:

Aldaz Martínez Ivon Micaela

Nelson Danilo Bombón Orellana, Mg.

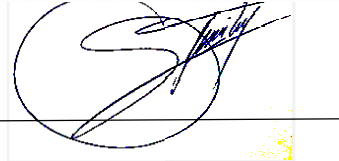
f.



CALIFICADOR

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Mg.

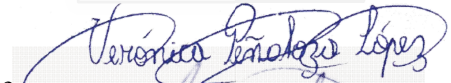
f.



CALIFICADOR

Verónica Leonor Peñaloza López, Mg.

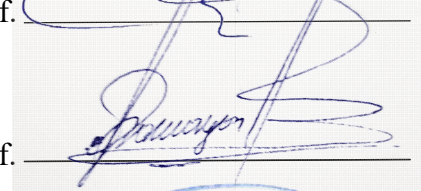
f.



CALIFICADORA

Christian Andrés Barragán Ramírez, Mg

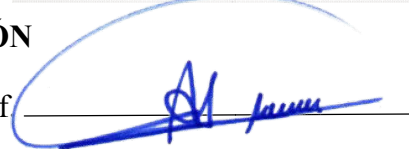
f.



DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f.



SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Febrero-2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ**, con CC. **180518544-2**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA INTERNA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.”**, previa a la obtención del título profesional de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, febrero 2021



IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ

CC. 1805185442

AGRADECIMIENTO

Quiero primeramente agradecer a Dios por darme la salud y permitirme ser parte de esta aventura, que se llama vida.

A mis padres, por apoyarme y siempre brindarme su amor, con su esfuerzo llegue a uno de mis objetivos primordiales.

A mis compañeros, que en todo este tiempo han sido como mi segunda familia, que con sus ocurrencias han hecho que la universidad, se convierta en la mejor etapa de mi vida.

A mi tutor, Danilo Bombón, sin su ayuda nada de esto sería posible, gracias por su conocimiento, paciencia y sobre todo gracias por alentarme para culminar este proyecto.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Marcelo y Silvia, han sido el pilar fundamental en mi vida, y han sabido estar conmigo en los días buenos y malos, gracias por enseñarme que con la constancia cumpliré todo lo que me proponga.

A mis hermanos Randall y Rafaela, han sabido estar conmigo en todo momento y siempre apoyarme con una sonrisa y una palabra de aliento en todo este camino universitario, gracias por enseñarme que la vida es más fácil si les tengo a mi lado.

A toda mi familia, amigos que de alguna manera me han apoyado para culminar esta etapa muy importante de mi vida.

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., está ubicada en la ciudad de Ambato nace de la idea de formar una Institución Financiera al servicio de sus afiliados, actualmente la cooperativa está ubicada en 10 ciudades del Ecuador. Por lo cual la institución tiene la necesidad de realizar un análisis del estado actual de la auditoría interna, que se maneja en un sistema de control e inspección, que se da dentro de una empresa del sector financiero, con el fin de mejorar los procesos, en los cuales, se encuentran observaciones y anomalías, que se desarrollan en los procesos de los diferentes departamentos de la cooperativa. El objetivo general de la investigación es elaborar un procedimiento de seguimiento a partir de la comunicación de las observaciones detectadas en el departamento de auditoría interna, con la finalidad que las observaciones sean cumplidas en las fechas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

El tipo de investigación es descriptivo - explicativo con un enfoque cuantitativo el cual, se abordara en la recopilación de información a través de encuestas realizadas a trabajadores de la institución y así tener datos cuantificables para el análisis y un enfoque cualitativo, se aborda toda la información que no posee datos numéricos. Al término de la investigación, se espera lograr un diagnóstico interno que indique información disoluble del estado actual de la cooperativa.

Palabras claves: auditoría, hallazgos, procedimiento.

ABSTRACT

The cooperative of savings and credit “Camara de Comercio of Ambato Ltda.” located in Ambato city, appears from the idea of forming a Financial Institution at the service of its members, currently the cooperative is located in 10 cities in Ecuador. Therefore, the institution has the need to carry out an analysis of the current state of the internal audit, that is handled in a control and inspection system that occurs within a company of any activity sector, in order to improve the processes, there are observations and anomalies that are developing in the procedures of the different departments of the cooperative. The general objective of the investigation is to develop a follow-up procedure based on the communication of the observations detected in the internal audit department, with the purpose that the observations are fulfilled in the dates established by the Superintendency of Popular and Solidarity Economy (SPSE).

The type of research is descriptive - explanatory with a quantitative approach, which will be approached in the collection of information, through surveys carried out with workers of the institution, and thus have quantifiable data for analysis and a qualitative approach, since all the information is addressed that does not have numerical data. At the end of the investigation, an internal diagnosis is expected to indicate dissolvable information on the current state of the cooperative. At the end of the investigation, an internal diagnosis is expected to indicate dissolvable information on the current state of the cooperative.

Keywords: audit, findings, procedure

INDICE

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	4
1.1. Conceptos básicos de auditoría	4
1.2. Antecedentes de la auditoría interna	6
1.3. Origen y desarrollo de la auditoría interna en el Ecuador	9
1.4. Modelos de informes de Auditoría Interna	10
1.5. Observaciones y hallazgos de los informes de Auditoría Interna	12
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	17
2.1 Estudio de tipo de investigación, métodos teóricos y prácticos e instrumentos de recolección de información	17
Instrumentos y recolección de datos	20
2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	21
2.3. Análisis de las encuestas	24
2.4 Análisis de la entrevista	31
2.5 Conclusiones de la encuesta y entrevista	31
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1. Propuesta	32
Objetivo del proceso	34
Justificación	34
Estructura del proceso de seguimiento	35
Fase 1: Análisis del informe de auditoría	36
Fase 2: Extracción de los hallazgos del informe de auditoría	37
Fase 3: Revisión y análisis de los hallazgos	40

Fase 4: Análisis de las recomendaciones	43
Fase 5: Análisis del cumplimiento de recomendaciones.....	46
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	58

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

TABLAS

Tabla 1: Matriz Población	20
--	----

GRÁFICOS

Gráfico: 1 Proceso de Seguimiento	24
Gráfico: 2 Conocimiento del proceso de seguimiento	25
Gráfico: 3 Observaciones y hallazgos	26
Gráfico: 4 Lineamientos	27
Gráfico: 5 Utilidad del proceso de seguimiento	28
Gráfico: 6 Plantillas en el proceso de seguimiento	29
Gráfico: 7 Estructura del proceso de seguimiento.....	35

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras permiten manejar recursos financieros. Desde hace ya varios años, las instituciones han ganado gran importancia para la población mundial, específicamente desde los años 90 dado el estudio de Pérez (2009), apareció el primer programa de micro finanzas, fueron dedicados a una actividad simple pero con gran relevancia, que fue el aprovisionamiento de créditos para cambios de factores de pobreza y microempresas, a pesar de tener graves problemas para el acceso a todo tipo de servicio financiero. Con la guía, que se plantean buscar tener accesibilidad al sistema financiero el cual permita tener un desarrollo empresarial, personal, económico y global.

Con la aparición de la primera institución financiera por el siglo IV A.C. específicamente, en ciudades griegas donde, se dieron las primeras reglamentaciones para el uso de materia bancaria nace, también el concepto de análisis financiero, que en sus inicios era distinto de las técnicas contables, sin mencionar que las situaciones de micro finanzas eran poco accesibles por temas de informalidades y la falta de educación financiera. Si bien es cierto, las técnicas y factores de crecimiento, el manejo de indicadores negativos y positivos han evolucionado hasta poder realizar almacenamiento sobre el futuro y manejo financiero-contable dentro de la institución, que se trabaje, sobrepasa las distintas barreras (económicas, culturales y sociales) para la accesibilidad y uso del sistema financiero.

La Auditoría Interna y su actividad ha trascendido y llega a ocupar un papel muy importante en la empresa moderna, por las exigencias que actualmente han tenido y la introducción de métodos de administración y gestión de empresas, lo que ha generado que la dirección haya sentido la necesidad de buscar un elemento claro y objetivo que aporte información, que ayude al análisis, a las evaluaciones y genere recomendaciones. En la actualidad la auditoría interna tiene diferentes funciones para complementar a gerencia y así tener un cumplimiento de los objetivos en la organización.

El control interno por medio de su evaluación y de la aplicación de una Auditoría Interna a los procedimientos afianza las fortalezas de la entidad frente a la gestión. En base a la importancia del sistema de control interno, es importante hacer un levantamiento de procedimientos actualizados, enfocado en el punto de inicio y un principal soporte para llevar

a cabo, cambios que con urgencia requieren para poder alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., está ubicada en la ciudad de Ambato nace de la idea de formar una Institución Financiera al servicio de sus afiliados, actualmente la cooperativa está ubicada en 10 ciudades del Ecuador. Por lo cual la institución tiene la necesidad de realizar un análisis en función a un sistema de control e inspección, que se da dentro de una empresa de cualquier sector financiero, con el fin de mejorar los procesos, en los que encuentran observaciones y anomalías para desarrollar en los procesos de los diferentes departamentos de la cooperativa. El objetivo general de la investigación es elaborar un procedimiento de seguimiento a partir de la comunicación de las observaciones detectadas en el departamento de auditoría interna, con la finalidad que las observaciones sean cumplidas en las fechas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Sin embargo existen interrogantes como ¿Por qué existen retrasos en la entrega de informes en la SEPS?, ¿Existe un control adecuado en las observaciones del departamento de auditoría interna?, ¿Existe un plazo determinado para el cierre de observaciones, que se detectan en el departamento de auditoría interna?; después de conocer las diferentes interrogantes, se plantea el siguiente problema.

¿Cómo mejorar el cumplimiento de las observaciones, que se detectan en el departamento de Auditoría Interna hasta que el informe sea subido a la plataforma de la de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)?.

Después de las interrogantes mencionadas nace el objetivo general que es elaborar un procedimiento de seguimiento a partir de la comunicación de las observaciones detectadas en el departamento de auditoría interna, que se realiza en la cooperativa para un cumplimiento oportuno y adecuado en los informes, que se entregan a la SEPS.

Para sustentar el objetivo general tenemos tres objetivos específicos los cuales permiten cumplir con el correcto diagnóstico de la cooperativa, su metodología a utilizar y la propuesta, que se presenta al término del mismo. Estos son:

1. Fundamentar teóricamente sobre el tipo de observaciones y los informes, que se emiten en el departamento de auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

2. Diagnosticar el cumplimiento oportuno de las observaciones del departamento de auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato
3. Diseñar un proceso de seguimiento en el departamento de auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato.

El tipo de investigación es descriptivo – explicativo con un enfoque cuantitativo él, cual se abordara en la recopilación de información a través de encuestas realizadas a trabajadores de la institución y así tener datos cuantificables para el análisis y un enfoque cualitativo, se aborda toda la información que no posee datos numéricos. Al término de la investigación, se espera lograr un diagnostico interno que indique información disoluble del estado actual de la cooperativa.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Conceptos básicos de auditoría

En este capítulo, se pretende fundamentar teóricamente algunos conceptos relacionados con la auditoría interna, origen y desarrollo para conocer más sobre los informes que conllevan a tener un mejor control en las entidades financieras y así tener un conocimiento más amplio sobre el tema.

