



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO OSCUS LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE
AMBATO - PROVINCIA DE TUNGURAHUA,
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA:

VERÓNICA MORAIMA VACA LÓPEZ

Ambato – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO OSCUS LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE
AMBATO - PROVINCIA DE TUNGURAHUA,
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: VERÓNICA MORAIMA VACA LÓPEZ

DIRECTORA: ING. M.D.E. CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE

Ambato – Ecuador

2021

©2021, Verónica Moraima Vaca López

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, Verónica Moraima Vaca López, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen 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, 16 de noviembre de 2021

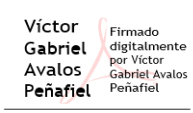
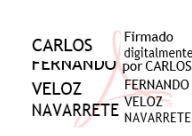

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Verónica Moraima Vaca López', enclosed within a large, stylized, circular flourish.

Verónica Moraima Vaca López

C.C: 060393298-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA LICENCIATURA 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 OSCUS LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO - PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019.**, realizado por la Señorita: **VERÓNICA MORAIMA VACA LÓPEZ**, 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.

	FIRMA	FECHA
<p>Ing. Víctor Gabriel Ávalos Peñafiel PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</p>	 <p>Víctor Gabriel Avalos Peñafiel</p>	<p>2021-11-16</p>
<p>Ing. M.D.E. Carlos Fernando Veloz Navarrete DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</p>	 <p>CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE</p>	<p>2021-11-16</p>
<p>Ing. María Auxiliadora Falconí Tello MIEMBRO DE TRIBUNAL</p>	 <p>MARIA AUXILIADO RA FALCONI TELLO</p>	<p>2021-11-16</p>

DEDICATORIA

Dedico este logro alcanzado ante todo a mi Dios y a su madre la virgen Santísima por haber dado las fuerzas y dedicación para romper los obstáculos y poder alcanzar esta meta que me propuesto.

A mi hijo ya que él es mi inspiración para poder superarme día a día y a mis padres por estar pendiente para verme un profesional.

Dedico a mis hermanos/as ya que ellos confiaron mucho en mi persona y lo eh logrado sin defraudarlo, he podido seguir este camino tan hermoso que es el profesionalismo.

Verónica

AGRADECIMIENTO

A Dios y nuestra Madre Santísima quien me dio salud y sabiduría para poder entender los aprendizajes de los maestros y ahora ser una persona con un poco más de conocimientos en el ámbito profesional.

A mis padres por sus oraciones y sus bendiciones que siempre me han dado y su amor incondicional que me han demostrado y estado pendiente de mi alcance en los estudios.

A mi hijo gracias por sus palabras de aliento ya que gracias a su amor incondicional eh logrado este objetivo tan lindo en mi vida.

A mis tutores ya que gracias a su tiempo y a la guía de ellos eh podido culminar este trabajo con mucho éxito.

Verónica

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	5
1.1. Antecedentes de investigación.....	5
1.2. Marco teórico	6
1.2.1. Auditoría.....	6
1.2.2. <i>Importancia de la auditoría</i>	7
1.2.3. <i>Tipos de auditoría</i>	7
1.2.4. <i>Fases de auditoría</i>	8
1.2.4.1. <i>Planeación y programación</i>	9
1.2.4.2. <i>Ejecución de la auditoría</i>	10
1.2.4.3. <i>Comunicación de resultados</i>	10
1.2.5. <i>Auditoría de gestión</i>	10
1.2.6. <i>Objetivos de la auditoría de gestión</i>	12
1.2.7. <i>Alcance de la auditoría de gestión</i>	12
1.2.8. <i>Herramientas de la auditoría de gestión</i>	12
1.2.9. <i>Técnicas y procedimientos</i>	12
1.2.10. <i>Papeles de trabajo</i>	14
1.2.11. <i>Archivo permanente</i>	14
1.2.12. <i>Archivo corriente</i>	15
1.2.13. <i>Evidencia</i>	15
1.2.14. <i>Riesgo de auditoría</i>	16
1.2.15. <i>Indicadores de gestión</i>	16
1.2.15.1. <i>Principales funciones de los indicadores de gestión</i>	16
1.2.15.2. <i>Como se forman los indicadores</i>	17
1.2.16. <i>Control interno como i</i>	17
1.2.17. <i>Objetivos del control interno</i>	18
1.2.18. <i>Herramientas del control interno</i>	18

