



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., DEL CANTÓN MONTALVO,  
PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO 2019.**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**AUTORA:**

**MARIANA STEFANIA CABRERA ESTRADA**

Riobamba - Ecuador

2021



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., DEL CANTÓN MONTALVO,  
PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO 2019.**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**AUTORA: MARIANA STEFANIA CABRERA ESTRADA**

**DIRECTOR: Dr. ALBERTO PATRICIO ROBALINO**

Riobamba - Ecuador

2021

**@2021, Mariana Stefania Cabrera Estrada**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, MARIANA STEFANIA CABRERA ESTRADA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que proviene de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 25 de noviembre del 2021.



---

**Mariana Stefania Cabrera Estrada**

**120864469-8**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., DEL CANTÓN MONTALVO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO 2019**, realizado por la señorita: **MARIANA STEFANIA CABRERA ESTRADA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

|   | <b>FIRMA</b>  | <b>FECHA</b>      |
|---|---|-------------------|
| <p>Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez<br/> <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b></p> | <p><b>LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ</b><br/> <br/> Firmado digitalmente por<br/> <b>LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ</b></p>   | <p>2021-11-25</p> |
| <p>Dr. Alberto Patricio Robalino<br/> <b>DIRECTOR DEL TRIBUNAL</b></p>        | <p><b>0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO</b><br/> <br/> Firmado digitalmente por<br/> <b>0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO</b></p>  | <p>2021-11-25</p> |
| <p>Ing. Willian Geovanny Yanza Chávez<br/> <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b></p>    | <p><b>WILLIAN GEOVANNY YANZA CHAVEZ</b><br/> <br/> Firmado digitalmente por WILLIAN GEOVANNY YANZA CHAVEZ<br/> Nombre de reconocimiento (DN):<br/> c=EC, l=RIOBAMBA, serialNumber=0602356214, cn=WILLIAN GEOVANNY YANZA CHAVEZ</p> | <p>2021-11-25</p> |

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación dedico primeramente a Dios por guíame en este proceso, ayudarme a tener mente positiva y nunca rendirme.

Lo dedico a mis adorables padres Rosa y Wilson, que siempre me apoyaron desde que inicie mi carrera y lo siguen haciendo, sin el apoyo de ellos hubiese tenido muchos problemas para lograr este gran sueño de terminar la carrera, pero su ayuda me enseñó que somos un equipo y que esto lo logramos juntos gracias a Dios.

A mi hermanito Miguel que es el pilar fundamental también en mi vida, me daba ánimos para seguir siempre y todo lo que hago cada esfuerzo es siempre pensando en él y en mis padres.

Gracias por todo, les amo y les amare hasta el último día de mi vida.

Mariana

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, le Agradezco a Dios, por jamás dejarme sola cuando sentía que no podía seguir adelante me refugiaba en el a través de la oración y me dio las fuerzas necesarias para avanzar. El amor de dios es fuerte y comprendí que jamás nos abandonara.

De igual manera, a mis amados padres Rosa y Wilson también que son todo en mi vida que sin su apoyo no hubiese podido lograr este gran sueño, mi fuerza con la de ellos se unieron en este proceso y lo logramos juntos. Y por ellos seguiré por mis demás sueños agradecida eternamente por su apoyo gracias padres.

A mi hermano Miguel, que cada vez que me tocaba regresarme de mi tierra en cada despedida me dejaba triste al ver su carita cuando yo me iba y cuando pensaba que no podía ante algún problema me acordaba de su carita y seguía como una guerrera.

Con mis docentes muy agradecidas por sus enseñanzas con las que nos formaron, agradecida con mi amada ESPOCH lugar que siempre tendré presente en mi mente y corazón.

Mariana

## TABLA DE CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| INDICE DE TABLAS.....   | ix   |
| INDICE DE FIGURAS.....  | xi   |
| INDICE DE GRAFICOS.....   | xii  |
| INDICE DE ANEXOS.....   | xiii |
| RESUMEN.....  | xiv  |
| ABSTRACT.....   | xv   |
| INTRODUCCIÓN.....   | 1    |
| <br>  |      |
| CAPÍTULO I.....   | 7    |
| <br>  |      |
| 1. MARCO TEORICO – REFERENCIAL.....                                 | 7    |
| 1.1. Marco teórico.....   | 7    |
| 1.1.1. <i>Las cooperativas de ahorro y crédito</i> .....            | 7    |
| 1.1.2. <i>El sector cooperativo</i> .....                           | 8    |
| 1.1.2.1. <i>Clasificación de las cooperativas</i> .....             | 8    |
| 1.1.3. <i>La auditoría</i> .....                                    | 9    |
| 1.1.3.1. <i>Importancia de la auditoría</i> .....                   | 10   |
| 1.1.3.2. <i>Clasificación de la auditoría</i> .....                 | 11   |
| 1.1.3.3. <i>Objetivos de la auditoría</i> .....                     | 13   |
| 1.1.3.4. <i>Alcance de la auditoría</i> .....                       | 13   |
| 1.1.3.5. <i>Características de la auditoría</i> .....               | 14   |
| 1.1.4. <i>Las normas de auditoría generalmente aceptadas.</i> ..... | 15   |
| 1.1.5. <i>Auditoría de gestión</i> .....                            | 18   |
| 1.1.5.1. <i>Objetivos de la auditoría de gestión</i> .....          | 19   |
| 1.1.5.2. <i>Beneficios de la auditoría de gestión</i> .....         | 19   |
| 1.1.6. <i>Elementos de la auditoría de gestión</i> .....            | 20   |
| 1.1.7. <i>Fases de la auditoría de gestión</i> .....                | 21   |
| 1.1.8. <i>Control interno</i> .....                                 | 22   |
| 1.1.8.1. <i>Objetivos del control Interno</i> .....                 | 22   |
| 1.1.8.2. <i>Importancia del control interno</i> .....               | 23   |
| 1.1.8.3. <i>COSO</i> .....  | 23   |
| 1.1.8.4. <i>COSO II</i> .....                                       | 25   |
| 1.1.9. <i>Evidencia de auditoría</i> .....                          | 26   |
| 1.1.10. <i>Tipos de evidencia de auditoría</i> .....                | 27   |
| 1.1.11. <i>Marcas de auditoría</i> .....                            | 28   |

|                               |  |        |
|-------------------------------|--|--------|
| 1.1.12.                       | <i>El programa de auditoría</i> .....                          | 29     |
| 1.1.13.                       | <i>Cuestionarios</i> .....                                     | 29     |
| 1.1.14.                       | <i>Papeles de trabajo</i> .....                                | 30     |
| 1.1.14.1.                     | <i>Objetivos de los papeles de trabajo</i> .....               | 31     |
| 1.1.15.                       | <i>Diagrama de flujo</i> .....                                 | 31     |
| 1.1.16.                       | <i>Hallazgos de auditoría</i> .....                            | 32     |
| 1.1.16.1.                     | <i>Elementos de los hallazgos de auditoría</i> .....           | 33     |
| 1.1.17.                       | <i>El informe de auditoría</i> .....                           | 34     |
| 1.2.                          | <b>Marco conceptual</b> .....                                  | 34     |
| 1.3.                          | <b>Idea a defender</b> .....                                   | 36     |
| <br><b>CAPÍTULO II</b> .....  |  | <br>37 |
| 2.                            | <b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....                                | 37     |
| 2.1.                          | <b>Enfoque de investigación</b> .....                          | 37     |
| 2.2.                          | <b>Nivel de investigación</b> .....                            | 37     |
| 2.3.                          | <b>Diseño de investigación</b> .....                           | 38     |
| 2.4.                          | <b>Tipo de investigación</b> .....                             | 38     |
| 2.5.                          | <b>Población y Muestra</b> .....                               | 38     |
| 2.5.1.                        | <i>Población</i> .....   | 38     |
| 2.6.                          | <b>Métodos técnicas e instrumentos de investigación</b> .....  | 39     |
| 2.6.1.                        | <i>Métodos de investigación</i> .....                          | 39     |
| 2.6.2.                        | <i>Técnicas de investigación</i> .....                         | 39     |
| 2.6.3.                        | <i>Instrumentos de investigación</i> .....                     | 40     |
| 2.7.                          | <b>Análisis e interpretación de los resultados</b> .....       | 40     |
| <br><b>CAPÍTULO III</b> ..... |  | <br>53 |
| 3.                            | <b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> ..... | 53     |
| 3.1.                          | <b>Título:</b> .....   | 53     |
| 3.2.                          | <b>Contenido de la propuesta:</b> .....                        | 53     |
| 3.2.1.                        | <i>Archivo permanente</i> .....                                | 54     |
| 3.2.1.1.                      | <i>Fase I: Planificación preliminar</i> .....                  | 62     |
| 3.2.2.                        | <i>Archivo corriente</i> .....                                 | 91     |
| 3.2.2.1.                      | <i>Fase II: Planificación específica</i> .....                 | 93     |
| 3.2.2.2.                      | <i>Fase III: Ejecución</i> .....                               | 115    |
| 3.2.2.3.                      | <i>Fase IV: Comunicación de resultados</i> .....               | 135    |

|                              |                                      |     |
|------------------------------|--------------------------------------|-----|
| <b>3.2.2.4.</b>              | <i>Fase V: Seguimiento</i> .....     | 156 |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....    | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |     |
| <b>RECOMENDACIONES</b> ..... |                                      | 168 |
| <b>BIBLIOGRAFIA</b>          |                                      |     |
| <b>ANEXOS</b>                |                                      |     |

## INDICE DE TABLAS

|                    |  |     |
|--------------------|--|-----|
| <b>Tabla 1-1:</b>  | Segmentación de cooperativas.....                        | 7   |
| <b>Tabla 2-1:</b>  | Marcas de auditoría .....                                | 28  |
| <b>Tabla 1-2:</b>  | Población .....  | 38  |
| <b>Tabla 2-2:</b>  | Auditorías realizadas .....                              | 40  |
| <b>Tabla 3-2:</b>  | Organigramas en la cooperativa .....                     | 41  |
| <b>Tabla 4-2:</b>  | Planteamiento de metas y objetivos a ser alcanzados..... | 42  |
| <b>Tabla 5-2:</b>  | Capacitación al personal.....                            | 43  |
| <b>Tabla 6-2:</b>  | Evaluaciones al personal capacitado .....                | 44  |
| <b>Tabla 7-2:</b>  | Sistemas de control interno .....                        | 45  |
| <b>Tabla 8-2:</b>  | Código de ética, políticas y reglamentos .....           | 46  |
| <b>Tabla 9-2:</b>  | Cumplimiento de la normativa interna .....               | 47  |
| <b>Tabla 10-2:</b> | Auditoría ayuda a saber posibles debilidades.....        | 48  |
| <b>Tabla 11-2:</b> | Nivel de uso y aplicación de recursos .....              | 49  |
| <b>Tabla 12-2:</b> | Cumplimiento de objetivos organizacionales.....          | 50  |
| <b>Tabla 13-2:</b> | Manual de funciones.....                                 | 51  |
| <b>Tabla 1-3:</b>  | Nómina de personal.....                                  | 59  |
| <b>Tabla 2-3:</b>  | Hoja de marcas .....                                     | 60  |
| <b>Tabla 3-3:</b>  | Índice de referencias.....                               | 61  |
| <b>Tabla 4-3:</b>  | Matriz FODA.....   | 83  |
| <b>Tabla 5-3:</b>  | Matriz de correlación FO.....                            | 84  |
| <b>Tabla 6-3:</b>  | Matriz de correlación DA .....                           | 85  |
| <b>Tabla 7-3:</b>  | Matriz priorizada .....                                  | 86  |
| <b>Tabla 8-3:</b>  | Matriz de perfil estratégico interno .....               | 87  |
| <b>Tabla 9-3:</b>  | Matriz de perfil estratégico externo.....                | 89  |
| <b>Tabla 10-3:</b> | Índice de archivo permanente.....                        | 92  |
| <b>Tabla 11-3:</b> | Cuestionario ambiente de control .....                   | 95  |
| <b>Tabla 12-3:</b> | Cuestionario establecimiento de objetivos .....          | 97  |
| <b>Tabla 13-3:</b> | Cuestionario identificación de eventos.....              | 99  |
| <b>Tabla 14-3:</b> | Cuestionario evaluación de riesgos .....                 | 101 |
| <b>Tabla 15-3:</b> | Cuestionario respuesta al riesgo .....                   | 103 |
| <b>Tabla 16-3:</b> | Cuestionario actividades de control.....                 | 105 |
| <b>Tabla 17-3:</b> | Cuestionario información y comunicación.....             | 107 |
| <b>Tabla 18-3:</b> | Cuestionario supervisión y monitoreo.....                | 109 |
| <b>Tabla 19-3:</b> | Hallazgos .....  | 117 |
| <b>Tabla 20-3:</b> | Narrativa del proceso de otorgamiento de crédito.....    | 126 |
| <b>Tabla 21-3:</b> | Narrativa del proceso de satisfacción del socio.....     | 128 |
| <b>Tabla 22-3:</b> | Indicador de eficiencia .....                            | 130 |

|                    |                             |     |
|--------------------|-----------------------------|-----|
| <b>Tabla 23-3:</b> | Indicador de eficacia.....  | 131 |
| <b>Tabla 24-3:</b> | Indicador de economía ..... | 132 |
| <b>Tabla 25-3:</b> | Indicador de ética .....    | 133 |
| <b>Tabla 26-3:</b> | Indicador de ecología ..... | 134 |
| <b>Tabla 27-3:</b> | Plan de acción.....         | 158 |

## INDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1-1.</b> Símbolos para el diagrama del flujo..... | 32 |
|---|----|

## INDICE DE GRAFICOS

|                      |   |     |
|----------------------|---|-----|
| <b>Grafico 1-1:</b>  | Coso II componentes .....                                 | 26  |
| <b>Grafico 1-2:</b>  | Auditorías realizadas .....                               | 41  |
| <b>Grafico 2-2:</b>  | Organigramas en la cooperativa .....                      | 42  |
| <b>Grafico 3-2:</b>  | Planteamiento de Metas y objetivos a ser alcanzados ..... | 43  |
| <b>Grafico 4-2:</b>  | Capacitación al personal.....                             | 44  |
| <b>Grafico 5-2:</b>  | Evaluaciones al personal capacitado .....                 | 45  |
| <b>Grafico 6-2:</b>  | Sistemas de control interno .....                         | 46  |
| <b>Grafico 7-2:</b>  | Código de ética, políticas y reglamentos .....            | 47  |
| <b>Grafico 8-2:</b>  | Cumplimiento de la normativa interna .....                | 48  |
| <b>Grafico 9-2:</b>  | Auditoría ayuda a saber posibles debilidades.....         | 49  |
| <b>Grafico 10-2:</b> | Nivel de uso y aplicación de recursos .....               | 50  |
| <b>Grafico 11-2:</b> | Cumplimiento de objetivos organizacionales.....           | 51  |
| <b>Grafico 12-2:</b> | Manual de funciones .....                                 | 52  |
| <b>Grafico 1-3:</b>  | Contenido de la propuesta .....                           | 53  |
| <b>Grafico 2-3:</b>  | Organigrama de la empresa.....                            | 58  |
| <b>Grafico 3-3:</b>  | Evaluación de control interno.....                        | 111 |
| <b>Grafico 4-3:</b>  | Flujograma del proceso de otorgamiento de crédito .....   | 127 |
| <b>Grafico 5-3:</b>  | Flujograma del proceso de satisfacción del socio .....    | 129 |

## **INDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** EXISTENCIA LEGAL

**ANEXO B:** RUC

**ANEXO C:** ENCUESTA

**ANEXO D:** EVIDENCIA FOTOGRÁFICAS

## **RESUMEN**

El presente trabajo de titulación tuvo como finalidad realizar una Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos, Período 2019, mediante la aplicación del proceso de la auditoría para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la entidad. Para el desarrollo de la investigación primero se solicitó información general histórica de la entidad, luego realizamos la visita preliminar, después tuvimos entrevista con el jefe de agencia, a continuación elaboramos el diagnóstico FODA, sobre todo se aplicaron cuestionario de control interno en base al COSO II para medir los niveles de riesgo y de confianza en la entidad, también se aplicó los indicadores de gestión y finalmente se obtuvo como resultados los hallazgos siguientes como: no es plasmado el organigrama estructural en la agencia, no se conocen los acontecimientos que puedan provocar riesgos internos solo se los estima, la agencia tiene un 20% de socios inactivos constantemente, es manejado entre los superiores la existencia de riesgo dependiendo el impacto que presente, no son detectados en su totalidad los riesgos administrativos cómo se cree, la atención que se brinda a los socios es demorada regularmente, no se cuenta con buzón de sugerencias, en caso de necesitar información específica se tarda unos días o se niega y no se han realizado auditorías de gestión anteriormente. Por esta razón se realizó la auditoría de gestión, la cual es primordial ya que nos permitió identificar falencias, las cuales dimos a conocer en el informe final para su respectiva toma de decisiones, por lo cual se recomendó la aplicación de las recomendaciones brindadas, para la mejora de los servicios que brinda la entidad y recomendando también la aplicación de auditorías de gestión de forma más continua para su mejoramiento.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <COSO II> <MONTALVO (CANTÓN)>

0609-DBRA-UTP-2022

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to financially evaluate the property, plant, and equipment of the company “Productos Alimenticios San Salvador”, to determine productivity and obtain the most relevant results aimed at profitability. For this purpose, an observational and experimental design was used, complemented by the following research techniques: direct observation to objectively identify the financial situation of the company, the survey that allowed obtaining concrete information and the interview guide through a direct conversation with the Plant Manager, as the main responsible for the production equipment, in order to obtain information about the procedures and uses of such goods, the Accountant and Manager, to obtain information about the accounting record of the property, plant and equipment, collecting the necessary information that allowed to apply the financial analysis and financial evaluation to the consecutive periods, 2018 and 2019, the statement of financial position and the income statement were requested, to apply the vertical analysis, horizontal analysis and financial indicators; For the productivity analysis, the fixed assets were studied where an analysis of the capacity utilized was applied. The most outstanding results of the financial evaluation revealed the lack of utilization of installed capacity, with negative effects on profitability. It is concluded that the decisions on the sources of financing for property, plant, and equipment were wrong and some fixed assets are being underutilized. It is recommended that the property, plant, and equipment be financed only with long-term liabilities and with profits, also to take advantage of the maximum installed capacity of the production plant and fixed assets so that they do not become underutilized, being results that guarantee the right decisions aimed at improving profitability.

**Keywords:** <FINANCIAL ANALYSIS>, <PROFITABILITY>, <PRODUCTIVITY>, <PROPERTY, PLANT AND EQUIPMENT>, <INSTALLED CAPACITY>, <FINANCIAL INDICATORS>, <BREAKEHOLDING POINT>.

Lic. José Luis Andrade Mendoza. Mgs.  
**Docente de Inglés**  
**Escuela Superior Politécnica de Chimborazo**  
**CI: 0603339334**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación trata de la elaboración de una auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos, Período 2019, el cual nos permitirá comprobar con exactitud el accionar de los procesos en la entidad con ello encontrar las áreas críticas y por medio de un informe que será presentado al final se dará a conocer las respectivas conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones enfocándose en el mejoramiento de los procesos.

El trabajo de titulación está estructurado en cuatro capítulos los cuales son los siguientes:

**Capítulo I: Problema:** En este capítulo se presenta el planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización del problema, objetivos, la justificación de la investigación y los objetivos de la investigación como también se elabora los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica y conceptual en base a las investigaciones bibliográficas de diferentes autores de los temas relacionados a la auditoría de gestión como los elementos, fases, marcas, hallazgos, el control interno y los indicadores de gestión; que nos servirá de guía al elaborar el trabajo de titulación.

**Capítulo II: Marco metodológico:** En este capítulo contiene enfoque, nivel, diseño, metas, técnicas e instrumentos de investigación, el tipo de estudio, la cantidad de población y muestra; y la idea a defender por tanto nos permite dar a conocer la manera como se desarrolla el trabajo de investigación y por último se presenta los resultados de la encuesta aplicada en la entidad.

**Capítulo III: Marco propositivo:** Este capítulo trata del desarrollo de la auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos, Período 2019, mediante la planificación preliminar, la planificación específica, la ejecución, la comunicación de resultados y el seguimiento.

Finalmente, se presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones brindadas una vez que ha sido terminado el proceso de la auditoría de gestión.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda., agencia Montalvo, es una institución financiera perteneciente al sector privado, la cual nace hace 14 años en el mercado local, de la mano del Mg. Mauricio Enríquez Gaibor, quien figura como Jefe de agencia de la misma, dando inicio a sus actividades el 18 de junio del 2007, institución que es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La COAC San José Ltda., está conformada por 14 empleados que día a día trabajan para cumplir con el logro de los objetivos de la misma, en la actualidad se encuentra ubicada en el cantón Montalvo de la Provincia de los Ríos, prestando los diferentes servicios financieros a sus socios, los cuales son aproximadamente 11.900 socios; la cooperativa cuenta con un porcentaje de captaciones del 15,35%, de depósitos a plazo fijo con un 10,55%, lo cual representa \$13.078.867,62 dólares y en créditos cuenta con un valor de \$15.215.763,39.

Su principal actividad es la intermediación financiera, ofreciendo inversiones, así como también colocación de créditos, entre otros servicios, lo cual le ha llevado a tener una buena acogida por parte de la ciudadanía tanto Montalvina como en sus alrededores.

Con la finalidad de tener una aproximación de las falencias de la entidad, al ser una Institución que busca el crecimiento a diario en el sector cooperativista, mediante la técnica de la entrevista se han detectado las siguientes falencias:

- Demora de la entrega de información financiera de la agencia proporcionada por la matriz, lo que ocasiona dependencia en la ejecución de sus operaciones.
- No se ha realizado una auditoría de gestión en la agencia, por cuanto se lo hacía a la matriz, impidiendo tener un diagnóstico de la gestión administrativa financiera.
- Así mismo, es evidente la demora en la atención a los socios, lo que ocasiona disconformidad entre los mismos.
- Por otro lado, es notoria la falta de un buzón de sugerencias, por lo cual existe el desconocimiento de recomendaciones, quejas, felicitaciones o posibles ideas de mejoras sugeridas por los socios para un mejor funcionamiento.
- Finalmente, se advierte la falta de control de las capacitaciones impartidas al personal, lo cual impide comprobar si la inversión realizada por la institución tuvo o no los fines perseguidos.

Por lo antes mencionado, fue necesaria la realización de la presente auditoría de gestión a la institución a fin de establecer potenciales irregularidades, inconsistencias o inconvenientes en la

gestión desarrollada al interior de la agencia Montalvo de la COAC San José Ltda., tendiente a establecer un informe con los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento que bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones para el beneficio de la institución.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué forma la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos, período 2019, permite determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones?

## **SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la importancia de aplicar la auditoría de gestión a la Cooperativa San José Ltda.?

¿Cómo ayudará la auditoría de gestión a determinar las principales falencias, inconsistencias e irregularidades en la gestión de la agencia Montalvo de la COAC San José Ltda.?

¿De qué forma la auditoría de gestión a la COAC San José Ltda., del cantón Montalvo, permite determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética?

¿De qué manera la auditoría de gestión a la COAC San José Ltda., del cantón Montalvo, permite establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos, período 2019, mediante la aplicación del proceso de la auditoría tendiente a la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.

## **Objetivos Específicos**

- Desarrollar el marco teórico mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas, que facilite el entendimiento y sustentación del presente trabajo de investigación.
- Estructurar el marco metodológico mediante el diseño y aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que posibiliten la obtención de información suficiente, relevante y pertinente, de tal forma que sus resultados sean reales y objetivos.
- Realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Montalvo, provincia de los Ríos, período 2019, en las diferentes fases del proceso de auditoría, tendiente al establecimiento del informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **JUSTIFICACIÓN**

### **Justificación teórica**

En el ámbito teórico, el presente trabajo de titulación se justificó su emprendimiento, ya que se utilizó la mayor cantidad de referencias teóricas de reconocidos autores y tratadistas sobre auditoría y muy particularmente sobre auditoría de gestión, contenido en: revistas, artículos científicos, fuentes bibliográficas, bibliotecas, sitios web especializados y actualizados, entre otros medios, con la finalidad de fundamentar el presente trabajo de titulación.

### **Justificación metodológica**

En el ámbito metodológico, el presente trabajo de titulación se justificó su realización por la utilización de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitieron obtener información suficiente, consistente, pertinente y relevante, lo que garantizó que los resultados de la auditoría de gestión a la COAC San José Ltda., del cantón Montalvo, puedan ser reales y confiables.

### **Justificación práctica**

En la parte práctica, el presente trabajo de titulación se justificó su inicio, ya que permitió realizar la auditoría de gestión a la COAC San José Ltda., del cantón Montalvo, período 2019, en las diferentes fases del proceso de auditoría, partiendo por la planificación, luego con la ejecución, hasta llegar a la comunicación de resultados con la emisión del informe final de auditoría, en el

cual se sintetizan los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento de suma importancia, ya que así podrán mejorar la toma de decisiones para una mejor gestión de la institución.

## **ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

Para la elaboración del presente trabajo de titulación hemos revisado trabajos similares realizados en instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional, a saber:

Según Ainaguano, J. (2017), en su trabajo de titulación "AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMERICANA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2016", realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

Se analizó y evaluó el cumplimiento que se da a la misión, visión, objetivos de igual manera el cumplimiento del control interno de la entidad llegando a determinar deficiencias en las diferentes áreas, lo mismo que determino que existe áreas críticas las cuales se deben ser analizadas para mejorar la imagen de la institución con ello recomendó que se debe poner atención a las debilidades encontradas con el fin de tomar acciones correctivas en las áreas críticas. (p. 199)

De su lado, Quinlli, E. (2018), en su trabajo de titulación: "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2016", realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, establece que:

La elaboración de esta auditoría a permitido determinar las debilidades en la cooperativa y los niveles de cumplimiento alcanzados en los procesos que por su actividad deben alcanzar dando a conocer que deben adoptar adecuado control sobre las actividades, procesos y acciones que se ejecutan en la institución con la finalidad de alcanzar niveles aceptables de gestión y cumplimiento a la normativa establecida. (p. 127)

Por último, Pauker, J. (2019), en su trabajo de titulación: "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, PERIODO 2017", realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

Los cuestionarios aplicados mediante el método COSO 1 fueron la herramienta adecuada para poder cumplir con la evaluación del sistema de control interno resultando de dicha evaluación ciertos aspectos relevantes, especificando que la institución debe aplicar auditorías de gestión en forma regular con el objetivo de evaluar las actividades de la entidad y determinar si los procesos están elaborados de acorde a los lineamientos y para metros establecidos que permiten brindar un servicio de manera eficiente y eficaz con personal preparado. (p. 253)

Todo lo anterior, permite concluir en la importancia de la ejecución de una auditoría de gestión a cualquier entidad pública o privada, ya que permite determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética; así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales en el contexto de la visión institucional.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEORICO – REFERENCIAL

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. Las cooperativas de ahorro y crédito

Según el artículo publicado en la revista espacios, en relación a las cooperativas de ahorro y crédito, señalan:

Conforman un conjunto de personas las cuales proporcionan de igual manera al capital social, llamado también como integración social, “está relacionada con acciones explícitas por colectivos o comunidades a partir de objetivos comunes los cuales les generan un beneficio. Por ende, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son instituciones que promueven el Capital Social y tienen el objetivo de brindar ayuda a mucha población a través de servicios financieros que ayuden al bienestar satisfaciendo necesidades. (García et al., 2018: p. 12)

El sector cooperativo se divide en los diferentes segmentos:

**Tabla 1 - 1:** Segmentación de cooperativas

| Segmento | Activos   |
|----------|---|
| 1        | Mayor a 80'000.000,00   |
| 2        | Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00                                 |
| 3        | Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00                                  |
| 4        | Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00                                   |
| 5        | Hasta 1'000.000,00<br>Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales |

**Fuente:** Superintendencia de economía popular y solidaria.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras creadas para brindar servicios como el principal que es intermediación financiera, no está conformada por clientes sino por socios llamados así porque son quienes

poseen una pequeña participación dentro de la entidad en sí la cual es considerada entidad sin fines de lucro.

### ***1.1.2. El sector cooperativo***

En la guía de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2018, p. 10) en relación al sector cooperativo, indica:

El sector cooperativo es considerado un conjunto de cooperativas llamadas también sociedades de personas que, mediante la unión voluntaria de las mismas, se podrá satisfacer necesidades ya sean sociales, económicas entre otras, por medio de una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Básicamente el objeto social primordial que tienen las cooperativas, constará en el estatuto social de la misma de forma concreta y se referirá a una sola actividad económica en sí.

Con base en la anterior definición, se puede inferir que el sector cooperativo hace referencia al movimiento que impulsa la creación de las cooperativas, las cuales la conforman personas que por medio de la unión voluntaria y democrática buscan afrontar las más comunes necesidades que presentan por medio de una empresa.

#### ***1.1.2.1. Clasificación de las cooperativas***

En la guía de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2018, p. 11), en referencia a la clasificación de las cooperativas, establece:

Las cooperativas pertenecerán a un grupo de la clasificación en cuenta la actividad principal que se desarrolle en la misma, los grupos son: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

- **Cooperativas de producción:** Son consideradas cooperativas de producción las que por medio de sus servicios ayudan a sus asociados para el proceso de la producción que van a realizar por ende dichas personas se dedican de manera personal en actividades productivas como: las artesanales, las textiles, agropecuarias, pesqueras, huertos familiares, industriales.
- **Cooperativas de consumo:** Son consideradas cooperativas de consumo las que tienen la finalidad de suministrar a sus asociados con bienes que son libres de comercialización como: abastecer de semillas, productos de artesanías, artículos de primera necesidad, abonos.

- **Cooperativas de vivienda:** Son consideradas cooperativas de vivienda las que tienen como objeto obtener bienes inmuebles los cuales sirvan para la construcción como también para la remodelación ya sea de viviendas, obras de urbanización, oficinas entre otras que sean beneficiosas para sus socios.
- **Cooperativas de ahorro y crédito:** Son consideradas cooperativas de ahorro y crédito aquellas que brindan a sus socios intermediaciones financieras, inversiones y pueden ayudar a sus socios con préstamos para cubrir necesidades inmediatas entre otros servicios.
- **Cooperativas de servicios:** Son consideradas cooperativas de servicios las cuales ayudan a satisfacer necesidades varias de la colectividad o de sus asociados en sí y se identificaran con la calidad de trabajadores que cuente, pueden brindar servicios como: prestación de suministros, actividades profesionales, transporte, vendedores autónomos, educación, salud entre otros.

De lo que se mencionó anteriormente, podemos concluir que existen diferentes tipos de cooperativas, cada una con actividades diferentes a las demás, la cooperativa de producción su objetivo principal es la producción de bienes industriales, agrícolas, artesanales a través del esfuerzo conjunto de los empleados; las cooperativas de consumo tienen la finalidad de satisfacer las necesidades de sus socios en el consumo de bienes o servicios; las cooperativas de vivienda son una agrupación de personas, con la necesidad de una vivienda, por lo tanto se unen para adquirirla en cuanto a calidad y precio; las cooperativas de ahorro y crédito tienen la finalidad de ofrecer servicios financieros a sus socios, para satisfacer sus necesidades; y por último, , las cooperativas de servicios, que tienen la finalidad de cubrir necesidades de sus asociados por medio de los empleados que la conforman.

### ***1.1.3. La auditoría***

Teniendo en cuenta el artículo de la revista CE Contribuciones a la Economía, acerca de la Auditoría, manifiestan:

Es considerado un proceso sistemático el cual consiste en obtener pruebas objetivas de posibles afirmaciones económicas; es decir, sobre los balances que sean justos; con ello informar a sus dueños la razonabilidad de los mismos. En base a esto podemos concluir diciendo que la auditoría a los estados financieros, es una evaluación sistémica para determinar si los registros y actividades cumplen con los estándares establecidos. (Alcívar et al., 2016: p. 8)

Mientras que, en el artículo publicado en la revista dominio de las ciencias, sobre la auditoría, indica:

Es un examen integral para analizar las transacciones realizadas en una entidad, la estructura de la misma como también el desempeño económico con el que se cuenta para ayudar a prevenir riesgos, que sea productiva la utilización de los recursos y que sean respetados los mecanismos de control que se establezca en la entidad. (Cedeño, P., 2016, p. 4)

De lo mencionado por los autores citados anteriormente, podemos concluir que la auditoría es considerada el examen, inspección y verificación de la información contable, financiera, administrativa, etc., el cual es llevado a cabo por parte de un profesional auditor, donde se evalúa el funcionamiento, tanto operativo, como administrativo o financiero de alguna entidad o empresa, la misma que puede ser pública o privada con la finalidad de entregar un informe final en el cual se detallarán los principales hallazgos para la respectiva toma de decisiones por parte de sus autoridades.

#### *1.1.3.1. Importancia de la auditoría*

En la revista observatorio de la Economía Latinoamericana, respecto a la importancia de la auditoría, expresan:

Es importante la auditoría porque se la puede adaptar a cualquier operación que se realice en una organización, gracias al examen completo que se realiza en la auditoría se logra constatar la exactitud y veracidad de cada operación analizada que se desarrolle en la organización, es útil para los administradores ya que posibilita el incremento de la eficacia, efectividad y economía en el uso de los recursos, procurando la mejora en las actividades que ejecuta la organización pero más aún en las áreas críticas estableciendo recomendaciones y acciones correctivas para su mejora continua. (Bravo et al., 2018: p. 8)

De lo citado anteriormente, se concluye que es de suma importancia la auditoría ya que mediante el uso de técnicas y métodos es posible identificar posibles falencias de la empresa auditada, emitir recomendaciones a sus superiores, mismas que ayuden a tomar decisiones a tiempo en una organización ayudando al logro de sus objetivos.

### 1.1.3.2. Clasificación de la auditoría

Según Riquelme (2017), en su sitio web llamado "Web y Empresas", establece la siguiente clasificación de la auditoría:

Indiferentemente del tamaño que se conforme una empresa esta necesita que se implementen métodos de auditoría teniendo como finalidad lograr transparencia económica y financiera de la empresa a diferencia de otras.

Los tipos de auditoría son:

#### **Según el origen**

- **Auditoría externa:** Es muy conocida esta auditoría es ejecutada por un auditor externo y por requerimiento legal.
- **Auditoría interna:** Esta auditoría es realizada por empleados que conforman la empresa misma, tienen como objeto validar las técnicas operativas y la relación respecto a las políticas de la empresa.

#### **Según el área donde se hace:**

- **Auditoría Financiera:** Esta auditoría indaga en los estados financieros de la empresa auditada, con la finalidad de emitir un informe que aclarezca las operaciones financieras que se llevaron a cabo en un periodo determinado.
- **Auditoría Administrativa:** En esta auditoría se examina y se estiman métodos y procedimientos que conforman el proceso administrativo de una organización, con la finalidad que se asegure el cumplimiento de políticas, leyes, planes como también que se mida el impacto en la productividad y la estructura de la organización.
- **Auditoría Operacional:** Esta auditoría evalúa a la empresa y a la gestión de la misma, con la finalidad de plantear mejoras que ayuden a aumentar la eficacia, eficiencia y productividad esta auditoría es llevada a cabo por un auditor externo y se la realiza a solicitud de la dirección.
- **Auditoría Gubernamental:** Es una auditoría pública considerada como revisión y examen la cual es llevada a cabo por un ente gubernamental con las competencias de ley para hacerlo.
- **Auditoría Integral:** Esta auditoría estima la información que sea posible y que le sea útil para poder realizar un informe completo del cumplimiento y desempeño de una organización, en la

cual se incluye información financiera, procedimientos del control interno, objetivos, estructura organización como también el respeto a las leyes.