Auditoría Financiera

Según Iturriaga (2017). La auditoría consiste en una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de disciplina en una organización que permite descubrir los errores en las estructuras de las mismas.

La Auditoría, se enfoca en la necesidad de apoyar diversas áreas dentro de las organizaciones con el fin de disminuir y evitar riesgos, para proteger cada uno de sus activos y de esta manera poder actuar ante cualquier fraude.

La auditoría según Gonzales (2017), es verificar que la información financiera, de una entidad sea veraz y oportuna; en otras palabras, que las operaciones, se den de una forma correcta, que las políticas y lineamientos sean cumplidos bajo las obligaciones fiscales. (pág. 35)

Auditoría Interna

Según John (2017), la auditoría interna es una actividad de consultoría diseñada para valorar y mejorar las operaciones de una entidad con lo, que se alcanzara sus objetivos con diferentes enfoques con el fin de evaluar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

La auditoría permite revisar los hechos, actividades y operaciones, se den en la forma que fueron planteados en base a políticas y procedimientos, además que permite administrar y aprovechar los recursos, y de la misma manera poder aprovechar las oportunidades para reforzar los controles existentes.

Informe de Auditoria

Para Hernando (2014) “Es la expresión de una opinión profesional en el, que se da a conocer el resultado del ejercicio de auditoría y contiene además del dictamen, la evaluación del cumplimiento de las normas y procedimientos en el periodo examinado”.

También, se dice que según Juanma (2017).El informe de auditoría, es el documento final que es redactado por los auditores después de realizar la auditoria, donde señalan la situación de la empresa y donde muestran su opinión sobre la realidad de la empresa. Este documento es muy importante para todos, para poder conocer el estado real de la empresa. (pág. 45)

Control Interno

Según lo mencionado por Feria (2017). El sistema de control interno es considerado como un proceso de control a las actividades diseñadas para asegurar en forma realista de la información contable.

El control interno, se ha diseñado para integrar seguridad en función al logro de objetivos en base a la efectividad y eficiencia, que se dé en las operaciones, permite brindar en función a la información financiera y al cumplimiento de normas y leyes que son aplicables en función al mismo control. El sistema de control interno, se une a las actividades operativas de una entidad, los controles internos tiene mayor efectividad si son construidos a una entidad que es parte fundamental de la empresa, el control interno no solo es un programa de calidad si no es un ente critico de cada uno de sus resultados.

Según lo mencionado por Serrano (2018). El control interno obedece a parámetros, estándares y/o controles que incluirían una compañía en cada uno de sus procesos para prevenir errores y alcázar condiciones estandarizadas de calidad, cantidad y costos.

Coso es una parte fundamental del proceso de control interno, ejecutado por las juntas de directores la administración el cual está diseñado para proveer seguridad, razonabilidad en relación del alcance de objetivos de la organización.

Según lo mencionado por Soldevilla (2014). “El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría. En la actualidad, los controles internos, se dan

con un proceso que empieza desde una evaluación preliminar, hasta las pruebas de cumplimiento, y finalmente con la comunicación de resultados (pág. 57).

Componentes de control interno

- **Ambiente de control:** Es el fundamento principal del control interno, el cual proporciona disciplina y estructura.
- **Evaluación del riesgo:** Es el análisis de los riesgos primordiales para la obtención de los objetivos, y así tener una base para determinar cómo administrar los riesgos.
- **Actividades de control:** Son los procedimientos y políticas que ayudan que las administraciones, se lleven a cabo.
- **Información y comunicación:** La obtención y comunicación de información permite de una forma que los empleados cumplan con sus responsabilidades.
- **Monitoreo:** Proceso, donde se valora desempeño del sistema en el tiempo.

1.2. Antecedentes de la auditoría interna

La auditoría surge desde una práctica contable, en sus inicios la sociedad, se encarga de un sistema de información en él, que se da una acumulación y registro de datos, la contabilidad, se empieza a dar en los gobiernos de las sociedades.

Lo que buscaban era establecer lo que era de ellos y lo qué no era, decidir cuál era la manera más racional de gastar y poder gestionar cambios positivos a corto, mediano y largo plazo. En el enfoque macroeconómico la contabilidad comienza en la administración desde el trueque o intercambio para poder subsistir.

De igual manera surge la necesidad de encontrar personas capacitadas, que sean imparciales, para así desarrollar mecanismos de control de los empleados y con eso desempeñar las funciones de la empresa. En el lapso del tiempo, las operaciones comerciales empezaron a prosperar rápidamente en la revolución industrial, en ese instante el comerciante necesitó crear un sistema de supervisión en el cual el gerente o propietario controle su negocio. Los tipos de

servicios eran manejados por una o más personas de la misma organización a quienes, se les entregaba la facultad de revisión en relación a los procedimientos establecidos. El enfoque, que se daba a las auditorías de carácter contable, se basaba principalmente en cuidar los activos, cuya finalidad era que los ingresos sean verificados y administrados correctamente por los responsables. Las primeras auditorías básicamente consisten en la verificación de los registros de activos, y así prevenir los fraudes.

En la época colonial, el auditor era la autoridad religiosa, se antepuso a la fuerza. En esta época, los grupos económicos que se favorecían, se encargaban de pagar su diezmo al virrey el cual era recogido por la iglesia, el control de este recaudo eran los auditores, quienes se encargaban de emitir reportes, de las personas que cumplen y no con el pago del diezmo, las personas que incumplían con este pago eran llevadas ante el Tribunal del Santo Oficio; este tribunal obligaba a pagar el diezmo y que no, se volviera a caer en la evasión, la riqueza permitió que exista un dominio al clero acompañado de una acumulación de riqueza.

La revolución Industrial, se dio en la segunda mitad del siglo XVIII, en el cual se implementó técnicas contables, principalmente en auditoría buscan las necesidades de las grandes organizaciones, el progreso surgió en 1845 donde “Railway Companies Consolidation Act” puso como obligación de realizar verificaciones anuales. En Inglaterra existen antecedentes de la actividad, también en Estados Unidos, en donde empezó una de las asociaciones más importantes, que se encargaba de vigilar el cumplimiento de las normas de auditoría, en los cuales existieron varios reglamentos, el primero se dio en el año 1939 hasta 1943. En esta época empiezan a realizara auditorías en las entidades que realizaban actividades comerciales. La auditoría, se implanto con el propósito de ayudar en los procesos y así tener un mejor funcionamiento de las empresas comerciales. En el siglo XIX, la auditoria buscaba prevenir de los fraudes y engaños con un trabajo empírico, no existía una guía, ni una normativa que lo regule. La ley Británica en el año 1862 reconoce por primera vez a la Auditoria como una profesión.

En el año 1900 en Estados Unidos empezó a introducirse la auditoria, con una función revisa los estados financieros de diferentes funciones. En ese momento, se da paso a la creación del modelo de auditoría interna, para convertirla en un proceso de asesoría.

En los años 40's, la auditoría interna, se incrementa en las organizaciones privadas y públicas, para tener un crecimiento económico. El aumento de los procedimientos comerciales hizo que la auditoría interna sea una necesidad del control de información confiable, actualizada para la toma de decisiones Davila (2018).

En el Instituto de Auditores Internos de Nueva York (IIA), la auditoría interna incluyó un nuevo concepto. En el instituto, el auditor interno tiene un rol dependiente de los auditores externos. Dicha organización tuvo la conclusión de indagar sobre las irregularidades dentro de una organización, presentar una actividad importante para el auditor interno, por lo cual la auditoría interna, se concentró en el control y no en la indagación de los errores dentro de la empresa. Según lo mencionado por el Instituto de Auditores Internos (2016).

Según Arboleda (2015) menciona que Wanda Wallace¹, quien explica la auditoría como “un producto o servicio de naturaleza eminentemente económica, con un rol muy definido en los mercados libres y regulados”. En la cultura anglosajona, se ve a la auditoría como una habilidad limitada, la auditoría de estados financieros ejercida de manera independiente por contadores públicos certificados.

Surge la auditoría de estados financieros como un ente independiente, sus orígenes se basa en la auditoría inglesa donde ha tenido una relación muy oportuna con diversos métodos de revisión los cuales han sido comprobados mediante exámenes, y verificaciones. En si la cultura anglosajona proviene de distintas disciplinas del conocimiento.

Según lo mencionado por Davila (2018). La auditoría anglosajona, se encuentra basada en dos hipótesis fundamentales:

Teoría de la Agencia: Consiste en hacer un análisis de un problema de agencia, basado en que una o más personas externas sean vinculadas con la supervisión del desempeño de las actividades en las cuales estarán sus nombres y con ello poder medir su desempeño al momento de realizar la actividad.

Teoría de la Información: Es la aplicación de la teoría en las relaciones de inversión, es decir el mercado de capitales. Origina un cambio hacia la dinámica de los mercados (globalización, internacionalización) y el surgimiento de la contaduría profesional basada en el interés

público. Esta teoría enlaza la economía, finanzas y contabilidad. Su principal idea es que los inversionistas demandan estados financieros auditados para una correcta elección de la inversión. Dicha auditoría permite: el progreso en la toma de decisiones, reducción de riesgos, y obtención de ganancias a partir de utilidades derivadas del intercambio. De este modo dicha teoría es una expresión netamente económica.

1.3. Origen y desarrollo de la auditoría interna en el Ecuador

La auditoría interna empieza a partir del siglo XX a ser considerada como una actividad para mejorar la gestión de las empresas, es un servicio importante para la dirección de las empresas. La auditoría empezó con la contabilidad; la cual desde los principios de la sociedad, se desarrolló un sistema, donde se acumula la información y tienen un registro real de los factores de producción que alto interés Morales (2014).

La auditoría Interna en Ecuador trata de dar cumplimiento a cada uno de los objetivos con la función de verificar, evaluar cada proceso y procedimiento en busca de llevar a cabo cada función y responsabilidad de diversas actividades ya sea de tecnologías talento humano y otros.

En el campo de la Auditoría, se trabajó con las Normas Ecuatorianas de Auditoría, después se implementaron las Normas Internacionales de Auditoría (NIA); debido al primer caso de estafa, que se dio en Estados Unidos, existieron firmas de auditorías involucradas en este caso para lo cual la auditoría forense ha tenido su crecimiento dentro del país así como la Auditoría Interna. Núñez (2015).

Según lo mencionado por Cevallos (2018). La administración pública surge en la época incaica y colonial, en la cual, a fin de lograr administrar las riquezas económicas pero, también las políticas, leyes, y asuntos morales. En el estado ecuatoriano la administración pública tiene muchas limitaciones que le impiden que los recursos sean utilizados de forma eficiente, es decir, sin que existan pérdidas o mala utilización de estos.

El departamento de la Contraloría General de la Nación, es independiente del gobierno, su objetivo es obtener un control fiscal de las cuentas y así poder construir la oficina central de la contabilidad del Estado. Mencionan que la Auditoría, se preocupa en satisfacer las necesidades tanto internas de instituciones como el manejo responsable y seguro del efectivo, las operaciones, y la complejidad estructural de cada una de las organizaciones que poseen este ente de control. La importancia de contar con un departamento de auditoría en el Ecuador, se basa como la herramienta clave de mejora para un proceso de control para realizar un análisis a las glosas administrativas.