1.2.19.	<i>Componentes del control interno</i>	19
1.2.20.	<i>Informe coso ii</i>	21
1.2.21.	<i>Sistema financiero ecuatoriano</i>	21
1.2.22.	<i>Sector popular y solidario</i>	21

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	23
2.1.	Enfoque de investigación	23
2.1.1.	<i>Cualitativo</i>	23
2.1.2.	<i>Cuantitativo</i>	23
2.3.1.1.	<i>No experimental</i>	23
2.4.	Tipo de estudio	23
2.4.1.	<i>Documental</i>	23
2.4.2.	<i>De campo</i>	24
2.4.3.	<i>Descriptiva</i>	24
2.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	24
2.6.1.1.	<i>Método inductivo</i>	25
2.6.1.2.	<i>Método deductivo</i>	25
2.6.1.3.	<i>Método comparativo</i>	25
2.7.	Técnicas de investigación	26
2.7.1.	<i>Instrumentos de investigación</i>	26

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	27
3.1.	Resultados	27
3.2.	Discusión de resultados	37
3.3.	Propuesta	37
3.4.	Contenido de la propuesta	37
3.5.	Archivo permanente	38
3.6.	Archivo corriente	47
3.7.	Motivo de la auditoría	55
3.8.	Alcance del examen especial	55
3.9.	Metodología a utilizar	55
3.10.	Información general	56
3.11.	Política integrada de la cooperativa	56
3.12.	Gestión de calidad de la cooperativa	56

3.13.	Requerimiento de la auditoría	56
3.14.	Fechas de intervención	56
3.15.	Días presupuestados	56
3.16.	Recursos necesarios para el examen	56
	CONCLUSIONES.....	99
	RECOMENDACIONES.....	100

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Personal administrativo de la Coac Oscus Ltda.	24
Tabla 1-3:	Misión y visión.....	27
Tabla 2-3:	Organigrama estructural	28
Tabla 3-3:	Cumplimiento de metas y objetivos	29
Tabla 4-3:	Manual de funciones.....	30
Tabla 5-3:	Selección del personal	31
Tabla 6-3:	Plan de capacitación	32
Tabla 7-3:	Medición de objetivos mediante indicadores	33
Tabla 8-3:	Ambiente laboral adecuado	34
Tabla 9-3:	Auditorías de gestión previas	35
Tabla 10-3:	Ejecución de una auditoría de gestión	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3.	Misión y visión	27
Gráfico 2-3.	Organigrama estructural	28
Gráfico 3-3.	Cumplimiento de metas y objetivos.....	29
Gráfico 4-3.	Manual de funciones.....	30
Gráfico 5-3.	Selección del personal	31
Gráfico 6-3.	Plan de capacitación	32
Gráfico 7-3.	Medición de objetivos mediante indicadores.....	33
Gráfico 8-3.	Ambiente laboral adecuado	34
Gráfico 9-3.	Auditorías de gestión previas.....	35
Gráfico 10-3.	Ejecución de una auditoría de gestión	36
Gráfico 11-3.	Evaluación Misión	63
Gráfico 12-3.	Evaluación Visión.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1.	Procesos de auditoría de gestión	9
Figura 1-3.	Organigrama estructural Coac Oscus	43
Figura 2-3.	Ubicación geográfica.....	44
Figura 3-3.	Logotipo	44