- **Auditoría de Sistemas:** Auditoría considerada revisión exhaustiva de actividades, técnicas y procedimientos con la finalidad de verificar, analizar y dar recomendaciones referentes a la seguridad y planificación de la asistencia informática que se maneja dentro de una empresa.

### **Según por el área de especialidad**

- **Auditoría Fiscal:** En esta auditoría se examinan hechos de índole tributaria la misma que puede ser privada destinada a empresas, comercios entre otros, puede ser gubernamental destinada a organismos dependientes del estado o gobierno como también a instituciones públicas.
- **Auditoría Laboral:** Esta auditoría hace referencia al estudio objetivo e imparcial que evidencia el escenario socio-laboral de una empresa y que se toma en cuenta la situación y obligaciones de la empresa.
- **Auditoría Ambiental:** Esta auditoría señala que sus procesos se orientan a explorar posibles complicaciones medioambientales los cuales pudieran causar la elaboración de proyectos, la ejecución del trabajo de las industrias, pero a su vez se aprecian oportunidades como conservación del ambiente, el ahorro de los recursos naturales entre otros.
- **Auditoría Médica:** Es una auditoría enfocada directamente a la evaluación que se realiza periódicamente sobre los servicios y calidad en la atención medica que se les brinda específicamente a los pacientes ya sea en clínicas como en hospitales la cual se lleva a cabo mediante la revisión de historias clínicas como también de estadísticas hospitalarias.
- **Auditoría social:** Esta auditoría indaga y valora el comportamiento tanto ético como moral, en base a los objetivos de la organización con la finalidad de emitir un informe en el cual se presenten acciones para mejorar sus derivaciones sociales.
- **Auditoría a Inventario:** Esta auditoría nos ayuda a establecer la verificación de los registros de inventarios, según los recuentos físicos con la finalidad de que se investiguen y se puedan aclarar las diferencias que puedan surgir en el mismo.
- **Auditoría a Caja:** Es aquella auditoría que realiza un análisis detallado de las operaciones de caja llevadas a cabo con dinero en efectivo como en cheques teniendo como finalidad confrontar que se ha registrado el dinero recibido y que cada pago realizado fue debidamente autorizado.

De lo mencionado anteriormente, se concluye que existen muchas clasificaciones de la auditoría, como se mencionó pueden de los siguientes tipos: por el origen, quiere decir por un auditor ya

sea interno o externo de la empresa auditada, por el área donde se realizan, básicamente se especifica de las áreas que tiene una organización a cuál de ellas se elaborara la auditoría y, por último, el área de especialidad a darse a cabo la auditoría.

#### *1.1.3.3. Objetivos de la auditoría*

Según Unzueta (2011), en su sitio web llamado "Investigacion y Analisis", en relación a los objetivos de la auditoría, establece que:

Al establecer objetivos se indica que es lo que se pretende lograr con la auditoría por ello se consideran objetivos de auditoría a los siguientes:

- La determinación del grado de conformidad del sistema de gestión del auditado, o de parte de él, con los criterios de auditoría.
- La valoración de la capacidad del sistema de gestión que asegure el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- La valoración de la eficacia del sistema de gestión y poder cumplir con los objetivos planteados.
- El reconocimiento de áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

De lo citado anteriormente, se concluye que la auditoría, es un apoyo a los miembros de una organización, referente a las actividades que se desarrollan, ya que se monitorea que se dé cumplimiento con las disposiciones legales de la misma, de igual manera, que se cumpla los objetivos que fueron proyectados, verificar las falencias en las áreas de dicha organización y tomar decisiones apropiadas.

#### *1.1.3.4. Alcance de la Auditoría.*

Según Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", en relación al alcance de auditoría, señala:

El alcance de la auditoría hace referencia a los procedimientos que son necesarios según las circunstancias para obtener lo esperado con la auditoría. Las técnicas que se requieren para realizar una auditoría conforme con las NIA tienen que ser establecidos por el auditor tomando en consideración los requisitos que establece la norma, los que establecen organismos profesionales competentes, a su vez las leyes y reglamentos. (Manrique, 2019, p. 23)

De su parte, Sandoval en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", en referencia al alcance de la auditoría, menciona:

El alcance de la auditoría deberá de cubrir el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno con respecto a la organización y calidad de ejecución que se tendrá en relación al desempeño de las responsabilidades que le fueron asignadas, es importante el alcance ya que detallara la duración de la auditoría. (Sandoval, 2012, p. 45)

De lo mencionado por los autores citados anteriormente, se puede concluir que el alcance de la auditoría básicamente es la capacidad para realizar una investigación a profundidad de una auditoría que se ha realizado acorde a los objetivos requeridos, es decir los procedimientos que son necesarios en la auditoría para lograr lo planificado y es descrita tomando como referencia al factor tiempo.

#### *1.1.3.5. Características de la auditoría*

Según Chela (2018), en su sitio web llamado "La Auditoria EACHCH", en referencia a las características de la auditoría, cita las siguientes:

- Una característica primordial es que se deben realizar de forma analítica, sistemática utilizando amplio sentido crítico del ejecutante de la misma.
- Debe protegerse que existan conflictos de intereses del examinador.
- Las auditorias no deben buscar responsables en particular por quien la examina.
- Ayuda a seleccionar y aplicar políticas contables importantes.
- Nos permite comprender los rendimientos y situación financiera de la empresa auditarse.
- Causa transparencia y convicción del uso de los recursos.

De lo citado anteriormente, se concluye que, una auditoría debe ser realizada con la legalidad posible, evitando conflictos por parte del examinador, más bien tener claridad absoluta en sus procesos, sin buscar un responsable en particular, con la finalidad de dar a conocer la situación de la empresa auditada.

#### ***1.1.4. Las normas de auditoría generalmente aceptadas.***

Según Rodríguez (2020), en el sitio web llamado " AUDITOOL", al hablar de las normas de auditoría generalmente aceptadas, menciona:

Las denominadas Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas deben ser cumplidas por los auditores.

Se agrupan las normas de auditoría en las siguientes categorías:

- Normas generales.
- Normas de trabajo de campo.
- Normas de presentación de informes.

A continuación, una síntesis de las normas:

##### **Normas Generales**

Se hace referencia a las condiciones y características de la persona que realiza el trabajo. Se relaciona con lo siguiente:

- Debe ser ejecutada la auditoría por un auditor el cual tenga adecuada formación y competencia, por ende, el auditor debe tener educación, experiencia y mantenerse actualizado en el campo de la auditoría.
- El auditor debe ser independiente en realidad y apariencia.
- El auditor debe tener debido cuidado profesional al momento de realizar sus tareas de auditoría.

##### **Normas de trabajo de campo**

Al referirse a normas de trabajo de campo indica la manera de ejecutar la labor:

- El trabajo está planeado y los asistentes debe estar supervisados.
- Los auditores deben tener una buena comprensión de los procedimientos del control interno y del cliente para poder planificar la auditoría incluyendo la naturaleza, el tiempo, el alcance y procedimientos.

- Toda evidencia y prueba que ha sido obtenida en la elaboración de la auditoría debe ser suficiente y competente con las cuales se respaldara la información que fue preparada por los superiores y las afirmaciones del informe.

### **Normas de presentación de informes**

Dichas normas hacen referencia a las consideraciones respecto de la emisión del informe:

- En una auditoría financiera, debe mostrarse si los estados financieros se prepararon conforme a prácticas contables y principios que se emplean en la jurisdicción respectiva y establemente para todas las cuentas.
- Debe ser dado a conocer si el cliente facilito información adicional la cual ayude a una mejor comprensión de las cifras y quien debe dar a conocer lo mencionado es el auditor.
- El auditor tiene que incorporar su opinión en base si los estados financieros reflejan la situación financiera de la empresa que está siendo auditada.

Por su parte, Paredes en su libro titulado "Auditoria I", de las NAGA manifiesta:

Las (NAGAS) normas de auditoría generalmente aceptadas son los principios fundamentales de auditoría en lo cual los auditores deben enmarcar en el proceso de la auditoría el desempeño brindado.

Las NAGAS vigentes se establecen que son las siguientes:

### **Normas generales o personales**

Estas normas son aplicadas a todo el proceso del examen, tienen relación con la conducta funcional del auditor en base a las aptitudes que debe tener.

- 1. Entrenamiento y capacidad profesional:** "La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditores".
- 2. Independencia:** "En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio".
- 3. Cuidado o esmero profesional:** "Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen".

## **Normas de ejecución del trabajo**

Son consideradas normas más específicas, regulan como es el trabajo del auditor en la elaboración de la auditoría.

- 4. Planeamiento y supervisión adecuada:** “La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado”.
- 5. Estudio y evaluación del control interno:** “Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno de la empresa como base para establecer el grado de confianza que merece y, consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría”.
- 6. Evidencia suficiente y relevante:** “Debe obtenerse evidencia competente y relevante mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría”.

## **Normas de preparación del informe**

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría la cual sería la elaboración del informe en donde el auditor debe tener respaldos en sus papeles de trabajo en base a las evidencias encontradas.

- 7. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA):** “El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados”.
- 8. Consistencia:** “El dictamen debe identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no han sido observados uniformemente en los estados financieros examinados, en relación con los correspondientes al período anterior”.
- 9. Revelación suficiente:** “A menos que el dictamen lo indique de otra manera, se entenderá que los estados financieros presentan en forma razonablemente apropiada toda la información necesaria para presentarlos e interpretarlos correctamente”.
- 10. Opinión del auditor:** “El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros, el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría y el grado de responsabilidad que está tomando”. (Paredes, 2014, pp. 43-50)

De lo citado anteriormente, se concluye que las normas de auditoría generalmente aceptadas corresponden a un grupo de normas, reglas y objetivos, las cuales explican el procedimiento que el auditor debe seguir para ejecutar la actividad en la entidad que va a ser auditada, por ende, estas normas orientan las funciones del auditor basándose en el profesionalismo del mismo al ejecutar la auditoría y la presentación del informe.

#### ***1.1.5. Auditoría de gestión***

Según García en su libro llamado "Auditoría de gestión, conceptos y métodos", con respecto a la auditoría de gestión, afirma:

Es un proceso para examinar y evaluar actividades que se realizaron en una organización, con la finalidad de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía y a través de las recomendaciones que se formulen impulsar la adecuada administración del patrimonio público o privado. (García, 2008, p. 7)

En el mismo tema, Pionce (2018) en su sitio web llamado "Dominios de la ciencia", define a la auditoría de gestión, como:

Avalúa la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología desde el punto de vista de un plan estratégico específico de la organización e investiga y analiza si los procesos se llevan a cabo en toda la organización. En la auditoría de gestión se usan los indicadores de gestión que nos sirven para medir la utilización óptima de sus recursos los mismos que indican cual es el tiempo que se estima para que se cumpla con los objetivos y metas.

De lo manifestado por los autores citados, concluimos que la auditoría de gestión es un examen realizado a una empresa, ya sea pública o privada para valorar el control interno de la misma evaluando los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética, basándose para el efecto en la información que sustenta los diferentes procesos realizados, teniendo como finalidad la presentación de un informe en el cual se detallen los hallazgos encontrados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento que puede servir para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

#### *1.1.5.1. Objetivos de la auditoría de gestión*

Según García en su libro llamado "Auditoría de gestión, conceptos y métodos", en referencia a los objetivos de gestión, cita los siguientes:

- Evaluar la eficiencia, la eficacia y la economía de las entidades.
- Estimar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Determinar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el uso correcto que se dan a los recursos aprobados. (García 2008, p. 8)

De lo antes mencionado, se concluye que el objetivo de la auditoría de gestión, es generar una evaluación sobre la gestión de una organización, determinando el grado de eficiencia, eficacia, economía y ética de sus procesos; y con ello, se posibilite tomar decisiones al respecto de los hallazgos que se encuentren para la mejora continua.

#### *1.1.5.2. Beneficios de la auditoría de gestión*

Según García en su libro llamado "Auditoría de gestión, conceptos y métodos", revela que los beneficios de la auditoría de gestión, son los siguientes:

- Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar.
- Situar las oportunidades para eliminar desperdicios e ineficiencias, lo que es significativo en las auditorías de gestión.
- Conocer los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.
- Habilitar un canal adicional de la comunicación entre los niveles de operación y la alta gerencia.
- Emitir una evaluación tanto independiente como objetiva de las operaciones. (García, 2008, p. 9)

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, al ser elaborada la auditoría de gestión de alguna organización, tendrá el beneficio de supervisión constante de las actividades, evitando acciones desfavorables que afecten el desarrollo de dichas actividades y mantener el control sobre las mismas; por lo tanto, es de beneficio propio de la organización auditada.

### **1.1.6. Elementos de la auditoría de gestión**

Según Maldonado (2011), describe que los elementos de la auditoría de gestión, son los siguientes:

- **Eficiencia**

Consiste en lograr la utilización más eficiente de materiales, recursos humanos y financieros. Lo que nos mostrara el grado óptimo y racional que se usó los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo.

- **Eficacia**

Se considera al grado en que se logra los objetivos de los programas y los resultados esperados por la empresa.

- **Economía**

Se refiere a las condiciones en las que se adquiere un producto o servicio en la cantidad adecuada, en el momento adecuado y en el menor costo posible.

- **Ética**

Parte de una filosofía sobre la moralidad y el deber humano. Es la conducta que tiene el personal en relación a sus deberes contemplados en la constitución, las leyes, normas de buenas costumbres de la sociedad.

- **Ecología**

Se considera al examen o evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

De lo citado anteriormente, se concluye que los elementos de la auditoría de gestión la conforman las cinco E desde el punto de vista del autor, la eficiencia que es grado de cumplimiento de metas, se refiere a la cabida de lograr lo que nos propusimos, la eficiencia que ocurre cuando son usados menos recursos para el cumplimiento del mismo objetivo o más objetivos con los mismos recursos, la economía que describe la manera en que son comprados los bienes en el momento ideal al menor costo posible, la cuarta la ética se basa en la moral, dar cumplimiento a las normas

que rige las acciones de los empleados en una organización en sí y la ecología es el estudio referente aspectos del medio ambiente que se realiza en una organización, las cuales deben ser reconocidas y evaluadas de los proyectos para ver el impacto que están causando.

#### ***1.1.7. Fases de la auditoría de gestión***

De acuerdo con Vasquez y Pinargote (2018), en su libro titulado "Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua", respecto de las fases de la auditoría de gestión, establecen:

Las fases de la auditoría de gestión están basadas en los estamentos de la auditoría como tal, en donde se determinan las fases de la auditoría que son:

- **Fase I Conocimiento Preliminar:** Etapa en la que se realiza una visita de observación de la entidad o visita inicial; en donde se adquieren papeles de trabajos y conocimiento de la entidad.
- **Fase II Planificación:** En esta etapa se construye la programación de auditoría, determinando aspectos como procesos a realizar, personal que interviniente y tiempo estimado de realización de auditoría.
- **Fase III Ejecución:** En esta etapa se realizan las actividades que fueron programadas en la auditoría, dicha programación se elaboró en la fase anterior.
- **Fase IV Comunicación de Resultados:** En esta fase se da a conocer los resultados de la elaboración de la auditoría y se establecerán compromisos los cuales en la siguiente etapa se monitorearán.
- **Fase V Seguimiento:** En esta etapa se comprobará el cumplimiento de las metas en los tiempos establecidos, el monitorear indica la capacidad que tiene una empresa al cumplir con lo planeado. (Vásquez & Pinargote, 2018, pp. 31-32)

De lo mencionado anteriormente, se manifiesta que son cinco las fases en la auditoría de gestión, en la primera fase conocimiento preliminar, en donde se aproxima a la empresa a ser auditada para tener conocimiento de la misma, en la segunda fase de planificación, se creara los programas de auditoría dando a conocer el tiempo de realización de cada actividad, en la fase tres se ejecutará todo lo programado por ende es la parte primordial de la auditoría de esta fase se comenzara a conocer las falencias en sí, la cuarta fase es de resultados, en donde al personal responsable de la empresa auditada se dará a conocer los hallazgos encontrados con las respectivas conclusiones y recomendaciones, para la toma de decisiones y por último la fase de seguimiento, en donde se verificará que se cumpla con las metas en el tiempo que se estableció.

### ***1.1.8. Control interno***

Según Blanco en su libro titulado "Auditoría Integral normas y procedimientos", referente al control interno, señala:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el personal correspondiente de una empresa, elaborado para proporcionar garantías razonables con respecto a que se alcanzaran los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y Eficiencia de operaciones.
- Credibilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las regulaciones o leyes que se apliquen. (Blanco, 2012, p. 194)

En el mismo tema, en el artículo publicado en la revista "Revista de Investigación de Contabilidad", refiriéndose al control interno, expresa: "El control interno permite la eficiencia en los procesos y estimula la adhesión a las políticas determinadas por la administración con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos". (Santa Cruz, 2014, p. 37)

De acuerdo a la mencionado anteriormente, se puede inferir que el control interno es un proceso llevado a cabo por el directorio, así como por el personal de una entidad pública o privada, y es ejecutado para brindar confianza sobre el cumplimiento de los objetivos operacionales para el bienestar organizacional.

#### ***1.1.8.1. Objetivos del control Interno***

Según el artículo publicado en la revista espacios, en referencia a los objetivos de control interno, establecen:

Es indispensable que los objetivos de control interno cubran los siguientes aspectos:

- Aplicación de aspectos y normas para describir y ejecutar las actividades, con los controles pertinentes como también con varias formas de medir el rendimiento.
- Verificar si los objetivos que se establecieron inicialmente tienen concordancia con los resultados que se obtengan.
- Medir y evaluar los resultados referentes a las metas que fueron alcanzadas en el periodo determinado.
- Realización de acciones correctivas en caso de ser necesario.

- Hacer ajustes necesarios en caso de no cumplir los objetivos inicialmente propuestos. (Serrano, et al, 2017: p. 30)

De lo mencionado anteriormente, se infiere que, con los objetivos del control interno, básicamente se busca que sean reconocidos factores que se presenten en áreas de una entidad, los mismos que sean riesgosos, para tomar acciones correctivas a tiempo y evitar que perjudique el logro de los objetivos de la misma.

#### *1.1.8.2. Importancia del control interno*

En el mismo tema, en el artículo publicado en la revista "Dominios de la ciencia", al hablar de la importancia del control interno, señalan:

El Control Interno es importante para la entidad, al ser implementado promueve la acogida de medidas que redundan en el logro de sus objetivos.

- Al implementar correctamente el control interno se obtendrá una gestión óptima cuando se genera beneficios a la administración de la entidad, en sus niveles, en sus procesos y en actividades que se implemente.
- Se puede combatir la corrupción por medio del control interno.
- Ayuda a fortalecer una entidad para lograr las metas de su desempeño para tener rentabilidad y evitar pérdidas en los recursos.
- El Control Interno asegura que la entidad cumpla con regulaciones, leyes, aseguramiento de información y evitando mala reputación. (Mendoza, et al, 2018: pp. 206-240)

De lo mencionado anteriormente, se puede inferir que es de mucha importancia en una organización el control interno, al implementarlo se motiva a los empleados a que elaboren de mejor manera sus funciones dentro de la organización, logrando optimizar los recursos para evitar irregularidades dentro de la misma, y se cumplan con los objetivos planteados.

#### *1.1.8.3. COSO*

Según Hernández (2017), en su sitio web llamado "El Auditor Moderno", define al método COSO, como:

Una comisión la cual la conforman cinco organizaciones de contadores y auditores de los Estados Unidos, que se llamó Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, siendo estas organizaciones:

- La (AAA) Asociación Americana de Contabilidad
- El (AICPA) Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados
- El (IIA) Instituto de Auditores Internos
- El (IMA) Instituto de Contadores Gestión
- El (FEI) Instituto de Ejecutivos Financieros.

De su lado, Salvador (2016), en su sitio web llamado " Fraude Interno", con respecto al método COSO, manifiesta:

Este es un documento que contiene instrucciones claves para la implantación, gestión y control de un sistema de control. El informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia por su debida aceptación desde 1992 fecha que fue publicado.

### **¿Qué se puede obtener a través del COSO?**

- Brinda un marco de referencia aplicable a cualquier organización.
- Para COSO, los procesos deben integrarse en el negocio, para lograr los resultados deseados en términos de rentabilidad.
- Comunicar la idea de que el esfuerzo abarca a toda la organización, desde la alta Dirección hasta el personal inferior.

### **Ventajas del COSO**

- Permite que la dirección de la empresa tenga una visión global de los riesgos e implemente planes para la gestión adecuada.
- Puede priorizar los objetivos implementados, aquellos riesgos claves del negocio, y controles implantados, lo cual nos permite tomar decisiones adecuadas, facilitando la asignación del capital.
- Alinear los objetivos del grupo con los objetivos de otras unidades de negocio y los controles aplicables a los riesgos y desempeño asumidos.

En base a las definiciones anteriores, se concluye que el COSO es un marco, que brinda una guía para saber cómo gestionar posibles riesgos empresariales, mejorar su control y poder mitigar riesgos que se presenten, logrando con ello que una organización sea más eficiente.

#### *1.1.8.4. COSO II*

Según La Asociación española para la calidad (2019), en su sitio web llamado "AEC", al referirse al método COSO II, indica:

En 2004, se publicó el estándar "Enterprise Risk Management - Integrated Framework" (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos, extiende la noción de control interno a la gestión de riesgos e incluye necesariamente a todos los empleados, directores y administradores.

#### **COSO II (ERM) cuenta con los siguientes 8 componentes:**

- **Ambiente de control:** Trata del ambiente de la organización, interviene en la visión de los trabajadores ante riesgos y actividades de control de los mismos.
- **Establecimiento de objetivos:** Alineados con la visión y misión de una organización tomando en consideración que cada decisión que se tome conlleva a un riesgo.
- **Identificación de eventos:** Se deben identificar cuáles son los eventos que afecten a la organización en el cumplimiento de objetivos para prevenirlos a tiempo.
- **Evaluación de Riesgos:** Se identifican y analizan los riesgos considerando su probabilidad de impacto para considerar como administrarlos.
- **Respuesta a los riesgos:** Se establecerán respectivas respuestas frente a los riesgos detectados.
- **Actividades de control:** Comprender políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo las medidas necesarias contra los riesgos.
- **Información y comunicación:** Eficaz en contenido, tiempo lo cual permitirá a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades y mantener correcta comunicación con los demás.
- **Supervisión:** Se monitorea el cumplimiento de las actividades en el tiempo establecido para su adecuado funcionamiento.



**Gráfico 1 - 1.** Coso II componentes

Fuente: Hernández, R, 2015.

De lo citado anteriormente, el COSO II se lo considera un sistema de gestión de riesgos para todas las organizaciones, creado en el año 2004, el cual está basado en un manual que tiene como objetivo detectar problemas, realizar cambios necesarios para abordarlos y con ello valorar su efectividad. Está conformado por tres componentes adicionales a diferencia del COSO I, los cuales son: el establecimiento de objetivos, identificación de eventos y respuesta al riesgo.

#### **1.1.9. Evidencia de auditoría**

Según Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", en referencia a la evidencia de auditoría, manifiesta:

La evidencia de auditoría es la información que el auditor usa para sacar conclusiones basadas en su opinión se puede incorporar información contenida tanto en registros contables de donde obtendremos los estados financieros por lo cual es un elemento primordial en una auditoría por ello en su consecución y tratamiento el auditor debe prestar la atención especial al caso. (Manrique, 2019, p. 197)

En el mismo tema, Blanco en su libro titulado "Auditoría Integral normas y procedimientos", manifiesta que:

Hace referencia a la obtención de información que el auditor requiere para establecer conclusiones en su informe que será presentado al superior de la entidad auditada, comprenderá registros contables, documentos fuente, información que se puede corroborar de otras fuentes, el manejo de las áreas e indicadores de gestión. Por ello se obtiene la evidencia en la auditoría de una mezcla apropiada de pruebas de control de procedimientos. (Blanco, 2012, p. 18)

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se puede colegir que la evidencia de auditoría es la información de respaldo que tiene el auditor, la cual le servirá al profesional en el proceso de la auditoría y con ello dar a conocer las conclusiones del proceso en las que se basa su crítica. Puede llegar a considerar el auditor que con la cantidad de evidencia obtenida es suficiente para poder mantener su opinión evitando errores.

#### ***1.1.10. Tipos de evidencia de auditoría***

Según García en su libro llamado "Auditoría de gestión, conceptos y métodos", respecto de los tipos de evidencia auditoría, menciona:

Existen varios tipos de evidencia que puede obtener el auditor para comprobar sus conclusiones y recomendaciones los tipos de evidencia son:

- **Evidencia física:** Se obtiene a través de la observación directa y es considerado uno de los medios más confiables de evidencia.
- **Evidencia testimonial:** Se la consigue por medio de las declaraciones ya sean orales o escritas obtenidas por medio de entrevistas y a las respuestas que den de sus preguntas.
- **Evidencia documentada:** Es la evidencia de registros que brindan soporte en archivos, reportes, manuales, es decir, que es conservada por el cliente.
- **Evidencia analítica:** Esta evidencia es obtenida por el análisis de la información adquirida mediante otras fuentes.

Hay otro tipo de evidencia que se ha convertido en una vasta área que requiere particular atención:

- **Evidencia electrónica.** Esta evidencia puede encontrarse en sistemas electrónicos, datos, archivos, instalaciones o soportes. (García, 2008, p. 95)

De lo citado anteriormente, se concluye que la evidencia de auditoría, es considerada la información que utiliza el auditor para señalar si la información que está siendo auditada, se muestra acorde al criterio que se plantea, existen cinco tipos de evidencia: la evidencia física es elaborada mediante la observación de actividades, en documentos, fotografías, etc.; la evidencia testimonial es obtenidas de la opinión de terceras personas como declaraciones, la evidencia documentada se la presenta de manera física o electrónica, la evidencia analítica es manifestada por el análisis y verificación de datos y la evidencia electrónica se establece mediante sistemas.

### 1.1.11. Marcas de auditoría

Según Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", al hablar de las marcas de auditoría, establece: "Las marcas de auditoría son símbolos o signos convencionales utilizados por el auditor para identificar y explicar aquellos procedimientos efectuados en los procesos de auditoría". (Manrique, 2019, p. 219)

**Tabla 2-1:** Marcas de auditoría

| Marca o Símbolo | Significado                  |
|-----------------|------------------------------|
| $\Sigma$        | Suma conforme                |
| $\Sigma$        | Suma inconforme              |
| $C$             | Circularizado                |
| $\epsilon$      | Confirmado                   |
| $\checkmark$    | Chequeado                    |
| $\mathcal{R}$   | Revisado                     |
| $\kappa$        | Con deficiencia              |
| $\psi$          | No se pudo verificar         |
| $\cap$          | Arqueado                     |
| $\Delta$        | Calculo                      |
| $\delta$        | Autorizado                   |
| $\emptyset$     | Inspección física            |
| $\odot$         | Conciliación conforme        |
| $\sim$          | Cruzando con libros          |
| $\mathcal{A}$   | Rastreado el paso del diario |
| $\int$          | Documentación sustentatoria  |

**Fuente:** Manrique, J, 2019.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

Por su parte, Sandoval en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", define a las marcas de auditoría, como:

La marca de auditoría es un símbolo que el auditor usa para indicar el papel de trabajo, el tipo de verificación y las pruebas realizadas. Al usar las marcas en auditoría se cuenta con los beneficios siguientes:

- Facilita el trabajo y utiliza el espacio registrando todo el trabajo realizado a la vez.
- Facilita la supervisión ya que se puede comprender instantáneamente el trabajo realizado.

(Sandoval, 2012, p. 58)

En base a las definiciones anteriores, se puede concluir que las marcas de auditoría reflejan la simbología que es utilizada por el auditor en el proceso de elaboración de la auditoría, la cual le servirá para determinar, estructurar y usar de manera razonable los papeles de trabajo que contienen la auditoría y que son aplicadas generalmente de color rojo.

#### ***1.1.12. El programa de auditoría***

Según Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", con respecto al programa de auditoría, sostiene que:

El programa de auditoría es considerado el plan de acción lógicamente ordenado y clasificado que documenta los pasos que toman los auditores para garantizar el cumplimiento de cada proceso; es decir, son esquemas que detallan por adelantado cada procedimiento a realizarse en la auditoría.

#### **Ventajas del programa de auditoría**

Se considera que un programa de auditoría tiene ventajas como las siguientes:

- Distribuir y coordinar adecuadamente el trabajo entre los miembros del equipo auditor.
- Establecer una rutina de trabajo eficiente y económico.
- Sirve de guía para próximas auditorías de la misma entidad. (Manrique, 2019, p. 153)

Por lo señalado anteriormente, se concluye que el programa de auditoría, es un documento en el cual de manera ordenada se enumera cada proceso a realizar, sirve como ayuda para guiar al auditor a la hora de realizar el trabajo, el programa de auditoría debe planificarse y elaborarse con anticipación, para que los procesos utilizados en cada examen sean adecuados a la particularidad del examen.

#### ***1.1.13. Cuestionarios***

Según Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", referente a los cuestionarios de auditoría, establece:

Los cuestionarios son un instrumento que nos ayuda en una investigación, en ellos se formulan preguntas para saber el manejo de las actividades relacionadas con la gestión, es considerado una

herramienta de suma importancia el cuestionario ya que documentara el control interno de la entidad. (Manrique, 2019, p. 166)

De su lado, Estupiñan en su libro titulado "Control interno y fraudes, análisis de informe COSO II, II, III con base en los ciclos transaccionales " al hablar de los cuestionarios de auditoría, indica:

Es considerado un documento que se redacta en forma de interrogatorio, está compuesto por variadas preguntas las cuales son desarrolladas acorde al tema de investigación, son dirigidas a empleados o funcionarios los cuales realizan una determinada tarea en una entidad, se aplican cuestionarios con la finalidad de encontrar posibles irregularidades que se presenten en la entidad a través de las respuestas que se obtengan. (Estupiñan, 2015, p. 175)

De acuerdo a lo anterior, se puede inferir que los cuestionarios son una variada cantidad de preguntas que se formulan en base al control interno de la empresa con referencia al tema de investigación, con la aplicación de los cuestionarios el auditor puede conocer posibles inadecuaciones en los procesos con los cuales plantea las observaciones.

#### ***1.1.14. Papeles de trabajo***

Según Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", con respecto a los papeles de trabajo, establece:

Se llaman papeles de trabajo a los registros de los diversos tipos de evidencia juntada por el auditor, cualquiera que sea la forma o método que se utiliza para obtener los papeles de trabajo en ellos deben de tener algún tipo de registro. Dichos papeles de trabajo son registros en los que el auditor contemple los procedimientos seguidos en la auditoría, las pruebas que han sido realizadas, las informaciones que obtuvo y cuáles fueron las conclusiones que alcanzo de la realización de la auditoría. (Manrique, 2019, p. 209)

Por su parte, Vasquez y Pinargote en su libro titulado "Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua", en referencia a los papeles de trabajo, manifiestan:

Los papeles de trabajo son los documentos elaborados por un auditor en los que se conserve y se muestre la evidencia obtenida durante la auditoría. Dichos papeles de trabajo deben estar estructurados bajo características como:

- Deben ser claros, precisos, con referencias y marcas lógicas y competentes.
- Los contenidos de los papeles de trabajo deben limitarse para lo que fueron creados.
- Tienen que garantizar la permanencia de lo evidenciado.
- Debe garantizarse su protección y reservación. (Vásquez & Pinargote, 2018, p. 34)

Con base en las definiciones anteriores, se puede colegir que los papeles de trabajo es la documentación que contiene la información con la que el auditor respalda su trabajo realizado, dejando evidencia de cada una de las fases y los resultados de la auditoría. Sosteniendo lo dicho en el informe final en las observaciones, conclusiones y recomendaciones.

#### *1.1.14.1. Objetivos de los papeles de trabajo*

Según Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", refiriéndose a los objetivos de los papeles de trabajo, señala:

Los papeles de trabajo tienen los siguientes objetivos:

- Registra las actividades y procesos realizados por el auditor de manera ordenada.
- Documentar el trabajo completado ya que pueden servir para referencias y orientaciones futuras.
- Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión de auditorías.
- Minimizar esfuerzos en próximas auditorías. (Manrique, 2019, p. 210)

De lo señalado anteriormente, se concluye de los objetivos de los papeles de trabajo, que un objetivo primordial es que sirven de respaldo a lo mencionado en el informe final de la auditoría, como resultado de la planificación y ejecución de la auditoría en sí.

#### *1.1.15. Diagrama de flujo*

Según Raffino (2020), en su sitio web llamado "Concepto de", al respecto de los diagramas de flujo, menciona:

El diagrama de flujo o llamado también diagrama de actividades es la manera que gráficamente poder representar un proceso en particular, mediante variados pasos estructurados y conectados los que permiten su revisión como un todo, estas formas se unen por líneas o flechas las cuales

marcan la dirección del flujo estableciendo como se lleva a cabo el recorrido del proceso que se está evaluando.

| Símbolo   | Nombre           | Función  |
|---|------------------|--|
|  | Inicio / Final   | Representa el inicio y el final de un proceso.   |
|  | Línea de Flujo   | Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción. |
|  | Entrada / Salida | Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida.             |
|  | Proceso          | Representa cualquier tipo de operación.  |
|  | Decisión         | Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso.                 |

**Figura 1 - 1.** Símbolos para el diagrama del flujo

Fuente: Raffino, M, 2020.

Por su lado, Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", al hablar del diagrama de flujo, menciona:

En el diagrama de flujo se plasman los pasos que se realizan de los procesos que se lleva a cabo en un departamento involucrado en alguna operación, en caso que los sistemas sean complejos, es preferible que los diagramas se apoyen con descripciones narrativas para que sea más entendible el sistema y permita que el auditor pueda identificar características más importantes de control. (Manrique, 2019, p. 165)

Por lo señalado anteriormente, se puede concluir que los diagramas de flujo son la representación gráfica de algún proceso en sí, el cual tiene un inicio y un fin en donde se da una breve explicación en cada actividad, pueden variar con los diferentes símbolos gráficos los cuales se unen con flechas que direccionan las actividades del proceso que se esté graficando. Estos diagramas ayudaran a entender de mejor manera el direccionamiento de las actividades de los diferentes procesos de una empresa.

#### **1.1.16. Hallazgos de auditoría**

Según el informe de la Contraloría general del estado, en referencia a los hallazgos de auditoría, manifiesta:

A través de los hallazgos el auditor puede conocer hechos importantes que incurren en la gestión de la entidad que está siendo auditada y los resultados serán de interés de los funcionarios de la entidad, ya que indica como esta direccionada la gestión de la misma en base a lo encontrado se deberán establecer conclusiones y recomendaciones para la mejora de la entidad auditada. (Contraloría general del estado, 2001, p. 221)

Por su parte, Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", respecto al hallazgo de auditoría, menciona:

Los hallazgos de auditoría indican que se han identificado presuntas deficiencias, errores o irregularidades que son evidenciadas como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría. Los cuales deben escribirse con lenguaje sencillo que exponga el contenido de manera objetiva basándose en los hechos determinados. (Manrique, 2019, p. 125)

De lo antes mencionado, se puede concluir que los hallazgos de auditoría son los temas del control interno que llamaron la atención del auditor en el proceso de auditoría considerándose como falencias, las mismas que se deben presentar a los encargados de la entidad auditada, ya que pueden afectar al logro de sus objetivos.