1.4. Modelos de informes de Auditoría Interna

Un proceso de Auditoría atraviesa por diversas Fases; Planeamiento, Ejecución o trabajo de campo y Elaboración de informe, dependen de la principal estrategia y creatividad utilizada por el Auditor, además se mide en su capacidad y experiencia, por el conocimiento, que se obtiene en la entidad que labore.

Informes de Auditoría

Cada entidad procesa información financiera, actividades y eventos que son de manera interna o externa que ayudan a cumplir las metas y objetivos, y así identificar la información desde gerencia.

Según lo mencionado por la (SEPS), los informes el Auditor Interno remitirían a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, así lo requiera, los informes de auditoría interna realizada de conformidad a los formatos establecidos a esta norma, una vez que hayan sido debidamente aprobados por el órgano de gobierno.

Los planes de Auditoría que respaldan son, informes y papes de trabajo adecuadamente ordenados y archivados, se conservaran por más de 7 años en la organización tiempo en el que están sujetos a la revisión de la Superintendencia.

Esta fase, se considera la última del proceso de auditoría, el auditor se basa en los papeles de trabajo los cuales serían referenciados de manera correcta para el informe.

En esta fase del proceso de la auditoría el auditor concluye el proceso, se ampara en lo siguiente:

- Cumplimiento del plan de trabajo y programa de auditoría
- Correcta presentación de los Estados Financieros
- Evidencia suficiente obtenida sobre las excepciones más relevantes.

Características de los Informes

- **Claros:** Se realizarían de manera que pueda atraer la atención en este caso del lector, se expresara de manera clara cada idea planteada, y de fácil comprensión
- **Conciso:** De manera precisa, y tratar de evitar detalles que con innecesarios
- **Constructivos:** Los informes, que se emitan ayudaran desde gerencia, dirección y auditados, de manera que ayude a mejorar cada proceso así como cumplir con cada producto en base a hechos reales y no estar sujeto a diversas interpretaciones, y mejorar el sistema de control interno.
- **Oportunos:** Referente a las pruebas, documentación e información que valide lo afirmado para tomar las mejores decisiones en base a los problemas, que se han encontrado.

Informe preliminar: Este informe es una base del análisis que ha realizado en departamento de auditoría en él, cual se da a conocer los hallazgos y recomendaciones preliminares. Este informe tiene aspectos preliminares, características y hallazgos derivados del análisis.

Informe Definitivo: Este informe constituye en base al informe preliminar que estará validado o certificado en este caso por los auditados, es remitido a la máxima autoridad y a los presidentes de cada consejo, y así poder adoptar medidas para el seguimiento del informe, el cual tiene características generales, observaciones y hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Informe de Seguimiento: Los usuarios que integran el informe de auditoría son: La máxima autoridad (Junta Directiva), unidades administrativas y de operaciones, auditoría Interna,

órganos de control fiscal o mixto. Determina el grado de avance en el caso de cumplimientos de los compromisos, que se han establecido para manejo adecuado en el sistema de control interno. Este tipo de informe ayuda a realizar seguimientos de acuerdo a la ubicación geográfica del área auditada.

1.5. Observaciones y hallazgos de los informes de Auditoría Interna

El auditor interno, durante el desarrollo de su trabajo, y en cualquiera de sus etapas, se detectara situaciones, irregularidades o anomalías que merezcan ser tomadas en consideración para su análisis y discusión con el personal de la unidad administrativa, la actividad o el proceso sujeto a auditoría. Del resultado de ese proceso, se derivará su eventual inclusión en el informe de auditoría.

El objetivo principal es dar cumplimiento a las funciones y soluciones a los análisis de objetivos, evoluciones y recomendaciones en base a cada una de las operaciones que son examinadas.

Evidencia Suficiente, pertinente y competente.

La información que el auditor revisa tiene que ser cuantitativa y cualitativa y será auditada, y tendrá que cumplir con el criterio establecido para su revisión. Garzón (2015).

- Evidencia es suficiente por el alcance de las pruebas; solo si la evidencia encontrada podría no ser lo suficiente para demostrarlo.
- La evidencia es pertinente, si se relaciona con el objetivo de auditoría.
- La evidencia es competente, si tiene una relación con el alcance del informe de auditoría, que se claro confiable y sobretodo creíble.

Hallazgos

Según lo manifestado por Marulanda (2016), es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio. Es la información

que le permite al auditor constatar los hechos importantes que inciden en la entidad bajo la realización del examen y así poder comunicar los resultados en el informe.

Los hallazgos provienen de connotaciones que transmiten ideas diferentes entre personas, la Auditoría, se emplea en el sentido claro y crítico de situaciones que son relevantes y, que se determinaran por medio de una aplicación de procedimientos en las auditorías examinadas.

Según lo manifestado por el Consejo de Auditoría Interna y Gobiernos del Ecuador 2014, los hallazgos son exposiciones de los hechos detectados por la auditoría interna en el desarrollo de su trabajo. El informe final contiene los hallazgos necesarios y los responsables de cada proceso, para poder conocer las recomendaciones para el cumplimiento eficaz de cada hallazgo. (pág. 5)

Los hallazgos de auditoría hacen referencia a las irregularidades encontradas como un proceso de consecuencias en la aplicación de procedimientos de auditoría. Al momento que sea desarrollado el hallazgo el auditor o jefe comunicara a cada funcionario con el objeto de:

- Obtención del punto de vista del hallazgo encontrado
- Facilitar la oportuna opción de acciones correctivas

Comunicación de los hallazgos de Auditoria

Según lo mencionado por Contraloria (2017). La comunicación de hallazgos de auditoría es el proceso mediante el cual, el auditor jefe da a conocer a los funcionarios responsables de la entidad auditada, a fin de que en un plazo previamente fijado presenten sus comentarios o aclaraciones debidamente documentadas, para su evaluación oportuna y consideración en el informe. (pág. 116)

Según lo mencionado por Pinzón (2016). Los hallazgos obtenidos mediante la aplicación sistemática y profesional de procedimientos de auditoría, en base a las mejores prácticas y estándares de trabajo, que se tengan debidamente formalizados y establecidos en los manuales de trabajo de la auditoría interna, los hallazgos, se dividen en:

Hallazgos Positivos

Hechos o aspectos que son considerados útiles y sobre todo conveniente que ayudaran a la organización.

Hallazgos Negativos

Errores, o diferencias que han sido encontradas y sobre todo hechos perjudiciales en el manejo de las organizaciones, contrarios a la gestión física.

Factores que afectan el desarrollo de los hallazgos.

- Condiciones al momento de ocurrir el hecho
- Complejidad de las operaciones examinadas
- Análisis crítico de cada hallazgo
- Legislación vigente
- Diferencias de opinión
- Competencia del Auditor.

Importancia de la identificación de hallazgos

- Hallazgo evaluado por su efecto
- Efectos que son actuales o potenciales
- Casos aislados o frecuentes
- Necesidad de corregirlos

Características más relevantes de un Hallazgo

- Importante o significativo
- Basado en hechos reales
- Objetivo y completo
- Convincente y fiable

Partes del Hallazgo

El hallazgo es la evidencia que encuentra el auditor, lo cual sería organizada de una forma que pueda mantener los cuatro puntos importantes:

Condición.-El auditor describe la situación encontrada. Informa los hechos que el auditor encontró y lo que no, se están acorde con las normas requeridas, uno de los principales objetivos es determinar la evidencia que servirá como base para afirmar el hecho.

Se asegura que la información sea:

- Suficiente, clara pertinente y relevante.
- Que, se sustente en trabajos adecuados y completos.
- Objetiva

Además que, se compare la condición de los hechos, vs los criterios.

Criterio.-Este párrafo describe o detalla el estándar encontrado medido o comparado a la condición. Hace referencia a la evaluación de leyes, reglamentos, clausulas, contratos expresión de opinión de un experto y juicios del auditor en base a su experiencia.

Clases de Criterios

Estándares de fuerza mayor

- Leyes
- Acuerdos
- Normas
- Reglamentos
- Planes de trabajo

Criterios indirectos o implícitos

- Experiencia
- Destreza personal

- Pruebas de eficiencia y economía
- Sentido común
- Normas citadas

Causa.-El auditor detalla las razones por el cual el juicio ocurrió en la condición observada, la determinación de la causa ayuda al auditor en base al desarrollo de las recomendaciones de manera que sea clara y efectiva para que las faltas cometidas, no se vuelvan a repetir.

Estas actividades son consideradas suficientes para dar inicio en cada actividad de la Auditoria, las cuales son previstas en el plan operativo.

Efecto.-Consecuencia real o potencial de manera cuantitativa o cualitativa de la condición descrita. Es el resultado observable de no cumplir con alguno de los criterios lo que significa para la institución o el interés público.

Sí, no se encuentra efectos negativos o reales no hay hallazgo. En varios casos, no se corrobora los efectos que ya han pasado los que sí, se serán los efectos futuros, si se identifica algún efecto potencial, este caso el auditor, se enfocará en el análisis necesario para determinar, donde se incurrió el error, irregularidades o algunos caso ilegales.

Desarrollo de Hallazgos

Permite verificar los pasos a seguir en función de identificar las condiciones, que se dan en los hallazgos de un proceso de auditoría son:

- Identificar condiciones deficientes - Criterios estándares o establecidos
- Identificación de líneas de autoridad y de responsabilidad - Condiciones encontradas
- Determinar si la eficiencia es muy aislada o difundida - Representa una debilidad sistemática aislada

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo, se dará a conocer los instrumentos de recolección de información, que se ocupara, y servir para alcanzar la razón lógica planteada del proyecto de investigación. En este capítulo, también se desarrolla el segundo objetivo específico, el cual es diagnosticar el cumplimiento oportuno de las observaciones del departamento de auditoría interna de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

2.1 Estudio de tipo de investigación, métodos teóricos y prácticos e instrumentos de recolección de información

Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuali - cuantitativo, se analiza las características propias de la empresa y cuantitativa, se utiliza para analizar las técnicas orientadas a dar solución al problema planteado en base a la investigación. El desarrollo del mismo permite efectuar el cumplimiento del objetivo específico, el cual se va a Diseñar un proceso de seguimiento en el departamento de auditoría interna de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato.

Modalidad básica de la Investigación.

El proyecto, se enfoca en establecer una modalidad en base a herramientas, que aporten y sean necesarios para la investigación, en base a la obtención de información. La investigación mixta, permite recopilar información de los datos estadísticos obtenidos en base al seguimiento en el departamento de auditoría interna de la Cooperativa de Ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación, que se realizó.

Investigación Bibliográfica

“La investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos. Es todo aquello donde ha dejado huella el hombre en su paso por el planeta” Baena Paz, Metodología de la investigación (3a. ed.), (2017).

Esta investigación brinda conocimiento en base a las teorías, hipótesis, y resultados que aplican la investigación. Esta investigación amplia datos de manera determinada, ayuda al conocimiento existente de una área en si específica, la indagación en base al tema, la forma de evaluar y tomar notas clara, que estén bien documentadas, y basadas en hechos reales relacionados al documento. Esta investigación permite profundizar varios enfoques y teorías que aportan al caso de estudio.