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo efectuar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato - Provincia de Tungurahua, Correspondiente al año 2019., con la finalidad de salvaguardar los recursos económicos de los socios. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron observación directa para obtener información relevante para poder realizar la investigación en la entidad financiera, encuestas aplicadas al personal de la cooperativa y entrevista al gerente general. Por este motivo se ejecutó una auditoría de gestión donde se aplicaron las fases de auditoría mediante el uso de cuestionarios y el método COSO II además se aplicó pruebas sustantivas y de cumplimiento y un informe en donde se detalle los hallazgos juntamente con conclusiones y recomendaciones que permita a la empresa tomar decisiones para alcanzar sus objetivos. Los hallazgos encontrados fueron: no cuenta con un sistema de control interno, no distribuir de manera adecuada las funciones administrativas impide que el personal desarrolle su trabajo, no contar con un control interno no permite que la administración de la cooperativa pueda tomar decisiones acertadas. Se recomienda al personal administrativo realizar una Auditoría de Gestión anualmente con el propósito de medir la eficiencia, eficacia, y calidad y así obtener un mejor control de todos los procedimientos y actividades además de representar una herramienta que permite medir el logro de metas y objetivos.

Palabras clave: < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, < AUDITORÍA DE GESTIÓN>, < CARTERA VENCIDA>, < EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO >, <TUNGURAHUA (PROVINCIA)>.



28-01-2022


0150-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The primary purpose of this research was to carry out a Management Audit of the Oscus Ltda. Savings and Credit Cooperative, located in the city of Ambato - Province of Tungurahua, during 2019. this study also focused on safeguarding the economic resources of the partners. The research techniques used were direct observation to get relevant information to analyse the financial entity, surveys applied to the cooperative's personnel and an interview with the general manager. For this reason, a management audit including audit phases by using questionnaires and the COSO II method was necessary. In addition, substantive and compliance tests were applied, and a report detailing the findings together with conclusions and recommendations addressed the company to make decisions to achieve its objectives. Finally, the results showed that the institution lacks an internal control system. Finally, there is a lack of a proper distribution of the administrative functions and internal control to support the company in making correct decisions. Therefore, as a final recommendation, the administrative personnel should conduct a Management Audit every year to assess efficiency, effectiveness, and quality and thus get better control of all procedures and activities and represent a tool that allows measuring the achievement of goals and objectives.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <OVERDUE PORTFOLIO>, <INTERNAL CONTROL ASSESSMENT>, <TUNGURAHUA (PROVINCE)>.

MONICA
ALEJANDRA
LOGROÑO
BECERRA



Firmado digitalmente
por MONICA
ALEJANDRA
LOGROÑO BECERRA

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado. En consecuencia, a lo manifestado anteriormente, se ejecutó Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., Ubicada en la Ciudad de Ambato - Provincia de Tungurahua, Correspondiente al Año 2019., la misma que se ha desarrollado mediante la evaluación de sus procesos y actividades administrativas y operativas, utilizando técnicas como la aplicación de encuestas, entrevistas, indicadores bajo normas de auditoría.

El Capítulo I, comprende la base teórica que sustenta la investigación realizada, compuesta en dos partes. Los antecedentes investigativos los cuales son trabajos similares realizados por terceros; y, la base teórica que son las referencias bibliográficas tomadas de diferentes autores.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco metodológico, el cual expone la modalidad y el tipo de investigación, además de las técnicas e instrumentos a utilizarse en la investigación con la finalidad de recabar información suficiente para el desarrollo del trabajo.

Finalmente, el Capítulo III, discusión de resultados se procede a ejecutar la Auditoría de Gestión a la COAC Oscus siguiendo el lineamiento de las fases de auditoría, las cuales son: Planificación Preliminar y Específica, Ejecución de la Auditoría y la etapa de Comunicación de Resultados