#### *1.1.16.1. Elementos de los hallazgos de auditoría*

Según Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", respecto de los elementos de los hallazgos de auditoría, cita los siguientes:

En los hallazgos de auditoría se identifican los siguientes elementos:

- **Condición:** Aquí se detallan los hechos que describe el error, el efecto o anomalía encontrada y por ende debe estar sustentada con la evidencia.
- **Criterio:** Se establecen la norma, disposición o parámetro de medición que se aplican a la condición.
- **Causa:** Se considera la razón o el motivo por la que ocurrió lo mencionado en la condición.
- **Efecto:** Es considerado el perjuicio identificado, resultado adverso o riesgo potencial, que se provocó como consecuencia de haberse generado la condición. (Manrique, 2019, p. 126)

De acuerdo a lo mencionado, se puede inferir que, entre los elementos de hallazgos de auditoría están: la condición en la cual se explica la actual situación, el criterio en donde se da a conocer la

norma con la que el auditor mide la condición, la causa en donde se detalla cuáles son las razones por las que se dio la condición y en el efecto se describe cual es la consecuencia que se tiene.

### ***1.1.17. El informe de auditoría***

De acuerdo con Manrique en su libro titulado "Introducción a la Auditoría", respecto del informe de auditoría, señala:

El informe de auditoría es un documento realizado por el auditor al finalizar la auditoría, en el cual se señala el trabajo que ha hecho el auditor, como lo ha realizado y se da a conocer la situación de la entidad auditada con sus respectivas recomendaciones en base a lo que debe mejorar. (Manrique, 2019, p. 222)

Por su parte, García en su libro llamado "Auditoría de gestión, conceptos y métodos", al hablar del informe de auditoría, manifiesta:

El informe de la auditoría es la representación de los resultados de una auditoría realizada, en la fase del informe es donde el auditor expresa de manera escrita los resultados derivados de aplicar los procedimientos analíticos, se explican los hallazgos determinados y se expresan las conclusiones y recomendaciones al ente auditado. (García, 2008, pp. 108-109)

De acuerdo a las definiciones anteriormente citadas, se puede concluir que el informe de auditoría es el documento final que escribe el auditor una vez terminado todo el proceso de la auditoría, el cual refleja la situación en la que se encuentra la empresa auditada, y en dicho documento se encuentran los hallazgos encontrados estableciendo en base al mismo las respectivas conclusiones y recomendaciones para que el superior de la entidad pueda tomar decisiones de lo manifestado.

## **1.2. Marco conceptual**

### **Auditar**

La Escuela Europea de la excelencia (2020), referente a auditar, expresa:

Auditar es verificar si se cumple con los requisitos de la norma donde se lleva a cabo un proceso, sirve como marco de un concreto sistema de gestión, sea de calidad, seguridad de la información, medio ambiente y salud, el auditar dichos sistemas integran un paso fundamental para de la mejora continua de los mismos.

## **Cooperativa**

Ruedas (2016), refiriéndose a las cooperativas, las define como: "Una cooperativa está formada por personas tanto físicas o jurídicas que voluntariamente se reunieron para satisfacer necesidades y aspiraciones sociales, económicas y culturales en común a través de empresas de propiedad conjunta y gestión democráticas".

## **Eficiencia**

Calvo, et al, (2018), referente a la eficiencia, establece: "Es la capacidad de contar con algo o alguien para lograr cierto resultado con el mínimo uso de recursos".

## **Eficacia**

Calvo, et al, (2018), al hablar de eficacia, sostiene que:

La eficacia se mide por el logro de los objetivos por parte de la organización, que para desarrollarlos deben alinearse con la visión definida y ordenados sobre las prioridades para poder cumplirlos y de esa manera poder medir los productos y servicios tomando en consideración las expectativas de los clientes.

## **Evidencia**

Paredes (2014), en referencia a la evidencia de auditoría, menciona: "En la auditoría al hablar de evidencia hace referencia la información obtenida por el auditor, que respalda las conclusiones en base a la opinión de la auditoría".

## **Indicadores**

Uribe (2014), describe a los indicadores, como: "Un indicador es la unidad de medida gerencial permite evaluar el desempeño de una organización respecto a sus metas, responsabilidades, objetivos para exigir una mejora continua en la organización".

## **Marcas**

Palomino (2020), con referencia a las marcas de auditoría, señala: "Las marcas de auditoría son signos que el auditor utiliza para dejar constancia del procedimiento que aplica en la auditoría y comúnmente se aplican dichas marcas de color rojo".

## **Riesgos**

Méndez (2009), define al riesgo, como: " El riesgo es la acumulación de causas dentro y fuera de una organización lo cual dificulta el trabajo de los auditores ".

### **1.3. Idea a defender**

La ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos, período 2019, permite determinar el uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

La investigación fue realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., cantón Montalvo, provincia de los Ríos, en el período 2019, y para el efecto se utilizó el enfoque de investigación mixto.

**Enfoque Mixto:** Se utilizó este enfoque ya que intervino el método cualitativo al momento de aplicar encuestas al personal de la entidad para poder examinar los aspectos más relevantes del año evaluado, tendiente a verificar el desarrollo de los procesos internos y con ello evaluar la gestión de la institución durante el ejercicio económico 2019; el método cuantitativo en cambio, se utilizó para tabular las respuestas dadas por el personal, así como para medir en porcentajes el grado de eficacia, eficiencia, economía y ética, con que se han desarrollado las actividades administrativas y operativas de la COAC San José Ltda., y a su vez poder analizarla.

#### 2.2. Nivel de investigación

En el presente trabajo investigativo se utilizaron los siguientes niveles de investigación:

**Nivel Exploratorio:** El nivel exploratorio fue utilizado para conocer la situación administrativa y operativa en la que se encuentra la COAC San José Ltda., analizando para el efecto sus diferentes procesos y actividades que se manejan dentro de la misma.

**Nivel Descriptivo:** Se utilizó el nivel descriptivo en la presente investigación para especificar las principales características de los problemas que caracterizan a la COAC San José Ltda., y de esta forma entender los motivos del por qué se suscitaron dichos problemas y cómo impacto cada uno de ellos en el cumplimiento de los objetivos.

**Nivel Explicativo:** Se utilizó el nivel explicativo, ya que permitió determinar el porqué de las cosas, es decir, fue aplicado al momento de dar a conocer los hallazgos encontrados una vez ejecutada la auditoría, apoyada por las respectivas conclusiones y recomendaciones a las que se llegó y que servirán para la mejora continua.

### 2.3. Diseño de investigación

En el presente trabajo, el diseño de investigación que se aplicó fue el no experimental.

**Diseño no experimental:** Se utilizó este diseño debido a que se recabó información sin manipular las variables objeto de estudio, es decir se analizaron las problemáticas tal cual se presentan en la vida real, de tal forma que permitieron obtener información real y por ende, los resultados son objetivos y fidedignos.

### 2.4. Tipo de investigación

Los tipos de investigación que se utilizaron son los siguientes:

**Investigación Aplicada:** Se utilizó la investigación aplicada porque a través de este tipo de investigación se aportó con nuestros conocimientos realizando un diagnóstico de la situación de la COAC San José Ltda., y mediante la ejecución de la auditoría se pretende determinar los principales problemas que afectan a esta entidad cooperativista.

### 2.5. Población y Muestra

#### 2.5.1. Población

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda., Cantón Montalvo, cuenta con 14 personas laborando en su interior, por lo que, al no ser un número grande, no fue necesario realizar el cálculo de la muestra.

**Tabla 1-2:** Población

| Cargo                 | N° de personal |
|-----------------------|----------------|
| Jefe de Agencia       | 1              |
| Asesor de inversiones | 1              |
| Asesor de crédito     | 5              |
| Supervisor operativo  | 1              |
| Asesor de negocios    | 1              |
| Servicio al cliente   | 2              |
| Cajero                | 3              |
| <b>TOTAL</b>          | <b>14</b>      |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

## **2.6. Métodos técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.6.1. Métodos de investigación**

Los métodos utilizados en la presente investigación fueron los siguientes:

**Método inductivo:** Se utilizó el método inductivo, ya que partiendo de premisas particulares se llegó a conclusiones generales; se usó este método al aplicar los cuestionarios de control interno basándose en los componentes del COSO II, con ello se logró realizar un análisis de las operaciones realizadas en la institución y establecer las principales falencias existentes dentro de la misma y poder emitir las recomendaciones que ayuden a mejorar la toma de decisiones institucionales.

**Método deductivo:** Fue utilizado el método deductivo debido a que se partió de conclusiones generales a premisas particulares, es decir, este método permitió partir del análisis de leyes, reglamentos y cuanta normativa le es aplicable a la COAC San José Ltda., para el desarrollo de sus funciones.

**Método analítico:** Fue utilizado este método, ya que permitió desglosar el problema objeto de investigación en sus principales partes o elementos constitutivos y de esta forma analizar por separado a fin de determinar las diferentes problemáticas que venían caracterizando el desarrollo de las actividades diarias de la COAC San José Ltda.

### **2.6.2. Técnicas de investigación**

Las técnicas de investigación utilizadas fueron las siguientes:

**Observación:** La técnica de observación fue aplicada al momento de realizar las visitas a las instalaciones de la COAC San José Ltda., donde se pudo visualizar su accionar en las diferentes áreas que conforman la cooperativa y de esta forma establecer un diagnostico situacional previo de la situación imperante al interior de la institución cooperativista.

**Entrevista:** Fue utilizada la técnica de entrevista al momento en que nos reunimos con el jefe de agencia para poder conocer de fuente cierta, cómo es el funcionamiento de la cooperativa, cuáles son los servicios que brindan y los procesos que desarrollan, información real que permitió tener una idea más clara y objetiva para el desarrollo de la auditoría de gestión.

**Encuesta:** Fue utilizada esta técnica, ya que se realizaron una serie de encuestas dirigidas al personal administrativo y operativo de la COAC San José Ltda., a fin de conocer de fuente cierta

las principales problemáticas e inconvenientes que vienen caracterizando a la entidad cooperativista y con ello establecer algunos de los principales hallazgos de la auditoría de gestión.

### 2.6.3. Instrumentos de investigación

**Registro de entrevista:** Se realizó la entrevista al jefe de agencia de la cooperativa para conocer aspectos puntuales de la misma, conocer su funcionamiento y posibles falencias que se estén presentando, logrando recabar evidencia de audio.

**Cuestionarios:** El cuestionario se aplicó mediante una serie de preguntas que sirvieron para obtener respuestas puntuales y con ello determinar la situación en la que se encuentra la COAC San José Ltda., en base al control interno de la misma.

## 2.7. Análisis e interpretación de los resultados

La encuesta fue realizada al personal de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. – Montalvo.

### Objetivo:

Determinar los niveles de eficiencia, eficacia respecto a las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.- Cantón Montalvo.

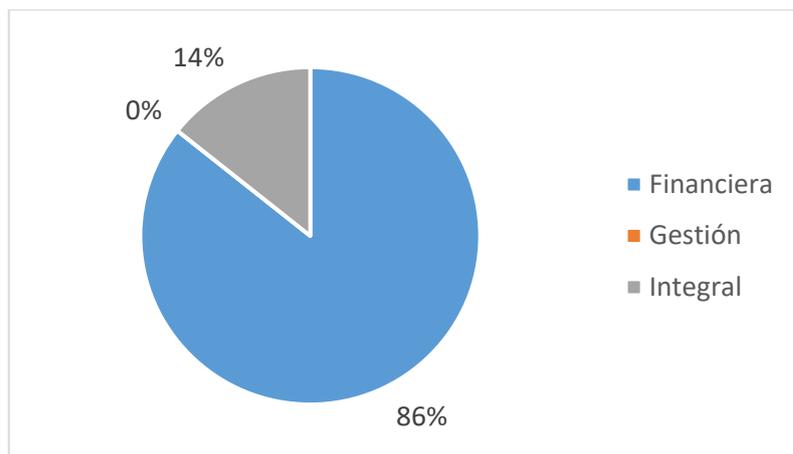
### 1. ¿Cuál de las siguientes auditorías se han realizado anteriormente en la Cooperativa?

**Tabla 2-2:** Auditorías realizadas

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Financiera   | 12         | 86%         |
| Gestión      | 0          | 0%          |
| Integral     | 2          | 14%         |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 1-2.** Auditorías realizadas

Fuente: Tabla 2-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** Al observar la gráfica podemos darnos cuenta que el 86% de encuestados, mencionan que en la COAC San José Ltda., se han realizado auditorías financieras y un 14% que se han realizado auditorías integrales, pero como podemos ver también, no se han realizado auditorías de gestión en la cooperativa, por lo cual nuestro trabajo de titulación será de gran ayuda para la Cooperativa y poder determinar los principales hallazgos para el mejoramiento de la toma de decisiones institucionales.

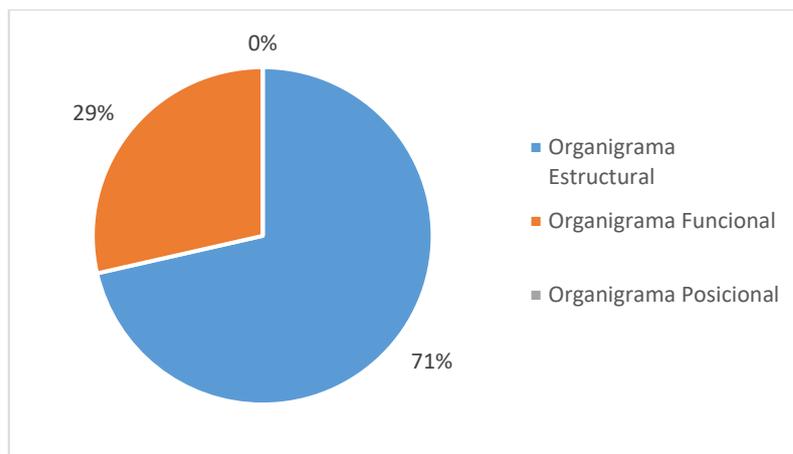
## 2. ¿Con cuál de los siguientes organigramas cuenta la Cooperativa?

**Tabla 3-2:** Organigramas en la cooperativa

| Alternativa             | Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------------|------------|-------------|
| Organigrama Estructural | 10         | 71%         |
| Organigrama Funcional   | 4          | 29%         |
| Organigrama Posicional  | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>            | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 2-2.** Organigramas en la cooperativa

Fuente: Tabla 3-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** Al observar la gráfica podemos determinar que el 71% de los encuestados mencionan que la COAC San José Ltda., cuenta con un organigrama estructural, mientras que el 29% restante, manifiestan que la COAC cuenta con un organigrama funcional; estos resultados permiten establecer que no existe un adecuado conocimiento por parte de los empleados de la estructura organizacional existente, pues, según la mayoría, existe un organigrama estructural, pero sería más factible disponer de un organigrama funcional para que se pueda mostrar las funciones de los departamentos.

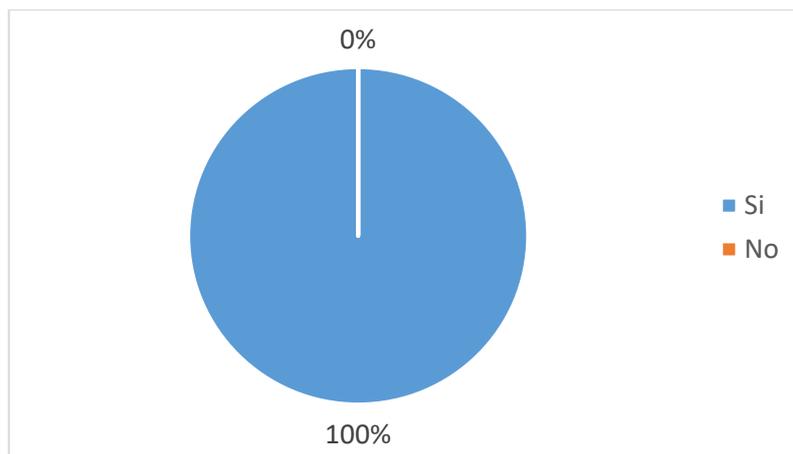
**3. ¿La COAC San José Ltda., tiene establecido metas y objetivos para ser alcanzados en un tiempo definido?**

**Tabla 4-2:** Planteamiento de metas y objetivos a ser alcanzados

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 14         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 3-2.** Planteamiento de Metas y objetivos a ser alcanzados

Fuente: Tabla 4-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas, el 100% de encuestados manifiestan que, si se han planteado metas y objetivos, los mismos que beneficiarán a la cooperativa, pudiendo evidenciar que la cooperativa si plantea metas y objetivos a ser alcanzados en un determinado espacio de tiempo, ya que es para su propio beneficio.

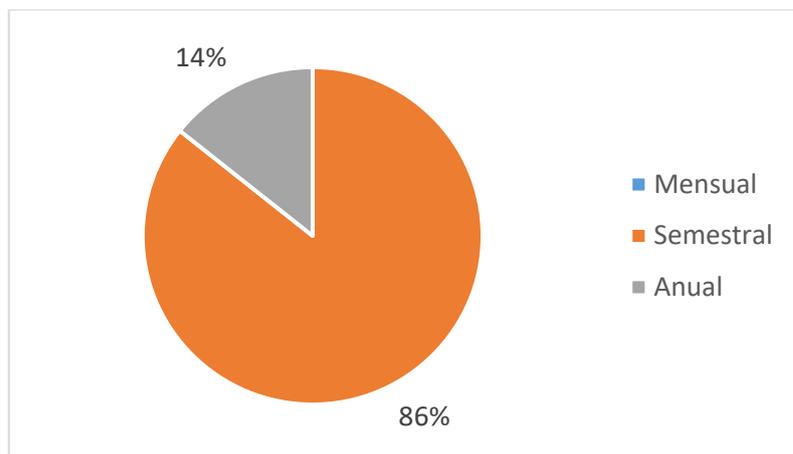
#### 4. ¿Cada qué tiempo se realizan capacitaciones al personal de la Cooperativa?

**Tabla 5-2:** Capacitación al personal

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Mensual      | 0          | 0%          |
| Semestral    | 12         | 86%         |
| Anual        | 2          | 14%         |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 4-2.** Capacitación al personal

Fuente: Tabla 5-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, el 86% del personal encuestado, afirma que las capacitaciones se realizan de manera semestral, mientras que el 14% restante, manifiestan que de manera anual, lo que varía dependiendo de las áreas en las que se impartan dichas capacitaciones, ya que para el personal operativo se realizan capacitaciones semestrales mientras que al personal administrativo es de forma anual, conclusión a la que podemos llegar al ver las respuestas de la encuesta.

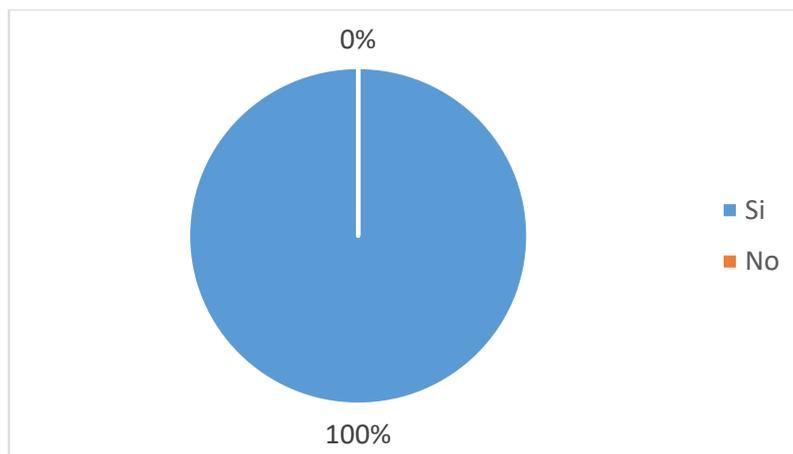
## 5. ¿Existen evaluaciones al personal que haya recibido capacitaciones en la Cooperativa?

**Tabla 6-2:** Evaluaciones al personal capacitado

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 14         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 5-2.** Evaluaciones al personal capacitado

Fuente: Tabla 6-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** Mediante la gráfica podemos determinar que el 100% de las personas encuestadas, si son sometidas a evaluaciones después de haber asistido a eventos de capacitación, con el fin de evaluar lo aprendido y con ello verificar si se lograron los objetivos de los procesos de capacitación.

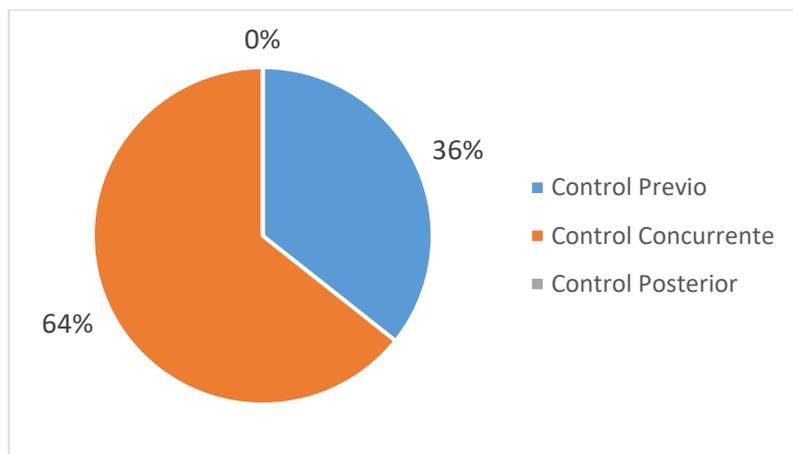
## 6. ¿En la cooperativa, qué sistemas de control interno se manejan?

**Tabla 7-2:** Sistemas de control interno

| Alternativa         | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------|------------|-------------|
| Control Previo      | 5          | 36%         |
| Control Concurrente | 9          | 64%         |
| Control Posterior   | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>        | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 6-2.** Sistemas de control interno

Fuente: Tabla 7-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, un 64% de encuestados respondieron que se maneja el control concurrente, mientras que el 36% restante, manifestaron que se maneja el control previo y no utilizan el control posterior, lo cual permite concluir que en la cooperativa se realizan controles previos y controles concurrentes al momento de estar ejecutando los diferentes procesos y actividades con el fin de observar irregularidades que puedan llegar a afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

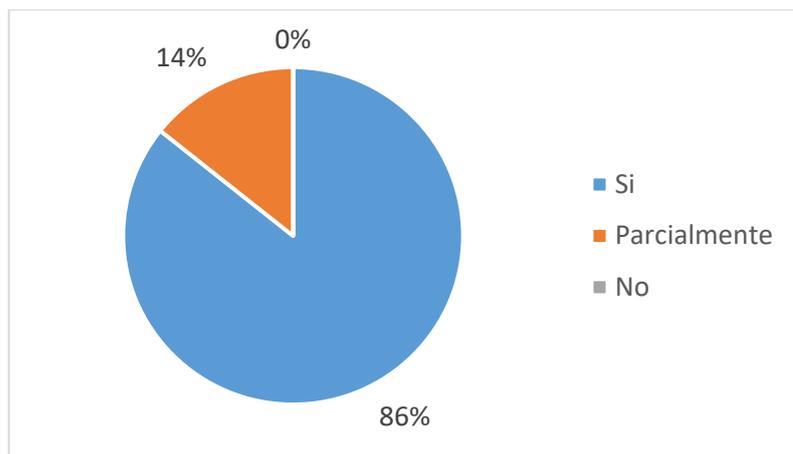
**7. ¿El personal de la COAC San José Ltda., conoce el código de ética, el manual de políticas y los reglamentos internos existentes?**

**Tabla 8-2:** Código de ética, políticas y reglamentos

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 12         | 86%         |
| Parcialmente | 2          | 14%         |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 7-2.** Código de ética, políticas y reglamentos

Fuente: Tabla 8-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** Los resultados de la gráfica muestran que el 86% de encuestados si conocen el código de ética, el manual de políticas y el reglamento interno de la cooperativa, mientras que el 14% restante, conoce parcialmente; cabe recalcar que, dicha normativa se puede encontrar en las páginas de internet de la institución para su conocimiento y puesta en práctica.

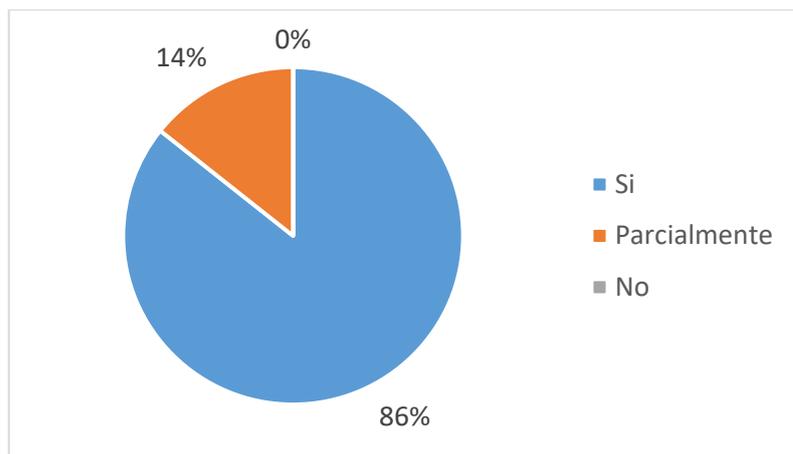
## 8. ¿Es evaluado el cumplimiento de la normativa interna de la cooperativa?

**Tabla 9-2:** Cumplimiento de la normativa interna

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 12         | 86%         |
| Parcialmente | 2          | 14%         |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 8-2.** Cumplimiento de la normativa interna

Fuente: Tabla 9-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a la gráfica, se puede evidenciar que el 86% de los encuestados manifiestan que, si es evaluado el cumplimiento de la normativa interna en la cooperativa, pero el 14% restante manifiesta que se realizan evaluaciones parciales, resultados que advierten la necesidad de evaluar periódicamente el cumplimiento de la normativa interna por parte del personal en la ejecución de sus actividades diarias.

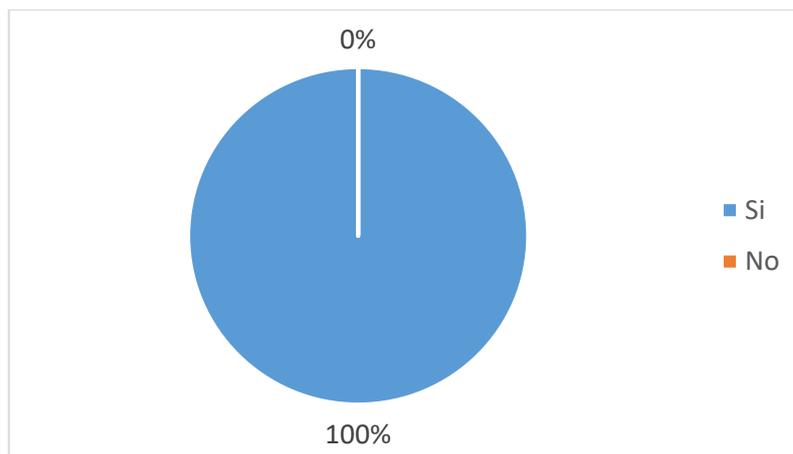
**9. ¿Considera que la realización de la auditoría de gestión será de ayuda para determinar las posibles debilidades de la cooperativa?**

**Tabla 10-2:** Auditoría ayuda a saber posibles debilidades

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 14         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 9-2.** Auditoría ayuda a saber posibles debilidades

Fuente: Tabla 10-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** Los resultados obtenidos permiten establecer que el 100% de los encuestados expresan que la realización de la auditoría de gestión si será un apoyo para establecer las principales debilidades de la cooperativa, y de esta forma mejorar la toma de decisiones institucionales.

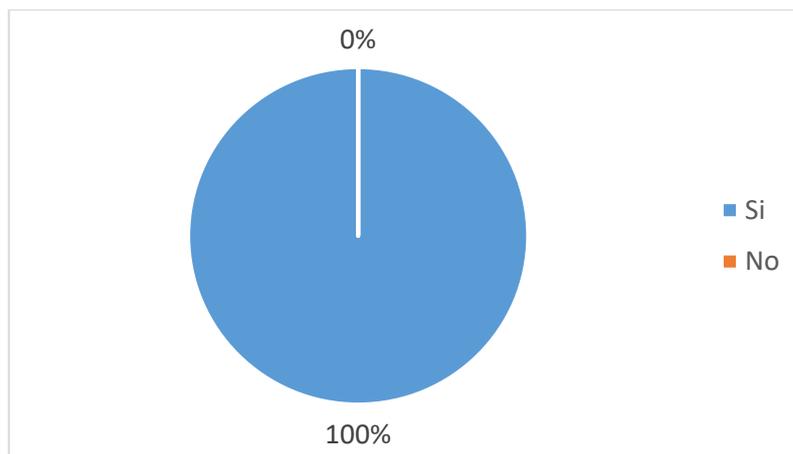
**10. ¿Considera usted que la ejecución de una auditoría de gestión a la COAC San José Ltda., permitirá establecer el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética?**

**Tabla 11-2:** Nivel de uso y aplicación de recursos

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 14         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 10-2.** Nivel de uso y aplicación de recursos

Fuente: Tabla 11-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** De los resultados obtenidos se manifiesta que, de los encuestados el 100% menciona que la elaboración de la auditoría de gestión si permitirá establecer niveles tanto de uso como aplicación de los recursos bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética.

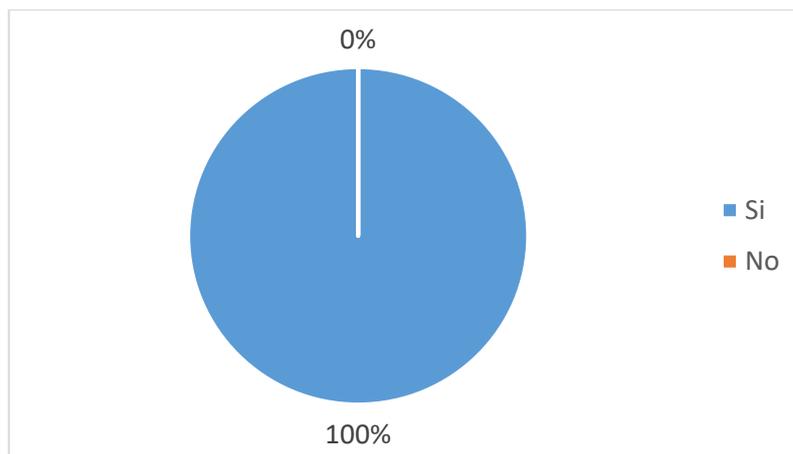
**11. ¿A su criterio, cree que la auditoría de gestión a la COAC San José Ltda., permitirá determinar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales?**

**Tabla 12-2:** Cumplimiento de objetivos organizacionales

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 14         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 11-2.** Cumplimiento de objetivos organizacionales

Fuente: Tabla 12-2.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de encuestados manifiesta que, si consideran que la auditoría de gestión permitirá determinar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, ya que es un examen a una entidad en lo cual se evaluará la gestión y por ende el logro de los objetivos.

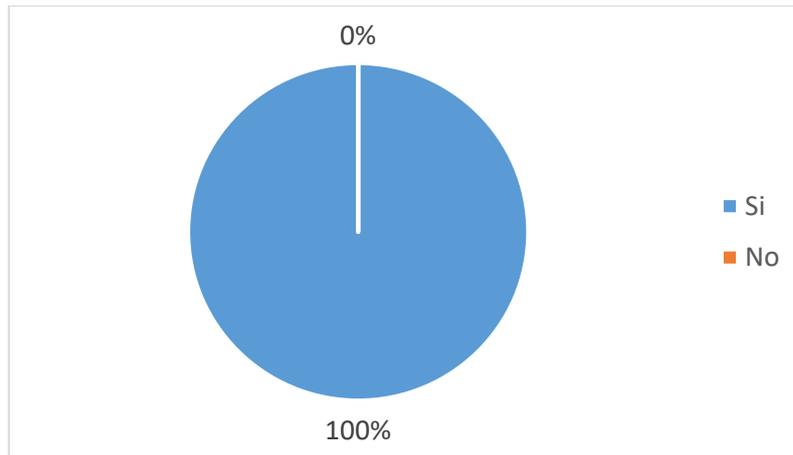
**12. ¿Cuenta la COAC San José Ltda., con un manual de funciones que segregue y delimite las principales funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajos existentes?**

**Tabla 13-2:** Manual de funciones

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 14         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Empleados de la COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.



**Gráfico 12-2.** Manual de funciones

**Fuente:** Tabla 13-2.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

**Análisis e Interpretación:** Los resultados de la gráfica muestran que, el 100% de encuestados afirman que la cooperativa si cuenta con un manual de funciones, el mismo que segrega funciones y responsabilidades, las cuales son diferentes ya que la cooperativa está dividida por áreas, por lo tanto, el personal tiene diferentes funciones y es explicado al momento que ingrese una nueva persona a laborar.

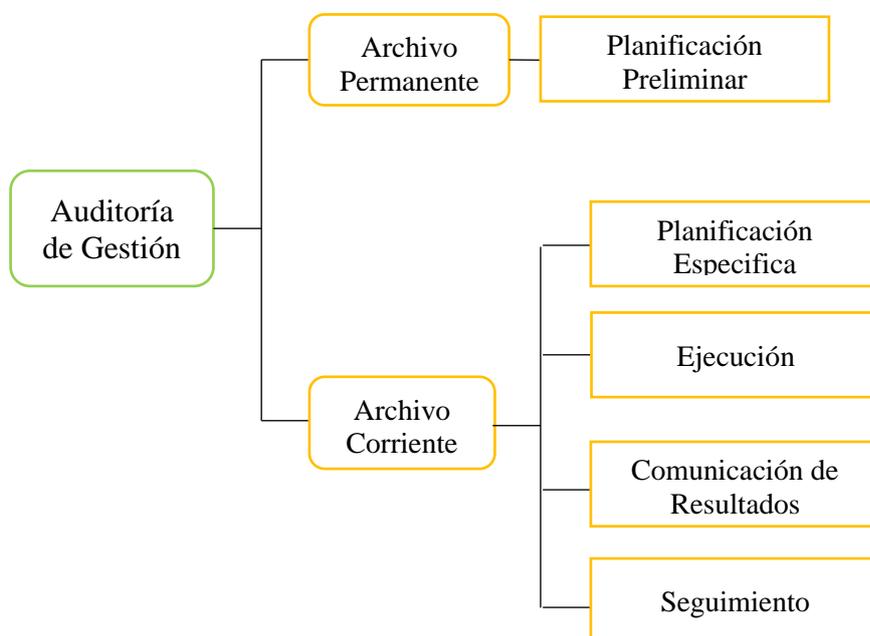
## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. Título:

Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos, período 2019.