“La investigación bibliográfica será realizada independientemente o como parte de la investigación de campo y de la de laboratorio. En ambos casos, busca conocer las contribuciones culturales o científicas del pasado” Baena Paz, (2014)

La investigación, se basa en libros, trabajos expedientes, enfocado el tema a estudiar, desde una perspectiva general, y particular de manera clara y concreta. En el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio es importante la utilización de estos instrumentos de investigación, este estudio, se completa en base a la información brindada por la institución con documentos propios como manuales que están en custodia de la empresa

Investigación de Campo

“La información acerca del fenómeno o hecho investigado, se recoge en el campo donde el fenómeno o hecho, se presenta para lo cual emplea una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, tales como la observación, el diseño de cuestionarios, selección de

muestra, las técnicas de entrevistas, encuestas el diseño experimental, las técnicas de etiquetación el marcaje y la recolección de muestras o especímenes” Rocha (2015).

La investigación de campo es considerada el estudio sistemático, enfocado en los hechos reales y el lugar, que se producen, el cual los investigadores están en contacto directo con las organizaciones para adquirir información a través de encuestas, entrevistas, y observaciones, que permite tener una situación real y verdadera de la empresa, que ayude a tomar una resolución adecuada. El investigador siempre consideraría que los modelos son una estructura metodológica y no constituye una camisa de fuerza lo que permite acordar el diseño del problema de investigación.

Investigación descriptiva

Según Universia (2017), la investigación descriptiva, es la que se utiliza tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades, que se aborden y, que se pretenda analizar. En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo, consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

Este tipo de investigación, se enfoca en la problemática dentro del área de auditoría interna, que permite analizar los factores que han sido significativos en la falta de procesos, el cual analiza la actividad del personal dentro del área, y las debilidades que presentan en la misma. Esta investigación establece una conexión directa con el personal. Lo cual conlleva a conocer las debilidades en el proceso de normas y procedimientos dentro de la institución y del Área a realizar el caso de estudio.

Alcance

Se enfoca y direcciona en el personal del área de auditoría interna, que se encargan del manejo de los procesos y seguimientos dentro de la institución.

Población y Muestra

La población de esta es finita por lo cual utiliza toda la muestra.

Muestra

Según lo mencionado por López (2015). La muestra corresponde a una tarea específica, de implicaciones metodológicas y requerimientos técnicos, destinada a elegir una representación adecuada de unidades de la población objeto de estudio. Una muestra no es más que la elección de una parte de un todo que es la población.

Población Finita

“Población son expresiones equivalentes para referirse al conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico y sobre el que queremos inferir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de naturaleza estadística y, también sustantiva o teórica. En particular, se habla de población marco o universo finito, al conjunto preciso de unidades del, que se extrae la muestra “López, (2015)

Se conoce el tamaño, no suele ser tan grande, en relación a la población infinita, se basa en el marco muestra, donde se aplican muestras análisis, listas y documentos. En el estudio planteado, en este tipo de población, el área es pequeña, y por ende se aplica a un cierto grupo de personas en base a la necesidad el área investigada es auditoría interna.

Tabla 1: Matriz Población

Auditor Interno	1
Asistentes de Auditoria	4
Total	5

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos y recolección de datos

Según lo mencionado por Lozada (2018) y citado por Herrera, Medina, & Naranjo (2004), la metodología, se basa en la información en base a dos fases, el que se encarga de la recolección de la información y el procesamiento de la información, además que se enfoca en estrategias

requeridas en base a la metodología y al cumplimiento de objetivos, este tipo de investigación es considerada cuantitativa.

Encuesta: es de carácter verdadero, las preguntas establecidas son objetivas y directas, no se desvían del enfoque de la investigación y de su razón de ser. Existen preguntas semi abiertas y semi cerradas, las cuales se determina en utilizar la encuesta por la naturaleza y la importancia de levantamiento de información. Las preguntas previamente establecidas, se proyectan en crear una idea real de la institución y del área a evaluar saber ventajas y desventajas, aciertos y falencias dentro del mismo y como ayudarían a un soporte para el mejoramiento de los proceso dentro de la empresa. Por esta razón la encuesta, se aplicara al departamento de auditoría interna. Se concibe desarrollar las preguntas de la encuesta de acuerdo a los requerimientos de la investigación al área planeada.

2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

El control interno es uno de los factores primordiales bajo el cual una organización tendría que estar registrada, es decir serán adecuada y eficiente dentro de una estructura organizacional, está en busca de objetivos y en caso de Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ambato su finalidad es desarrollar un comercio que afilie los intereses comerciales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ambato está dedicada apoyar el crecimiento del comercio tanto local como nacional, defiende y respalda el comercio con el fin de permitir generar fuentes adecuadas de riqueza y al crecimiento y mejoras de estilos de vida, medio ambiente.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio está ubicada en la parroquia la matriz en las calles Montalvo, entre Rocafuerte y Bolívar, creada el 18 de Septiembre de 1982 bajo el nombre de Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura actualmente tiene 92 años desde su fundación.

La Cooperativa opera desde su centro financiero en Ambato, cuenta con 11 agencias en total, partidas en 6 de las 24 provincias del Ecuador Ambato, Baños, Pelileo, Guayaquil, Guaranda, Pillaro, Latacunga, Quito, Puyo. Pese a su crecimiento geográfico en los actuales momentos, se enfrenta a serios problemas tales como preferencia, mantenimiento de clientes actuales y sobre todo captación de nuevos socios.

La competencia directa que tiene actualmente la CCCA, se encuentra claramente identificadas como: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. La cooperativa atiende micro, pequeños y medianos empresarios, empleados públicos y privados.

La institución trabaja bajo una modalidad o metodología individual. A junio del 2017, atiende a 119.175 socios manejado una cartera bruta de \$105 millones con 19.704 prestarías. Por su nivel de activos, se centra la CCCA en el segmento 1 de las cooperativas de ahorro y crédito. La institución, se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Mediante Decreto Ejecutivo No. 194, publicado en el Registro Oficial No. 111 de 19 de enero de 2010, ocupa el puesto N° 38 con una calificación BB+ dentro de la Calificación de Riesgo de las Instituciones Financieras 2012 en la sección Cooperativas, lo cual responde a que la entidad ofrece créditos oportunos en el mercado, aunque las cifras financieras revelan un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor, factores que tienen que superarse para que su incidencia, no se refleje en el largo plazo.

El enfoque social de las finanzas y un sentido comunitario; es decir promover el ahorro de sus miembros, para que se cree una cultura de inversión y emprendimiento en los diferentes ámbitos y sectores económicos. Sin embargo, pese a los esfuerzos que la alta gerencia propone para incrementar su cartera de socios, hasta el momento no se ha podido realizar una evaluación de impacto de la interrelación que existe entre el socio y la cooperativa, ya que se utiliza diferentes campañas publicitarias y poder medir cuantitativamente que tan beneficioso resulta un determinado medio de comunicación en relación a otro; y peor aún evidenciar si, la mejor publicidad que tiene la cooperativa, no son los medios tradicionales ni modernos sino el boca a boca y el servicio personalizado, entre otros, para lo cual se propone diseñar un modelo de evaluación del impacto publicitario acorde a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato que permita conocer si, se encuentran alineadas las metas institucionales con las metas de la publicidad y aunar esfuerzos en post del crecimiento de la cooperativa sin descuidar las preferencias y gustos de socios actuales y potenciales con lo, cual se pretende incrementar la cartera de socios que actualmente tiene la cooperativa.

Valores

- Vocación de servicio: actitud genuina de apoyo a los socios
- Compromiso: identificación y dedicación
- Integridad: honestidad y transparencia
- Trabajo en equipo: sinergia y dirección aliadas
- Innovación: creatividad, romper paradigmas
- Alto desempeño: eficiencia y eficacia
- Equidad: igualdad y justicia
- Inclusión: integración a todas las personas en el sistema financiero.

Misión

Contribuir con el crecimiento socioeconómico de nuestros socios, clientes y de la comunidad mediante la prestación de servicios financieros y no financieros, ágiles, oportunos y de calidad, nos basamos en la responsabilidad, confianza, honestidad, seguridad y solvencia con un claro enfoque de rentabilidad mutua y responsabilidad social.

Visión

Nuestro compromiso es consolidar la solvencia institucional, para incrementar la cobertura de servicios financieros mediante procesos ágiles, tecnología innovadora, personal especializado y comprometido con el desarrollo de los socios y clientes de la institución.

Grupo de Trabajo

Donde participen los cuerpos directivos y personal de la empresa de tal manera, que se facilite el análisis de los diferentes tópicos del diagnóstico, para que las conclusiones y recomendaciones sean encontradas por los propios protagonistas de las áreas funcionales y de los puestos de trabajo.

Ésta metodología garantiza que las personas motivadas durante el proceso vendan la idea entre sus compañeros y despierten valores de solidaridad, pertenencia y sensibilidad por éxito de las labores de la empresa.

Principios

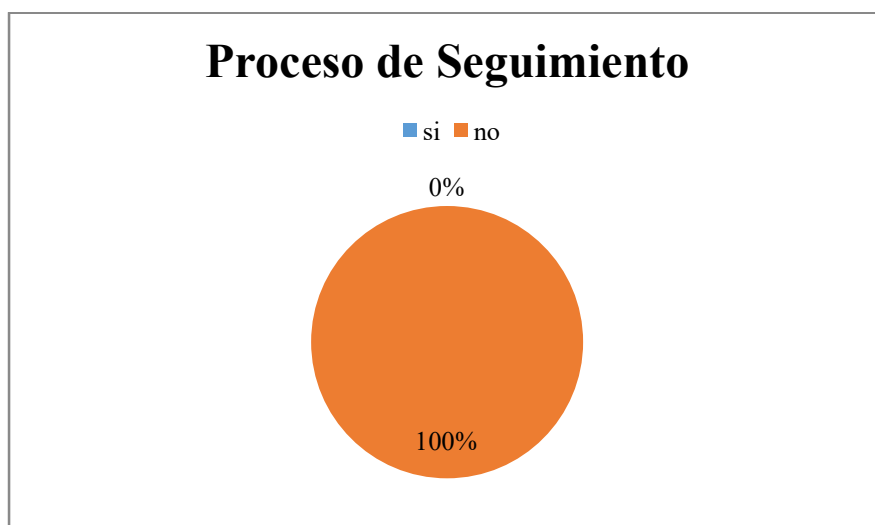
La Cooperativa regulará sus actividades de conformidad con los principios universales del cooperativismo que son:

- Adhesión abierta y voluntaria.
- Control democrático de los asociados.
- Participación económica de los asociados.
- Autonomía e independencia.
- Educación, entrenamiento e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad.

2.3. Análisis de las encuestas

Pregunta 1: ¿Cuenta el Departamento de Auditoría Interna con un Proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos?