Planteamiento del problema

Las cooperativas son instituciones que forman parte del sistema financiero ecuatoriano cuyo objetivo es salvaguardar los recursos económicos de los socios, las cooperativas representan uno de los sectores económicos más significativos en el desarrollo de la economía del país ya que con la entrega de créditos a la micro y pequeña industria ayuda de manera directa al desarrollo social y económico.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS es una institución financiera con más de 55 años en el mercado fue fundada en el cantón Patate un 13 de diciembre de 1968 y paulatinamente se fue extendiendo por diferentes cantones del Ecuador como Píllaro y Pelileo. El 08 de agosto de 1993 la Superintendencia de Bancos le otorga el certificado de autorización para operar la oficina matriz en la ciudad de Ambato. Años más tarde pudo extender sus oficinas a las provincias de Chimborazo, Pastaza, Guayas y Pichincha. La agencia de la ciudad de Ambato cuenta con 4 departamentos: Administrativo Financiero, Operativo y Jurídico y 11 empleados que apoyan a sus socios, clientes y a la comunidad, ofreciendo productos financieros y servicios innovadores, trabajando bajo valores y principios como: la responsabilidad, equidad, y solidaridad, motivos fundamentales que le ha permitido posicionarse y crecer a nivel nacional.

La Cooperativa no cuenta con un Sistema de Control Interno lo que conlleva a cometer errores en la ejecución de procedimientos administrativos y financieros impidiendo una adecuada y oportuna toma de decisiones.

El no distribuir de manera adecuada las funciones administrativas impide que el personal desarrolle su trabajo para la consecución de los objetivos planteados por la institución, Además el no contar con un control interno no permite que la administración de la cooperativa pueda tomar decisiones acertadas. Por último, la inexistencia de Indicadores de Gestión impide que la cooperativa pueda medir el crecimiento y desarrollo de metas y objetivos planteados.

Por lo que realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS le permitirá obtener un mejor control de todos los procedimientos y actividades y así establecer los cambios necesarios además de representar una herramienta que permite medir el logro de metas y objetivos.

Con lo cual alcanzaremos niveles de calidad de acuerdo a las necesidades actuales del mercado, objetivos institucionales y de los órganos de control.

Formulación del problema

¿De qué manera la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua al año 2019 conducirá

a que se utilice con eficiencia, eficacia y calidad los recursos económicos y financieros, para mejorar los procesos internos buscando la mejora continua de la cooperativa?

Sistematización del problema

- ¿Cómo afecta a la Cooperativa no contar con un Control Interno adecuado para la realización de las actividades de una manera eficiente, eficaz y de calidad?
- ¿Qué incidencia tendrá las actividades en las colocaciones de los créditos tales como: debilidad en el análisis de la capacidad de pago y variables que se necesita?
- ¿De qué manera se ve afectada la cooperativa al no tomar acciones correctivas por las actividades deficientes?
- ¿Qué afectación se tendrá al evaluar las técnicas de comunicación internas de la cooperativa?

Objetivos

General

Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en el período 2019, mediante la aplicación de normas de auditoría, con el propósito de medir la eficiencia, eficacia, y calidad con la que son empleados los recursos, logrando la mejora continua para posicionarse dentro de las mejores instituciones financieras.

Específicos

- Estructurar el marco teórico en base a bibliografía que permita sustentar el presente trabajo de investigación.
- Desarrollar el marco metodológico mediante la aplicación de diferente métodos, técnicas y herramientas de investigación para obtener evidencia suficiente y relevante que sustente el trabajo investigativo.
- Realizar un proceso de Auditoría de Gestión, aplicando las fases de auditoría, para emitir un informe en donde se detalle los hallazgos, juntamente con conclusiones y recomendaciones que permita a la empresa tomar decisiones para alcanzar sus objetivos.

Justificación

Justificación teórica

En cuanto a la justificación teórica del presente trabajo investigativo, la misma radica y se fundamenta en la aplicación de los diversos conceptos y teorías que forman parte de lo que como tal trata la Auditoría y la Auditoría de Gestión, punto desde el cual se pretende cimentar una base adecuada de partida que respalde el realizar análisis y contrastes que puedan conducir a establecer

y encontrar explicaciones a diversos aspectos inherentes al trabajo investigativo, así como a situaciones internas que afecten en el cumplimiento de la gestión diaria en las principales áreas de estudio, como la de crédito, operaciones y talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Lo que permitirá determinar la realidad de la institución en dicho sentido, y que sirva como punto de apoyo referencial para la toma de decisiones futuras por parte de la cooperativa.