#### 3.2. Contenido de la propuesta:



**Gráfico 1-3.** Contenido de la propuesta

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br/>ARCHIVO PERMANENTE<br/>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p> | <p style="text-align: center;"><b>AP</b><br/><b>1/1</b></p> |
|---|---|---|

**3.2.1. Archivo permanente**

# ARCHIVO PERMANENTE



|                |  |
|----------------|--|
| Entidad        | Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.- Cantón Montalvo. |
| Dirección      | Av. 25 de abril y Eufemia Zambrano                               |
| Tipo de examen | Auditoría de Gestión   |
| Periodo        | 2019   |

### Equipo Auditor

|                |                       |
|----------------|-----------------------|
| Supervisor     | Dr. Patricio Robalino |
| Jefe de Equipo | Ing. Wiliam Yanza     |
| Auditora       | Srta. Mariana Cabrera |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>15-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>15-02-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INDICE ARCHIVO PERMANENTE</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IAP</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|--------------------------|

### INDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

|  |             |
|--|-------------|
| Índice de archivo permanente                   | <b>IAP</b>  |
| Información General                            | <b>IG</b>   |
| Hoja de marcas                                 | <b>HM</b>   |
| Hoja de referencia                             | <b>HR</b>   |
| Programa de auditoría-planificación preliminar | <b>PA</b>   |
| Carta de presentación                          | <b>CO</b>   |
| Invitación a firmas auditoras                  | <b>IFA</b>  |
| Propuesta de auditoría                         | <b>PA</b>   |
| Aceptación de la propuesta                     | <b>AP</b>   |
| Carta de compromiso                            | <b>CC</b>   |
| Orden de trabajo                               | <b>OT</b>   |
| Contrato de trabajo                            | <b>CT</b>   |
| Notificación de inicio de auditoría            | <b>NIA</b>  |
| Solicitud de requerimiento de información      | <b>SRI</b>  |
| Narrativa de Visita preliminar                 | <b>NVP</b>  |
| Entrevista al gerente                          | <b>EG</b>   |
| Matriz Foda                                    | <b>MFD</b>  |
| Matriz de correlación FO                       | <b>MCFO</b> |
| Matriz de correlación DA                       | <b>MCDA</b> |
| Matriz perfil estratégico interno              | <b>MPEI</b> |
| Matriz perfil estratégico externo              | <b>MPEE</b> |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>15-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>15-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ARCHIVO PERMANENTE<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IG</b><br><b>1/4</b> |
|---|--|-------------------------|

### INFORMACIÓN GENERAL

#### **Reseña histórica:**

En 1964 fue la iglesia la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, 50 personas tomaron la iniciativa animados por llevar a la práctica los principios cooperativos. A partir de 1986 la nueva administración, crea productos de créditos al segmento de asalariados empezando otra etapa, al firmar convenios con instituciones públicas y privadas. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA” es una entidad Financiera que fue controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre de 2004, y a partir de Enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la oficina Matriz se encuentra domiciliada en el cantón San José de Chimbo, cuenta con nueve agencias operativas ubicadas en la provincia de Bolívar en los cantones Guaranda, Chillanes, San Miguel y Caluma; provincia de Los Ríos en los cantones de Montalvo y Ventanas; provincia Pichincha cantón Quito; provincia Tungurahua cantón Ambato-Pinllo.

La Sucursal Montalvo fue creada un lunes 18 de junio del 2007 con oficinas en ese entonces alquiladas en las calles Antonia de las bastidas y 25 de abril comenzando con el jefe de agencia, cajeros, servicio al cliente y asesor de créditos desde el principio teniendo buena acogida por parte de los socios que comenzaron a ser parte de la Cooperativa.

En el año 2016 exactamente un 7 de septiembre cambiaron su ubicación que es donde hoy en la actualidad se encuentran un edificio propio de la misma, cuenta con 14 empleados y 2 guardias externos. Ahora cuentan con cajeros, asesores de créditos, asesores de inversiones, asesor de negocios y servicio al cliente.

La sucursal Montalvo cuenta con un porcentaje de captaciones del 15,35%, de depósitos a plazo fijo con un 10,55% lo cual representa \$13.078.867,62 dólares y en créditos cuenta con un valor de \$15.215.763,39. Teniendo en la actualidad la cantidad de 11.900 socios.

#### **Misión:**

Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad a través de productos financieros innovadores con responsabilidad social.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>16-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>16-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ARCHIVO PERMANENTE<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IG</b><br><b>2/4</b> |
|---|--|-------------------------|

**Visión:**

Alcanzar usd 220 millones en activos, sustentados en una calificación de riesgos “AA-” y Servicios Digitales.

**Objetivos:**

1. Mantener una relación de patrimonio técnico vs activos ponderados por riesgo superior al 18%
2. Lograr una relación cartera bruta vs activos superior al 80% y un nivel de morosidad total menor al 4%
3. Mejorar el grado de absorción (gastos operativos / margen financiero) alcanzando un nivel menor al 75%
4. Alcanzar un crecimiento anual de obligaciones con el público superior a los \$ 12 millones, con un nivel de DPF menor al 75%
5. Alcanzar un nivel de satisfacción del cliente superior al 80%.
6. Alcanzar un nivel de disponibilidad en procesos críticos del negocio (SLA) superior al 90%
7. Alcanzar el 25% de los socios activos transaccionando al menos 3 operaciones por mes
8. Alcanzar una calificación de riesgo no menor de “AA-“
9. Alcanzar un nivel de satisfacción del personal superior al 85% y un nivel de desempeño promedio mayor al 80%.
10. Disponer plan anual de intervención en gestión de desempeño social

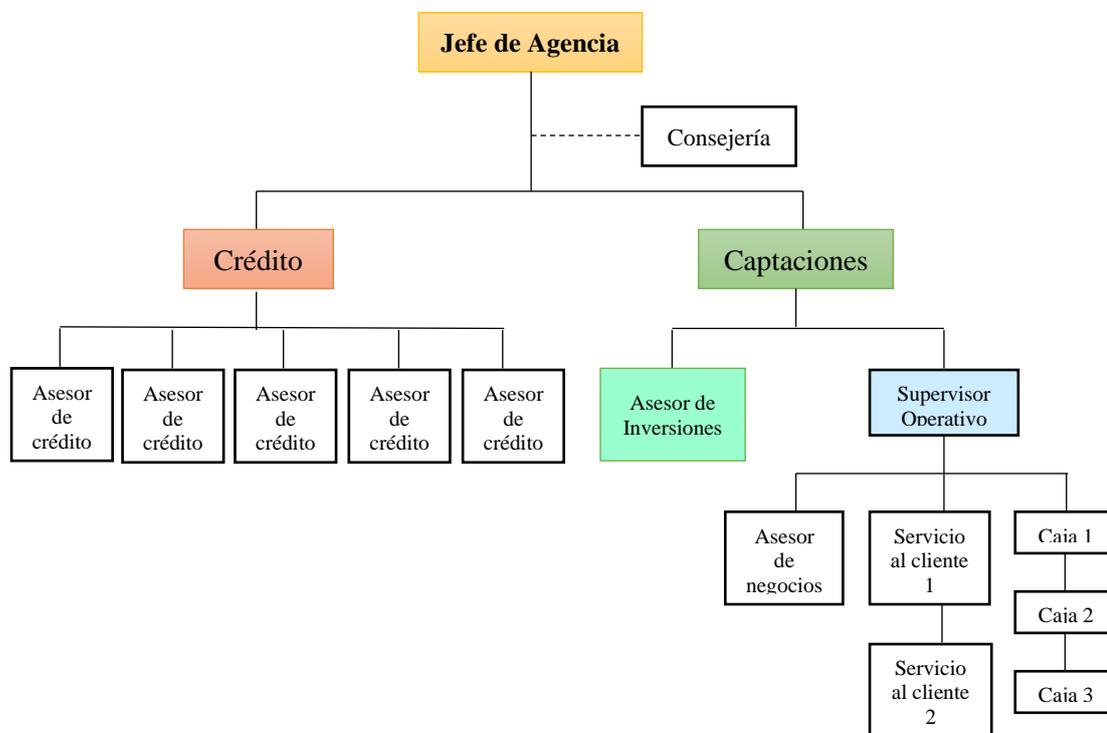
**Valores:**

Confianza – Lealtad – Honestidad – Iniciativa – Sinceridad - Puntualidad

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>16-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>16-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ARCHIVO PERMANENTE<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IG</b><br><b>3/4</b> |
|---|--|-------------------------|

**Organigrama estructural:**



**Gráfico 2-3.** Organigrama de la empresa

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

**Disposición legal:**

- Reglamentos internos
- Código de ética
- Reglamento de crédito
- Política de crédito
- Reglamento de captaciones
- Normativa del banco central
- Superintendencia de economía popular y solidaria

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> M.C.    | <b>Fecha:</b> 16-02-2021 |
| <b>Revisado por:</b> P.R./W.Y | <b>Fecha:</b> 16-02-2021 |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ARCHIVO PERMANENTE<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IG</b><br><b>4/4</b> |
|---|--|-------------------------|

**Servicios que brinda:**

- Intermediación financiera
- Capitación de recursos
- Colocación de créditos
- Inversiones
- Pago de bono de desarrollo
- Envío y recepción de remesas
- Depósitos a otros bancos
- Transferencias de servicios de (Internet claro, luz, agua, predios, pensiones alimenticias etc.).

**Nómina del personal:**

**Tabla 1-3:** Nómina de personal

| Nomina                               | Cargo o Función       |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Enríquez Gaïbor Mauricio Enrique     | Jefe de Agencia       |
| Roca Guillin Wellington Rene         | Asesor de Inversiones |
| Echeverría Santillán Jeanina Yajaira | Asesor de Crédito     |
| Gaïbor Angulo Juan José              | Asesor de Crédito     |
| Mazón Castro Carlos Alfonso          | Asesor de Crédito     |
| Pino García Geovanna Katherine       | Asesor de Crédito     |
| Solís de la Vega Johanna Raquel      | Asesor de Crédito     |
| Magarisca Naranjo Daysi Natividad    | Supervisor Operativo  |
| Solís García Ruddy Caterine          | Asesor de negocios    |
| Moran Lara Ana Lucia                 | Servicio al cliente   |
| Solarte Izurieta Jessica María       | Servicio al cliente   |
| Loor Rivera Yuliana Rosalía          | Cajero                |
| Pazmiño Veloz Deyssi Jhomayta        | Cajero                |
| Criollo Chinque Doris Manuela        | Cajero                |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>16-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>16-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>HOJA DE MARCAS</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>HM</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|-------------------------|

## HOJA DE MARCAS

**Tabla 2-3:** Hoja de marcas

| MARCA    | SIGNIFICADO  |
|----------|--------------|
| @        | Hallazgos    |
| √        | Verificado   |
| √√       | Confirmado   |
| Σ        | Sumatoria    |
| <b>D</b> | Debilidad    |
| <b>F</b> | Fortaleza    |
| <b>A</b> | Amenaza      |
| <b>O</b> | Oportunidad  |
| ●        | Nudo crítico |
| <b>E</b> | Evidencia    |
| ∧        | Indagado     |
| *        | Observado    |

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>16-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>16-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>INDICE DE REFERENCIA<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IR</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|-------------------------|

### INDICE DE REFERENCIAS

**Tabla 3-3:** Índice de referencias

| INDICE      | SIGNIFICADO                                      |
|-------------|--|
| <b>HM</b>   | Hoja de marcas                                   |
| <b>IR</b>   | Índice de referencia                             |
| <b>AP</b>   | Archivo permanente                               |
| <b>AC</b>   | Archivo corriente                                |
| <b>IGE</b>  | Información general de la empresa                |
| <b>PAPP</b> | Programa de auditoría-planificación preliminar   |
| <b>CO</b>   | Carta de presentación                            |
| <b>IFA</b>  | Invitación a firmas auditoras                    |
| <b>PA</b>   | Propuesta de auditoría                           |
| <b>AP</b>   | Aceptación de la propuesta                       |
| <b>CC</b>   | Carta de compromiso                              |
| <b>OT</b>   | Orden de trabajo                                 |
| <b>CT</b>   | Contrato de trabajo                              |
| <b>NIA</b>  | Notificación de inicio de auditoría              |
| <b>SRI</b>  | Solicitud de requerimiento de información        |
| <b>NVP</b>  | Narrativa de Visita preliminar                   |
| <b>EG</b>   | Entrevista al gerente                            |
| <b>MFD</b>  | Matriz Foda                                      |
| <b>MCFO</b> | Matriz de correlación FO                         |
| <b>MCDA</b> | Matriz de correlación DA                         |
| <b>MPEI</b> | Matriz perfil estratégico interno                |
| <b>MPEE</b> | Matriz perfil estratégico externo                |
| <b>PAPE</b> | Programa de auditoría planificación específica   |
| <b>CCI</b>  | Cuestionario de control interno                  |
| <b>ECI</b>  | Evaluación de control Interno                    |
| <b>ICI</b>  | Informe de control interno                       |
| <b>HH</b>   | Hoja de Hallazgos                                |
| <b>MH</b>   | Matriz de hallazgos                              |
| <b>HP</b>   | Hoja de Procesos                                 |
| <b>F</b>    | Flujograma de proceso                            |
| <b>IG</b>   | Indicadores de gestión                           |
| <b>PACR</b> | Programa de auditoría comunicación de resultados |
| <b>CLIF</b> | Convocatoria de lectura de informe final         |
| <b>IFAG</b> | Presentación de informe final                    |
| <b>ACF</b>  | Acta de conferencia Final                        |
| <b>PS</b>   | Programa de Seguimiento                          |
| <b>PA</b>   | Plan de acción                                   |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>16-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>16-02-2021</b> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b></p> <p align="center">PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p> <p align="center">DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p> | <p align="center"><b>PP</b></p> <p align="center"><b>1/1</b></p> |
|---|--|--|

*3.2.1.1. Fase I: Planificación preliminar*

# FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>17-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>17-02-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>PROGRAMA DE AUDITORÍA PRELIMINAR</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>PAP</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|--------------------------|

**Objetivo General:**

Conocer los problemas de la entidad partiendo por la entrevista al superior de la misma para continuar con el proceso y obtener los resultados de la Auditoría de gestión.

**Objetivo Específico:**

- Observar las instalaciones y a su vez el funcionamiento de las actividades de la cooperativa
- Recopilar la información necesaria para proseguir con las fases de la auditoría

| N° | Actividad                                 | Referencia | Responsable | Fecha      |
|----|---|------------|-------------|------------|
| 1  | Invitación a firmas auditoras             | IFA        | M.S.C.E     | 17-02-2021 |
| 2  | Elaborar carta de presentación            | PPPE       | M.S.C.E     | 19-02-2021 |
| 3  | Propuesta de Auditoría                    | PA         | M.S.C.E     | 21-02-2021 |
| 4  | Aceptación de la propuesta                | AP         | M.S.C.E     | 22-02-2021 |
| 5  | Carta de compromiso                       | CC         | M.S.C.E     | 22-02-2021 |
| 6  | Orden de trabajo                          | OT         | M.S.C.E     | 23-02-2021 |
| 7  | Contrato de trabajo                       | CT         | M.S.C.E     | 24-02-2021 |
| 8  | Notificación de Inicio de auditoría       | NIA        | M.S.C.E     | 25-02-2021 |
| 9  | Solicitud de requerimiento de información | SRI        | M.S.C.E     | 25-02-2021 |
| 10 | Narrativa de la visita preliminar         | VP         | M.S.C.E     | 26-02-2021 |
| 11 | Entrevista al jefe de agencia             | EJA        | M.S.C.E     | 28-02-2021 |
| 12 | Memorándum de planificación               | MP         | M.S.C.E     | 28-02-2021 |
| 13 | Matriz FODA                               | MFD        | M.S.C.E     | 01-03-2021 |
| 14 | Matriz de correlación FO                  | MCFO       | M.S.C.E     | 01-03-2021 |
| 15 | Matriz de correlación DA                  | MCDA       | M.S.C.E     | 01-03-2021 |
| 16 | Matriz priorizada                         | MP         | M.S.C.E     | 02-03-2021 |
| 17 | Matriz perfil estratégico interno         | MPEI       | M.S.C.E     | 03-03-2021 |
| 18 | Matriz perfil estratégico externo         | MPEE       | M.S.C.E     | 03-03-2021 |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>17-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>17-02-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INVITACIÓN A FIRMAS AUDITORAS</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IFA</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|--------------------------|

**Invitación a firmas auditoras**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Agencia Montalvo ubicada en la av. 25 de abril y Eufemia de Zambrano edificio esquinero, hace la invitación a las firmas auditoras para que se realice la auditoría de gestión a la misma del periodo fiscal del año 2019 por lo cual las firmas interesadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Hojas de Vida y detalle del equipo de apoyo para realizar los trabajos de Auditoría Externa, de ser aplicable, debidamente respaldadas y certificadas (Títulos académicos registrados por la SENESCYT).
2. Documento Oficial que acredite la existencia jurídica, de donde se pueda verificar el objeto social, detalle de los servicios a ofertar y copia de la declaración del impuesto a la renta del periodo fiscal anterior.
3. Certificados que acrediten experiencia mínima de cinco años en servicios de Auditoría.
4. Copia de Registro Único de Contribuyentes y declaración de no estar incurso en las prohibiciones determinadas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
5. Certificado de responsabilidades otorgado por la Contraloría General del Estado.
6. Certificado de no constar como incumplido o adjudicatario fallido emitido por el Instituto Nacional de Contratación Pública y no tener vinculación por riesgo único de acuerdo a la normatividad emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con los directivos, gerentes y principales funcionarios de la empresa auditada, ni ser socio de la misma.

**NOTA:**

Los interesados deben ser acreditados y calificados por la Superintendencia de Bancos Seguros o por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La oferta técnica y económica conforme las bases del concurso, publicadas en la página web: [www.coopsanjose.fin.ec](http://www.coopsanjose.fin.ec) se recibirán en sobre cerrado en las oficinas del jefe de agencia de la cooperativa San José Ltda. Provincia de los Ríos, Cantón Montalvo, en el horario de 08h00 a 17h30. El procedimiento de calificación y adjudicación del ganador de la oferta se ceñirá a lo que estipula la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, pudiendo inclusive declararse desierto el concurso, de así convenir a los intereses de la empresa, sin que los ofertantes tengan derecho a reclamo o indemnización alguna.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>    | <b>Fecha: 17-02-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y</b> | <b>Fecha: 17-02-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CP</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|-------------------------|

Montalvo, 19 de febrero del 2021.

Mg. Mauricio Enríquez

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA. MONTALVO.**

Presente. \_

De mi consideración:

Me dirijo a usted para darle a conocer mi propuesta de presentación de servicios profesionales para realizar la auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., cantón Montalvo del periodo 2019 la misma que será realizada por la firma MC Auditores y consultores. Con el fin de verificar el cumplimiento de metas, objetivos y a su vez medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

El desarrollo de la auditoría será ejecutado mediante disposiciones legales, y al final los resultados obtenidos serán dados a conocer mediante el informe final el mismo que indicara los hallazgos encontrados para su pronta toma de decisiones para lograr el desempeño.

Agradezco por la atención brindada.

Atentamente:

---

Dr. Patricio Robalino

**Supervisor**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>19-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>19-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>PROPUESTA DE AUDITORÍA</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>PA</b><br><b>1/3</b> |
|---|--|-------------------------|

Montalvo, 21 de febrero del 2021.

Mg. Mauricio Enríquez

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA. MONTALVO.**

Presente. \_

De mi consideración:

Tenemos el gusto de dirigirnos hacia usted para presentarle nuestra propuesta de auditoría para efectuarla del periodo 2019, la cual ha sido analizada para lograr tener su aceptación en base a requerimientos que se puedan dar para analizar las actividades de la Cooperativa San José Ltda.- Montalvo la misma que está a su cargo.

### **Objetivo**

Elaborar la auditoría de gestión de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., del cantón Montalvo de la provincia de los ríos del periodo 2019, siguiendo con cada fase de la auditoría para presentar el informe final en el cual se estaría midiendo los niveles de eficacia, eficiencia y economía de la entidad.

### **Alcance**

El alcance de la auditoría de gestión se efectuará para medición del grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones en los procesos que realiza para su posterior toma de decisiones de lo observado.

### **Plazo**

El examen de auditoría de gestión a realizar es del periodo 2019, el mismo que tendrá un plazo para elaborarlo de 40 días laborables.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>21-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>21-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>PROPUESTA DE AUDITORÍA</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>PA</b><br><b>2/3</b> |
|---|--|-------------------------|

### Metodología

**Fase I:** Se tendrá conocimiento de las actividades es decir toda la información de la entidad estableciendo una planificación adecuada para el procedimiento de la auditoría de gestión.

**Fase II:** Se realizará una evaluación de la información encontrada ejecutando también a su vez determinar el grado de eficiencia y eficacia para verificar el cumplimiento de los objetivos. Buscar para redactar la metodología en la contraloría

**Fase III:** Se presentará el informe final de auditoría el cual será entregado a la máxima autoridad detallando los resultados en donde se darán a conocer los hallazgos con las respectivas conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones respectiva.

### Equipo de trabajo

| Nombre                | Cargo          |
|-----------------------|----------------|
| Dr. Patricio Robalino | Supervisor     |
| Ing. Wiliam Yanza     | Jefe de Equipo |
| Srta. Mariana Cabrera | Auditora       |

### Honorarios de trabajo

| Partes                     | %   | Total             |
|----------------------------|-----|-------------------|
| Fase de planificación      | 30% | \$ 750,00         |
| Fase de ejecución          | 40% | \$ 1000,00        |
| Presentar el informe final | 30% | \$ 750,00         |
| <b>TOTAL</b>               |     | <b>\$ 2500,00</b> |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>21-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>21-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>PROPUESTA DE AUDITORÍA</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>PA</b><br><b>3/3</b> |
|---|--|-------------------------|

### Cronograma de actividades

| N°                                       | ACTIVIDAD                          | MES  |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
|--|------------------------------------|------|----|-------|----|----|----|-------|----|----|----|--|--|--|
|  |                                    | FEB. |    | MARZO |    |    |    | ABRIL |    |    |    |  |  |  |
|  |                                    | S3   | S4 | S1    | S2 | S3 | S4 | S1    | S2 | S3 | S4 |  |  |  |
| <b>FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>  |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 1  | Visita de observación a la entidad |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 2  | Formalidades                       |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b> |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 3  | Detección del FODA                 |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 4  | Evaluación del control interno     |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| <b>FASE III: EJECUCIÓN</b>               |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 5  | Hoja de Hallazgos                  |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 6  | Flujogramas                        |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 7  | Indicadores de gestión             |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| <b>FASE IV: INFORME FINAL</b>            |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 8  | Convocatoria lectura informe       |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 9  | Informe Final                      |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 10                                       | Acta de conferencia final          |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| <b>FASE V: SEGUIMIENTO</b>               |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |
| 11                                       | Plan de acción                     |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |  |

Dr. Patricio Robalino

**Supervisor**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>21-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>21-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>AP</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|-------------------------|

Montalvo, 22 de febrero del 2021.

Srta. Mariana Cabrera

**AUDITORA.**

Presente. \_

De mi consideración:

Por este medio confirmamos que se ha resuelto aceptar la propuesta de Auditoría de Gestión a nuestra entidad COAC “SAN JOSÉ LTDA “, en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2019, a fin de iniciar el correspondiente trabajo, cumpla en notificarle que la oferta del servicio ha sido aceptada; mismo que fue aprobado por lo que solicitamos absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en su labor; nuestro personal colaborara y participara activamente durante el proceso.

Por la atención a la presente, nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente:



Mg. Mauricio Enríquez

**Jefe de agencia.**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>22-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>22-02-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CARTA DE COMPROMISO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CC</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|-------------------------|

Montalvo, 22 de febrero del 2021.

Mg. Mauricio Enríquez

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA. MONTALVO.**

Presente. \_

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseándole éxitos en las labores que ejerce para beneficio de la cooperativa.

Me dirijo a usted para hacer énfasis a la solicitud antes presentada para realizar mi trabajo de titulación una AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, DEL CANTÓN MONTALVO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO 2019.

Para poder tener las facilidades dentro de la cooperativa en todas las áreas que sea necesaria tener disposición de los documentos o información necesaria para cumplir con el proceso de mi trabajo de auditoría.

Agradezco por la atención brindada.

Atentamente:



Srta. Mariana Cabrera

**Auditora**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>22-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>22-02-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>ORDEN DE TRABAJO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>OT</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|-------------------------|

Montalvo, 23 de febrero del 2021.

Srta. Mariana Cabrera

**AUDITORA**

Presente. \_

De mi consideración:

Una vez aceptado el oficio CSJ. DO.RS.OF. 0005 con autorización del gerente general, doy paso para que sea realizada la auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., del periodo 2019, persiguiendo lo siguiente:

**Objetivo general:**

Ejecutar la auditoría de gestión para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la misma siguiendo con las diferentes etapas en el proceso de la auditoría para el mejoramiento de los procesos administrativos y operativos.

**Objetivos específicos:**

- Realizar la visita preliminar para que sea requerida la información necesaria para cada etapa de la auditoría.
- Verificar la situación actual de la entidad para aplicar técnicas de auditoría las cuales ayudan a determinar los hallazgos al final.
- Dar a conocer los hallazgos encontrados a través del informe de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Atentamente:



Mg. Mauricio Enríquez

**Jefe de Agencia**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>23-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>23-02-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CONTRATO DE AUDITORÍA</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CA</b><br><b>1/2</b> |
|---|---|-------------------------|

En el cantón Montalvo, provincia de los ríos a los 24 días del mes de febrero del 2021, se realiza el contrato de servicios de auditoría entre la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Y MC Auditores y Consultores.

#### **PRIMERA. - OBJETO**

El Magíster Mauricio Enríquez como jefe de agencia de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. – Montalvo el cual ha contratado los servicios profesionales de la Srta. Mariana Cabrera para que pueda realizar la auditoría de gestión del periodo 2019 con suma responsabilidad examinara la entidad.

#### **SEGUNDA. - PLAZO**

El plazo del presente contrato de auditoría será de cuarenta días laborables desde la fecha que se realizó el contrato, el periodo a valorar será del 2019 a su vez dejando claro que en caso de fuerza mayor podrá ser extendido el plazo el mismo que puede ser comprobado por la entidad.

#### **TERCERO. - HONORARIOS**

Por los servicios profesionales se ha llegado al cobro de un valor de dos mil quinientos cincuenta \$2.500,00 dólares se incluye el IVA los cuales se van a dividir en 3 partes el primer pago del 30% al terminar la fase de planificación el segundo del 30% en la fase de ejecución y el 40% al dar a conocer los resultados respectivos.

#### **CUARTA. - CONFIDENCIALIDAD**

Los datos de la cooperativa que consideren confidenciales serán mantenidos bajo reserva y solo se maneja entre las partes que ejecutan la auditoría.

#### **SEXTA. - CONTRATANTE**

Debe cumplir con lo ya antes mencionado como obligaciones del trabajo de auditoría, así como también ayudar a que el contratista tenga a su disposición a los empleados y más aún en momentos que sea de suma urgencia por motivos como el tiempo, la información que sea requerida por MC auditores y consultores hacia la COAC San José deberá ser información oportuna y veraz.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>24-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>24-02-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CONTRATO DE AUDITORÍA</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CA</b><br><b>2/2</b> |
|---|---|-------------------------|

**SEPTIMO. - CONTRATISTA**

Debe cumplir con realizar la auditoría de gestión manteniendo una posición independiente ante cualquier caso ya que su opinión al final será imparcial sin dejarse influenciar y con ello presentar el informe final con las irregularidades encontradas para su posterior toma de decisiones.

**OCTAVO. -PRESENTACIÓN DE SERVICIOS**

El presente servicio profesional de realización de la auditoría será en el Cantón Montalvo, Provincia de los Ríos.

**NOVENO. - DOMICILIO**

La cooperativa menciona como domicilio ante cualquier inquietud o recibimiento de notificaciones en el Cantón Montalvo, en la Av. 25 de abril y Eufemia Zambrano edificio esquinero de la entidad.

**DECIMO. - APROBACIÓN**

Se acepta el presente contrato con ninguna condición adicional solo con lo ya mencionado en el mismo, se da la aprobación y se procede a firmar para dar constancia.



Mg. Mauricio Enríquez  
**Jefe de agencia**



Srta. Mariana Cabrera  
**Auditora**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>    | <b>Fecha: 24-02-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y</b> | <b>Fecha: 24-02-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>NIA</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|--------------------------|

Montalvo, 25 de febrero del 2021.

Mg. Mauricio Enríquez

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA. MONTALVO.**

Presente. \_

De mi consideración:

Hago llegar un cordial saludo de parte de quienes conformamos MC Auditores y Consultores por medio de la presente le notificamos el inicio de la auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., del cantón Montalvo en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Teniendo como objetivo que evaluaremos la gestión de la entidad para medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía cabe recalcar también que nuestro equipo de trabajo está conformado de la siguiente manera: Doctor Patricio Robalino – supervisor, Ing. William Yanza – Supervisor y Srta. Mariana Cabrera como Auditora.

Pidiendo también de ante mano se me preste la colaboración necesaria de parte de todos los trabajadores para desarrollar la auditoría para no tener contratiempos.

Por la atención brindada, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

---

Dr. Patricio Robalino  
**Supervisor**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>25-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>25-02-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>SRI</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|--------------------------|

Montalvo, 25 de febrero del 2021.

Ing. Mauricio Enríquez

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA. MONTALVO.**

Presente. \_

De mi consideración:

La razón por la cual me dirijo a usted es que como es de conocimiento se va a realizar la auditoría de gestión por MC Auditores y Consultores en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Por ese motivo solicito que se me entregue información de la cooperativa para iniciar el trabajo de auditoría. Información necesaria como la siguiente:

- RUC.
- Reseña histórica, misión, visión, valores, base legal.
- Código de ética, reglamentos y políticas.
- Diagrama estructural.
- Acta de constitución.
- Nómina y cargo de los trabajadores.
- Manual de créditos y cobranzas.
- FODA
- Manual de funciones y procedimientos.

Por la atención brindada, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

\_\_\_\_\_  
 Dr. Patricio Robalino  
**Supervisor**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>25-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>25-02-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>NVP</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|--------------------------|

A los 26 días del mes de febrero del año 2021 a las 8:30 am se ha realizado la visita preliminar a la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., la cual está ubicada en la Av. 25 de abril y Eufemia Zambrano y se presenta a continuación un resumen de lo que se pudo observar.

Las instalaciones de la COAC son de propiedad de la entidad misma un edificio esquinero con el espacio suficiente para realizar las respectivas labores. A su vez que los suministros de la misma tienen su respectiva codificación para mejor control.

Observamos que la hora de entrada de los empleados es a las 8:00 am a 12:00 pm teniendo 1 hora de almuerzo y se retoma de 13:00 pm a 17:00 pm horas cabe recalcar que la hora de salida de almuerzo varia ya que no se cierra la entidad para que puedan asistir nomas los socios a la hora que ellos deseen, es por ello que primero salen una parte de empleados regresan y sale la otra parte. Tanto la hora de entrada como de salida es controlada mediante la aplicación de la huella dactilar que se encuentra en el segundo piso de la entidad.

En el preciso momento confirmamos que las principales actividades económica es intermediación financiera, captación de recursos y colocación de créditos, en el transcurso de sus 14 años de operaciones de la sucursal cuentan con un equipo de trabajo muy eficiente, demostrando buena atención y recepción a sus socios, realizan los procesos de forma rápida con lo cual demuestran que se encuentran capacitados constantemente.

Todo el personal cuenta con el uniforme pertinente de la entidad, casi de la mayor parte del personal su aptitud es positiva de unas pocas negativas tal vez por los contratiempos que se les presente en las labores.

La visita finalizo a las 10:00 am terminando con su respectivo agradecimiento y pidiendo colaboración al personal para no tener contratiempos en el proceso del examen y obtuvimos como respuesta que se dará la seguridad de predisposición necesaria para poder realizar eficientemente la auditoría de gestión.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>26-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>26-02-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>EJA</b><br><b>1/3</b> |
|---|---|--------------------------|

### Entrevista al Jefe de Agencia

**1. ¿En qué fecha se creó la agencia Montalvo de la COAC San José y cuál es su finalidad?**

La agencia Montalvo fue creada un 18 de junio del 2007 con la finalidad de brindar un mejor servicio a nuestros asociados de tener un punto en la provincia de los ríos somos la primera oficina que se crea en la provincia de los ríos para atender así de mejor manera a este segmento de población.

**2. ¿Conoce usted la misión, visión y los objetivos estratégicos?**

Claro, nuestra misión es contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad a través de productos financieros innovadores con responsabilidad social y la visión es alcanzar un usd 220 millones de dólares en activos, sustentados en una calificación de riesgos "AA-" y servicios digitales.

**3. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la entidad a sus socios?**

Los servicios directos nuestra actividad es intermediación financiera, captación de recursos y colocación de créditos esos son los servicios principales a esto también servicios adicionales como son el pago de bono, remesas internaciones, transferencias y otros tipos de servicios como cajero automático.

**4. ¿Cuáles reglamentos o políticas manejan la entidad para regularla en las actividades que realiza?**

Los reglamentos internos, reglamento de personal, código de ética, reglamento de crédito, reglamento de captaciones, políticas de crédito, políticas de captaciones son documentos internos que la cooperativa maneja obviamente justados con la normativa del banco central, con la normativa del gobierno central y bajo el manejo y supervisión de la superintendencia de economía popular y solidaria.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>28-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>28-02-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>EJA</b><br><b>2/3</b> |
|---|---|--------------------------|

**5. ¿Se establece algún proceso para la selección del personal, háblenos como se ejecuta?**

Haber el proceso de selección del personal viene primero por la identificación de la necesidad del cargo, luego de eso el área de recursos humanos hace el requerimiento del personal para que los postulantes puedan entregar sus hojas de vida se hace el reclutamiento y luego la selección de acuerdo a las evaluaciones que se hacen de todas las áreas con recursos humanos, gerencia general y con el área que la necesita en este caso si es que es en la oficina Montalvo con el jefe de agencia y se hace una serie de actividad para poder determinar una persona que ingrese a trabajar con nosotros.

**6. ¿En la entidad se cuenta con un POA (Plan Operativo Anual), en caso de contar con el mismo como ha sido evaluado?**

Si contamos con POA, el mismo que se lo realiza cada año se lo va valorando de acuerdo al grado de cumplimiento el mismo que va a su vez integrado con el presupuesto anual y también bien estructurado como el plan estratégico que es cada 3 años entonces se lo va evaluando periódicamente con las áreas respectivas para ir viendo el grado de cumplimiento.

**7. ¿Es tomado en cuenta el título del empleado para algún ascenso o cambio favorable de labores a desempeñar?**

Sí, siempre se pretende tratar de ir haciendo ascenso y mejoras en cada uno de los empleados siempre y cuando tengan un nivel de estudio adecuado, vayan creciendo profesionalmente si se les da esa oportunidad.

**8. ¿Cómo considera usted que es la aceptación del público con la cooperativa?**

La aceptación del público en Montalvo la gente se encuentra satisfecha con la oficina de ahí el grado de crecimiento que hemos tenido en 13-14 años hemos alcanzado casi \$1.000.000,00 millones de dólares por año que es bastante entonces ahora tenemos un poquito más de eso tenemos casi \$15.000.0000, 00 millones de dólares en colocaciones, \$13.000.000,00 millones de dólares en captaciones entonces para un pueblo pequeño para un pueblo joven es importantes eso.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>28-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>28-02-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>EJA</b><br><b>3/3</b> |
|---|---|--------------------------|

**9. ¿Se cuenta con medidas ante riesgos en la cooperativa en caso de existir como se los establece?**

Sí, tenemos el área de riesgo a nivel general de la cooperativa y se mide el riesgo operativo, riesgo de crédito, riesgo interno, riesgo externo todos esos tipos de riesgos están valorados a la institución y obviamente son cuestiones técnicas que se las maneja dentro de la institución para una eventual situación. ●

**10. ¿Usted como considera al otorgamiento de créditos que efectúa la cooperativa y por qué?**

Lo considero bueno, porque estamos fomentamos el desarrollo productivo del cantón el cantón es joven y la gente de Montalvo en el sector donde estamos no tenemos índices de morosidad nuestro índice de morosidad esta inferior al 1% el sector es bueno y la aceptación que tenemos es muy buena y estamos progresando de igual medida con la gente.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>28-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>28-02-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>MP</b><br><b>1/3</b> |
|---|---|-------------------------|

### Memorándum de planificación

#### Antecedentes

En la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., agencia del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos es una entidad legalmente constituida la misma que realiza actividades como intermediación financiera, captación de recursos y colocación de créditos esos son los servicios principales a esto también servicios adicionales como son el pago de bono, remesas internaciones, transferencias y otros tipos de servicios como cajero automático años anteriores no se ha realizado auditorias de gestión por ende la auditoría será ejecutada.