Gráfico: 1 Proceso de Seguimiento



Fuente: Elaboración propia

Análisis

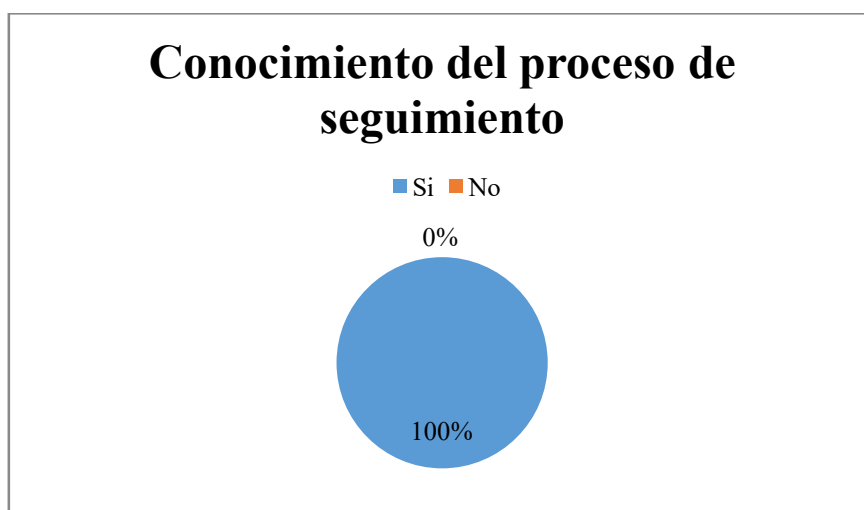
De las 5 personas encuestadas, se verifica que el 100% sabe que el departamento de auditoría interna no cuenta con un proceso de seguimiento para las observaciones y hallazgos.

Interpretación

En base a lo encuestado en el área de auditoría interna, se dice que no cuentan con un Proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos dentro de la Cooperativa lo cual señala que las actividades a desempeñar por el personal, las responsabilidades específicas para la realización del trabajo no cuentan con un procedimiento por escrito.

Pregunta 2: Conoce el proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos?

Gráfico: 2 Conocimiento del proceso de seguimiento



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta establecida a los encuestados mencionan que 100% de las personas del departamento de auditoría interna saben sobre el proceso de seguimiento.

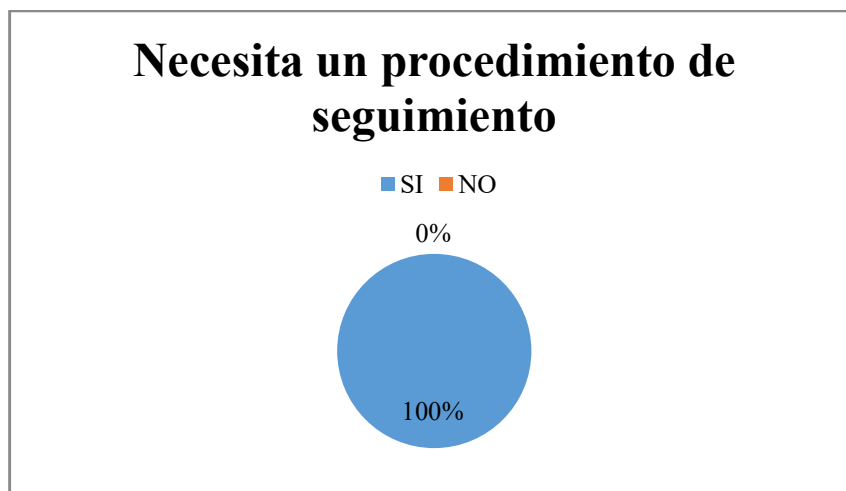
Interpretación

La auditoría es una actividad muy objetiva e independiente lo cual agrega valor y permite mejorar las operaciones de una organización Al saber que las personas encuestadas conoce el

proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos no asegura que cumplan a cabalidad el mismo por ende, se necesita conocer el enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficacia del proceso de seguimiento.

Pregunta 3: Considera que el Departamento de Auditoría Interna necesita un procedimiento de seguimiento de observaciones y hallazgos?

Gráfico: 3 Observaciones y hallazgos



Fuente: Elaboración propia

Análisis

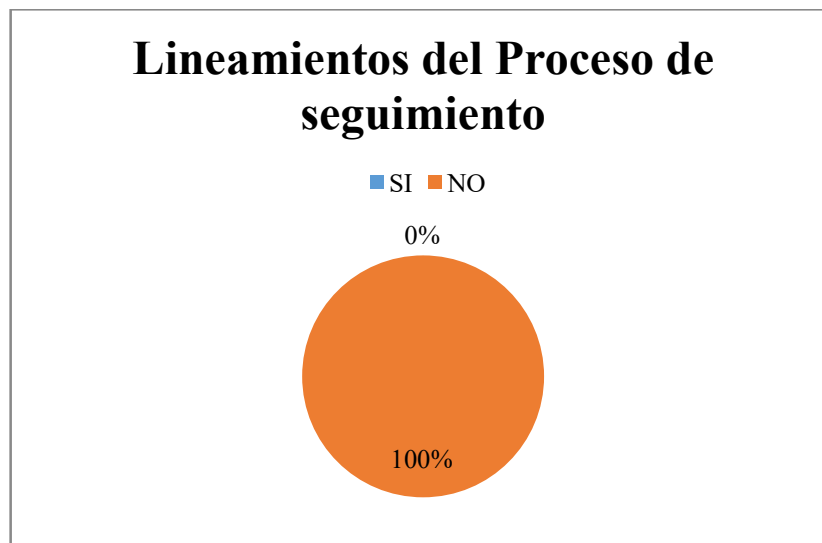
Todas las personas encuestadas manifiestan que el departamento de auditoría interna necesita un procedimiento de seguimiento.

Interpretación

En vista de las preguntas planteadas de manera cerrada podríamos decir que de cierto modo el personal del departamento de auditoría interna conoce sobre el procedimiento de seguimiento de observaciones y hallazgos pero al momento de realizar entrevista realizada a la Auditoria podríamos decir que no existe un documento donde sustente el procedimiento a realizar.

Pregunta 4: En el Manual de Auditoría Interna tiene lineamientos establecidos para el seguimiento de observaciones y hallazgos?

Gráfico: 4 Lineamientos



Fuente: Elaboración propia

Análisis

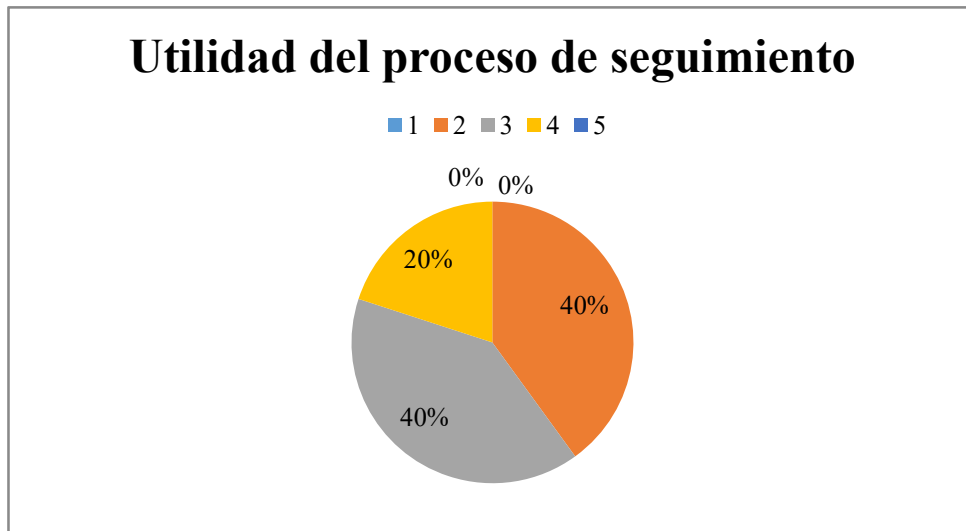
El 100% de las personas encuestadas manifiesta que en el manual de auditoría interna no existe lineamientos para realizar el proceso de seguimiento de las observaciones y hallazgos.

Interpretación

Si bien es cierto existe un manual de auditoría las personas encuestadas manifiestan que no existe un proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos, se toma en cuenta cada uno de ellos por ende da a entender que hay una falta de seguimiento y, se podría decir de entendimiento, el 100% no lo ve como un factor importante, porque no hay un proceso que obligue a seguir dichos lineamientos en el departamento.

Pregunta 5: De la siguiente escala, (1 el puntaje bajo y 5 el puntaje alto) ¿Cuál considera que es la utilidad que tiene el proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos?

Gráfico: 5 Utilidad del proceso de seguimiento



Fuente: Elaboración propia

Análisis

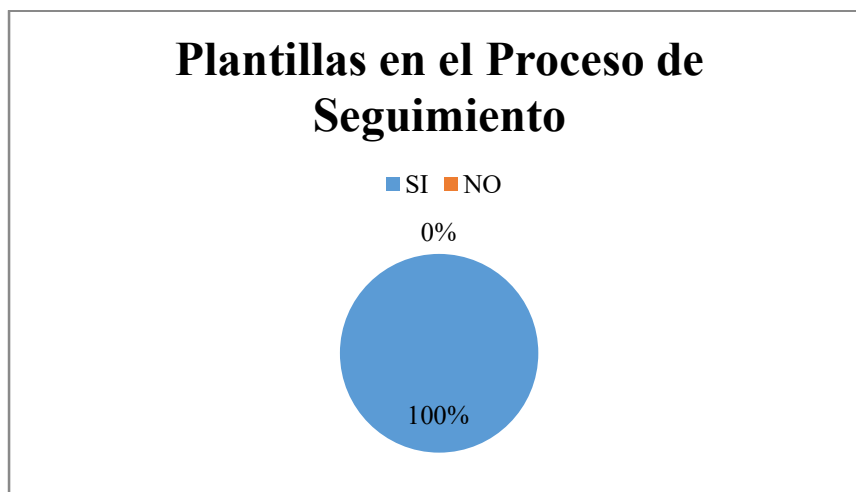
De las personas encuestadas llegan a un acuerdo que el proceso de seguimiento de las observaciones y hallazgos es muy importante para el departamento de auditoría interna, así se dará un mejor cumplimiento.

Interpretación

Para cada departamento de la cooperativa es muy importante el seguimiento de las observaciones y hallazgos para comprender y analizar con mayor facilidad una observación. Por lo cual la utilización de un proceso de seguimiento es de mucha utilidad en el departamento de auditoría interna, con eso tendremos un control más exacto de cada una de las observaciones.

Pregunta 6: Usted requiere que dentro del Proceso de seguimiento, se incluya plantillas que sirvan como guía para mejorar la aplicabilidad de este?