Justificación metodológica

Desde la perspectiva metodológica la presente investigación se justifica en cómo la selección de una metodología adecuada y determinada puede facilitar a manera de guía, la recopilación de información pertinente y necesaria que conlleve a su posterior análisis, mediante la aplicación de métodos, técnicas y herramientas que hagan posible que dichos datos a ser obtenidos sean de naturaleza relevante y que puedan en el mejor de los casos ser medidos.

Justificación académica

Esta investigación se justifica desde la perspectiva académica, porque permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el período de formación académica en el trayecto cursado en calidad de estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, y en ejecución al presente trabajo propuesto a desarrollarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., así como también como una oportunidad complementaria de aplicación teórico – empírica.

Justificación práctica

Desde la perspectiva práctica, el presente tema investigativo se justifica en función del cumplimiento y desarrollo de este, ya que, a través de la práctica y la observación en cada una de las etapas de estudio, se podrá revisar y examinar mediante las diferentes fases propias de una auditoría de gestión, cómo en este sentido la Cooperativa OSCUS ha venido desarrollando sus actividades en el año 2017, producto de lo cual se podrán establecer las conclusiones pertinentes al tema.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de investigación

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., se ha realizado trabajo de titulación como: examen especial a los componentes cartera de crédito y fondos disponibles, análisis e interpretación de los Estados Financieros para evaluar los resultados obtenidos, auditoría operacional, según la norma de riesgo operativo jb-2005-834 de la Superintendencia de Bancos y Seguros y su incidencia en el macro proceso de talento humano en la COAC.

Para presentar los antecedentes se ha consultado en diferentes fuentes y trabajos de titulación a continuación se citan algunos autores. Sánchez, en su trabajo de Titulación Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda., cantón Latacunga, provincia Cotopaxi, periodo 2016 concluye que:

Referente a los resultados obtenidos de la aplicación de indicadores de gestión e índices financieros (Sistema PERLAS) con relación al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, es necesario aplicar de manera urgente acciones correctivas respecto a la recuperación de cartera y el uso de materiales e insumos, pues son los procesos que más afectan a la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa. (Sánchez, 2017, p.159)

De acuerdo con Copa (2015, p.131), en su trabajo de titulado Auditoría de Gestión a la cooperativa de ahorro y credito "Sagrada Familia LTDA", agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2013, concluye que: la cooperativa no cuenta con un plan de capacitación, planificación estratégica y políticas que hayan sido establecidas por los funcionarios de la empresa, tomando en cuenta que representan herramientas indispensables para una adecuada gestión y direccionamiento de la empresa.

Grefa, M. (2019). Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018. Concluye que:

Al realizar los programas de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018; se pudo evidenciar que en los 9 años que lleva en el servicio financiero del cantón, no se ha realizado ningún tipo de Auditoría dentro de la Cooperativa; por ende,

se han limitado en determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía; la matriz de la Cooperativa es el ente regulador para todas las sucursales; al finalizar los programas de auditoría se determinó los hallazgos y sustento con evidencias. (Grefa, 2019, p.136)

Por último Llivicura (2019, p.130), concluye en su trabajo Auditoría de Gestión a la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre LTDA. de la agencia Macas, provincia de Morona Santiago, periodo 2017, que: se cuenta con una normativa interna mismo que regula las actividades realizadas en la cooperativa y los recursos, lo que le ha permitido identificar las deficiencias que existen en la misma, y el personal de la empresa cumple adecuadamente con su trabajo, motivación y capacitación.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Auditoría

Guerrero La palabra Audi viene del latín AUDITORIUS, y de ésta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado, pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como a control de estos. En términos generales, auditar es examinar y verificar información, registros, procesos, etc. con objeto de expresar una opinión sobre su bondad o fiabilidad. (Guerrero, R. 2018).