#### Motivo de la auditoría

La auditoría será ejecutada a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., mediante lo firmado en el contrato de la auditoría como también la orden de trabajo teniendo como finalidad medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la misma en los procesos que ejecuta.

#### Objetivos de la auditoría

##### Objetivo general:

Elaborar una auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., agencia del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos del periodo 2019 por medio de la aplicación de las fases del proceso de auditoría para medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos que se llevan a cabo.

##### Objetivos específicos:

- Requerir información de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., al momento que realizamos la visita elaborar un análisis para el planteamiento de la auditoría de gestión.
- Evaluar el control interno mediante cuestionarios en base a los componentes del COSO II para medir el nivel de riesgo y de confianza.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>28-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>28-02-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>MP</b><br><b>2/3</b> |
|---|---|-------------------------|

- Presentar un informe final de la auditoría realizada con las debidas conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados para la mejora en la toma de decisiones.

### **Alcance de la auditoría**

Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., agencia del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

### **Equipo de auditoría**

| <b>Nombre</b>         | <b>Cargo</b>   |
|-----------------------|----------------|
| Dr. Patricio Robalino | Supervisor     |
| Ing. Wiliam Yanza     | Jefe de Equipo |
| Srta. Mariana Cabrera | Auditora       |

### **Plazo**

El examen de auditoría de gestión a realizar es del periodo 2019, el mismo que tendrá un plazo para elaborarlo de 40 días laborables.

### **Materiales**

| <b>Detalle</b>    | <b>Valor</b> |
|-------------------|--------------|
| Útiles de oficina | \$40,00      |
| Internet          | \$30,00      |
| Impresiones       | \$35,00      |
| Transporte        | \$25,00      |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>28-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>28-02-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>MP</b><br><b>3/3</b> |
|---|---|-------------------------|

### Cronograma de actividades

| N°                                       | ACTIVIDAD                          | MES  |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
|--|------------------------------------|------|----|-------|----|----|----|-------|----|----|----|--|--|
|  |                                    | FEB. |    | MARZO |    |    |    | ABRIL |    |    |    |  |  |
|  |                                    | S3   | S4 | S1    | S2 | S3 | S4 | S1    | S2 | S3 | S4 |  |  |
| <b>FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>  |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 1  | Visita de observación a la entidad |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 2  | Formalidades                       |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b> |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 3  | Detección del FODA                 |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 4  | Evaluación del control interno     |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| <b>FASE III: EJECUCIÓN</b>               |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 5  | Hoja de Hallazgos                  |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 6  | Flujogramas                        |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 7  | Indicadores de gestión             |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| <b>FASE IV: INFORME FINAL</b>            |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 8  | Convocatoria lectura informe       |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 9  | Informe Final                      |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 10                                       | Acta de conferencia final          |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| <b>FASE V: SEGUIMIENTO</b>               |                                    |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |
| 11                                       | Plan de acción                     |      |    |       |    |    |    |       |    |    |    |  |  |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>28-02-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>28-02-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MATRIZ FODA</b><br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>MFD</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|--------------------------|

**Tabla 4-3:** Matriz FODA

|                         | <b>Fortalezas</b>  | <b>Debilidades</b>  |
|-------------------------|--|---|
| <b>Análisis Interno</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena comunicación interna.</li> <li>• Personal capacitado periódicamente.</li> <li>• Recursos materiales bien codificados.</li> <li>• Buen porcentaje de participación de la agencia frente al total de los socios.</li> <li>• Se brinda atención un día del fin de semana a los socios</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha realizado auditoría de gestión en la agencia.</li> <li>• Falta de buzón de sugerencias para los asociados.</li> <li>• Atención un poco demorada a los socios.</li> <li>• Demora en entrega de información.</li> <li>• Inquietudes en el control de capacitaciones al personal, para comprobar sus fines.</li> </ul> |
|                         | <b>Oportunidades</b>   | <b>Amenazas</b>   |
| <b>Análisis Externo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de los asociados por ende la adquisición de los servicios.</li> <li>• Cierre indefinido de la competencia.</li> <li>• Alianzas estratégicas con otras entidades financieras.</li> <li>• Capacitaciones dadas por instituciones públicas gratuitas.</li> <li>• Acceso a nuevas tecnologías.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incertidumbre económica del país.</li> <li>• Miedo de los asociados por cerramiento de otras instituciones financieras.</li> <li>• Socios inactivos elijan a la competencia.</li> <li>• Sobreendeudamiento de los socios externamente.</li> </ul>  |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>01-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>01-03-2021</b> |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MATRIZ DE CORRELACIÓN FO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>MCFO</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|---------------------------|

**Tabla 5-3:** Matriz de correlación FO

| FORTALEZAS                       |  | F1                          | F2                                  | F3                                    | F4  | F5   | T<br>O<br>T<br>A<br>L | %    |
|----------------------------------|--|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|---|--|-----------------------|------|
|                                  |  | Buena comunicación interna. | Personal capacitado periódicamente. | Recursos materiales bien codificados. | Buen porcentaje de participación de la agencia frente al total de los socios. | Se brinda atención un día del fin de semana a los socios |                       |      |
| O1                               | Necesidad de los asociados por ende la adquisición de los servicios. | 1                           | 5                                   | 1                                     | 5   | 5  | 17                    | 25%  |
| O2                               | Cierre indefinido de la competencia.                                 | 1                           | 1                                   | 1                                     | 3   | 5  | 11                    | 16%  |
| O3                               | Alianzas estratégicas con otras entidades financieras.               | 1                           | 5                                   | 1                                     | 3   | 3  | 13                    | 19%  |
| O4                               | Capacitaciones dadas por instituciones públicas gratuitas.           | 3                           | 5                                   | 1                                     | 3   | 5  | 17                    | 25%  |
| O5                               | Acceso a nuevas tecnologías.   | 1                           | 5                                   | 1                                     | 1   | 3  | 11                    | 16%  |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>7</b>                    | <b>21</b>                           | <b>5</b>                              | <b>15</b>   | <b>21</b>  | <b>69</b>             | 100% |
| <b>%</b>                         |  | <b>10%</b>                  | <b>30%</b>                          | <b>7%</b>                             | <b>22%</b>  | <b>30%</b>   | 100%                  |      |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

| Calificación  |   |
|---|---|
| Si la fortaleza tiene relación directa con la oportunidad | 5 |
| Si la fortaleza tiene mediana relación con la oportunidad | 3 |
| Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad      | 1 |

Sumatoria  $\Sigma$

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>02-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>02-03-2021</b> |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MATRIZ DE CORRELACIÓN DA</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>MCDA</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|---------------------------|

**Tabla 6-3:** Matriz de correlación DA

| DEBILIDADES<br>AMENAZAS          |  | D1   | D2  | D3                                      | D4                                | D5  | T<br>O<br>T<br>A<br>L | %           |
|----------------------------------|--|--|---|---|-----------------------------------|---|-----------------------|-------------|
|                                  |  | No se ha realizado auditoría de gestión en la agencia. | Falta de buzón de sugerencias para los asociados. | Atención un poco demorada a los socios. | Demora en entrega de información. | Inquietudes en el control de capacitaciones al personal, para comprobar el cumplimiento de sus fines. |                       |             |
| A1                               | Incertidumbre económica del país.  | 3  | 1   | 1                                       | 1                                 | 1   | 7                     | 18%         |
| A2                               | Miedo de los asociados por cerramiento de otras instituciones financieras. | 3  | 5   | 1                                       | 1                                 | 1   | 11                    | 28%         |
| A3                               | Socios inactivos elijan a la competencia.                                  | 3  | 3   | 3                                       | 3                                 | 3   | 15                    | 38%         |
| A4                               | Sobreendeudamiento de los socios externamente.                             | 3  | 1   | 1                                       | 1                                 | 1   | 7                     | 18%         |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | <b>12</b>  | <b>10</b>   | <b>6</b>                                | <b>6</b>                          | <b>6</b>  | <b>40</b>             | <b>100%</b> |
| <b>%</b>                         |  | <b>30%</b>   | <b>25%</b>  | <b>15%</b>                              | <b>15%</b>                        | <b>15%</b>  | <b>100%</b>           |             |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

| Calificación  |   |
|---|---|
| Si la debilidad tiene relación directa con la amenaza | 5 |
| Si la debilidad tiene mediana relación con la amenaza | 3 |
| Si la debilidad no tiene relación con la amenaza      | 1 |

Sumatoria  $\Sigma$

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>02-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>02-03-2021</b> |

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MATRIZ PRIORIZADA</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>MP</b><br><br><b>1/1</b> |
|---|---|-----------------------------|

**Tabla 7-3:** Matriz priorizada

| <b>FORTALEZA</b>   |   |
|--------------------|---|
| F2                 | Personal capacitado periódicamente.   |
| F5                 | Se brinda atención un día del fin de semana a los socios.   |
| F4                 | Buen porcentaje de participación de la agencia frente al total de los socios.                         |
| F1                 | Buena comunicación interna..  |
| F3                 | Recursos materiales bien codificados.   |
| <b>OPORTUNIDAD</b> |   |
| O1                 | Necesidad de los asociados por ende la adquisición de los servicios.                                  |
| O4                 | Capacitaciones dadas por instituciones públicas gratuitas.  |
| O3                 | Alianzas estratégicas con otras entidades financieras.  |
| O2                 | Cierre indefinido de la competencia.  |
| O5                 | Acceso a nuevas tecnologías.  |
| <b>DEBILIDAD</b>   |   |
| D1                 | No se ha realizado auditoría de gestión en la agencia.  |
| D2                 | Falta de buzón de sugerencias para los asociados.   |
| D3                 | Atención un poco demorada a los socios.   |
| D4                 | Demora en entrega de información.   |
| D5                 | Inquietudes en el control de capacitaciones al personal, para comprobar el cumplimiento de sus fines. |
| <b>AMENAZA</b>     |   |
| A3                 | Socios inactivos elijan a la competencia.   |
| A2                 | Miedo de los asociados por cerramiento de otras instituciones financieras.                            |
| A1                 | Incertidumbre económica del país.   |
| A4                 | Sobreendeudamiento de los socios externamente.  |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>02-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>02-03-2021</b> |

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>MPEI</b><br><b>1/2</b> |
|---|---|---------------------------|

**Tabla 8-3:** Matriz de perfil estratégico interno

| FACTORES INTERNOS                |   | Gran Fortaleza | Fortaleza | Equilibrio | Debilidad | Gran Debilidad |
|----------------------------------|---|----------------|-----------|------------|-----------|----------------|
| <b>Fortalezas</b>                |   |                |           |            |           |                |
| F2                               | Personal capacitado periódicamente  | ●              |           |            |           |                |
| F5                               | Se brinda atención un día del fin de semana a los socios  |                | ●         |            |           |                |
| F4                               | Buen porcentaje de participación de la agencia frente al total de los socios                          |                | ●         |            |           |                |
| F1                               | Buena comunicación interna.   | ●              |           |            |           |                |
| F3                               | Recursos materiales bien codificados  |                | ●         |            |           |                |
| <b>Debilidad</b>                 |   |                |           |            |           |                |
| D1                               | No se ha realizado auditoría de gestión en la agencia..   |                |           |            |           | ●              |
| D2                               | Falta de buzón de sugerencias para los asociados.   |                |           |            |           | ●              |
| D3                               | Atención un poco demorada a los socios.   |                |           |            | ●         |                |
| D4                               | Demora en entrega de información.   |                |           |            | ●         |                |
| D5                               | Inquietudes en el control de capacitaciones al personal, para comprobar el cumplimiento de sus fines. |                |           |            | ●         |                |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b> |   | 2              | 3         | 0          | 3         | 2              |
| <b>%</b>                         |   | 20%            | 30%       | 0%         | 30%       | 20%            |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

Sumatoria  $\Sigma$

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>03-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>03-03-2021</b> |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>MPEI</b><br><b>2/2</b> |
|---|--|---------------------------|

### **Análisis de Factores Internos**

El perfil de la matriz de perfil estratégico interno de la Cooperativa San José Ltda., cantón Montalvo nos indica que del 100% de la matriz el 20% representa a las grandes fortalezas como son el personal capacitado periódicamente y que existe buena comunicación interna dentro de la cooperativa.

Tenemos un 30% que hace referencia a las fortalezas dentro de ello están se brinda atención un día del fin de semana a los socios, el buen porcentaje de participación de la agencia frente al total de los socios y que cuenta con los recursos materiales bien codificados.

De la misma manera tenemos a las debilidades la cual representa un 30% en la que se incluyen, la atención un poco demorada a los socios, la demora en la entrega de la información que se solicita y las inquietudes en el control de capacitaciones al personal, para comprobar el cumplimiento de sus fines.

Y un 20% que representa a las grandes debilidades que conforman que no se ha realizado auditoría de gestión y la falta de un buzón de sugerencia para los asociados.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>03-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>03-03-2021</b> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.**  
**MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**MPEE**  
**1/2**

**Tabla 9-3:** Matriz de perfil estratégico externo

| FACTORES EXTERNOS                |  | Gran Oportunidad | Oportunidad | Equilibrio | Gran Amenaza | Amenaza |
|----------------------------------|--|------------------|-------------|------------|--------------|---------|
| <b>Oportunidad</b>               |  |                  |             |            |              |         |
| O1                               | Necesidad de los asociados por ende la adquisición de los servicios.       |                  | 2           |            |              |         |
| O4                               | Capacitaciones dadas por instituciones públicas gratuitas.                 |                  | 2           |            |              |         |
| O3                               | Alianzas estratégicas con otras entidades financieras.                     | 3                |             |            |              |         |
| O2                               | Cierre indefinido de la competencia.                                       | 3                |             |            |              |         |
| O5                               | Acceso a nuevas tecnologías.   | 3                |             |            |              |         |
| <b>Amenaza</b>                   |  |                  |             |            |              |         |
| A3                               | Socios inactivos elijan a la competencia.                                  |                  |             |            | 2            |         |
| A2                               | Miedo de los asociados por cerramiento de otras instituciones financieras. |                  |             |            |              | 2       |
| A1                               | Incertidumbre económica del país.  |                  |             |            |              | 2       |
| A4                               | Sobreendeudamiento de los socios externamente.                             |                  |             |            | 2            |         |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b> |  | 3                | 2           | 0          | 2            | 2       |
| <b>%</b>                         |  | 33%              | 22%         | 0%         | 22%          | 22%     |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Sumatoria  $\Sigma$**

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>03-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>03-03-2021</b> |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>MPEE</b><br><b>2/2</b> |
|---|--|---------------------------|

### **Análisis de Factores Externos**

El perfil de la matriz de perfil estratégico externo de la Cooperativa San José Ltda., cantón Montalvo nos indica que del 100% de la matriz el 33% representa a las grandes oportunidades como son las alianzas estratégicas con otras entidades financieras, el cierre indefinido de la competencia y el acceso a nuevas tecnologías.

Tenemos un 22% que hace referencia a las oportunidades dentro de ello están la necesidad de los asociados por ende la adquisición de los servicios y las capacitaciones dadas por instituciones públicas gratuitas.

De la misma manera tenemos a las grandes amenazas la cual representa un 22% en la que se incluyen que los socios inactivos elijan a la competencia y el sobreendeudamiento de los socios externamente.

Y un 22% representa a las amenazas que conforman el miedo de los asociados por el cerramiento de otras instituciones financieras y la incertidumbre económica del país.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>03-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>03-03-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>ARCHIVO CORRIENTE</b><br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>AC</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|-------------------------|

3.2.2. *Archivo corriente*

# ARCHIVO CORRIENTE



|                |  |
|----------------|--|
| Entidad        | Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.- Cantón Montalvo. |
| Dirección      | Av. 25 de abril y Eufemia Zambrano                               |
| Tipo de examen | Auditoría de Gestión   |
| Periodo        | 2019   |

### Equipo Auditor

|                |                       |
|----------------|-----------------------|
| Supervisor     | Dr. Patricio Robalino |
| Jefe de Equipo | Ing. Wiliam Yanza     |
| Auditora       | Srta. Mariana Cabrera |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>09-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>09-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INDICE ARCHIVO CORRIENTE</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IAC</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|--------------------------|

### INDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

**Tabla 10-3:** Índice de archivo permanente

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| Fase II                    |            |
| Planificación Especifica   | <b>FPE</b> |
| Fase III                   |            |
| Ejecución de la auditoría  | <b>FE</b>  |
| Fase IV                    |            |
| Comunicación de resultados | <b>FCR</b> |
| Fase V                     |            |
| Seguimiento                | <b>FS</b>  |

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

|                                      |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> <b>M.C.</b>    | <b>Fecha:</b> <b>09-03-2021</b> |
| <b>Revisado por:</b> <b>P.R./W.Y</b> | <b>Fecha:</b> <b>09-03-2021</b> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b></p> <p align="center">FASE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR<br/>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p> | <p align="center"><b>FPP</b><br/><b>1/1</b></p> |
|---|---|---|

3.2.2.1. Fase II: Planificación específica

## FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECIFICA



|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>09-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>09-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>PPE</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|--------------------------|

**Objetivo general:**

Realizar una evaluación de control interno a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., ejecutando preguntas por cada componente del COSO II logrando así determinar el nivel de riesgo y de confianza con el que cuenta.

**Objetivos específicos:**

- Evaluar el sistema de control interno de la cooperativa para verificar los niveles de riesgo y de confianza.
- Realizar el resumen de control interno donde se detallará las deficiencias encontradas para la posterior toma decisiones.

| N° | Actividad   | Referencia | Responsable | Fecha      |
|----|---|------------|-------------|------------|
| 1  | Elaborar cuestionario de control interno por componentes. | <b>CCI</b> | M.S.C.E     | 12-03-2021 |
| 2  | Evaluación del control interno                            | <b>ECI</b> | M.S.C.E     | 12-02-2021 |
| 3  | Realizar el informe de control interno.                   | <b>ICI</b> | M.S.C.E     | 15-02-2021 |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>10-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>10-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CCI</b><br><b>1/8</b> |
|---|--|--------------------------|

**Tabla 11-3:** Cuestionario ambiente de control

| <b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>   |  |            |          |     |   |
|--|--|------------|----------|-----|---|
| <b>Metodología: COSO II</b>  |  |            |          |     |   |
| Objetivo: Evaluar el funcionamiento del control interno a través del componente ambiente de control con la finalidad de medir el nivel de confianza y de riesgo. |  |            |          |     |   |
| N°   | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |          |     | OBSERVACIONES   |
|  |  | SI         | NO       | N/A |   |
| 1  | ¿La cooperativa cuenta con un código de ética?   | X          |          |     |   |
| 2  | ¿Se cuenta con una persona responsable para la elaboración del código de ética?                        | X          |          |     |   |
| 3  | ¿La cooperativa realiza evaluación de desempeño al personal?   | X          |          |     |   |
| 4  | ¿Se plasma el organigrama estructural en la agencia?   |            | X        |     | No es plasmado el organigrama estructural en la agencia <b>D1</b> |
| 5  | ¿Cuenta con flujogramas que especifiquen los procedimientos en las diferentes áreas de la cooperativa? | X          |          |     |   |
| 6  | ¿Existen medidas para el mejoramiento del desempeño del personal?                                      | X          |          |     |   |
| 7  | ¿Se han creado sanciones para quienes no respeten los valores éticos?                                  | X          |          |     |   |
|  | <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>   | <b>6</b>   | <b>1</b> |     |   |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Debilidad D**

**Sumatoria  $\Sigma$**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>EVALUACION DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ECI</b><br><b>1/8</b> |
|---|---|--------------------------|

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{7} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 85,71 \%$$

**Nivel de riesgo**=100-Nivel de confianza

**Nivel de riesgo**=100-85,71%

**Nivel de riesgo**= 14,29%

| Nivel de confianza |          |        |
|--------------------|----------|--------|
| Bajo               | Moderado | Alto   |
| 15-50%             | 51-75%   | 76-96% |
| 85-50%             | 49-25%   | 24-5%  |
| Alto               | Moderado | Bajo   |
| Nivel de riesgo    |          |        |

### **Análisis:**

El componente ambiente de control nos refleja un nivel de confianza del 85,71% y un nivel de riesgo del 14,29% lo cual nos demuestra que tiene un porcentaje moderado de confianza ya que el manejo del conocimiento del código de ética es favorable teniendo así también buen control del desempeño del personal reflejando a través del flujograma los procedimientos de cada área recalcando que existen sanciones para quienes no respeten valores éticos y contando con un nivel de riesgo moderado dando a notar que en la agencia no se cuenta con un organigrama estructural plasmado que sea de conocimiento de los demás.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>    | <b>Fecha: 12-03-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y</b> | <b>Fecha: 12-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CCI</b><br><b>2/8</b> |
|---|--|--------------------------|

**Tabla 12-3:** Cuestionario establecimiento de objetivos

| <b>COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b>  |   |            |          |     |               |
|--|---|------------|----------|-----|---------------|
| <b>Metodología: COSO II</b>  |   |            |          |     |               |
| <b>Objetivo:</b> Evaluar el funcionamiento del control interno a través del componente establecimiento de objetivos con la finalidad de medir el nivel de confianza y de riesgo. |   |            |          |     |               |
| N°   | PREGUNTAS   | RESPUESTAS |          |     | OBSERVACIONES |
|  |   | SI         | NO       | N/A |               |
| 1  | ¿Los objetivos de la cooperativa se los puede considerar alcanzables en un periodo?   | X          |          |     |               |
| 2  | ¿Son evaluados periódicamente los objetivos de la entidad?                            | X          |          |     |               |
| 3  | ¿La forma de evaluar los objetivos son documentados?                                  | X          |          |     |               |
| 4  | ¿Existen metas a cumplir en cada área mensualmente?                                   | X          |          |     |               |
| 5  | ¿La cooperativa evalúa el desempeño en cada área en relación a la meta que se plateo? | X          |          |     |               |
| 6  | ¿Es documentada la evaluación de desempeño en las áreas de la entidad?                | X          |          |     |               |
| 7  | ¿Cuándo no se están cumpliendo los objetivos la gerencia toma medidas correctivas?    | X          |          |     |               |
|  | <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>  | <b>8</b>   | <b>0</b> |     |               |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Debilidad D**

**Sumatoria  $\Sigma$**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ECI</b><br><b>2/8</b> |
|---|---|--------------------------|

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{8} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 0\%$$

| Nivel de confianza |          |        |
|--------------------|----------|--------|
| Bajo               | Moderado | Alto   |
| 15-50%             | 51-75%   | 76-96% |
| 85-50%             | 49-25%   | 24-5%  |
| Alto               | Moderado | Bajo   |
| Nivel de riesgo    |          |        |

### Análisis:

El componente establecimientos de objetivos nos refleja un 100% de nivel de confianza sin tener niveles de riesgo, es decir se encuentra en un nivel de confianza alto ya que cumplen con los objetivos que establecen y son evaluados teniendo constancia al ser documentadas sus evaluaciones de cumplimiento, manejando a su vez el control del cumplimiento de las áreas también de la agencia.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CCI</b><br><b>3/8</b> |
|---|--|--------------------------|

**Tabla 13-3:** Cuestionario identificación de eventos

| <b>COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b>  |   |            |          |     |  |
|---|---|------------|----------|-----|--|
| <b>Metodología: COSO II</b>   |   |            |          |     |  |
| <b>Objetivo:</b> Evaluar el funcionamiento del control interno a través del componente identificación de eventos con la finalidad de medir el nivel de confianza y de riesgo. |   |            |          |     |  |
| N°  | PREGUNTAS   | RESPUESTAS |          |     | OBSERVACIONES  |
|   |   | SI         | NO       | N/A |  |
| 1   | ¿Son identificados los socios que tiene la cooperativa?   | X          |          |     |  |
| 2   | ¿La cooperativa analiza la manera de solucionar oportunamente sus riesgos?  | X          |          |     |  |
| 3   | ¿Se conocen posibles acontecimientos que puedan provocar riesgos internos?  |            | X        |     | No se conocen pero si se puede llegar a estimar cuales sea <b>D2</b> |
| 4   | ¿La cooperativa tiene un mapa de riesgo?  | X          |          |     |  |
| 5   | ¿La cooperativa tiene a todos sus socios activos?   |            | X        |     | Se tiene un 20% de socios inactivos constantemente <b>D3</b>         |
| 6   | ¿La cooperativa cuenta con información pertinente al momento que es identificado el riesgo para poder afrontarlo? | X          |          |     |  |
| 7   | ¿La cooperativa tiene buena participación frente al total de sus socios?  | X          |          |     |  |
|   | <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>  | <b>5</b>   | <b>2</b> |     |  |

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

**Debilidad D**

**Sumatoria  $\Sigma$**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>    | <b>Fecha: 12-03-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y</b> | <b>Fecha: 12-03-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ECI</b><br><b>3/8</b> |
|---|---|--------------------------|

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5}{7} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = 71,43 \%$$

**Nivel de riesgo**=100-Nivel de confianza

**Nivel de riesgo**=100 – 71,43%

**Nivel de riesgo**= 28,57%

| Nivel de confianza |          |        |
|--------------------|----------|--------|
| Bajo               | Moderado | Alto   |
| 15-50%             | 51-75%   | 76-96% |
| 85-50%             | 49-25%   | 24-5%  |
| Alto               | Moderado | Bajo   |
| Nivel de riesgo    |          |        |

### **Análisis:**

El componente identificación de eventos presenta un nivel de confianza del 71,43% y de nivel de riesgo del 28,57%, el nivel de confianza es moderado a pesar que la entidad se analiza correspondientemente la manera de dar solución a los riesgos que se presenten a su vez cuenta con la información necesaria para poderlo afrontar tomando en cuenta el mapa de riesgo con el que cuentan sobre todo que tiene buena participación frente al total de los socios y el nivel de riesgo es moderado debido que no se conocen a fondo los acontecimientos que pueden estar provocando esos riesgos a su vez se cuenta con un porcentaje del 20% de socios inactivos que varía.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> M.C.    | <b>Fecha:</b> 12-03-2021 |
| <b>Revisado por:</b> P.R./W.Y | <b>Fecha:</b> 12-03-2021 |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CCI</b><br><b>4/8</b> |
|---|--|--------------------------|

**Tabla 14-3:** Cuestionario evaluación de riesgos

| <b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO</b>  |  |            |          |     |   |
|--|--|------------|----------|-----|---|
| <b>Metodología: COSO II</b>  |  |            |          |     |   |
| <b>Objetivo:</b> Evaluar el funcionamiento del control interno a través del componente evaluación de riesgo con la finalidad de medir el nivel de confianza y de riesgo. |  |            |          |     |   |
| N°   | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |          |     | OBSERVACIONES   |
|  |  | SI         | NO       | N/A |   |
| 1  | ¿En años anteriores se han producido riesgos muy perjudiciales?  | X          |          |     |   |
| 2  | ¿En casos de existencia de riesgo es comunicado a todo el personal?  |            | X        |     | Es manejado entre los superiores la existencia de riesgo dependiendo el impacto que presente<br><b>D4</b> |
| 3  | ¿La cooperativa cuenta con sistema informático actualizado para mitigar riesgos?                           | X          |          |     |   |
| 4  | ¿Al identificar riesgos es tomado en cuenta si los mismos son internos o externos?                         | X          |          |     |   |
| 5  | ¿Luego de ser analizados los posibles riesgos existe una evaluación de impacto de riesgo a la cooperativa? | X          |          |     |   |
| <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>   |  | <b>4</b>   | <b>1</b> |     |   |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Debilidad D**

**Sumatoria  $\Sigma$**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ECI</b><br><b>4/8</b> |
|---|---|--------------------------|

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{6} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = 80\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 80\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 20\%$$

| Nivel de confianza |          |        |
|--------------------|----------|--------|
| Bajo               | Moderado | Alto   |
| 15-50%             | 51-75%   | 76-96% |
| 85-50%             | 49-25%   | 24-5%  |
| Alto               | Moderado | Bajo   |
| Nivel de riesgo    |          |        |

### Análisis:

El componente evaluación de riesgo posee un nivel de confianza del 80% y un nivel de riesgo del 20%, contando con un nivel alto de confianza reflejado en años anteriores se han producido riesgos perjudiciales pero que la cooperativa cuenta con sistemas informáticos para poderlos mitigar ya sean internos o externos terminando con una evaluación de impacto de los mismos; y el nivel de riesgo es alto debido a que cuando existen riesgos no son comunicados con todo el personal sino que solo entre superiores.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CCI</b><br><b>5/8</b> |
|---|--|--------------------------|

**Tabla 15-3:** Cuestionario respuesta al riesgo

| <b>COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO</b>  |  |            |          |     |  |
|---|--|------------|----------|-----|--|
| <b>Metodología: COSO II</b>   |  |            |          |     |  |
| <b>Objetivo:</b> Evaluar el funcionamiento del control interno a través del componente respuesta al riesgo con la finalidad de medir el nivel de confianza y de riesgo. |  |            |          |     |  |
| N°  | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |          |     | OBSERVACIONES  |
|   |  | SI         | NO       | N/A |  |
| 1   | ¿Los riesgos encontrados en algún periodo se han contrarrestado de manera que no vuelvan a repetirse?                | X          |          |     |  |
| 2   | ¿La cooperativa cuenta con planes preventivos para detectar los posibles riesgos financieros que afectan a la misma? | X          |          |     |  |
| 3   | ¿Son detectados en su totalidad los riesgos administrativos?   |            | X        |     | No son detectados en su totalidad los riesgos administrativos cómo se cree <b>D5</b> |
| 4   | ¿La cooperativa efectúa capacitaciones de reaccionar frente a posibles riesgos?                                      | X          |          |     |  |
|   | <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>   | <b>3</b>   | <b>1</b> |     |  |

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

**Debilidad D**

**Sumatoria  $\Sigma$**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>    | <b>Fecha: 12-03-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y</b> | <b>Fecha: 12-03-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ECI</b><br><b>5/8</b> |
|---|---|--------------------------|

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3}{4} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

| Nivel de confianza |                 |             |
|--------------------|-----------------|-------------|
| <b>Bajo</b>        | <b>Moderado</b> | <b>Alto</b> |
| 15-50%             | 51-75%          | 76-96%      |
| 85-50%             | 49-25%          | 24-5%       |
| <b>Alto</b>        | <b>Moderado</b> | <b>Bajo</b> |
| Nivel de riesgo    |                 |             |

#### **Análisis:**

El componente respuesta al riesgo posee un nivel de confianza del 75% y un nivel de riesgo del 25%, mostrando un nivel moderado de confianza ya que la entidad se ha mantenido contrarrestando los riesgo de periodos anteriores, cuenta con planes preventivos de los riesgos financieros y se brindan capacitaciones al personal de cómo reaccionar frente a los riesgos pero también se tiene un nivel de riesgo el cual es moderado y hace efecto ya que no son detectados en su totalidad los riesgos administrativos.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CCI</b><br><b>6/8</b> |
|---|--|--------------------------|

**Tabla 16-3:** Cuestionario actividades de control

| <b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>  |   |            |          |     |   |
|--|---|------------|----------|-----|---|
| <b>Metodología: COSO II</b>  |   |            |          |     |   |
| <b>Objetivo:</b> Evaluar el funcionamiento del control interno a través del componente actividades de control con la finalidad de medir el nivel de confianza y de riesgo. |   |            |          |     |   |
| N°   | PREGUNTAS   | RESPUESTAS |          |     | OBSERVACIONES   |
|  |   | SI         | NO       | N/A |   |
| 1  | ¿El personal de la cooperativa tiene conocimiento de los sistemas que son manejados?                      | X          |          |     |   |
| 2  | ¿Los documentos que se manejan en la cooperativa están debidamente archivados y tiene acceso restringido? | X          |          |     |   |
| 3  | ¿La cooperativa cuenta con recursos materiales codificados?   | X          |          |     |   |
| 4  | ¿La atención a los socios es eficiente en cuanto al tiempo?   |            | X        |     | La atención que se brinda a los socios es demorosa regularmente <b>D6</b> |
| 5  | ¿La cooperativa tiene software que ayude a controlar las actividades que se realizan?                     | X          |          |     |   |
| 6  | ¿Se realiza el mantenimiento periódicamente del software que utiliza la cooperativa?                      | X          |          |     |   |
| 7  | ¿La cooperativa utiliza un día del fin de semana para dar atención a sus socios?                          | X          |          |     |   |
|  | <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>  | <b>6</b>   | <b>1</b> |     |   |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Debilidad D**

**Sumatoria  $\Sigma$**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ECI</b><br><b>6/8</b> |
|---|---|--------------------------|

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{7} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = 86\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 86\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 14\%$$

| Nivel de confianza |                 |             |
|--------------------|-----------------|-------------|
| <b>Bajo</b>        | <b>Moderado</b> | <b>Alto</b> |
| 15-50%             | 51-75%          | 76-96%      |
| 85-50%             | 49-25%          | 24-5%       |
| <b>Alto</b>        | <b>Moderado</b> | <b>Bajo</b> |
| Nivel de riesgo    |                 |             |

#### Análisis:

El componente actividades de control refleja un nivel de confianza del 86% y un nivel de riesgo del 14%, el nivel de confianza considera alto la cooperativa da a conocer en todas sus áreas el sistema con el que trabaja teniendo documentos archivados los cuales son de acceso restringido también cuenta con recursos codificados para mejor control además que cuenta con software que ayuda a determinar las actividades, la atención es considerada permanente; y el nivel de riesgo el cual es bajo pero debe ser tomado en cuenta ya la atención a los socios se tarda considerablemente causando disgusto de los mismos.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CCI</b><br><b>7/8</b> |
|---|--|--------------------------|

**Tabla 17-3:** Cuestionario información y comunicación

| <b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>  |  |            |          |     |  |
|--|--|------------|----------|-----|--|
| <b>Metodología: COSO II</b>  |  |            |          |     |  |
| <b>Objetivo:</b> Evaluar el funcionamiento del control interno a través del componente información y comunicación con la finalidad de medir el nivel de confianza y de riesgo. |  |            |          |     |  |
| N°   | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |          |     | OBSERVACIONES  |
|  |  | SI         | NO       | N/A |  |
| 1  | ¿Se expresan informes en la asamblea general de socios en cuanto al desempeño de la cooperativa? | X          |          |     |  |
| 2  | ¿Cuenta la cooperativa con un buzón de sugerencia para los asociados?                            |            | X        |     | No se cuenta con buzón de sugerencias <b>D7</b>  |
| 3  | ¿La cooperativa cuenta con sistemas de información confiables y automatizados con sus empleados? | X          |          |     |  |
| 4  | ¿El personal de la cooperativa conoce las líneas de comunicación que se ejecutan en la misma?    | X          |          |     |  |
| 5  | ¿La entrega de información ante alguna petición es rápida?                                       |            | X        |     | En caso de necesitar información específica se tarda unos días o se la niega <b>D8</b> |
| 6  | ¿Considera que existe buena comunicación interna?  | X          |          |     |  |
|  | <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>   | <b>4</b>   | <b>2</b> |     |  |

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

**Debilidad D**

**Sumatoria  $\Sigma$**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>    | <b>Fecha: 12-03-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y</b> | <b>Fecha: 12-03-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ECI</b><br><b>7/8</b> |
|---|---|--------------------------|

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{6} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = 66,67\%$$

**Nivel de riesgo**=100-Nivel de confianza

**Nivel de riesgo**=100 – 66,67%

**Nivel de riesgo**= 33,33%

| <b>Nivel de confianza</b> |                 |             |
|---------------------------|-----------------|-------------|
| <b>Bajo</b>               | <b>Moderado</b> | <b>Alto</b> |
| 15-50%                    | 51-75%          | 76-96%      |
| 85-50%                    | 49-25%          | 24-5%       |
| <b>Alto</b>               | <b>Moderado</b> | <b>Bajo</b> |
| <b>Nivel de riesgo</b>    |                 |             |