Gráfico: 6 Plantillas en el proceso de seguimiento



Fuente: Elaboración propia

Análisis

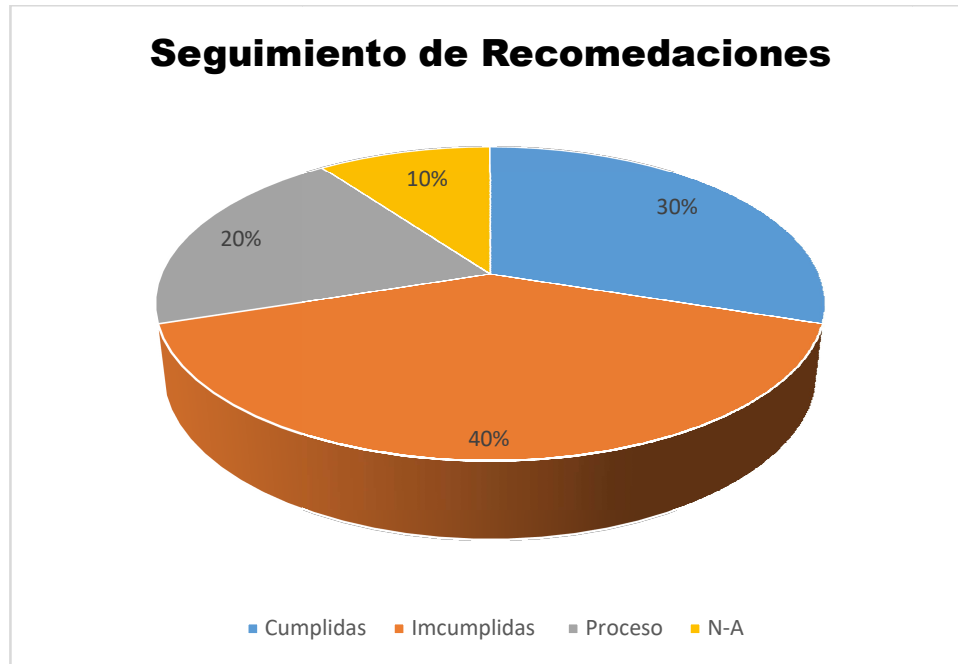
En la pregunta mencionada el 100% de los encuestados está de acuerdo que dentro del proceso de seguimiento, se encuentren incluidas plantillas que ayuden al proceso de aplicación para los seguimientos correspondientes.

Interpretación

Las personas encuestadas dan a conocer que sería mejor que en el proceso de seguimiento existan plantillas para mejorar la aplicación y que sirva de una guía para todas las personas que utilizaran el proceso de seguimiento del departamento de auditoría Interna.

Seguimiento de cumplimiento en base a recomendaciones

Gráfico: 7 Seguimiento de Recomendaciones



Fuente: Elaboración propia

Si bien es cierto hay distintos procesos, que se hacen; estas están incompletas al haber recomendaciones que han sido cumplidas en un 30% lo cual no es aceptable para este tipo de instituciones que pasan por proceso de Auditorías y controles internos, da a notar la falta de interés y llegar a tener más desaciertos como 40% de recomendaciones incumplida en base a cada observación realizada y emitida en los informes de auditoría, solo el 20% han sido revisadas y, se podría decir a medio aplicar y no obstante, con eso se encuentran otro tipo de procesos realizados que no aplican 10%, en base a las recomendaciones que han sido emitidas.

2.4 Análisis de la entrevista

Después de realizar la entrevista a la Dra. Alexandra Córdova Auditora Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Se determina que no existe un proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos dentro del departamento de auditoría interna, en la actualidad, solo se realizó en seguimiento empírico.

De la misma manera y debido a cómo pasa el tiempo, se han dado cuenta que en el departamento de auditoría interna es de suma importancia para el manejo de todas las observaciones de todos los departamentos de la cooperativa.

Al ser una institución reconocida quedan muchas incógnitas, por qué no se cuenta con un proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos sea aceptable y sobre todo que aporte de manera adecuada en cada uno de los requerimientos del departamento de auditoría interna, si bien es cierto este proceso, si se lo aplica de manera empírica, mensualmente existen varias observaciones en los diferentes departamentos de la cooperativa.

2.5 Conclusiones de la encuesta y entrevista

Encuesta

- Después de realizar la encuesta podemos darnos cuenta que en el departamento de auditoría interna no existe un proceso de seguimiento para las observaciones y hallazgos
- El proceso, que se realiza actualmente en el departamento de auditoría interna no es el correcto, no se sujetan a ningún manual

Entrevista

- Después, se conversó con la auditora interna, se conoce que el departamento de auditoría, se realiza un seguimiento de observaciones empírico.
- El proceso de seguimiento de hallazgos es muy importante para el departamento de auditoría, se podría evitar varias amonestaciones de la SEPS.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN


3.1. Propuesta

Presentación

A partir del análisis y resultados obtenidos, se evidencia que el Proceso de Seguimiento de las observaciones y hallazgos dentro del departamento de auditoría interna de la Cooperativa de ahorro y crédito “Cámara de Comercio Ambato Ltda.” es un elemento importante el cual salvaguarda los procesos más relevantes en el seguimiento de control de cada área.


El propósito de este proyecto es diseñar un proceso de seguimiento en el departamento de auditoría para controlar las observaciones y hallazgos, que se encontraran en los diferentes departamentos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.” El proceso, que se proporcionara permitirá generar procedimientos y guías de trabajo para la ejecución de seguimientos en auditoría interna, que se ajuste a cada observación y hallazgo para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad. De tal manera que facilite la tarea de cada grupo de auditores.

El procedimiento describe los procedimientos y lineamientos que seguirá el personal y la Unidad de auditoría interna de la Cooperativa de ahorro y crédito “Cámara de Comercio Ambato Ltda.”, para llevar a cabo su trabajo, además que fortalece el trabajo del auditor. El presente proceso está enfocado al seguimiento él, cual se aplicara en los programas seguimiento, adicional a cada procedimiento implementado por el auditor, con una base de experiencia y pericia profesional.

	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Página. N° . CÓDIGO MPP
	MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTOS	

Introducción

La auditoría interna es una unidad que tiene por finalidad el aseguramiento de rango mínimo de riesgo y manejo de errores en cada operación ejecutada en la institución, a través de cada evaluación objetiva de evidencias y la generación de valor agregado mediante la emisión de recomendaciones que contribuye a mejorar la gestión administrativa para el logro de objetivos institucionales. Este tipo de procesos constituye una actividad de manera independiente para el desarrollo de mejorar en las operaciones, mediante un proceso de fiscalización y de seguimientos de lineamientos para la aplicación de una metodología que ayuden a los fortalecimientos del control interno de la institución, al observar en la ejecución de los estudios de auditoría contenidos en el Plan Anual, y los informes obtenidos en cada formulación de hallazgos y comunicación de resultados.


	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Página. N° . CÓDIGO MPP
	MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTOS	

Objetivo del proceso

El presente proceso tiene por objetivo convertirse en una herramienta de apoyo y consulta de manera permanente para el personal operativo del área de auditoría interna, y está dirigido a generar diversas actividades que permitan coordinar ayudas al auditor con la finalidad de unificar y mejorar las prácticas y procedimientos utilizados en la ejecución de procesos de Auditoría.

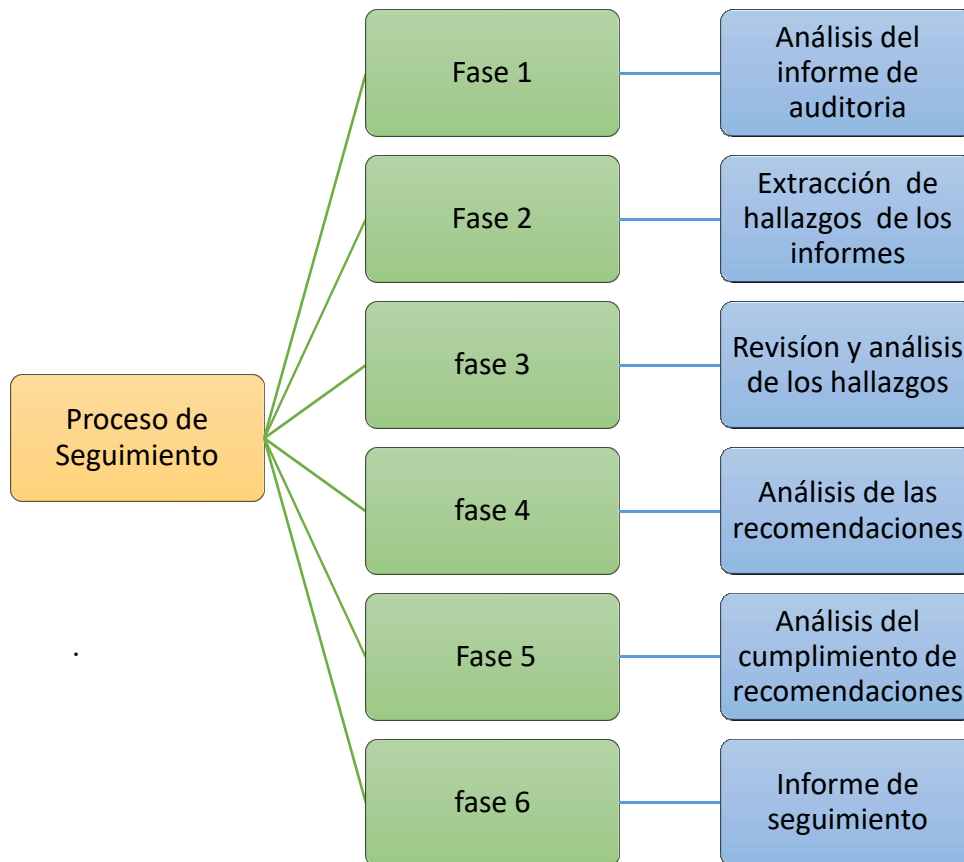
Justificación

Los procesos de seguimientos son elementos principales dentro de un Sistema de Control Interno, con la aprobación de una mayor búsqueda de autocontrol, que se dirija de manera sistemática en el control de las observaciones y hallazgos dentro del área de auditoría. El proceso considerado una herramienta permitirá tener una Unidad de auditoría Interna, que se integre en series encaminadas a agilizar pasos y proceso de trabajo, y así tener una mejor calidad de las auditorías a través de lineamientos uniformes.


	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Página. N° . CÓDIGO MPP
	MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTOS	

Estructura del proceso de seguimiento

Gráfico: 8 Estructura del proceso de seguimiento



Fuente: Elaboración propia


	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Página. N° . CÓDIGO MPP
	MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTOS	

Fase 1: Análisis del informe de auditoría

En este primer proceso los auditores analizarán cada punto del informe para tener un conocimiento más amplio de las observaciones que son emitidas, bajo las revisiones realizadas.

El objetivo es emitir opiniones sobre cada proceso a realizar, el informe de auditoría es en base a una simple opinión no vinculante, pero lo cierto es que la importancia que emite en una institución es de suma importancia y sobre todo enmarcada en un nivel muy elevado, su función es marcar obligatoriedad.

- Para analizar cada procedimiento, se realizarán procesos de elaboración de informe.
- Realizar pruebas para la verificación de actividades de control interno
- Revisar normativas y leyes que sean aplicables al informe
- Verificar cada evaluación en base a lo, que se establezca en el informe
- Analizar la coordinación que existe en el programa.