Por su parte Cócaro (2019) expresa acerca de la Auditoría que debe:

Ser realizada en forma analítica, sistemática y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto, no puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador, quien actuará siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios. (p.15).

Mientras que Melquiades (2014) menciona:

La auditoría no es el análisis frío de las cifras de los estados financieros de una empresa o entidad; en ella también se analizan las cualidades de las cifras rubro por rubro de los estados financieros, y se estudia qué tanto influyen en la determinación de las cifras la situación administrativa y la parte operativa de la empresa, si es de producción, o la parte operativa de los servicios, cuando evaluamos una empresa de servicios. (p.4).

Tomando en cuenta los criterios anteriores podemos decir que la auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los Estados Financieros; Es la revisión

misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los Estados Financieros emanados de ellos.

1.2.2. Importancia de la auditoría

Algunos autores como Gamboa, Jiménez, & Vargas (2019) afirman sobre la importancia de la auditoría que: “El desarrollo de la auditoría en las empresas es importante ya que no generaría la misma seguridad frente a los datos económicos registrados son confiables”. (p. 36).

Por su parte para RBH Global (2019), las auditorías son importantes ya que gracias a ellas se puede conocer los errores cometidos en la empresa y así, corregirlos a tiempo y tomar medidas que permitan que la empresa retome su rumbo.

En conclusión, podemos decir que la auditoría es importante pues permite que las empresas puedan conocer acerca de sus falencias y poder tomar medidas que le permitan mejorar y alcanzar sus objetivos de acuerdo con lo planificado.

1.2.3. Tipos de Auditoría

De acuerdo con Tapia, Castillo, & Guevara (2016, p.20), sostienen que existen diferentes tipos de auditoría por ello se requiere que se conforme grupos multidisciplinarios , es decir, que no se requiere unicamente de un contador, sino que se necesita del conocimiento de profesionales como: ingenieros, abogados, físicos, químicos y otros más de acuerdo a las necesidades del estudio.

A su vez, dan a conocerla siguiente clasificación:

- ❖ **Auditoría Financiera.** - El Auditor revisará y emitirá una opinión informando si los Estados Financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable.
- ❖ **Auditoría Interna.** - Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- ❖ **Auditoría Externa.** - Se practica por profesionales facultados que no son empleados de la organización, cuyas afirmaciones o declaraciones se auditan.
- ❖ **Auditoría Operacional.** - Es la valoración independiente de todas las operaciones de una Entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables.
- ❖ **Auditoría Fiscal.** - Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes, desde el punto de vista fiscal, de

las direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.

- ❖ **Auditoría Administrativa.** - Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la Entidad, institución o departamento gubernamental, o de cualquier otra Entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo, que dé a sus recursos humanos y materiales
- ❖ **Auditoría Integral.** - Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimientos de los objetivos de una organización y de la relación con su entorno, así como de sus operaciones.
- ❖ **Auditoría Gubernamental.** - La auditoría gubernamental es un proceso mediante el cual la autoridad vigila el uso de los recursos públicos (económicos, humanos y materiales), con objeto de revisar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la Administración pública.
- ❖ **Auditoría de Calidad.** - Es una parte importante del sistema de Administración de calidad de una Entidad, y es un elemento fundamental para la obtención de la norma ISO 9001.
- ❖ **Auditoría Informática.** - Es la revisión y la evaluación de los controles, sistemas y procedimientos de informática de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad en la organización, los cuales participan en el procesamiento de la información.
- ❖ **Auditoría de Legalidad.** - tiene como finalidad revisar si la dependencia o Entidad, en el desarrollo de sus actividades ha observado el cumplimiento de las disposiciones legales que sean aplicables.
- ❖ **Auditoría Ambiental.** - Es el proceso de investigación realizado por un Auditor independiente, dirigido a determinar el grado de eficiencia empresarial, en relación con el grado de satisfacción experimentado por la comunidad y su hábitat,
- ❖ **Auditoría Marketing.** - define como un examen completo, sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivo, estrategias y actividades comerciales de una Entidad o de una unidad de negocio, con la intención de determinar amenazas y oportunidades para recomendar un plan de acción y mejorar sus actuaciones en materia de marketing.
- ❖ **Auditoría Forense.** - es una revisión especializada que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero.