**Análisis:**

El componente información y comunicación determina que el nivel de confianza es del 66,67% y el nivel de riesgo es de 33,33% es considerado moderado el nivel de confianza ya que a los socios en la asamblea general se da a conocer el desempeño presentando informes, contando con sistemas automatizados de información para los empleados, teniendo personal que conoce las líneas de comunicación y dicha comunicación entre todos es considerada buena; pero por otra parte el nivel de riesgo es moderado ya que en la cooperativa no se cuenta con un buzón de sugerencia por ende no se conoce las desconformidades de los asociados y teniendo demora en la entrega de información específica.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CCI</b><br><b>8/8</b> |
|---|--|--------------------------|

**Tabla 18-3:** Cuestionario supervisión y monitoreo

| <b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>  |   |            |          |     |   |
|---|---|------------|----------|-----|---|
| <b>Metodología: COSO II</b>   |   |            |          |     |   |
| <b>Objetivo:</b> Evaluar el funcionamiento del control interno a través del componente supervisión y monitoreo con la finalidad de medir el nivel de confianza y de riesgo. |   |            |          |     |   |
| N°  | PREGUNTAS   | RESPUESTAS |          |     | OBSERVACIONES   |
|   |   | SI         | NO       | N/A |   |
| 1   | ¿En la cooperativa el responsable supervisa a los empleados en las actividades que han sido asignadas para su desarrollo? | X          |          |     |   |
| 2   | ¿Se realizan capacitaciones periódicamente?   | X          |          |     |   |
| 3   | ¿Se supervisa que las capacitaciones al personal cumplan con los fines apropiados?  | X          |          |     |   |
| 4   | ¿En la cooperativa se han realizado auditorias de gestión?  |            | X        |     | No se han realizado auditorias de gestión anteriormente <b>D9</b> |
| 5   | ¿Se han realizado las acciones correctivas de lo recomendado en auditorias de otro tipo anteriormente?                    | X          |          |     |   |
| 6   | ¿Se monitorea el cumplimiento de las leyes de la cooperativa?   | X          |          |     |   |
|   | <b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>  | <b>5</b>   | <b>1</b> |     |   |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Debilidad D**

**Sumatoria  $\Sigma$**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ECI</b><br><b>8/8</b> |
|---|---|--------------------------|

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5}{6} * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = 83,33\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 83,33\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 16,67\%$$

| Nivel de confianza |          |        |
|--------------------|----------|--------|
| Bajo               | Moderado | Alto   |
| 15-50%             | 51-75%   | 76-96% |
| 85-50%             | 49-25%   | 24-5%  |
| Alto               | Moderado | Bajo   |
| Nivel de riesgo    |          |        |

### **Análisis:**

El componente posee un nivel de confianza de 83,33% y un nivel de riesgo de 16,67% considerando al nivel de confianza como alto y se enfoca ya que en la cooperativa se supervisa al personal en las actividades que realiza, se realiza periódicamente la capacitación al personal las mismas que son verificadas que cumplan con los fines apropiados, como también se ejecutan acciones correctivas de lo hallado en otro tipo de auditorías anteriores y comprobar a la vez que se monitorea que se cumplan las leyes; y el nivel de riesgo es bajo por el hecho que en la entidad no se han realizado auditorias de gestión.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>12-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>12-03-2021</b> |

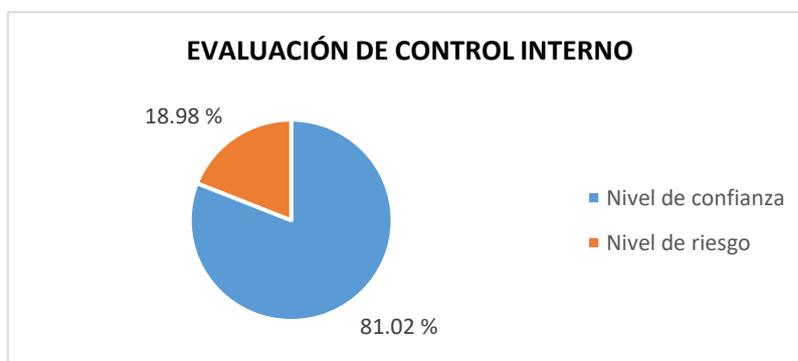
|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ<br/>LTDA.</b><br><b>DETERMINACIÓN DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA<br/>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ICI<br/>1/1</b> |
|---|--|--------------------|

### Evaluación de Control Interno

| N°                               | Componente                   | % Confianza     | % Riesgo        |
|----------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1                                | Ambiente de control          | 85,71 %         | 14,29 %         |
| 2                                | Establecimiento de objetivos | 100 %           | 0 %             |
| 3                                | Identificación de eventos    | 71,43 %         | 28,57 %         |
| 4                                | Evaluación de riesgo         | 80,00 %         | 20,00 %         |
| 5                                | Respuesta al riesgo          | 75,00 %         | 25,00 %         |
| 6                                | Actividades de comunicación  | 86,00 %         | 14,00 %         |
| 7                                | Información y Comunicación   | 66,67 %         | 33,33 %         |
| 8                                | Supervisión y Monitoreo      | 83,33 %         | 16,67 %         |
| <b>Total <math>\Sigma</math></b> |                              | <b>648,14 %</b> | <b>151,86 %</b> |
| <b>Promedio</b>                  |                              | <b>81,02 %</b>  | <b>18,98 %</b>  |

### Tabla de confianza y riesgo

| Nivel de confianza |                 |             |
|--------------------|-----------------|-------------|
| <b>Bajo</b>        | <b>Moderado</b> | <b>Alto</b> |
| 15-50%             | 51-75%          | 76-96%      |
| 85-50%             | 49-25%          | 24-5%       |
| <b>Alto</b>        | <b>Moderado</b> | <b>Bajo</b> |



**Gráfico 3-3.** Evaluación de control interno

**Fuente:** Cuestionarios de control interno

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

### **Análisis:**

Una vez realizado el análisis de los ocho componentes del COSO II en la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., por medio de la aplicación del cuestionario de control interno se puede ver que existe un nivel de confianza alto del 81,02% y un nivel de riesgo bajo del 18,98%.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> M.C.    | <b>Fecha:</b> 12-03-2021 |
| <b>Revisado por:</b> P.R./W.Y | <b>Fecha:</b> 12-03-2021 |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ICI</b><br><b>1/3</b> |
|---|--|--------------------------|

Montalvo, 15 de marzo del 2021

Mg. Mauricio Enríquez

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA. MONTALVO.**

Presente. \_

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de MC Auditores y Consultores, por medio de la presente le comunicamos que como parte de nuestro trabajo de auditoría basándonos en la planificación específica, hemos evaluado el control interno de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda agencia Montalvo aplicando el COSO II y midiendo los niveles de confianza y nivel de riesgo que la cooperativa mantiene.

La aplicación de la evaluación de control interno nos ha permitido dar a conocer algunas irregularidades que afectan negativamente a la entidad.

Es por ello, que detallaremos las falencias encontradas las mismas que perjudican al desenvolvimiento de la cooperativa son detalladas por componente continuación:

**Ambiente de control**

**D1:** No es plasmado el organigrama estructural en la agencia.

**R1:** Al jefe de agencia que se evidencie el organigrama estructural para tener más conocimientos de la conformación del mismo. Para que sea de conocimiento claro y directo al público la estructura de la cooperativa el mismo que al estar bien diseñado cualquier persona que lo observe podrá entender inclusive los servicios que se brindan estructuradamente.

**Identificación de eventos**

**D2:** No se conocen los acontecimientos que puedan provocar riesgos internos solo se los estima.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>15-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>15-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ICI</b><br><b>2/3</b> |
|---|--|--------------------------|

**R2:** A jefe de agencia establecer los mecanismos necesarios para poder analizar, identificar y tratar más a fondo los riesgos que se dan internamente para con ello saber exactamente cuáles fueron las razones que los provoco ya que se expone a la entidad y por ende al logro de sus objetivos

**D3:** La agencia tiene un 20% de socios inactivos constantemente.

**R3:** Al jefe de agencia llevar un mejor control de los socios que se encuentran inactivos, para verificar las razones por las cuales no se encuentran activos de pendiendo de ello buscar maneras para reducir ese porcentaje o en caso de rechazo ante algún problema aceptar responsablemente las razones del socio y tomar acciones necesarias para que no incremente el porcentaje.

#### **Evaluación de riesgo**

**D4:** Es manejado entre los superiores la existencia de riesgo dependiendo el impacto que presente

**R4:** Al jefe de agencia que sea de conocimiento de todo el personal ya que se mencionó que todos cuentan con las capacidades necesarias para actuar ante la presentación de riesgos los mismos que podrán dar su aporte fundamental para que sea contrarrestado rápidamente recalcando que para que no suceda esto se debe ejecutar constantemente controles preventivos.

#### **Respuesta al riesgo**

**D5:** No son detectados en su totalidad los riesgos administrativos cómo se cree.

**R5:** Analizar el accionar interno de la cooperativa, enfocándose en indicadores de gestión los cuales ayudaran a verificar que los riesgos administrativos no son detectados como se cree ya que al aplicar los indicadores se medirá el cumplimiento de los objetivos, los mismos que están siendo afectados.

#### **Actividades de control**

**D6:** La atención que se brinda a los socios es demorosa regularmente.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>15-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>15-03-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ICI</b><br><b>3/3</b> |
|---|--|--------------------------|

**R6:** Al jefe de agencia realizar encuestas para medir el grado de satisfacción que tienen los socios con la atención que reciben, la conformidad con el tiempo de espera, la atención que se brinda, la rapidez y disposición; analizar las respuestas crear conclusiones ya que pueden ser variadas respecto al tiempo, es decir, puede haber horarios con mayor presencia de socios en lo cual sea necesario que el personal se mantenga dentro de la entidad para disminuir la aglomeración.

### **Información y comunicación**

**D7:** No se cuenta con buzón de sugerencias

**R7:** Al jefe de agencia gestionar la colocación de un buzón de sugerencias para que los socios puedan dar a conocer sus posibles inconformidades como también conformidades de manera reservada para llevar un mejor control de la aceptación que los mismos tienen con los servicios que se brindan y la atención dada.

**D8:** En caso de necesitar información específica se tarda unos días o se niega.

**R8:** Al jefe de agencia solicitar a sus superiores las medidas necesarias que se puedan dar, para que la información pueda ser proporcionada directamente desde la agencia y no esperar tanto que sea enviada desde la matriz de pendiente el caso, ya que sería muy fundamental que en la agencia se maneje directamente la información, recalcando siempre que la responsabilidad es primordial cuando sea entrega algún tipo de información confidencial.

### **Supervisión y monitoreo**

**D9:** No se han realizado auditorias de gestión anteriormente

**R9:** Al jefe de agencia se recomienda que se elaboren auditorias de gestión en la cual se analizara con exactitud las operaciones dando conocer posibles falencias de la entidad con su respectiva recomendación para tomar decisiones a tiempo para llevar por buen camino a la entidad.

Atentamente:



Srta. Mariana Cabrera

**Auditora**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>15-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>15-03-2021</b> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br/> <b>FASE DE EJECUCIÓN</b><br/> DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p> | <p align="center"><b>FE</b><br/><b>1/1</b></p> |
|---|--|--|

3.2.2.2. Fase III: Ejecución

## FASE III: EJECUCIÓN



|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>16-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>16-03-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>PROGRAMA DE EJECUCIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>PE</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|-------------------------|

**Objetivo General:**

- Evaluar los procedimientos de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., mediante la elaboración de la hoja de hallazgos, los flujogramas, cadena de valor e indicadores de gestión a fin de asegurar el buen uso de los recursos y la liquidez de la cooperativa.

**Objetivos Específicos:**

- Elaborar la hoja de hallazgos por medio de los atributos del hallazgo para dar a conocer las falencias con sus debidas conclusiones y recomendaciones.
- Valuar la eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología mediante indicadores de gestión para verificar el cumplimiento de los objetivos.

| N° | Actividad                         | Referencia | Responsable | Fecha      |
|----|-----------------------------------|------------|-------------|------------|
| 1  | Elaborar la matriz de hallazgos   | MH         | M.S.C.E     | 18-03-2021 |
| 2  | Realice las hojas de proceso      | HP         | M.S.C.E     | 24-03-2021 |
| 3  | Diseñar los flujogramas           | F          | M.S.C.E     | 24-03-2021 |
| 4  | Determinar indicadores de gestión | IG         | M.S.C.E     | 31-03-2021 |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>17-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>17-03-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE HALLAZGOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HH</b><br><b>1/9</b> |
|---|---|-------------------------|

### HALLAZGO 1

**Tabla 19-3:** Hallazgos

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Título</b>        | No es plasmado el organigrama estructural en la agencia.  |
| <b>Condición</b>     | Se solicitó para conocimiento la estructura del organigrama de la agencia dándonos cuenta que no es plasmado simplemente es elaborado en el momento para que sea más entendible la distribución de las áreas.   |
| <b>Criterio</b>      | <p>El estatuto de la cooperativa establece en su Art.46: Atribuciones del consejo de administración, en el literal a: Dictar las políticas, la normativa interna de la cooperativa, orgánico funcional, de crédito y demás normas internas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la ley.</p> <p>La ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 34: Atribuciones y deberes del consejo de administración, hace referencia el numeral 2 planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.</p> |
| <b>Causa</b>         | No se observa el organigrama estructural de la misma, tomando en cuenta que no sea solo plasmada en la matriz sino en la agencia también ya que es muy dispensable.   |
| <b>Efecto</b>        | Desconocimiento de la estructura de la agencia y por ende de sus áreas.   |
| <b>Conclusión</b>    | Debido a la falta de conocimiento de la estructura de áreas de la agencia, da incumplimiento de la normativa ya que la autoridad debe crear la estructura organizativa afectando el logro de objetivos.   |
| <b>Recomendación</b> | Al jefe de agencia que se evidencie el organigrama estructural para tener más conocimientos de la conformación del mismo. Para que sea de conocimiento claro y directo al público la estructura de la cooperativa el mismo que al estar bien diseñado cualquier persona que lo observe podrá entender inclusive los servicios que se brindan estructuradamente.   |

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> M.C.    | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |
| <b>Revisado por:</b> P.R./W.Y | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE HALLAZGOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HH</b><br><b>2/9</b> |
|---|---|-------------------------|

### HALLAZGO 2

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Título</b>        | No se conocen los acontecimientos que puedan provocar riesgos internos solo se los estima.  |
| <b>Condición</b>     | Los acontecimientos de riesgos internos que se puedan provocar no son conocidos en su totalidad solo se los puede llegar a estimar por ende pueden perjudicar al logro de los objetivos.  |
| <b>Criterio</b>      | <p>El estatuto de la cooperativa establece en su Art.55: Son atribuciones del consejo de vigilancia, en el literal b: nos menciona que se debe controlar, supervisar e informar todo acerca de los riesgos que pueden llegar afectar a la cooperativa.</p> <p>La ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, hace referencia el numeral 10 informar al consejo de administración y a la asamblea general sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa.</p> |
| <b>Causa</b>         | La falta de planificación y estrategias relacionadas con los riesgos que se puedan presentar en la cooperativa lo cual dificulta el conocimiento pleno de los riesgos que pueden presentarse.   |
| <b>Efecto</b>        | El desconocimiento exacto de los acontecimientos de riesgos internos que se presenten puede provocar pérdida de la credibilidad institucional más que todo en sus socios y con ello pérdidas económicas.  |
| <b>Conclusión</b>    | En la agencia no es de conocimiento exacto los factores que pueden provocar los riesgos internos por ende no cumple con lo establecido en el estatuto de la cooperativa ya que el control, supervisión e información no son satisfactorios en su totalidad.   |
| <b>Recomendación</b> | Al jefe de agencia establecer los mecanismos necesarios para poder analizar, identificar y tratar más a fondo los riesgos que se dan internamente para con ello saber exactamente cuáles fueron las razones que los provoco ya que se expone a la entidad y por ende al logro de sus objetivos.   |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> M.C.    | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |
| <b>Revisado por:</b> P.R./W.Y | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE HALLAZGOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HH</b><br><b>3/9</b> |
|---|---|-------------------------|

### HALLAZGO 3

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Título</b>        | La agencia tiene un 20% de socios inactivos constantemente.  |
| <b>Condición</b>     | Una estimación de socios que se encuentran inactivos es del 20% constantemente ya que a medida que se vuelven activos unos otros se ponen inactivos.   |
| <b>Criterio</b>      | <p>En el estatuto de la cooperativa establece en el Art 5: Objetivos de la cooperativa, en el literal b fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades.</p> <p>La ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, hace referencia el numeral 2 controlar las actividades económicas de la cooperativa.</p>               |
| <b>Causa</b>         | Descuido en determinar las razones existentes por la cual se da la inactivación de los socios para tomar medidas necesarias.   |
| <b>Efecto</b>        | Sin tomar las medidas necesarias se seguirá manteniendo constante el porcentaje socios inactivos como también puede ir en crecimiento el mismo.  |
| <b>Conclusión</b>    | Puede convertirse en un riesgo la inactividad de los socios ya que está en pausa los aportes económicos de cada socio, lo que puede llevar a incrementar el porcentaje ya establecido en la actualidad el cual es de un 20% que nos hace referencia a un total de socios inactivos en la agencia de 2.232 socios.  |
| <b>Recomendación</b> | Al jefe de agencia llevar un mejor control de los socios que se encuentran inactivos, para verificar las razones por las cuales no se encuentran activos de pendiente de ello buscar maneras para reducir ese porcentaje o en caso de rechazo ante algún problema aceptar responsablemente las razones del socio y tomar acciones necesarias para que no incremente el porcentaje sino más bien reducirlo. |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>18-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>18-03-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE HALLAZGOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HH</b><br><b>4/9</b> |
|---|---|-------------------------|

#### HALLAZGO 4

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Título</b>        | Es manejado entre los superiores la existencia de riesgo dependiendo el impacto que presente.  |
| <b>Condición</b>     | No es de conocimiento de todo el personal en caso de existencia de riesgo tomando en cuenta el impacto que se tenga, es dado a conocer.  |
| <b>Criterio</b>      | <p>En el estatuto de la cooperativa establece en el Art 46: Atribuciones del consejo de administración, el literal L que se debe conocer el informe que presente el comité de administración integral de riesgos.</p> <p>La ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 34: Atribuciones y deberes del consejo de administración, hace referencia el numeral 14 conocer y resolver sobre los informes mensuales del gerente.</p> |
| <b>Causa</b>         | Se maneja de manera interna la existencia de riesgo por lo que se entiende que en ocasiones puede ser de desconocimiento de algún empleado un impacto fuerte de algún riesgo en específico ya que son dadas a conocer dependiendo del impacto que el mismo tenga caso contrario solo es conocido por superiores.   |
| <b>Efecto</b>        | El desconocimiento de los diferentes tipos de riesgos que se puedan presentar impide que el personal conozca, lo analice y a la vez aprenda a como contrarrestarlos de forma rápida para prevenir pérdidas.  |
| <b>Conclusión</b>    | El dar a conocer la existencia de riesgos al personal seria eficaz ya que tendrían conocimiento a que se enfrenta la entidad y más aún que no son esperados sino que en cualquier momento se pueden dar por ello se capacita para que sepan actuar rápidamente y mitigarlos por completo.  |
| <b>Recomendación</b> | Al jefe de agencia que sea de conocimiento de todo el personal ya que se mencionó que todos cuentan con las capacidades necesarias para actuar ante la presencia de riesgos los mismos que podrán dar su aporte fundamental para que sea contrarrestado rápidamente recalando que para que no suceda esto se debe ejecutar constantemente controles preventivos.   |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> M.C.    | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |
| <b>Revisado por:</b> P.R./W.Y | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE HALLAZGOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HH</b><br><b>5/9</b> |
|---|---|-------------------------|

### HALLAZGO 5

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Título</b>        | No son detectados en su totalidad los riesgos administrativos cómo se cree.  |
| <b>Condición</b>     | Se considera que no son detectados a fondo los riesgos administrativos ya que existen falencias encontradas las cuales se direccionan con la administración en sí.   |
| <b>Criterio</b>      | Mediante lo establecido en el estatuto de la cooperativa Art 82: De la administración de riesgos, donde menciona que la cooperativa adoptará políticas internas de control para poder administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas de la junta bancaria emita para el efecto que en todo caso deberá sujetarse a la particular condición de la cooperativa, estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración e informar al consejo de vigilancia. La ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del gerente general, hace referencia el numeral 4 responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración. |
| <b>Causa</b>         | Falta de supervisión ya que se puede creer que no existen falencias direccionadas con la administración.   |
| <b>Efecto</b>        | Existencia de descontento por servicios deficientes lo cual no se supervisa y se convierte en un riesgo administrativo.  |
| <b>Conclusión</b>    | Al no supervisar constantemente en su totalidad la existencia de riesgos administrativos conlleva a que se crea que la entidad esta direccionándose correctamente sin tomar en cuenta que pueden existir servicios deficientes los cuales se deben mejorar evitando errores en la entidad.   |
| <b>Recomendación</b> | Al jefe de agencia analizar el accionar interno de la cooperativa, enfocándose en indicadores de gestión los cuales ayudaran a verificar que los riesgos administrativos no son detectados como se cree ya que al aplicar los indicadores se medirá el cumplimiento de los objetivos, los mismos que serán afectados.  |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> M.C.    | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |
| <b>Revisado por:</b> P.R./W.Y | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE HALLAZGOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HH</b><br><b>6/9</b> |
|---|---|-------------------------|

### HALLAZGO 6

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Título</b>        | La atención que se brinda a los socios es demorada regularmente.   |
| <b>Condición</b>     | Es mencionado por los socios que la atención es demorada.  |
| <b>Criterio</b>      | <p>En el estatuto de la cooperativa establece en el Art. 10: Derechos de los socios, en el literal c) recibir los servicios de la cooperativa.</p> <p>La ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del gerente general, hace referencia el numeral 8 informar de su gestión a la asamblea general y al consejo de administración.</p>   |
| <b>Causa</b>         | La congestión en la atención al socio en la cooperativa se da ya que son días con más demanda lo que causa molestias en los mismos, que están en cola esperando su turno.  |
| <b>Efecto</b>        | La congestión en la atención provoca el disgusto de los socios.  |
| <b>Conclusión</b>    | La demora en atención al socio es debido a que son días muy congestionados, provocando disgusto en ellos los cuales ni siquiera pueden ser expresados ya que no cuenta la agencia con buzón de sugerencia.   |
| <b>Recomendación</b> | Al jefe de agencia realizar encuestas para medir el grado de satisfacción que tienen los socios con la atención que reciben, la conformidad con el tiempo de espera, la atención que se brinda, la rapidez y disposición; analizar las respuestas crear conclusiones ya que pueden ser variadas respecto al tiempo, es decir, puede haber horarios con mayor presencia de socios en lo cual sea necesario que el personal se mantenga dentro de la entidad para disminuir la aglomeración. |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>18-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>18-03-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE HALLAZGOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HH</b><br><b>7/9</b> |
|---|---|-------------------------|

### HALLAZGO 7

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Título</b>        | No se cuenta con buzón de sugerencias.   |
| <b>Condición</b>     | Al visitar la cooperativa es notorio la falta de buzón de sugerencias.   |
| <b>Criterio</b>      | <p>En el estatuto de la cooperativa establece el Art. 5: Objetivos de la cooperativa, literal h) fomentar a través de los servicios, los principios de autoayuda, autogestión y autocontrol; como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.</p> <p>La ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, hace referencia el numeral 6 vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas.</p> |
| <b>Causa</b>         | Tener otros medios de medir la satisfacción de los socios, sin considerarse que el implementar un buzón de sugerencia es fuente verídica.  |
| <b>Efecto</b>        | La falta de un buzón de sugerencias provoca desconocimiento de las inconformidades del socio que quiera hacerlo, pero de manera reservada.   |
| <b>Conclusión</b>    | Es de suma importancia que las entidades cuenten con buzón de sugerencias, ya que la mayor parte de personas al dar a conocer desconformidades que tengan de los servicios lo prefieren de manera reservada para evitar disgustos de quienes conforman el área en la que el socio considera que se debe mejorar.   |
| <b>Recomendación</b> | Al jefe de agencia gestionar la colocación de un buzón de sugerencias para que los socios puedan dar a conocer sus posibles inconformidades como también conformidades de manera reservada para llevar un mejor control de la aceptación que los mismos tienen con los servicios que se brindan y la atención dada.  |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> M.C.    | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |
| <b>Revisado por:</b> P.R./W.Y | <b>Fecha:</b> 18-03-2021 |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE HALLAZGOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HH</b><br><b>8/9</b> |
|---|---|-------------------------|

### HALLAZGO 8

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Título</b>        | En caso de necesitar información específica se tarda unos días o se niega.  |
| <b>Condición</b>     | La demora de información es debido a que en la matriz es donde se maneja la mayor parte de ello.  |
| <b>Criterio</b>      | <p>En el estatuto de la cooperativa establece en el Art. 10: Derecho de los socios, literal d) obtener información de la entidad conforme a las normas internas.</p> <p>La ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del gerente general, hace referencia el numeral 12 suministrar la información requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la superintendencia.</p> |
| <b>Causa</b>         | Se produce debido a que la mayor parte de información de la agencia es manejada solo en la matriz por tanto la agencia debe solicitar dicha información y dependiendo la respuesta que tenga comunicarlo.   |
| <b>Efecto</b>        | Al no contar con información rápida de agencia y tener que esperar unos días causa desconformidad recalando que se respeta las normas con las cuales se maneja la cooperativa.  |
| <b>Conclusión</b>    | El retraso de información provoca desconforme por parte de la persona que lo pidió, más que todo cuando la información que se solicite sea en sí respecto a la agencia, pero la agencia no cuente con esa información al momento y tenga que ser solicitada a la matriz.  |
| <b>Recomendación</b> | Al jefe de agencia solicitar a sus superiores las medidas necesarias que se puedan dar, para que la información pueda ser proporcionada directamente desde la agencia y no esperar que sea enviada desde la matriz depende del caso, sería óptimo que directamente se maneje la información en la agencia, recalando la responsabilidad cuando sea entrega algún tipo de información confidencial.  |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>18-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>18-03-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE HALLAZGOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HH</b><br><b>9/9</b> |
|---|---|-------------------------|

### HALLAZGO 9

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Título</b>        | No se han realizado auditorias de gestión anteriormente.  |
| <b>Condición</b>     | En la cooperativa se han realizado otros tipos de auditorías pero en específico la auditoría de gestión no.   |
| <b>Criterio</b>      | <p>En el estatuto de la cooperativa establece en el Art. 55: Son atribuciones del consejo de vigilancia, literal g) proponer al auditor externo para que sea nombrado por la asamblea general y aprobar los planes anuales de auditoría y vigilar su comportamiento.</p> <p>La ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, el numeral 8 proponer ante la asamblea general, la terna para la designación del auditor interno y externo y motivadamente, la remoción de los directivos y gerente.</p> |
| <b>Causa</b>         | No se ha tomado en cuenta realizar la evaluación a la agencia para medir su desempeño.  |
| <b>Efecto</b>        | Por el hecho de no haberse ejecutado antes una auditoría de gestión es que se puede entender el porqué de las falencias que se encontraron.   |
| <b>Conclusión</b>    | Debido a la falta de aplicación de auditoría de gestión en la cooperativa no son conocidas las falencias que presenta la entidad, es decir no es evaluada la gestión en la misma para poder tomar decisiones y contrarrestarlas para el logro de los objetivos.   |
| <b>Recomendación</b> | Al jefe de agencia se recomienda que se elaboren auditorias de gestión periódicamente en la cual se analizaran con exactitud las operaciones dando a conocer posibles falencias de la agencia con su respectiva recomendación para tomar decisiones a tiempo para llevar por buen camino a la agencia.  |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>18-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>18-03-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE PROCESOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HP</b><br><b>1/2</b> |
|---|--|-------------------------|

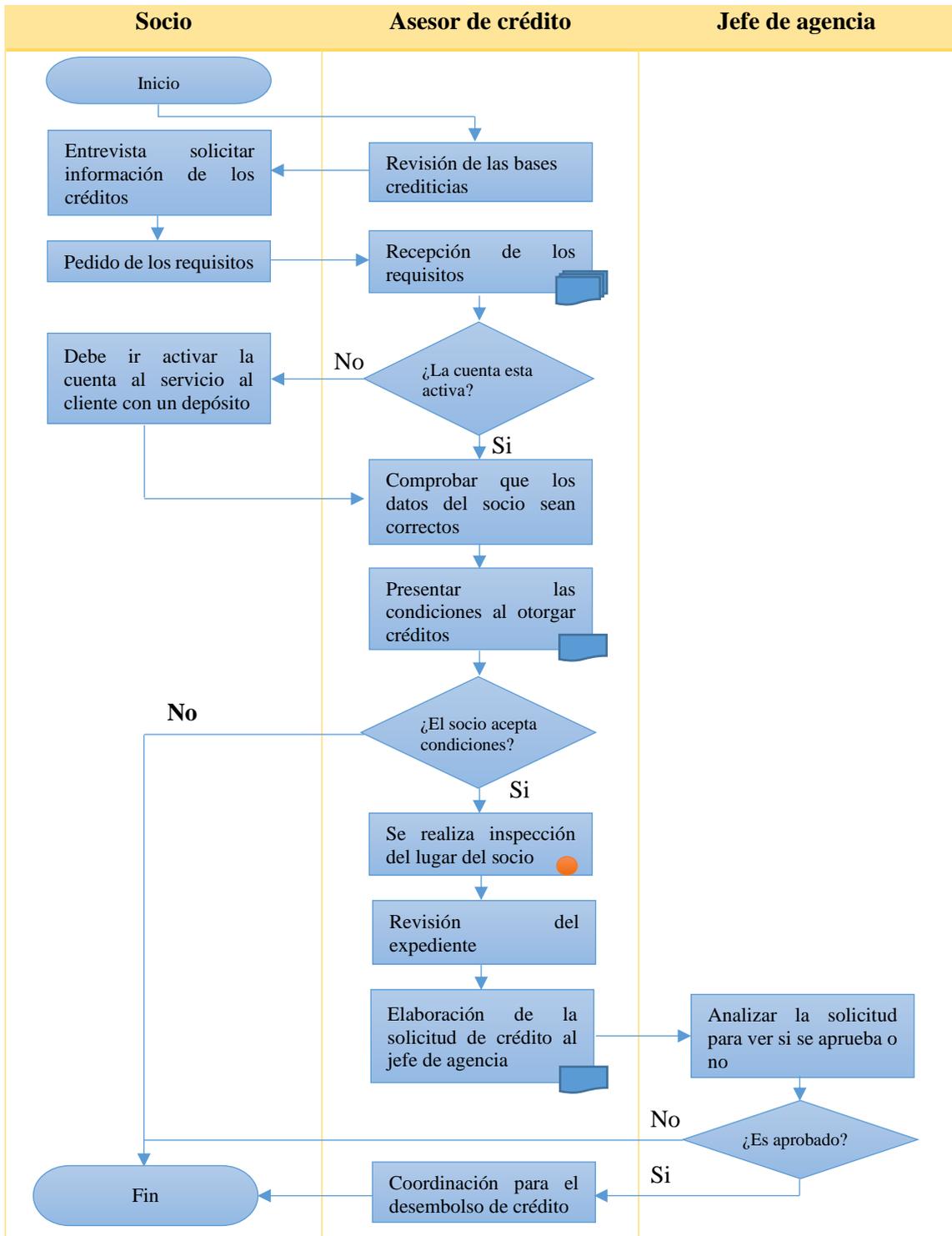
**Tabla 20-3:** Narrativa del proceso de otorgamiento de crédito

| N° | Actividad  | Procedimiento     | Tiempo     |
|----|--|-------------------|------------|
| 1  | Entrevista solicitar información de los créditos                     | Socio             | 10 minutos |
| 2  | Revisión de las bases crediticias                                    | Asesor de crédito | 2 minutos  |
| 3  | Pedido de los requisitos   | Socio             | 1 minuto   |
| 4  | Recepción de los requisitos  | Asesor de crédito | 5 minutos  |
| 5  | ¿La cuenta esta activa?  | Asesor de crédito | 1 minuto   |
| 6  | No: Debe ir activar la cuenta al servicio al cliente con un depósito | Socio             | 15 minutos |
| 7  | Si: Comprobar que los datos del socio sean correctos                 | Asesor de crédito | 2 minutos  |
| 8  | Presentar las condiciones al otorgar créditos                        | Asesor de crédito | 3 minutos  |
| 9  | ¿El socio acepta las condiciones?                                    | Asesor de crédito | 1 minuto   |
| 10 | No: Fin del procedimiento  |                   |            |
| 11 | Si: Realiza la inspección del lugar                                  | Asesor de crédito | 2 horas    |
| 12 | Pasar a revisión ayudan a ver el expediente                          | Asesor de crédito | 1 hora     |
| 13 | Elaboración de la solicitud de crédito al jefe de agencia            | Asesor de crédito | 15 minutos |
| 14 | Analizar la solicitud para ver si se aprueba o no                    | Jefe de agencia   | 15 minutos |
| 15 | ¿Es aprobado?  | Jefe de agencia   | 2 minutos  |
| 16 | No: Fin del procedimiento  |                   |            |
| 17 | Si: Coordinación para el desembolso de crédito                       | Asesor de crédito | 5 minutos  |
| 18 | Fin de procedimiento   |                   |            |

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>24-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>24-03-2021</b> |



**Gráfico 4-3.** Flujoograma del proceso de otorgamiento de crédito

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

Nudo Crítico ●

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>24-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>24-03-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>HOJA DE PROCESOS<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>HP</b><br><b>2/2</b> |
|---|--|-------------------------|