	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Página. N° . CÓDIGO MPP
	MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTOS	

Fase 2: Extracción de los hallazgos del informe de auditoria

Después de analizar el informe, se propone realizar una matriz donde abarque todos los hallazgos encontrados en la cooperativa para tener un mejor manejo de los mismos. Para la revisión y el análisis de los hallazgos propongo hacer una matriz individual por hallazgo el que contendrá:

La matriz propuesta tendrá:

- Nombre de la cooperativa
- Numero de informe
- Área auditada
- Referencia
- Fecha de corte
- Numero de observación
- Descripción de hallazgo
- Descripción de la estrategia
- Responsable de la estrategia



IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ

DIRECCIÓN: SANTA ROSA


TELÉFONO:0994614758

HH

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOCÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
HALLAZGOS**

N.-	HALLAZGO	RESPONSABLE
1	En cuanto a la documentación de desvinculación establecida en el Reglamento de Talento Humano, su cumplimiento es del 83.33%; la diferencia (16.67%) corresponde a los documentos ex colaboradora , quien no se ha presentado a legalizar los trámites correspondientes de la desvinculación, y así genera un riesgo normativo	Responsable de Talento Humano
2	En base a lo establecido en el Manual de Administración de Riesgo; FONDOS DISPONIBLES - "Calificación de Riesgo de cada IFI, sería igual o mayor a "A", se podrá excepcional aquellas Cooperativas que tienen calificación BBB+/- pero tendrá un nivel de riesgo aceptable, que se lo definirá de acuerdo al test REG-005- ESQUEMA DE CALIFICACIÓN DE IFIS , cuyo límite será hasta el 10% del PT del ejercicio inmediato interior; en cuanto a las cooperativas que forman el convenio COOPRED no supera el 0.5% del PT"; se determina que veinte y nueve instituciones financieras mantiene calificación entre "AAA y BBB", la diferencia (dos) tienen una calificación C que corresponden al Banco Capital y la Cooperativa COOPCCP, sin acatar lo establecido en la normativa interna.	Responsable Financiero

3	<p>De la verificación al cumplimiento de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; Libro I: Sistema Monetario y Financiero, Título II, Capítulo XXXVII, Sección XI, Subsunción IV, que en su Art. 209.- Conocimiento del mercado señala: “Con el fin de fortalecer el conocimiento de la contraparte y el medio en el, que se desempeña, el personal de las áreas comerciales y de negocios conocerán y monitorear las características particulares del entorno en el cual opera, tipo de negocios, grado de desarrollo de la zona, nivel de ventas, vecinos del sector y otros elementos que juzgue necesario.”; así como lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 2.3 Políticas de la Entidad, 2.3.7 Política para la aplicación de conozca a su mercado: “El departamento de marketing realizaran este análisis en el, que se a considerarán los resultados del mercado, las zonas geográficas de mayor o menor crecimientos, actividades económicas, que se han visto favorecidas o no por las políticas monetarias para tomar acciones frente al nivel de riesgo de cada zona.”; se observa que la Oficial de Cumplimiento no ha efectuado a la fecha actividades respecto a esta política, debido a que la responsable de Negocios junto con el Departamento de Marketing no han emitido el análisis correspondiente.</p>	<p>Responsable de Negocios Financieros</p>
4	<p>De la revisión de los auxiliares: 16143005 Gastos Judiciales Créditos Vigentes, 16149030 Gestión Cobranzas, 16149050 Gestiones Cobranzas Colina Celestial, 16909009 Cuentas varias por Cobrar, se constata que estos anexos serán verificados y actualizados, presentan diferencias en valores y registros en fechas.</p>	<p>Responsable Financiera</p>

	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Página. N° . CÓDIGO MPP
	MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTOS	

Fase 3: Revisión y análisis de los hallazgos

Para la revisión y el análisis de los hallazgos propongo hacer una matriz individual por hallazgo el que contendrá:

- Nombre de la cooperativa
- Numero de informe
- Área auditada
- Referencia
- Fecha de corte
- Numero de observación
- Descripción de hallazgo
- Descripción de la estrategia
- Responsable de la estrategia



IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ

DIRECCIÓN: SANTA ROSA

TELÉFONO:0994614758

H

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

HALLAZGO

N.-
INFORME: 05-2020
ÁREA AUDITADA: ÁREA TALENTO HUMANO
REFERENCIA: VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
FECHA DE CORTE: AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

N.- Observación	Descripción de Hallazgo	Descripción de la estrategia	Responsable de estrategia
1	En cuanto a la documentación de desvinculación establecida en el Reglamento de Talento Humano, su cumplimiento es del 83.33%; la diferencia (16.67%) corresponde a los documentos ex colaboradora quien, no se ha presentado a legalizar los trámites correspondientes de la desvinculación, y así genera un riesgo normativo	Concluir con el proceso de desvinculación	Responsable de Talento Humano



IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ

DIRECCIÓN: SANTA ROSA

TELÉFONO:0994614758


HI

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

HALLAZGO

N.-
INFORME: 06-2020
ÁREA AUDITADA: ÁREA DE RIESGOS
REFERENCIA: EVALUACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO
FECHA DE CORTE: AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

N.- Observación	Descripción de Hallazgo	Descripción de la estrategia	Responsable de estrategia
2	<p>En base a lo establecido en el Manual de Administración de Riesgo; FONDOS DISPONIBLES - "Calificación de Riesgo de cada IFI, sería igual o mayor a "A", se podrá excepcional aquellas Cooperativas que tienen calificación BBB+/- pero tendrá un nivel de riesgo aceptable, que se lo definirá de acuerdo al test REG-005-ESQUEMA DE CALIFICACIÓN DE IFIS , cuyo límite será hasta el 10% del PT del ejercicio inmediato interior; en cuanto a las cooperativas que forman el convenio COOPRED no supera el 0.5% del PT"; se determina que veinte y nueve instituciones financieras mantiene calificación entre "AAA y BBB", la diferencia (dos) tienen una calificación C que corresponden al Banco Capital y la Cooperativa COOPCCP, sin acatar lo establecido en la normativa interna.</p>	<p>Elaborar un Cronograma de Retiro de Fondos Disponibles</p>	<p>Responsable Financiero</p>

	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Página. N° . CÓDIGO MPP
	MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTOS	

Fase 4: Análisis de las recomendaciones

En el análisis de las recomendaciones utilizaremos otra matriz individual con lo siguiente:

- Nombre de la cooperativa
- Numero de informe
- Área auditada
- Referencia
- Fecha de corte
- Numero de observación
- Descripción de hallazgo
- Descripción de la recomendación
- Fecha de inicio
- Fecha de fin
- Entregable
- Estado de la observación



IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ

DIRECCIÓN: SANTA ROSA

TELÉFONO:0994614758

HI

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
HALLAZGO**

N.-
INFORME: 05-2020
ÁREA AUDITADA: ÁREA TALENTO HUMANO
REFERENCIA: VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
FECHA DE CORTE: AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

N.- Observación	Descripción de Hallazgo	Descripción de la recomendación	Fecha de inicio	Fecha de fin	Entregable	Estado de la observación
1	En cuanto a la documentación de desvinculación establecida en el Reglamento de Talento Humano, su cumplimiento es del 83.33%; la diferencia (16.67%) corresponde a los documentos ex colaboradora quien, no se ha presentado a legalizar los trámites correspondientes de la desvinculación, y así genera un riesgo normativo	Concluir con el proceso de desvinculación	28/10/2020	20/11/2020	Informe de la Jefe de TTHH en cumplimiento a lo observado	En proceso



IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ

DIRECCIÓN: SANTA ROSA

TELÉFONO: 0994614758


HI

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

HALLAZGO

N.-
INFORME: 06-2020
ÁREA AUDITADA: ÁREA DE RIESGOS
REFERENCIA: EVALUACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO
FECHA DE CORTE: AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

N.- Observación	Descripción de Hallazgo	Descripción de la recomendación	Fecha de inicio	Fecha de fin	Entregable	Estado de la observación
2	En base a lo establecido en el Manual de Administración de Riesgo; FONDOS DISPONIBLES - "Calificación de Riesgo de cada IFI, sería igual o mayor a "A", se podrá excepcional aquellas Cooperativas que tienen calificación BBB+/- pero tendrá un nivel de riesgo aceptable, que se lo definirá de acuerdo al test REG-005-ESQUEMA DE CALIFICACIÓN DE IFIS , cuyo límite será hasta el 10% del PT del ejercicio inmediato interior; en cuanto a las cooperativas que forman el convenio COOPRED no supera el 0.5% del PT"; se determina que veinte y nueve instituciones financieras mantiene calificación entre "AAA y BBB", la diferencia (dos) tienen una calificación C que corresponden al Banco Capital y la Cooperativa COOPCCP, sin acatar lo establecido en la normativa interna.	Elaborar un Cronograma de Retiro de Fondos Disponibles	29/10/2020	23/04/2021	Informe de la Jefe de TTHH en cumplimiento a lo observado	En proceso

	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Página. N°. CÓDIGO MPP
	MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTOS	

Fase5: Análisis del cumplimiento de recomendaciones

Para analizar el cumplimiento de las recomendaciones proponemos hacer un seguimiento mensual desde la fecha de entrega del informe hasta la fecha determinada para el cierre de la observación, por lo cual proponemos la siguiente matriz:

- Nombre de la cooperativa
- Numero de informe
- Área auditada
- Referencia
- Fecha de corte
- Numero de observación
- Descripción de hallazgo
- Descripción de la recomendación
- Fecha de inicio
- Porcentaje de cumplimiento mensual
- Fecha de fin



IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ

DIRECCIÓN: SANTA ROSA

TELÉFONO:0994614758

HI

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
HALLAZGO**

N.-
INFORME: 05-2020
ÁREA AUDITADA: ÁREA TALENTO HUMANO
REFERENCIA: VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
FECHA DE CORTE: AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

N.- Observación	Descripción de Hallazgo	Descripción de la recomendación	Fecha de inicio	Porcentaje mensual	Fecha de fin
1	En cuanto a la documentación de desvinculación establecida en el Reglamento de Talento Humano, su cumplimiento es del 83.33%; la diferencia (16.67%) corresponde a los documentos ex colaboradora , quien no se ha presentado a legalizar los trámites correspondientes de la desvinculación, y así genera un riesgo normativo	Concluir con el proceso de desvinculación	28/10/2020	80%	20/11/2020

HI



IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ


DIRECCIÓN: SANTA ROSA

TELÉFONO: 0994614758

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.**HALLAZGO**

N.-
INFORME: 06-2020
ÁREA AUDITADA: ÁREA DE RIESGOS
REFERENCIA: EVALUACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO
FECHA DE CORTE: AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

N.- Observación	Descripción de Hallazgo	Descripción de la recomendación	Fecha de inicio	Porcentaje mensual	Fecha de fin
2	En base a lo establecido en el Manual de Administración de Riesgo; FONDOS DISPONIBLES - "Calificación de Riesgo de cada IFI, sería igual o mayor a "A", se podrá excepcional aquellas Cooperativas que tienen calificación BBB+/- pero tendrá un nivel de riesgo aceptable, que se lo definirá de acuerdo al test REG-005- ESQUEMA DE CALIFICACIÓN DE IFIS , cuyo límite será hasta el 10% del PT del ejercicio inmediato interior; en cuanto a las cooperativas que forman el convenio COOPRED no supera el 0.5% del PT"; se determina que veinte y nueve instituciones financieras mantiene calificación entre "AAA y BBB", la diferencia (dos) tienen una calificación C que corresponden al Banco Capital y la Cooperativa COOPCCP, sin acatar lo establecido en la normativa interna.	Elaborar un Cronograma de Retiro de Fondos Disponibles	29/10/2020	75%	23/04/2021

	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Página. N° . CÓDIGO MPP
	MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTOS	

Fase 6: Informe de Seguimiento



IVON MICAELA ALDAZ MARTÍNEZ

DIRECCIÓN: SANTA ROSA

TELÉFONO:0994614758

HI

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

INFORME

PARA: PRESIDENTE CONSEJO ADMINISTRACIÓN

CC: PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA

GERENTE GENERAL

DE: AUDITORA INTERNA

REFERENCIA: VERIFICACIÓN DE VALORES DE EFECTIVO (ARQUEOS)

FECHA:

ANTECEDENTES

Conforme la planificación el Departamento de Auditoría Interna efectuó los arqueos a Bóveda, Cajas, Caja Chica y Cajeros Automáticos así como, también el número de reversos de movimientos de cuentas y control de la tarjeta de cajero automático; a fin de verificar el

cumplimiento a las políticas y procedimientos definidos, que se efectúan en la revisión del 1 al 17 de septiembre de 2020.

El trabajo, se llevó a cabo conforme a las Normas de Auditoría y aplicación de técnicas y prácticas necesarias para la ejecución del trabajo, si así tener evidencia suficiente y competente que permita fundamentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Con respecto al alcance de Auditoría, se informa que durante el periodo evaluado, no se efectuaron los arquezos de efectivo a las agencias: Guayaquil y Guaranda debido a la emergencia sanitaria que existe en el país, y al riesgo de salud que implicarían la ubicación de estas dos agencias.

La presente evaluación, se limita a los procedimientos efectuados en el lapso establecido en el alcance y la muestra definida.

OBJETIVO

Identificar las transacciones de efectivo en bóveda, cajas, caja chica y cajero automático, durante un lapso determinado y comprobar, si se ha contabilizado todo el dinero recibido y el saldo que arroja estas cuentas correspondan a lo, que se encuentra físicamente.

ANÁLISIS

Aspectos, que se cumplen

1. Normativa Interna

La Cooperativa cuenta con el Reglamento de Cajas y Servicios Financieros Complementarios, aprobado por Consejo de Administración el 29 de octubre de 2019. De esta manera, se cumple lo determinado en cuanto a los procedimientos establecidos.

2. De la realización de los Arquezos de Valores

En el periodo evaluado, se efectuaron los arquezos de Caja, Bóveda, Caja Chica y Cajero Automático en las agencias Centro Financiero, Matriz, Ficoa, Baños, Pelileo, Pillaro, San Rafael, Latacunga, Quito Norte y Puyo en algunos casos la existencia de diferencias (faltantes o sobrantes en valores mínimos). Los faltantes fueron cubiertos, los depósitos enviados a los

bancos y los sobrantes, se encuentran registrados; y poder cumplir con lo determinado en el Reglamento de cajas y servicios financieros complementarios, Título II.- Cajas, Capítulo II.- Artículo 14 literal f) que dice: "En el caso de sobrantes, si al momento del cuadro diario el Supervisor o Jefe de Agencia determina el origen del sobrante, procederá con el ajuste correspondiente".

3. Evaluación al personal de cajas del tiempo de conteo

En cuanto a la evaluación del tiempo de conteo de dinero a las cajas, se efectuó la evaluación a las siguientes agencias: Baños, Pillaro, San Rafael, Latacunga y Puyo, como resultado a la fecha de revisión un promedio de 27.55 segundos; se solicita a las Supervisoras apliquen los controles necesarios para disminuir el tiempo actual y la eficacia del conteo.

4. Control del uso de la tarjeta de seguridad del Cajero Automático

De la revisión efectuada al control de la tarjeta de seguridad para los cajeros automáticos (4) según lo requerido por el proveedor del sistema (Banco del Austro), se determina un cumplimiento en promedio del 59% a nivel nacional, esto se da a la limitación de la movilización por la emergencia sanitaria declarada en todo el país según Decreto Ejecutivo No. 1126 del 14 de agosto de 2020; a partir del 14 de septiembre de 2020, por Decisión de la Corte Constitucional del Ecuador emitido mediante Dictamen No. 5-20-EE/20 se termina el estado de excepción; por lo cual las agencias de la Cooperativa a nivel nacional amplían sus horarios.

5. Reversos en las transacciones efectuadas por el personal de Caja

Se revisa los reversos a nivel nacional del 17 de agosto al 16 de septiembre de 2020, se verifica que 85 operaciones efectuadas por 29 usuarios de cajas, créditos e inversiones. Del total, el 31.76% corresponde a la Agencia CFC, el 14.12% Agencia Matriz, y el 11.76% Agencia Puyo, la diferencia (42.36%), se encuentra distribuido en las diferentes agencias a nivel nacional. Los reversos efectuados, se encuentran verificados y autorizados por la Supervisora de Agencia.

De la comparación mensual, se evidencia un incremento de 19 operaciones en el área operativa, en comparación al mes anterior. Se solicita a las responsables de agencia mantener un mayor control que permita disminuir el número de reversos.

6. Baja de las tarjetas de débito de los socios

Se verifica de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de cajas y servicios financieros complementarios, Título IV.- Servicio Financieros Complementarios, Capítulo II- De la Tarjeta de Débito. - Artículo 31 y 32, literales que menciona: "Art. 31 El socio o cliente podrá retirar la tarjeta de débito en un plazo máximo de treinta días. Art. 32 Las tarjetas de débito que no hayan sido retiradas por los socios en el plazo establecido en el artículo anterior serán canceladas en el sistema y enviadas al archivo general, cuyo control de aplicación a lo establecido estará a cargo del Supervisor", que en las agencias visitadas no existen tarjetas de débito que superen el tiempo establecido en la normativa interna para efectuar la baja de las mismas.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

AUDITORA INTERNA

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica sobre el tipo de observaciones y los informes, que se emiten en el departamento de auditoría interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., determinó debilidades en la aplicación de la normativa de control interno, lo que ha generado errores en los procesos administrativos de la institución.
- El diagnóstico en el cumplimiento oportuno de las observaciones del departamento de auditoría Interna, se evidencia que no cuenta con un cumplimiento pese a, que se han detectado observaciones como resultados de las auditoría y, se emitieron recomendaciones necesarias, se hicieron caso omiso por el hecho de no contar con un proceso adecuado y establecido, que no llegan a dar cumplimiento a las mismas, ya sea por desconocimiento o negligencia de los encargados.
- El diseño de un proceso de seguimiento en el departamento de auditoría interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., tienen falencias, por la falta de interés de los funcionarios en conocer las normativas, la debilidad que hay en el control interno y la falta de sociabilización del contenido en cada recomendación de auditoría.
- El área de auditoría interna no realiza de manera adecuada su función y limita sus actividades, no realizan un balance profundo de las causas que esta generado el incumplimiento del mismo que afectan en la gestión de seguimiento y control.

RECOMENDACIONES

- Analizar la fundamentación normativa del control interno, con el fin de fortalecer el conocimiento de esta entre los integrantes del departamento de auditoría interna y así disminuir los errores existentes en el análisis de la normativa del tema mencionado.
- Analizar los mecanismos existentes, que se aplican al diagnóstico en el cumplimiento oportuno de las observaciones del departamento de auditoría interna, con el fin de contribuir a la mejora de estos mecanismos.
- Realizar mejoras en el esquema de procesos de seguimiento que realizan el departamento de auditoría a los departamentos auditados, con el fin de corregir las deficiencias que existe en el mencionado.
- Analizar las responsabilidades del departamento de auditoría interna y así plantear mecanismos de mejorar en las actividades y funciones que desempeña cada uno de los integrantes y así alcanzar los objetivos y metas propuestas del departamento mencionado.

BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda, V. M. (2015). *Repositoria Universidad de Antioquia*. Medellin: Universidad de Antioquia. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/26883-Texto%20de%20art_culo-106451-1-10-20160601.pdf
- Baena Paz, G. M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Patria.
- Baena Paz, G. M. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México: Editorial Patria.
- Cevallos, W. E. (2018). EVOLUCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: UNA VISIÓN PARA EL ECUADOR. *memorialia*, 9.
- Contraloria, G. d. (2017). *contraloria.gob.ec*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-VI.pdf>
- Davila, E. D. (2018). *Análisis de la aplicación de las principales NIAs del Marco Internacional para la práctica profesional de la Auditoria Interna en las empresas de la ciudad de Quito*. Quito : Repositoio Puce.
- Feria, Y. H. (2017). *IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EN LA DETECCION Y PREVENCION DE RIESGOS EMPRESARIALES*. Obtenido de bibliotecadigital.univalle.edu.co/: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/>
- Garzón, N. Y. (2015). *Auditoria de Gestión aplicada a la compañía de responsabilidad limitada Laboratorio LABCELCOM CIA.LTDA*. Cuenca: LABCELCOM.
- GOBIERNO, C. D. (2015). Hallazgo de Auditoria Interna. *CONSEJO DE AUDITORÍA INTERNA* , 5.
- Gonzales, J. R. (2017). *Auditoria Fundamentos*. 4ta Edición Editorial Thomson.
- Hernando, B. M. (2014). El informe de Auditoria. *AUDITOOL*.

- Instituto de Auditores Internos, d. A. (6 de Enero de 2016). *Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/271-el-informe-de-auditoria>
- Iturriaga, C. K. (2017). *Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- John, B. (2017). Auditoria Interna y Auditoria Externas. *Prepectivas y Percepciones Goblales*, 4-5.
- Juanma, C. (2017). El informe de Auditoria. *Emprendepyme*.
- López, P. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL Y CUANTITATIVA*. Barcelona: UAB.
- Lozada, A. (Junio de 2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules"*. Obtenido de repositorio Pucesa: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Manuel, B. D. (2016). La Auditoria interna y externa. 50-59. Obtenido de <http://www.partidadoble.es>
- Marulanda, T. L. (2016). *contraloriabga.gov.co*. Obtenido de https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Morales, H. S. (2014). *Introducción a la Auditoria*. Estado de México: Red tercer Milenio.
- Núñez, D. A. (Agosto de 2015). *Repositotio Puce*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10023/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinzón, J. D. (2016). *ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA FINANCIERA*. Obtenido de https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2777/1/TGT_1392.pdf
- Rocha, C. M. (2015). *Metodologías de la Investigación*. México: Progreso S.A de C.V. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=DflcDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Serrano, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.

Soldevilla, J. P. (2014). *Auditoría I*. Lima: Unión de la Universidad Peruana.

Universia, C. R. (4 de Septiembre de 2017). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Obtenido de Noticias Universia: <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.pdf>

ANEXOS



ENCUESTA

Tema: “Análisis de la Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.”

Dirigido: Auditora interna y Asistentes de Auditoría Interna

Objetivo: Diagnosticar el cumplimiento oportuno de las observaciones del departamento de Auditoría Interna

Instrucciones:

- Leer detenidamente las preguntas

Preguntas:

1. **¿Cuenta el Departamento de Auditoría Interna con un Proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos?**

Si
No

2. **¿Conoce el proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos?**

Si
No

3. **¿Considera que el Departamento de Auditoría Interna necesita un procedimiento de seguimiento de observaciones y hallazgos?**

Si
No
¿Por qué?

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

4. **¿En el Manual de Auditoría Interna tiene lineamientos establecidos para el seguimiento de observaciones y hallazgos?**

Si
No

5. De la siguiente escala, (1 el puntaje bajo y 5 el puntaje alto) ¿Cuál considera que es la utilidad que tiene el proceso de seguimiento de observaciones y hallazgos?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Usted requiere que dentro del Proceso de seguimiento, se incluya plantillas que sirvan como guía para mejorar la aplicabilidad de este?

Si
No

7. De los temas que contiene el Manual de Auditoría Interna, ¿piensa que son suficientes para el desarrollo del Departamento?

Si
No

Si responde “No”, indique que otro tema o temas, se incluirían.....
.....
.....
.....