**Tabla 21-3:** Narrativa del proceso de satisfacción del socio.

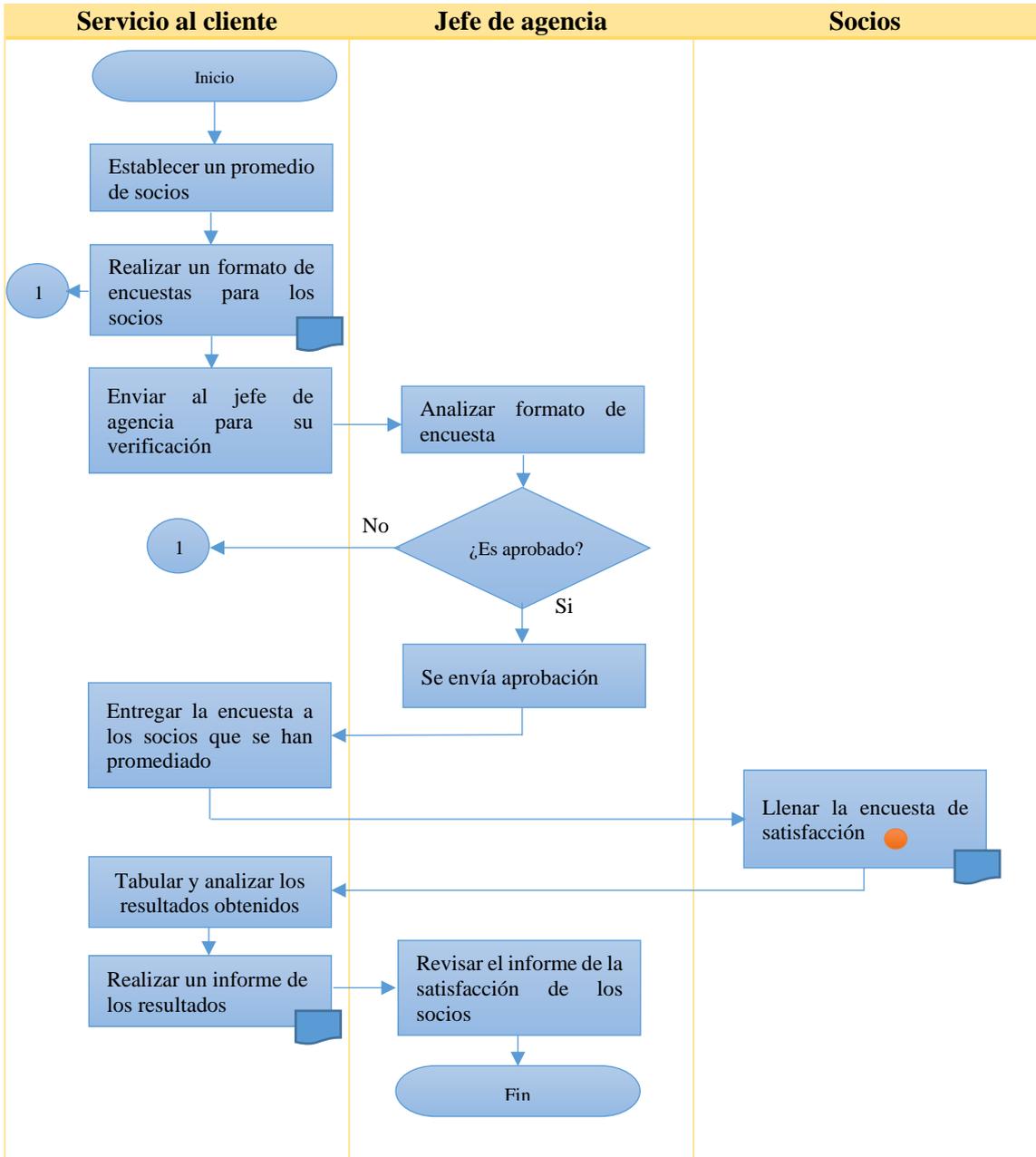
| N° | Actividad   | Procedimiento       | Tiempo     |
|----|---|---------------------|------------|
| 1  | Establecer un promedio de socios                        | Servicio al cliente | 10 minutos |
| 2  | Realizar un formato de encuestas para los socios        | Servicio al cliente | 30 minutos |
| 3  | Enviar al jefe de agencia para su verificación          | Servicio al cliente | 3 minutos  |
| 4  | Analizar formato de encuesta                            | Jefe de agencia     | 10 minutos |
| 5  | ¿Es aprobado?   | Jefe de agencia     | 2 minutos  |
| 6  | <b>Si:</b> Se envía aprobación                          | Jefe de agencia     | 3 minutos  |
| 7  | Entregar la encuesta a los socios que se han promediado | Servicio al cliente | 1 hora     |
| 8  | Llenar la encuesta de satisfacción de los socios        | Socios              | 5 minutos  |
| 9  | Tabular y analizar los resultados obtenidos             | Servicio al cliente | 2 horas    |
| 10 | Realizar un informe de los resultados                   | Servicio al cliente | 30 minutos |
| 11 | Revisar el informe de la satisfacción de los socios     | Jefe de agencia     | 15 minutos |
| 12 | Fin de procedimiento                                    |                     |            |

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>24-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>24-03-2021</b> |

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>FLUJOGRAMAS</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>F</b><br><b>2/2</b> |
|---|---|------------------------|



**Gráfico 5-3.** Flujoograma del proceso de satisfacción del socio

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

**Nudo Crítico ●**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>24-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>24-03-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IG</b><br><b>1/5</b> |
|---|--|-------------------------|

**Tabla 22-3:** Indicador de eficiencia

| <b>EFICIENCIA</b> |                          |   |  |   |            |  |
|-------------------|--------------------------|---|--|---|------------|--|
| N°                | Nombre del Indicador     | Objetivo  | Formula  | Aplicación                                  | Frecuencia | Interpretación   |
| 1                 | Incremento de socios     | Verificar en la agencia mediante la aplicación de la fórmula el incremento de socios. | $\frac{\text{N° de socios incrementándose en el año 2018}}{\text{N° de socios proyectados en el año 2019}} * 100$                    | $= \frac{10.440}{11.160} * 100$ $= 93,55\%$ | Anual      | En la agencia se ha tenido un incremento muy satisfactorio de socios con respecto a los años 2018 al 2019 del porcentaje de 93,55%.  |
| 2                 | Capacitación al personal | Demostrar el porcentaje de personal que ha sido capacitado en el año 2019.            | $\frac{\text{N° de empleados capacitados cada semestre en el año 2019}}{\text{Total de empleados proyectados en el año 2019}} * 100$ | $= \frac{14}{14} * 100$ $= 100\%$           | Semestral  | En la agencia se determinó un 100% con respecto a las capacitaciones del personal lo que quiere decir que todos los empleados han sido capacitados durante en sus respectivas áreas. |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>     | <b>Fecha: 30-03-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y.</b> | <b>Fecha: 30-03-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IG</b><br><b>2/5</b> |
|---|--|-------------------------|

**Tabla 23-3:** Indicador de eficacia

| <b>EFICACIA</b> |                        |  |   |   |            |   |
|-----------------|------------------------|--|---|---|------------|---|
| N°              | Nombre del Indicador   | Objetivo   | Formula   | Aplicación  | Frecuencia | Interpretación  |
| 3               | Morosidad              | Determinar el porcentaje de morosidad del año 2019.                            | $\frac{\text{Valor de la cartera vencida en el año 2019}}{\text{Valor de la Cartera totalizada en el año 2019}} * 100$                    | $= \frac{161.908,00}{13.291.398,00} * 100$ $= 1,22\%$ | Anual      | En la agencia se ha determinado un índice de morosidad con respecto al año 2019 de 1,22% lo cual es controlado.                           |
| 4               | Plan de capacitaciones | Verificar el número de capacitaciones brindadas con la frecuencia de la misma. | $\frac{\text{Cantidad de capacitaciones ejecutadas en el año 2019}}{\text{Cantidad de capacitaciones planificadas en el año 2019}} * 100$ | $= \frac{7}{7} * 100$ $= 100\%$                       | Anual      | En la agencia las capacitaciones se realizan por área y se verifico que el 100% se ha cumplido de las capacitaciones que se planificaron. |

**Fuente:** COAC San José-Montalvo.

**Elaborado por:** Cabrera, M, 2021.

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>     | <b>Fecha: 30-03-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y.</b> | <b>Fecha: 30-03-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IG</b><br><b>3/5</b> |
|---|--|-------------------------|

**Tabla 24-3:** Indicador de economía

| <b>ECONOMÍA</b> |                      |  |   |   |            |   |
|-----------------|----------------------|--|---|---|------------|---|
| N°              | Nombre del Indicador | Objetivo   | Formula   | Aplicación  | Frecuencia | Interpretación  |
| 5               | Gastos Generales     | Determinar el porcentaje de los gastos utilizados con referencia a los presupuestados en la entidad. | $\frac{\text{Cantidad de gastos realizados en el año 2019}}{\text{Cantidad de gastos presupuestados en el año 2019}} * 100$                             | $\frac{103.334,00}{105.000,00} * 100$ <p>= 98,41%</p> | Anual      | En la agencia se ha determinado un porcentaje de gastos generales del 98,41% con relación a lo presupuestado.   |
| 6               | Gastos de publicidad | Verificar el cumplimiento de los gastos de publicidad realizados como presupuestados.                | $\frac{\text{Cantidad de gastos de publicidad realizados en el año 2019}}{\text{Cantidad de gastos de publicidad presupuestados en el año 2019}} * 100$ | $\frac{15.101,25}{16.000,00} * 100$ <p>= 94,38%</p>   | Anual      | En la agencia se ha verificado que un 94,38% reflejan que los gastos de publicidad no fueron ocupados en totalidad a los gastos de publicidad presupuestados. |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>     | <b>Fecha: 31-03-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y.</b> | <b>Fecha: 31-03-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IG</b><br><b>4/5</b> |
|---|--|-------------------------|

**Tabla 25-3:** Indicador de ética

| ÉTICA |                                  |  |  |                                       |            |  |
|-------|----------------------------------|--|--|---------------------------------------|------------|--|
| N°    | Nombre del Indicador             | Objetivo   | Formula  | Aplicación                            | Frecuencia | Interpretación   |
| 7     | Retraso de empleados             | Identificar el número de empleados con retraso del año 2019. | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados atrasados por mes en el año 2019}}{\text{Número total de empleados en el año 2019}} * 100$                         | $= \frac{3}{14} * 100$<br>$= 21,43\%$ | Mensual    | En la agencia cada mes en el año 2019 se ha identificado que del total de empleados que es 14 han llegado atrasados 3 por lo cual se tiene un porcentaje del 21,43%. |
| 8     | Llamados de atención al personal | Conocer los llamados de atención existentes en la entidad.   | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados llamados la atención en el año 2019}}{\text{Número total de empleados llamados la atención en el año 2019}} * 100$ | $= \frac{0}{14} * 100$<br>$= 0\%$     | Anual      | En la agencia no se han realizado llamadas de atención al personal y por ello se reflejar un 0%.   |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>31-03-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>31-03-2021</b> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IG</b><br><b>5/5</b> |
|---|--|-------------------------|

**Tabla 26-3:** Indicador de ecología

| <b>ECOLOGÍA</b> |                             |   |   |                                   |                   |   |
|-----------------|-----------------------------|---|---|-----------------------------------|-------------------|---|
| <b>N°</b>       | <b>Nombre del Indicador</b> | <b>Objetivo</b>   | <b>Formula</b>  | <b>Aplicación</b>                 | <b>Frecuencia</b> | <b>Interpretación</b>   |
| 9               | Reciclaje por el personal   | Determinar del total de empleados quienes si reciclan y quiénes no. | $\frac{\text{N° de empleados que reciclaron mensualmente en el año 2019}}{\text{Número total de empleados en el 2019}} * 100$ | $\frac{10}{14} * 100$ $= 71,14\%$ | Mensual           | En la agencia se identificó que del 100% de trabajadores solo el 71,14% recicla cada mes.                           |
| 10              | Accidentes laborales        | Identificar posibles accidentes laborales ocurridos en la entidad.  | $\frac{\text{N° de accidentes laborales ocurridos en el año 2019}}{\text{Número de días concurridos en el año 2019}} * 100$   | $\frac{0}{365} * 100$ $= 0\%$     | Anual             | En la agencia se ha identificado un 0% lo cual indica que no han existido accidentes laborales durante el año 2019. |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>     | <b>Fecha: 31-03-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y.</b> | <b>Fecha: 31-03-2021</b> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b></p> <p align="center">FASE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS<br/>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p> | <p align="center"><b>FCR</b><br/><b>1/1</b></p> |
|---|---|---|

3.2.2.3. Fase IV: Comunicación de resultados

## FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>05-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>05-04-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>PCR</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|--------------------------|

**Objetivo General:**

- Realizar el informe final de la auditoría de gestión mediante la comunicación de los resultados encontrados con sus respectivas recomendaciones y estableciendo el plan de acción, para la posterior toma de decisiones.

**Objetivos Específicos:**

- Emitir las formalidades necesarias las cuales darán a conocer la terminación de la presente auditoría de gestión.
- Dar a conocer el informe final con sus debidas conclusiones y recomendaciones de las deficiencias encontradas en el proceso de la auditoría.

| N° | Actividad                                    | Referencia  | Responsable | Fecha      |
|----|--|-------------|-------------|------------|
| 1  | Convocatoria a la Lectura del informe final. | <b>CLIF</b> | M.S.C.E     | 06-04-2021 |
| 2  | Informe final de auditoría de gestión.       | <b>IFAG</b> | M.S.C.E     | 07-04-2021 |
| 3  | Acta conferencia final.                      | <b>ACF</b>  | M.S.C.E     | 08-04-2021 |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>05-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>05-04-2021</b> |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>CONVOCATORIA DE LECTURA DE INFORME DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>CLI</b><br><b>1/1</b> |
|---|--|--------------------------|

Montalvo, 06 de abril del 2021.

Mg. Mauricio Enrique Enríquez Gaibor.

**JEFE DE AGENCIA MONTALVO DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA.**

Lcdo. Alonso Patricio Pérez Pérez.

**GERENTE GENERAL DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA**

Dr. Guido Francisco Moreno del Pozo.

**PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN COAC SAN JOSÉ LTDA**

Ing. Xavier Marcelo García García.

**PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA COAC SAN JOSÉ LTDA**

Presente. \_

**Asunto: "Convocatoria de lectura de informe"**

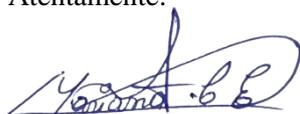
De mi consideración:

Por medio de la presente reciba un cordial saludo de nuestra parte, deseándole éxitos en sus labores diarias me dirijo a usted para informarle que ha sido terminada la auditoría de gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.; AGENCIA MONTALVO DEL PERIODO 2019, y por ende será entregado el informe final.

La actividad de lectura del informe final será realizada el día 9 de abril del año en curso a las 17:00 pm, en la sala de eventos de la institución ubicada en la Av. 25 de abril y Eufemia de Zambrano edificio esquinero.

Por a atención brindada al presente, le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente:



Srta. Mariana Cabrera

**Auditora**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>06-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>06-04-2021</b> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IFAG</b><br><b>1/17</b> |
|---|--|----------------------------|

## INDICE

### **CAPITULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

- Motivo de la auditoría
- Objetivos de la auditoría
- Alcance de la auditoría
- Equipo de auditoría y Plazo

### **CAPITULO II: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

- Información
- Misión - Visión
- Valores
- Organigrama estructural
- Disposiciones legales
- Nómina del personal
- Servicios que se brindan

### **CAPITULO III: RESULTADOS FINALES**

#### **Hallazgos**

- Observaciones
- Conclusiones
- Recomendaciones

#### **Indicadores**

- Formulas e Interpretación

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IFAG</b><br><b>2/17</b> |
|---|--|----------------------------|

## INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

### CAPITULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

#### **Motivo de la auditoría**

La auditoría será ejecutada a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., mediante lo firmado en el contrato de la auditoría como también la orden de trabajo teniendo como finalidad medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la misma en los procesos que ejecuta.

#### **Objetivos de la auditoría**

##### **Objetivo general:**

Elaborar una auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., agencia del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos del periodo 2019 por medio de la aplicación de las fases del proceso de auditoría para medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos que se llevan a cabo.

##### **Objetivos específicos:**

- Requerir información de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., al momento que realizamos la visita elaborar un análisis para el planteamiento de la auditoría de gestión.
- Evaluar el control interno mediante cuestionarios en base a los componentes del COSO II para medir el nivel de riesgo y de confianza.
- Presentar un informe final de la auditoría realizada con las debidas conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados para la mejora en la toma de decisiones.

#### **Alcance de la auditoría**

- Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., agencia del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IFAG</b><br><b>3/17</b> |
|---|--|----------------------------|

### Equipo de auditoría

- **Supervisor:** Dr. Patricio Robalino
- **Jefe de Equipo:** Ing. Wiliam Yanza
- **Auditora:** Srta. Mariana Cabrera

### Plazo

El examen de auditoría de gestión a realizar es del periodo 2019, el mismo que tendrá un plazo para elaborarlo de 40 días laborables.

## CAPITULO II: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La Sucursal Montalvo fue creada un lunes 18 de junio del 2007 con oficinas en ese entonces alquiladas en las calles Antonia de las bastidas y 25 de abril comenzando con el jefe de agencia, cajeros, servicio al cliente y asesor de créditos desde el principio teniendo buena acogida por parte de los socios que comenzaron a ser parte de la Cooperativa.

En el año 2016 exactamente un 7 de septiembre cambiaron su ubicación que es donde hoy en la actualidad se encuentran un edificio propio de la misma, cuenta con 14 empleados y 2 guardias externos. Ahora cuentan con cajeros, asesores de créditos, asesores de inversiones, asesor de negocios y servicio al cliente.

La sucursal Montalvo cuenta con un porcentaje de captaciones del 15,35%, de depósitos a plazo fijo con un 10,55% lo cual representa \$13.078.867,62 dólares y en créditos cuenta con un valor de \$15.215.763,39. Teniendo en la actualidad la cantidad de 11.900 socios.

### Misión:

Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad a través de productos financieros innovadores con responsabilidad social.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IFAG</b><br><b>4/17</b> |
|---|--|----------------------------|

**Visión:**

Alcanzar usd 220 millones en activos, sustentados en una calificación de riesgos “AA-” y Servicios Digitales.

**Valores:**

Confianza – Sinceridad – Puntualidad – Lealtad – Honestidad – Iniciativa - Ayuda mutua – Responsabilidad.

**Disposiciones Legales:**

- Reglamentos internos
- Código de ética
- Reglamento de crédito
- Política de crédito
- Reglamento de captaciones
- Normativa del banco central
- Superintendencia de economía popular y solidaria

**Nómina del personal:**

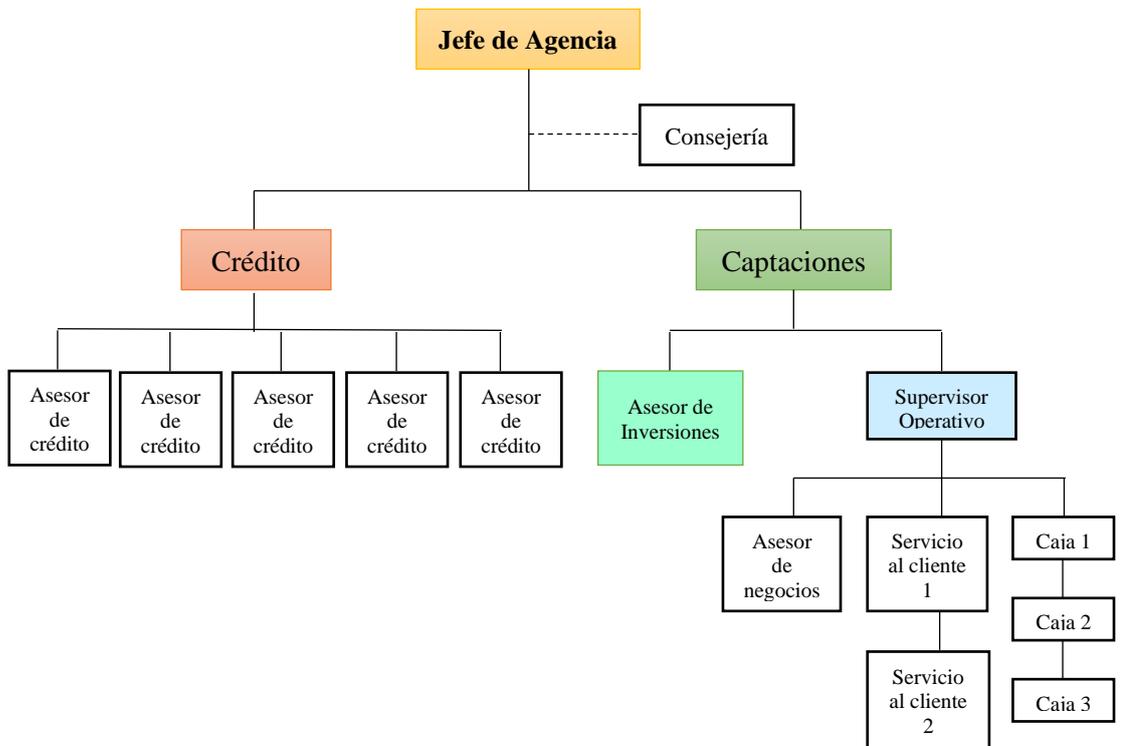
- **Jefe de Agencia:** Enríquez Gaibor Mauricio Enrique
- **Asesor de Inversiones:** Roca Guillin Wellington Rene
- **Asesor de Crédito:** Echeverría Santillán Jeanina Yajaira
- **Asesor de Crédito:** Gaibor Angulo Juan José
- **Asesor de Crédito:** Mazón Castro Carlos Alfonzo

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IFAG</b><br><b>5/17</b> |
|---|--|----------------------------|

- **Asesor de Crédito:** Pino García Geovanna Katherine
- **Asesor de Crédito:** Solís de la Vega Johanna Raquel
- **Supervisor Operativo:** Magarisca Naranjo Daysi Natividad
- **Asesor de negocios:** Solís García Ruddy Caterine
- **Servicio al cliente:** Moran Lara Ana Lucia
- **Servicio al cliente:** Solarte Izurieta Jessica María
- **Cajero:** Loor Rivera Yuliana Rosalía
- **Cajero:** Pazmiño Veloz Deyssi Jhomayta
- **Cajero:** Criollo Chinque Doris Manuela

**Organigrama estructural:**



|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IFAG</b><br><b>6/17</b> |
|---|--|----------------------------|

**Servicios que brinda:**

- Prestamos
- Inversiones
- Planes de ahorro de servicios
- Pago de bono de desarrollo
- Envío y recepción de remesas
- Depósitos a otros bancos
- Transferencias de servicios de (Internet claro, luz, agua, predios, pensiones alimenticias etc.).

**CAPITULO III: RESULTADOS FINALES**

**Hallazgo 1: No es plasmado el organigrama estructural en la agencia**

**Observación:**

En la agencia no se observa el organigrama estructural de la misma, tomando en cuenta que no sea solo plasmada en la matriz sino en la agencia también ya que es muy dispensable, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en su Art.46: Atribuciones del consejo de administración, en el literal a: Dictar las políticas, la normativa interna de la cooperativa, orgánico funcional, de crédito y demás normas internas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la ley. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 34: Atribuciones y deberes del consejo de administración, hace referencia el numeral 2: planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.

**Conclusión:**

Debido a la falta de conocimiento de la estructura de áreas de la agencia, da incumplimiento de

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IFAG</b><br><b>7/17</b> |
|---|--|----------------------------|

la normativa ya que la autoridad debe crear la estructura organizativa afectando el logro de objetivos.

**Recomendación:**

Al jefe de agencia que se evidencie el organigrama estructural para tener más conocimientos de la conformación del mismo. Para que sea de conocimiento claro y directo al público la estructura de la cooperativa el mismo que al estar bien diseñado cualquier persona que lo observe podrá entender inclusive los servicios que se brindan estructuradamente.

**Hallazgo 2: No se conocen los acontecimientos que puedan provocar riesgos internos solo se los estima.**

**Observación:**

En la agencia la falta de planificación y estrategias relacionadas con los riesgos dificulta el conocimiento pleno de los riesgos que pueden presentarse, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en su Art.55: Son atribuciones del consejo de vigilancia, en el literal b: nos menciona que se debe controlar, supervisar e informar todo acerca de los riesgos que pueden llegar afectar a la cooperativa. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, hace referencia el numeral 10 informar al consejo de administración y a la asamblea general sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa.

**Conclusión:**

En la agencia no es de conocimiento exacto los factores que pueden provocar los riesgos internos por ende no cumple con lo establecido en el estatuto de la cooperativa ya que el control, supervisión e información no son satisfactorios en su totalidad.

**Recomendación:**

Al jefe de agencia establecer los mecanismos necesarios para poder analizar, identificar y tratar

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IFAG</b><br><b>8/17</b> |
|---|--|----------------------------|

más a fondo los riesgos que se dan internamente para con ello saber exactamente cuáles fueron las razones que los provoco ya que se expone a la entidad y por ende al logro de sus objetivos.

**Hallazgo 3: La agencia tiene un 20% de socios inactivos constantemente.**

**Observación:**

En la agencia existe descuido en determinar las razones existentes por la cual se da la inactivación de los socios para tomar medidas necesarias, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en el Art 5: Objetivos de la cooperativa, en el literal b fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, hace referencia el numeral 2 controlar las actividades económicas de la cooperativa.

**Conclusión:**

Puede convertirse en un riesgo la inactividad de los socios ya que está en pausa los aportes económicos de cada socio, lo que puede llevar a incrementar el porcentaje ya establecido en la actualidad el cual es de un 20% que nos hace referencia a un total de socios inactivos en la agencia de 2.232 socios.

**Recomendación:**

Al jefe de agencia llevar un mejor control de los socios que se encuentran inactivos, para verificar las razones por las cuales no se encuentran activos de pendiendo de ello buscar maneras para reducir ese porcentaje o en caso de rechazo ante algún problema aceptar responsablemente las razones del socio y tomar acciones necesarias para que no incremente el porcentaje sino más bien reducirlo.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IFAG</b><br><b>9/17</b> |
|---|--|----------------------------|

**Hallazgo 4: Es manejado entre los superiores la existencia de riesgo dependiendo el impacto que presente.**

**Observación:**

En la agencia se maneja solo entre superiores la existencia de riesgo se entiende que es desconocimiento del personal algún riesgo fuerte en específico dependiendo del impacto que el mismo tenga, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en el Art 46: Atribuciones del consejo de administración, el literal L que se debe conocer el informe que presente el comité de administración integral de riesgos. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 34: Atribuciones y deberes del consejo de administración, hace referencia el numeral 14 conocer y resolver sobre los informes mensuales del gerente.

**Conclusión:**

El dar a conocer la existencia de riesgos al personal seria eficaz ya que tendrían conocimiento a que se enfrenta la entidad y más aún que no son esperados, sino que en cualquier momento se pueden dar, por ello se capacita para que sepan actuar rápidamente y mitigarlos por completo.

**Recomendación:**

Al jefe de agencia que sea de conocimiento de todo el personal ya que se mencionó que todos cuentan con las capacidades necesarias para actuar ante la presencia de riesgos los mismos que podrán dar su aporte fundamental para que sea contrarrestado rápidamente recalando que para que no suceda esto se debe ejecutar constantemente controles preventivos.

**Hallazgo 5: No son detectados en su totalidad los riesgos administrativos cómo se cree.**

**Observación:**

En la agencia existe falta de supervisión ya que existen falencias direccionadas con la administración lo cual puede convertirse en riesgo, por lo cual incumple con el estatuto de la

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IFAG</b><br><b>10/17</b> |
|---|--|-----------------------------|

cooperativa Art 82: De la administración de riesgos, donde menciona que la cooperativa adoptará políticas internas de control para poder administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas de la junta bancaria emita para el efecto que en todo caso deberá sujetarse a la particular condición de la cooperativa, estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración e informar al consejo de vigilancia. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del gerente general, hace referencia el numeral 4 responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración.

**Conclusión:**

Al no supervisar constantemente en su totalidad la existencia de riesgos administrativos conlleva a que se crea que la entidad esta direccionándose correctamente sin tomar en cuenta que pueden existir servicios deficientes los cuales se deben mejorar evitando errores en la entidad.

**Recomendación:**

Al jefe de agencia analizar el accionar interno de la cooperativa, enfocándose en indicadores de gestión los cuales ayudaran a verificar que los riesgos administrativos no son detectados como se cree ya que al aplicar los indicadores se medirá el cumplimiento de los objetivos, los mismos que serán afectados.

**Hallazgo 6: La atención que se brinda a los socios es demorada regularmente.**

**Observación:**

En la agencia la congestión en la atención al socio se da ya que son días con más demanda lo que causa molestias en los mismos, que esperan su turno, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en el Art. 10: Derechos de los socios, en el literal c) recibir los servicios de la cooperativa. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del gerente general, hace referencia el numeral 8 informar de su gestión a la asamblea general y al consejo de administración.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IFAG</b><br><b>11/17</b> |
|---|--|-----------------------------|

**Conclusión:**

La demora en atención al socio es debido a que son días muy congestionados, provocando disgusto en ellos los cuales ni siquiera pueden ser expresados ya que no cuenta la agencia con buzón de sugerencia.

**Recomendación:**

Al jefe de agencia realizar encuestas para medir el grado de satisfacción que tienen los socios con la atención que reciben, la conformidad con el tiempo de espera, la atención que se brinda, la rapidez y disposición; analizar las respuestas crear conclusiones ya que pueden ser variadas respecto al tiempo, es decir, puede haber horarios con mayor presencia de socios en lo cual sea necesario que el personal se mantenga dentro de la entidad para disminuir la aglomeración.

**Hallazgo 7: No se cuenta con buzón de sugerencias.**

**Observación:**

En la agencia se tiene otros medios de medir la satisfacción de los socios, sin considerarse que el implementar un buzón de sugerencia es fuente verídica, por lo cual incumple lo mencionado en el estatuto de la cooperativa establece el Art. 5: Objetivos de la cooperativa, literal h) fomentar a través de los servicios, los principios de autoayuda, autogestión y autocontrol; como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, hace referencia el numeral 6 vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas.

**Conclusión:**

Es de suma importancia que las entidades cuenten con buzón de sugerencias, ya que la mayor parte de personas al dar a conocer desconformidades que tengan de los servicios lo prefieren de manera reservada para evitar disgustos de quienes conforman el área en la que el socio considera que se debe mejorar.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>IFAG</b><br><b>12/17</b> |
|---|--|-----------------------------|

**Recomendación:**

Al jefe de agencia gestionar la colocación de un buzón de sugerencias para que los socios puedan dar a conocer sus posibles inconformidades como también conformidades de manera reservada para llevar un mejor control de la aceptación que los mismos tienen con los servicios que se brindan y la atención dada.

**Hallazgo 8: En caso de necesitar información específica se tarda unos días o se niega.**

**Observación:**

En la agencia el retraso de información se da debido a que la mayor parte de información de la agencia es manejada solo en la matriz por tanto la agencia debe solicitar dicha información, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en el Art. 10: Derecho de los socios, literal d) obtener información de la entidad conforme a las normas internas. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del gerente general, hace referencia el numeral 12 suministrar la información requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la superintendencia.

**Conclusión:**

El retraso de información provoca desconforme por parte de la persona que lo pidió, más que todo cuando la información que se solicite sea en sí respecto a la agencia, pero la agencia no cuente con esa información al momento y tenga que ser solicitada a la matriz.

**Recomendación:**

Al jefe de agencia solicitar a sus superiores las medidas necesarias que se puedan dar, para que la información pueda ser proporcionada directamente desde la agencia y no esperar que sea enviada desde la matriz depende del caso, sería óptimo que directamente se maneje la información en la agencia, recalando la responsabilidad cuando sea entrega algún tipo de información confidencial.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IFAG</b><br><b>13/17</b> |
|---|--|-----------------------------|

**Hallazgo 9: No se han realizado auditorías de gestión anteriormente.**

**Observación:**

En la agencia no se ha realizado la evaluación para medir su desempeño es decir una auditoría de gestión, por lo cual incumple con lo mencionado en el estatuto de la cooperativa establece en el Art. 55: Son atribuciones del consejo de vigilancia, literal g) proponer al auditor externo para que sea nombrado por la asamblea general y aprobar los planes anuales de auditoría y vigilar su comportamiento. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, el numeral 8 proponer ante la asamblea general, la terna para la designación del auditor interno y externo y motivadamente, la remoción de los directivos y gerente.

**Conclusión:**

Debido a la falta de aplicación de auditoría de gestión en la cooperativa no son conocidas las falencias que presenta la entidad, es decir no es evaluada la gestión en la misma para poder tomar decisiones y contrarrestarlas para el logro de los objetivos.

**Recomendación:**

Al jefe de agencia se recomienda que se elaboren auditorías de gestión periódicamente en la cual se analizaran con exactitud las operaciones dando a conocer posibles falencias de la agencia con su respectiva recomendación para tomar decisiones a tiempo para llevar por buen camino a la cooperativa.

## INDICADORES

### INDICADOR DE EFICIENCIA

- Incremento de Socios**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios incrementándose en el año 2018}}{\text{N}^\circ \text{ de socios proyectados en el año 2019}} * 100 = \frac{10.440}{11.160} * 100 = 93,55\%$$

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>    | <b>Fecha: 07-04-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y</b> | <b>Fecha: 07-04-2021</b> |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>IFAG</b><br><b>14/17</b> |
|---|--|-----------------------------|

**Interpretación:** En la agencia se verifico el porcentaje de incremento de los socios y se determinó que de un 100% existe un incremento de socios del 93,55%, lo cual es satisfactorio respecto a lo planificado alcanzar.

- **Capacitación al personal**

$$\frac{\text{Nº de empleados capacitados cada semestre en el año 2019}}{\text{Total de empleados proyectados en el año 2019}} * 100 = \frac{14}{14} * 100 = 100\%$$

**Interpretación:** En la agencia este indicador nos reflejó que el 100% del personal de la misma ha recibido capacitaciones en el año 2019, lo cual genera que el personal cuente con actualizados conocimientos y por ello desempeñar mejor sus labores.

#### INDICADOR DE EFICACIA

- **Morosidad**

$$\frac{\text{Valor de la cartera vencida en el año 2019}}{\text{Valor de la cartea totalizada en el año 2019}} * 100 = \frac{161.908,00}{13.291.398,00} * 100 = 1,22\%$$

**Interpretación:** En la agencia se determinó por medio de este indicador el índice de morosidad del año 2019 donde se obtuvo el índice de morosidad de mencionado año el cual es del 1,22% que es controlado.

- **Plan de capacitaciones**

$$\frac{\text{Cantidad de capacitaciones ejecutadas en el año 2019}}{\text{Cantidad de capacitaciones planificadas en el año 2019}} * 100 = \frac{7}{7} * 100 = 100\%$$

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ACTA DE CONFERENCIA FINAL<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>ACF</b><br><b>15/17</b> |
|---|---|----------------------------|

**Interpretación:** Por medio de este componente se puede verificar que en la agencia el total de capacitaciones que se planificaron todas fueron ejecutadas como se muestran 7 que nos quiere decir que cada área recibe una capacitación en todo el año y es por ello que se obtuvo un porcentaje del 100%.

### INDICADOR DE ECONOMÍA

- **Gastos generales**

$$\frac{\text{Cantidad de gastos realizados en el año 2019}}{\text{Cantidad de gastos presupuestados en el año 2019}} * 100 = \frac{103.334,25}{105.000,00} * 100 = 98,41\%$$

**Interpretación:** Se determinó por medio del indicador que en la agencia se tiene un porcentaje del 98,41% que nos quiere decir que no se ocupó todo lo presupuestado de gastos lo cual demuestra que se está tratando de optimizar recursos.

- **Gastos de publicidad**

$$\frac{\text{Cantidad de gastos de publicidad realizados en el año 2019}}{\text{Cantidad de gastos de publicidad presupuestados en el año 2019}} * 100 = \frac{15.101,25}{16.000,00} * 100 = 94,38\%$$

**Interpretación:** Se verifico a través del indicador que en la agencia con un porcentaje de 94,38% no fue ocupado la totalidad de lo presupuestado para gastos de publicidad y se ahorró el restante lo cual es bueno.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ACTA DE CONFERENCIA FINAL<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>ACF</b><br><b>16/17</b> |
|---|---|----------------------------|

## INDICADOR DE ÉTICA

- **Retraso de empleados**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados atrasados por mes en el año 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados en el año 2019}} * 100 = \frac{3}{14} * 100 = 21,43\%$$

**Interpretación:** Se pudo identificar a través del indicador el porcentaje promedio mensual de retraso de los empleados que los cuales son 14 pero 3 han llegado atrasados en el 2019 por ello se cuenta con un porcentaje del 21,43%.

- **Llamados de atención al personal**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados llamados la atención en el año 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados en el año 2019}} * 100 = \frac{0}{14} * 100 = 0\%$$

**Interpretación:** Mediante este indicador se pudo identificar el porcentaje de empleados con llamadas de atención, pero refleja un 0% ya que ningún empleado ha sido llamado la atención cabe mencionar que con respecto al anterior indicador los retrasos de los empleados no afectan a los llamados de atención ya que han sido justificados.

## INDICADOR DE ECOLOGÍA

- **Reciclaje por el personal**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que reciclaron mensualmente en el año 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados en el año 2019}} * 100 = \frac{10}{14} * 100 = 71,14\%$$

**Interpretación:** A través de este indicador se pudo determinar que en la agencia se identificó que del 100% de trabajadores solo el 71,14% recicla cada mes.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br>ACTA DE CONFERENCIA FINAL<br>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 | <b>ACF</b><br><b>17/17</b> |
|---|---|----------------------------|

- **Accidentes laborales**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de accidentes laborales ocurridos en el año 2019}}{\text{N}^\circ \text{ de días ocurridos en el año 2019}} * 100 = \frac{0}{365} * 100 = 0\%$$

**Interpretación:** Se pudo identificar por medio de este indicador que en la agencia no ha existido accidentes laborales en el periodo 2019 por lo cual se tiene un porcentaje del 0%.

Atentamente:



Srta. Mariana Cabrera

**Auditora**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>07-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>07-04-2021</b> |

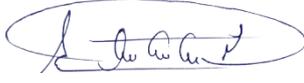
|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>ACTA DE CONFERENCIA FINAL</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>ACF</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|--------------------------|

### ACTA DE CONFERENCIA FINAL

En el cantón Montalvo, provincia de los ríos a los 14 días del mes de abril del dos mil veintiuno siendo las 17:00 pm el Mg. Mauricio Enrique Enríquez Gaibor, el Lcdo. Alonso Patricio Pérez Pérez, el Dr. Guido Francisco Moreno del Pozo, el Ing. Xavier Marcelo García García y la Egresada Mariana Stefania Cabrera Estrada se reúnen en la sala de juntas de la cooperativa con la finalidad de dejar constancia de la comunicación final de los resultados mediante la lectura del informe final de la auditoría de gestión del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2019 que fue realizada por MC Auditores y Consultores.

A efecto, en presencia de los abajo firmantes se procedió a la lectura del informe final y se procedió analizar los resultados del examen constando los comentarios, las conclusiones y recomendaciones.

Para dar constancia de lo actuado, los asistentes suscriben la presente acta.

| Nombres                                | Cargos                    | N° de cedula | Firma   |
|--|---------------------------|--------------|---|
| Mg. Mauricio Enrique Enríquez Gaibor   | Jefe de Agencia           | 120461159-2  |  |
| Srta. Mariana Stefania Cabrera Estrada | Auditora                  | 120864469-8  |  |
| Lcdo. Alonso Patricio Pérez Pérez      | Gerente General           | 020137770-2  |  |
| Dr. Guido Francisco Moreno del Pozo    | Consejo de Administración | 020106044-9  |  |
| Ing. Xavier Marcelo García García      | Consejo de Vigilancia     | 020201271-2  |  |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>08-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>08-04-2021</b> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br/>FASE DE SEGUIMIENTO<br/>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p> | <p style="text-align: center;"><b>FS</b><br/><b>1/1</b></p> |
|---|--|---|

3.2.2.4. Fase V: Seguimiento

## FASE V: SEGUIMIENTO



|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>09-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>09-04-2021</b> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>PROGRAMA DE SEGUIMIENTO</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>PS</b><br><b>1/1</b> |
|---|---|-------------------------|

**Objetivo General:**

- Diseñar el plan de acción en donde se implementará al respecto de las deficiencias encontradas las respectivas recomendaciones siguiendo un cronograma de tiempo a cumplirse para dar seguimiento de la ejecución de las mismas.

**Objetivos Específicos:**

- Realizar la matriz del plan de acción tomando en cuenta las debilidades encontradas.
- Verificar el cumplimiento del cronograma asignarse de tiempo por cada recomendación proporcionada teniendo como finalidad que se mejore o mitigue las falencias encontradas en el proceso de la auditoría de gestión.

| N° | Actividad   | Referencia | Responsable | Fecha      |
|----|---|------------|-------------|------------|
| 1  | Elaborar la matriz del plan de acción de la auditoría de gestión realizada. | PA         | M.S.C.E     | 09-04-2021 |

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>    | Fecha: <b>09-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y</b> | Fecha: <b>09-04-2021</b> |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.</b><br><b>PLAN DE ACCIÓN</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> | <b>PA</b><br><br><b>1/9</b> |
|---|--|-----------------------------|

**Tabla 27-3:** Plan de acción

| N° | Observación  | Recomendación   | Responsable   | Actividad a ejecutar   | Fecha inicio de ejecución | Fecha fin de ejecución | Documento de suscrito   |
|----|--|---|---|--|---------------------------|------------------------|---|
| 1  | En la agencia no se observa el organigrama estructural de la misma, tomando en cuenta que no sea solo plasmada en la matriz sino en la agencia también ya que es muy dispensable, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en su Art.46: Atribuciones del consejo de administración, en el literal a: Dictar las políticas, la normativa interna de la cooperativa, orgánico funcional, de crédito y demás normas internas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la ley. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 34: Atribuciones y deberes del consejo de administración, hace referencia el numeral 2 planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa. | Deberá exhibir el organigrama estructural para que sea de conocimiento claro y directo al público la estructura de la cooperativa el mismo que al estar bien diseñado cualquier persona que lo observe podrá entender inclusive los servicios que se brindan estructuradamente. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de agencia</li> </ul> | Identificar la correcta distribución de las áreas. Plasmar el organigrama estructural de la agencia en la misma. | 27-04-2021                | 18-05-2021             | Documento que plasme la existencia del organigrama estructural de la agencia para observación de todos. |

Fuente: COAC San José-Montalvo.

Elaborado por: Cabrera, M, 2021.

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>     | <b>Fecha: 09-04-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y.</b> | <b>Fecha: 09-04-2021</b> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.**

**PLAN DE ACCIÓN**

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**PA**

**2/9**

| N° | Observación  | Recomendación  | Responsable   | Actividad a ejecutar  | Fecha inicio de ejecución | Fecha fin de ejecución | Documento de suscrito                            |
|----|--|--|---|---|---------------------------|------------------------|--|
| 2  | En la agencia la falta de planificación y estrategias relacionadas con los riesgos dificulta el conocimiento pleno de los riesgos que pueden presentarse, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en su Art.55: Son atribuciones del consejo de vigilancia, en el literal b: nos menciona que se debe controlar, supervisar e informar todo acerca de los riesgos que pueden llegar afectar a la cooperativa. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, hace referencia el numeral 10 informar al consejo de administración y a la asamblea general sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa. | Establecer los mecanismos necesarios para poder analizar, identificar y tratar más a fondo los riesgos que se dan internamente para con ello saber exactamente cuáles fueron las razones que los provoco ya que se expone a la entidad y por ende al logro de sus objetivos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de agencia</li> </ul> | Determinar por medio de evaluaciones de control cuales fueron las razones de la provocación de riesgos internos en la agencia para evitar que se vuelvan a repetir. | 27-04-2021                | 27-10-2021             | Escrito del informe de los resultados obtenidos. |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>09-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>09-04-2021</b> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.**

**PLAN DE ACCIÓN**

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**PA**

**3/9**

| N° | Observación  | Recomendación  | Responsable   | Actividad a ejecutar  | Fecha inicio de ejecución | Fecha fin de ejecución | Documento de suscrito  |
|----|--|--|---|---|---------------------------|------------------------|--|
| 3  | En la agencia existe descuido en determinar las razones existentes por la cual se da la inactivación de los socios para tomar medidas necesarias, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en el Art 5: Objetivos de la cooperativa, en el literal b fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, hace referencia el numeral 2 controlar las actividades económicas de la cooperativa. | Llevar mejor control de los socios que se encuentran inactivos, para verificar las razones por las cuales no se encuentran activos de pendiendo de ello buscar maneras para reducir ese porcentaje o en caso de rechazo ante algún problema aceptar responsablemente las razones del socio y tomar acciones necesarias para que no incremente el porcentaje sino más bien reducirlo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de agencia</li> </ul> | Realizar llamadas telefónicas para monitorear las razones por las que el socio tiene su cuenta inactiva y no solo llamar para que la activen. | 27-04-2021                | 27-05-2021             | Documento que refleje estadísticamente las cuentas activas e inactivas desde la fecha de inicio hasta la fecha de fin de ejecución dada. |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>09-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>09-04-2021</b> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.**

**PLAN DE ACCIÓN**

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**PA**

**4/9**

| N° | Observación  | Recomendación   | Responsable   | Actividad a ejecutar   | Fecha inicio de ejecución | Fecha fin de ejecución | Documento de suscrito  |
|----|--|---|---|--|---------------------------|------------------------|--|
| 4  | En la agencia se maneja solo entre superiores la existencia de riesgo se entiende que es desconocimiento del personal algún riesgo fuerte en específico dependiendo del impacto que el mismo tenga, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en el Art 46: Atribuciones del consejo de administración, el literal L que se debe conocer el informe que presente el comité de administración integral de riesgos. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 34: Atribuciones y deberes del consejo de administración, hace referencia el numeral 14 conocer y resolver sobre los informes resolver sobre los informes mensuales del gerente. | Que sea de conocimiento de todo el personal la existencia de riesgos ya que se mencionó que todos cuentan con las capacidades necesarias para actuar ante la presencia de riesgos los mismos que podrán dar su aporte fundamental para que sea contrarrestado rápidamente recalando que para que no suceda esto se debe ejecutar controles preventivos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de agencia</li> </ul> | Realizar reuniones con el personal para informar la existencia de riesgos cuando se dé el caso, a su vez controlar que se ejecuten capacitaciones que se enfoque a cómo actuar ante existencia de riesgos en la entidad. | 27-04-2021                | 27-12-2021             | Actas firmadas de asistentes a las reuniones con la respectiva fecha de realización. |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>09-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>09-04-2021</b> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.**

**PLAN DE ACCIÓN**

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**PA**

**5/9**

| N° | Observación  | Recomendación  | Responsable   | Actividad a ejecutar   | Fecha inicio de ejecución | Fecha fin de ejecución | Documento de suscrito   |
|----|--|--|---|--|---------------------------|------------------------|---|
| 5  | En la agencia existe falta de supervisión ya que existen falencias direccionadas con la administración lo cual puede convertirse en riesgo, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa Art 82: De la administración de riesgos, donde menciona que la cooperativa adoptara políticas internas de control para poder administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas de la junta bancaria emita para el efecto que en todo caso deberá sujetarse a la particular condición de la cooperativa, estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración e informar al consejo de vigilancia. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del gerente general, hace referencia el numeral 4 responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración. | Analizar el accionar interno de la cooperativa, enfocándose en indicadores de gestión los cuales ayudaran a verificar que los riesgos administrativos no son detectados como se cree ya que al aplicar los indicadores se medirá el cumplimiento de los objetivos, los mismos que serán afectados. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de agencia</li> </ul> | Evaluar por medio de indicadores de gestión el accionar y cumplimiento de los objetivos. | 27-04-2021                | 27-10-2021             | Documento que refleje los resultados obtenidos al ser aplicados los indicadores con sus respectivas formulas. |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>     | <b>Fecha: 09-04-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y.</b> | <b>Fecha: 09-04-2021</b> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.**

**PLAN DE ACCIÓN**

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**PA**

**6/9**

| N° | Observación  | Recomendación   | Responsable   | Actividad a ejecutar   | Fecha inicio de ejecución | Fecha fin de ejecución | Documento de suscrito  |
|----|--|---|---|--|---------------------------|------------------------|--|
| 6  | En la agencia la congestión en la atención al socio se da ya que son días con más demanda lo que causa molestias en los mismos, que esperan su turno, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en el Art. 10: Derechos de los socios, en el literal c) recibir los servicios de la cooperativa. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del gerente general, hace referencia el numeral 8 informar de su gestión a la asamblea general y al consejo de administración. | Realizar encuestas para medir el grado de satisfacción que tienen los socios con la atención que reciben, la conformidad con el tiempo de espera, la atención que se brinda, la rapidez y disposición; analizar las respuestas crear conclusiones ya que pueden ser variadas respecto al tiempo, es decir, puede haber horarios con mayor presencia de socios en lo cual sea necesario que el personal se mantenga dentro de la entidad para disminuir la aglomeración. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de agencia</li> </ul> | Realizar encuestas a los socios que asisten a la cooperativa y tabular las respuestas obtenidas. | 27-04-2021                | 07-05-2021             | Presentar informe con tabulaciones de la respectiva respuesta de los socios. |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>09-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>09-04-2021</b> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.**

**PLAN DE ACCIÓN**

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**PA**

**7/9**

| N° | Observación  | Recomendación  | Responsable   | Actividad a ejecutar                               | Fecha inicio de ejecución | Fecha fin de ejecución | Documento de suscrito  |
|----|--|--|---|--|---------------------------|------------------------|--|
| 7  | En la agencia se tiene otros medios de medir la satisfacción de los socios, sin considerarse que el implementar un buzón de sugerencia es fuente verídica, por lo cual incumple lo mencionado en el estatuto de la cooperativa establece el Art. 5: Objetivos de la cooperativa, literal h) fomentar a través de los servicios, los principios de autoayuda, autogestión y autocontrol; como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, hace referencia el numeral 6 vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas. | Gestionar la colocación de un buzón de sugerencias para que los socios puedan dar a conocer sus posibles inconformidades como también conformidades de manera reservada para llevar un mejor control de la aceptación que los mismos tienen con los servicios que se brindan y la atención dada. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de agencia</li> </ul> | Gestionar la colocación de un buzón de sugerencia. | 27-04-2021                | 27-05-2021             | Oficio de solicitud de colocación de un buzón de sugerencia en la agencia. |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>M.C.</b>     | Fecha: <b>09-04-2021</b> |
| Revisado por: <b>P.R./W.Y.</b> | Fecha: <b>09-04-2021</b> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.**

**PLAN DE ACCIÓN**

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**PA**

**8/9**

| N° | Observación   | Recomendación  | Responsable       | Actividad a ejecutar  | Fecha inicio de ejecución | Fecha fin de ejecución | Documento de suscrito   |
|----|---|--|-------------------|---|---------------------------|------------------------|---|
| 8  | En la agencia el retraso de información se da debido a que la mayor parte de información de la agencia es manejada solo en la matriz por tanto la agencia debe solicitar dicha información, por lo cual incumple con el estatuto de la cooperativa establece en el Art. 10: Derecho de los socios, literal d) obtener información de la entidad conforme a las normas internas. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del gerente general, hace referencia el numeral 12 suministrar la información requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la superintendencia. | Solicitar a sus superiores las medidas necesarias que se puedan dar, para que la información pueda ser proporcionada directamente desde la agencia y no esperar que sea enviada desde la matriz depende del caso, sería optimo que directamente se maneje la información en la agencia, recalcando la responsabilidad cuando sea entrega algún tipo de información confidencial. | • Jefe de agencia | Gestionar la manera de brindar información desde la agencia dependiendo el caso y más aún cuando existe permiso por superiores con su debida responsabilidad. | 27-04-2021                | 08-05-2021             | Oficio de petición de ofrecimiento de información desde la agencia. |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>     | <b>Fecha: 09-04-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y.</b> | <b>Fecha: 09-04-2021</b> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.**

**PLAN DE ACCIÓN**

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**PA**

**9/9**

| N° | Observación  | Recomendación  | Responsable   | Actividad a ejecutar  | Fecha inicio de ejecución | Fecha fin de ejecución | Documento de suscrito   |
|----|--|--|---|---|---------------------------|------------------------|---|
| 9  | En la agencia no se ha realizado la evaluación para medir su desempeño es decir una auditoría de gestión, por lo cual incumple con lo mencionado en el estatuto de la cooperativa establece en el Art. 55: Son atribuciones del consejo de vigilancia, literal g) proponer al auditor externo para que sea nombrado por la asamblea general y aprobar los planes anuales de auditoría y vigilar su comportamiento. Y lo que se menciona en la ley orgánica de economía popular y solidaria hace referencia en el Art. 38: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, el numeral 8 proponer ante la asamblea general, la terna para la designación del auditor interno y externo y motivadamente, la remoción de los directivos y gerente. | Elaborar auditorias de gestión periódicamente en la cual se analizaran con exactitud las operaciones dando a conocer posibles falencias de la agencia con su respectiva recomendación para tomar decisiones a tiempo para llevar por buen camino a la agencia. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de agencia</li> </ul> | Realizar auditoría de gestión de manera anual, para contribuir a la dirección de una buena administración | 27-04-2021                | 27-08-2021             | Informe final de la auditoría de gestión del año que sea establecido. |

|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Elaborado por: M.C.</b>     | <b>Fecha: 09-04-2021</b> |
| <b>Revisado por: P.R./W.Y.</b> | <b>Fecha: 09-04-2021</b> |

## CONCLUSIONES

Al dar concluida la auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., agencia del cantón Montalvo, Provincia de los Ríos del periodo 2019, se llega a concluir con lo siguiente:

- Fue elaborado el marco teórico, mediante la fundamentación teórica basándose en investigaciones bibliográficas de varios autores, tomando como referencia los conocimientos que brindan para entender la base teórica de nuestro trabajo de investigación y el desarrollo de la misma.
- Se realizó el marco metodológico, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, para tener excelente información, que los resultados sean reales y objetivos en la auditoría.
- Una vez desarrollada la Auditoria de gestión se concluye que, observamos que la cooperativa no cuenta con un buzón de sugerencias, es importante que las entidades cuenten con ese medio, para que las personas de forma reservada den a conocer desconformidades que tengan de los servicios evitando disgustos de quienes conforman el área que se considera que debe mejorar.
- De igual forma destacar que, debido a la falta de aplicación de auditoria de gestión en la cooperativa, conlleva al desconocimiento de las falencias que presenta la entidad, es decir no es evaluada la gestión en la misma para poder tomar decisiones y contrarrestarlas para el logro de los objetivos.
- Finalmente se concluye que, al no supervisar constantemente en su totalidad la existencia de riesgos administrativos, conlleva a creer que la entidad esta direccionándose correctamente, sin tomar en cuenta que pueden existir servicios deficientes, los cuales se deben mejorar evitando errores en la entidad.

## RECOMENDACIONES

- A los estudiantes se recomienda, la revisión constante de conceptos teóricos de diferentes autores para sus trabajos de titulación en base al tema que plantearon, los cuales ayudaran a tener una idea clara tanto de lo teórico para basarse en la práctica de la investigación que sea eficaz y eficiente.
- A las próximas investigaciones se recomienda, tener la ayuda oportuna de cada integrante de la empresa, aplicar correctamente los métodos, técnicas e instrumentos de investigación mencionados en el trabajo de titulación, evitando contratiempos que retrasen el proceso con la finalidad de verificar el desempeño en las labores y el cumplimiento de los objetivos.
- Al jefe de agencia, se recomienda gestionar la colocación de un buzón de sugerencias, de esa manera los socios puedan dar a conocer sus posibles inconformidades como también conformidades, pero de forma más reservada para llevar un mejor control de la aceptación que tienen los socios con los servicios y atención brindada.
- Al jefe de agencia, se recomienda que se elaboren auditorias de gestión periódicamente, para analizar con exactitud las operaciones, dando a conocer posibles falencias de la agencia con su respectiva recomendación, para tomar decisiones a tiempo para llevar por buen camino a la cooperativa.
- Al jefe de agencia, se recomienda analizar el accionar interno de la cooperativa, enfocándose en indicadores de gestión los cuales ayudaran a verificar que los riesgos administrativos no son detectados como se cree, ya que al aplicar los indicadores se medirá el cumplimiento de los objetivos, los mismos que pueden estar siendo afectados.

## BIBLIOGRAFIA

- Ainaguano, J. (2017). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Sudamericana Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2016*. Trabajo de titulación. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Alcivar, F., Brito, M., & Guerrero, M. (2016). *Auditoria en las empresas*. CE Contribuciones a la Economía, 51. <http://eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>.
- Asociación Española para la Calidad. (2019). *COSO*. Obtenido de AEC: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral normas y procedimientos*. 2a. ed. Bogota: ECOE Ediciones.
- Bravo, M., Bravo, S., & López, J. (2018). *Importancia de la Auditoría de gestión en las organizaciones*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 15. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>.
- Calvo, J., Pelegrin, A., & Saturnina, M. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. SciELO, 12(1), 15.
- Cedeño, P. (2016). *Auditoría integral a los activos fijos depreciables*. Dominio de las ciencias, 2(1), 406-417. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index>.
- Chela, E. (2018). *Las características de la Auditoria*. Obtenido de La Auditoria EACHCH: <https://sites.google.com/site/lauditoriaeachch/4-desarrollo/b-caracteristicas-de-la-auditoria>
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoria Financiera*. Quito. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=5&tipo=nor>
- Escuela Europea de la excelencia. (2020). *Qué es auditar según ISO 19011*. Obtenido de Escuela Europea de la excelencia: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/04/que-es-auditar-segun-iso-19011/>
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes analisis de informe COSO II, II, III con base en los ciclos transaccionales*. 3a. ed. Bogota: ECOE Ediciones.
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social*. Espacios, 12.
- García, R. d. (2008). *Auditoria de gestión conceptos y metodos*. Feliz Varela. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/71223>
- Hernandez, R. (2017). *El Informe COSO*. Obtenido de El Auditor Moderno: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
- Macías de Méndez, G. (2009). *Riesgo de Auditoria y Significacion*. Obtenido de Federación Argentina de consejos: <https://www.facpce.org.ar/pdf/cecyt/auditoria-16.pdf>

- Maldonado, M. (2011). *Auditoria de gestion*. 1a. ed. Quito: Abya Yala.
- Manrique, j. (2019). *Introducion a la Auditoria*. Chimbote: UTEX. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/>
- Maria, G. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. SciELO.
- Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dominio de las ciencias, 4(4), 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>.
- Palomino, J. (2020). *Marcas de Auditoria*. Obtenido de Auditoria: <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/marcas-de-auditoria.html>
- Paredes, J. (2014). *Auditoría I*. 1a. ed. Lima: Unión.
- Pauker, J. (2019). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Coca Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2017*. Trabajo de titulación. Francisco de Orellana, Orellana, Ecuador.
- Pionce, M. (2018). *La Auditoria de gestión*. Obtenido de Dominios de la ciencia: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/821/html>
- Quinlli, E. (2018). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y credito Fernando Daquilema, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2016*. Trabajo de titulación. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Raffino, M. (2020). *Diagrama de Flujo*. Obtenido de Concepto de: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>
- Riquelme, M. (27 de Noviembre de COLOQUE SOLO EL AÑO2017). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/tipos-de-auditoria/>
- Rodríguez, I. (2020). *Las NAGA*. Obtenido de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6982-las-normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas>
- Ruedas, I. (2016). *Que es y como funciona una cooperativa*. Obtenido de Pime al Dia: <https://www.pimealdia.org/es/que-es-i-com-funciona-una-cooperativa/>
- Salvador, A. (2016). *COSO: gestión de riesgos*. Obtenido de Fraude Interno: <https://fraudeinterno.wordpress.com/2016/02/19/coso-gestion-de-riesgos/>
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoria*. 1a. ed. Mexico: Red tercer milenio S.C.
- Santa Cruz, M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*. Revista de Investigación de Contabilidad, 1(1), 43. doi:10.17162/rivc.v1i1.832.
- SEPS. (2018). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

- Serrano, P., Morales, L., & Jaramillo, F. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*. *Espacios*, 39(3), 30. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>.
- Unzueta, E. (11 de Abril de 2011). *Investigacion y analisis* . Obtenido de <https://sites.google.com/a/cetys.net/sistemas-de-gestion-de-calidad-iso9000/auditorias-internas/proceso-de-auditoria-interna>
- Uribe, M., & Reinoso, J. (2014). *Sistema de indicadores de gestión*. 1a. ed. Bogota: Ediciones de la U.
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. 1a. ed. Ecuador: Uleam.

## ANEXOS

### ANEXO A: EXISTENCIA LEGAL



Fecha de Generación de Documento: 03/noviembre/2020

#### FICHA INFORMATIVA DE EXISTENCIA LEGAL

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

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-000186  
FECHA DE RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN: 09/04/2013

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| RUC:                           | 0290003288001                                 |
| SECTOR:                        | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO               |
| RAZÓN SOCIAL:                  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA |
| ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA: | ACTIVA  |

El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que **no constituye certificación de ningún tipo.**

La información contenida en la ficha informativa es la que reposa en el Catastro Digital de Organizaciones y Entidades de esta Superintendencia, a la fecha de consulta, recalcando que la información se actualiza de manera permanente.

Esta información deberá ser contrastada con la publicada en la página web institucional: [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.

**ANEXO B: RUC**



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 0260003286001  
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA

---

**NOMBRE COMERCIAL:** \_\_\_\_\_  
**REPRESENTANTE LEGAL:** PEREZ PEREZ ALONSO PATRICIO  
**CONTADOR:** QUINCHA ZAPATA ROLANDO ISRAEL  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** ESPECIAL  
**TIPO DE CONTRIBUYENTE:** POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N  
**NÚMERO:** S/N

---

**FEC. NACIMIENTO:** \_\_\_\_\_ **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 31/03/1967  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 31/10/1981 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 16/09/2020  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:** \_\_\_\_\_ **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:** \_\_\_\_\_

---

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL:**  
 ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO**  
 Provincia: BOLÍVAR Cantón: CHIMBO Parroquia: SAN JOSE DE CHIMBO Calle: CHIMBORAZO Numero: 536 Intersección: TRES DE MARZO Referencia ubicación: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 032986152 Fax: 032986522 Email: coopsanjose@andinet.net Telefono Trabajo: 032986435

---

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- \* ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE IVA
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales, para mayor información consulte en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).  
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno estén obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.  
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

---

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | ABIERTOS       | CERRADOS |
|-----------------------------------|----------------|----------|
| 10                                | 10             | 0        |
| <b>JURISDICCIÓN</b>               | ZONA B BOLIVAR |          |

---



Código: RIMRUC2020003607866  
 Fecha: 15/12/2020 14:20:51 PM

Pag. 1 de 4



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:**  
**RAZÓN SOCIAL:**

029000328001

ACT. SOC. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

| No. ESTABLECIMIENTO:  | Estado:           | FEC. INICIO ACT.: |
|---|-------------------|-------------------|
| 001   | ABIERTO - MATRIZ  | 31/03/1987        |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b>  |                   |                   |
| <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>   |                   |                   |
| <b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>   |                   |                   |
| Provincia: BOLIVAR Canton: CHIMBO Parroquia: SAN JOSE DE CHIMBO Calle: CHIMBORAZO Numero: 538 Interseccion: TRES DE MARZO Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 032988152 Fax: 032988522 Email: coopsanjose@andinanet.net Telefono Trabajo: 032988435 Email principal: iquincha@coopsanjose.fin.ec                             |                   |                   |
| 002   | ABIERTO - OFICINA | 19/12/2001        |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b>  |                   |                   |
| <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>   |                   |                   |
| <b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>   |                   |                   |
| Provincia: BOLIVAR Canton: GUARANDA Parroquia: ANGEL POLIBIO CHAVEZ Calle: AZUAY Interseccion: SUCRE Y CONVENCION DE 1884 Referencia: FRENTE AL TRIBUNAL ELECTORAL DE BOLIVAR Telefono Trabajo: 032550808 Telefono Trabajo: 032550893 Email: coopsanjose@andinanet.net Telefono Trabajo: 032551073 Email principal: iquincha@coopsanjose.fin.ec |                   |                   |
| 003   | ABIERTO - OFICINA | 07/06/2002        |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b>  |                   |                   |
| <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>   |                   |                   |
| <b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>   |                   |                   |
| Provincia: BOLIVAR Canton: CHILLANES Parroquia: CHILLANES Calle: REGULO DE MORA Interseccion: GARCIA MORENO Y GUAYAS Referencia: DIAGONAL A SAN ECUADOR Telefono Trabajo: 032979077 Email: coopsanjose@andinanet.net Telefono Trabajo: 032976396 Telefono Trabajo: 032976626 Email principal: iquincha@coopsanjose.fin.ec                       |                   |                   |
| 004   | ABIERTO - OFICINA | 23/08/2004        |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b>  |                   |                   |
| <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>   |                   |                   |
| <b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>   |                   |                   |
| Provincia: BOLIVAR Canton: SAN MIGUEL Parroquia: SAN MIGUEL Calle: PICHINCHA Interseccion: GARCIA MORENO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL PARQUE DE LA MADRE Telefono Trabajo: 032969922 Email: coopsanjose@andinanet.net Email principal: iquincha@coopsanjose.fin.ec  |                   |                   |



Código: RIMRUC2020003607666  
Fecha: 15/12/2020 14:20:51 PM



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:**  
**RAZÓN SOCIAL:**

0290003288001  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA

**No. ESTABLECIMIENTO:** 005      **Estado:** ABIERTO - OFICINA      **FEC. INICIO ACT.:** 07/02/2007  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**      **FEC. RENICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
**ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS:**  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: LOS RIOS Cantón: MONTALVO Parroquia: MONTALVO Calle: AV. 25 DE ABRIL Intersección: EUFEMIA ZAMBRANO Referencia: A DOS CUADRAS DEL REDONDEL MONTALVO Telefono Trabajo: 052953091 Email: coopsanjose@andinanet.net Email principal: iquincha@coopsanjose.fin.ec

**No. ESTABLECIMIENTO:** 006      **Estado:** ABIERTO - OFICINA      **FEC. INICIO ACT.:** 17/09/2009  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**      **FEC. RENICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
**ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS:**  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: LOS RIOS Cantón: VENTANAS Parroquia: VENTANAS Calle: 9 DE OCTUBRE Intersección: JOSE MARIA VELASCO IBARRA Referencia: A DOS CUADRAS DEL PARQUE CENTRAL VENTANAS Telefono Trabajo: 052973672 Telefono Trabajo: 052973673 Email: coopsanjose@andinanet.net Email principal: iquincha@coopsanjose.fin.ec

**No. ESTABLECIMIENTO:** 007      **Estado:** ABIERTO - OFICINA      **FEC. INICIO ACT.:** 04/07/2011  
**NOMBRE COMERCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA      **FEC. CIERRE:**      **FEC. RENICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
**ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS:**  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: LA MAGDALENA Calle: AV. MARISCAL ANTONIO JOSE SUCR Numero: S10-23 Intersección: ENTRE VIRACOCHA Y PURUHA Referencia: DIAGONAL A LA ESCUELA ROBERTO CRUZ Telefono Trabajo: 022845987 Email: coopsanjose@andinanet.net Email principal: iquincha@coopsanjose.fin.ec

**No. ESTABLECIMIENTO:** 008      **Estado:** ABIERTO - SUCURSAL      **FEC. INICIO ACT.:** 20/11/2019  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**      **FEC. RENICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
**ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS:**  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: BOLIVAR Cantón: CALUMA Parroquia: CALUMA Calle: AV LA NARANJA Intersección: VINCIO NOBOCA Referencia: A CIEN METROS DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA Telefono Trabajo: 032638378 Email: rnyquilema@coopsanjose.fin.ec Email principal: iquincha@coopsanjose.fin.ec



Código: RIMRUC2020003607666  
Fecha: 15/12/2020 14:20:51 PM

0290003288001  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NÚMERO RUC:  
RAZÓN SOCIAL:

0290003285001

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA

CUR ORIGINAL  
LADOS ATRAS

No. ESTABLECIMIENTO: 006 Estado: ABIERTO - SUCURSAL FEC. INICIO ACT.: 11/12/2019  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: LOS RÍOS Cantón: MONTALVO Parroquia: MONTALVO Calle: DIEZ DE AGOSTO Intersección: VEINTE Y SIETE DE MAYO Referencia: DIAGONAL AL HOTEL SABANETA Teléfono Trabajo: 052953972 Email: myzulema@coopsanjose.fin.ec Email principal: quincha@coopsanjose.fin.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 010 Estado: ABIERTO - SUCURSAL FEC. INICIO ACT.: 14/07/2020  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: SAN BARTOLOME DE PINLLOG Calle: MAUGERI Intersección: LA NACIÓN Referencia: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA Celular: 099335339 Email: myzulema@coopsanjose.fin.ec Email principal: quincha@coopsanjose.fin.ec



Código: RIMRUC2020003607866  
Fecha: 15/12/2020 14:20:51 PM

## ANEXO C: ENCUESTA

### ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.- Cantón Montalvo.

#### **Objetivo:**

Determinar los niveles de eficiencia, eficacia respecto a las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.- Cantón Montalvo.

#### **Introducción:**

Lea y seleccione con una X la opción con la que usted considere estar de acuerdo.

**1. ¿Cuál de las siguientes auditorias se han realizado anteriormente en la Cooperativa?**

- Financiera
- Gestión
- Integral

**2. ¿Con cuál de los siguientes organigramas cuenta la Cooperativa?**

- Organigrama Estructural
- Organigrama Funcional
- Organigrama Posicional

**3. ¿La COAC San José Ltda., tiene establecido metas y objetivos para ser alcanzados en un tiempo definido?**

- Si
- No

**4. ¿Cada qué tiempo se realizan capacitaciones al personal de la Cooperativa?**

- Mensual
- Semestral
- Anual

**5. ¿Existen evaluaciones al personal que haya recibido capacitaciones en la Cooperativa?**

- Si
- No

**6. ¿En la cooperativa, qué sistemas de control interno se manejan?**

- Control previo
- Control concurrente
- Control posterior

**7. ¿El personal de la COAC San José Ltda., conoce del código de ética, el manual de políticas y los reglamentos internos existentes?**

Si

Parcialmente

No

**8. ¿Es evaluado el cumplimiento de la normativa interna de la cooperativa?**

Si

Parcialmente

No

**9. ¿Considera que la realización de la auditoría de gestión será de ayuda para determinar las posibles debilidades de la cooperativa?**

Si

No

**10. ¿Considera usted que la ejecución de una auditoría de gestión a la COAC San José Ltda., permitirá establecer el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética?**

Si

No

**11. ¿A su criterio, cree que la auditoría de gestión a la COAC San José Ltda., permitirá determinar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales?**

Si

No

**12. ¿Cuenta la COAC San José Ltda., con un manual de funciones que segregue y delimite las principales funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajos existentes?**

Si

No

## **ANEXO D: EVIDENCIA FOTOGRÁFICAS**

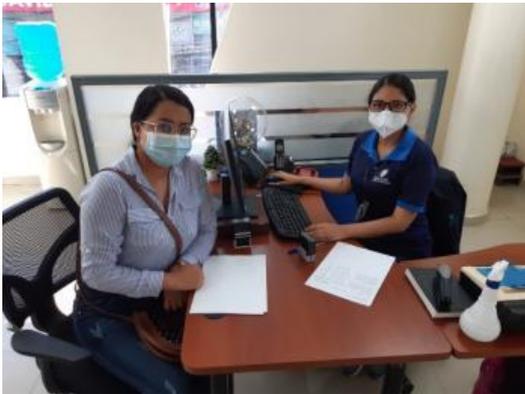
**JEFE DE AGENCIA**



**AGENCIA MONTALVO DE LA COAC**



**FUNCIONARIA DE LA COAC**



**INSTALACIONES PRIMER PISO**



**INSTALACIONES SEGUNDO PISO**





epoch

Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 06 / 04 / 2022

|   |
|---|
| <b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>                                      |
| <b>Nombres – Apellidos:</b> Mariana Stefania Cabrera Estrada            |
| <b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>  |
| <b>Facultad:</b> Administración de Empresas                             |
| <b>Carrera:</b> Contabilidad y Auditoría                                |
| <b>Título a optar:</b> Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA        |
| <b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Rafael Inty Salto Hidalgo |