1.2.4. Fases de auditoría

Las fases de la Auditoría se definen en tres que son:

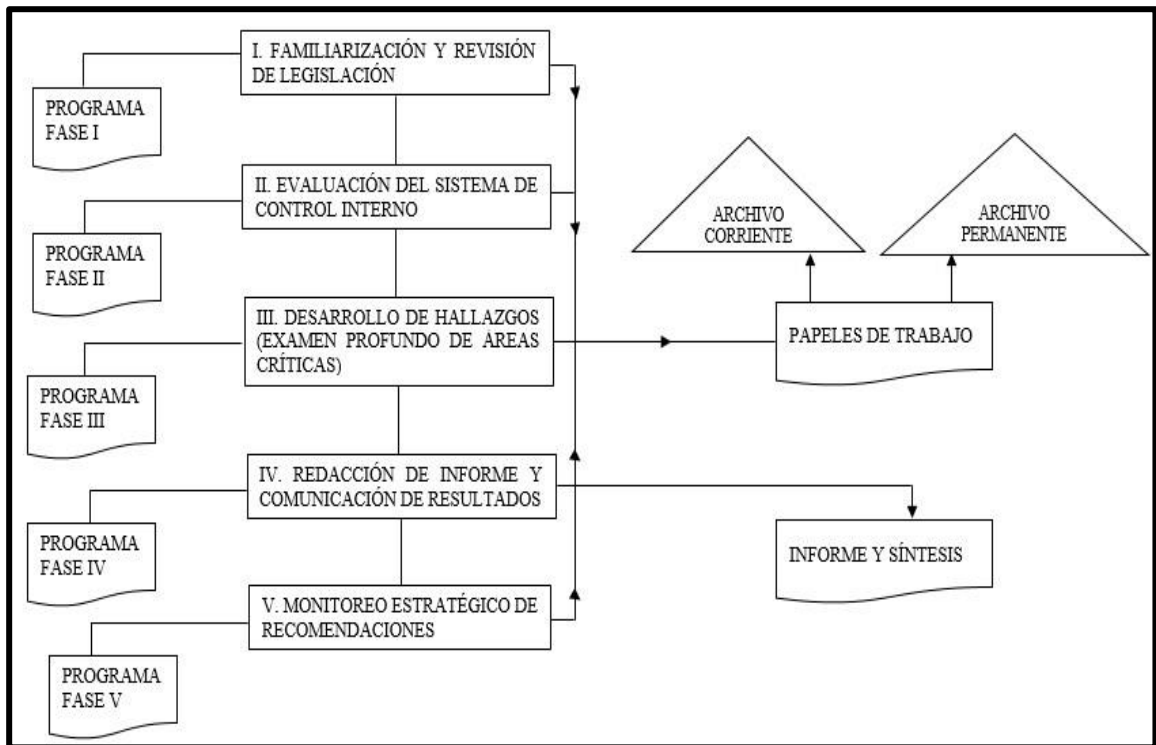


Figura 1-1. Procesos de auditoría de gestión

Fuente: Maldonado, M. 2011. (p. 33)

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

1.2.4.1. Planeación y programación

De acuerdo con Cordova, et. al., (2016) “La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo; la revisión debe estar fundamentada en los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen” (p. 4)

Por su parte Perez (2020), indica que la planificación es la parte primordial para que la auditoría sea exitosa y debe contar con los siguientes puntos:

- Fin de la Auditoría
- Alcance
- Actividades que se desarrollaran
- Equipo de auditoría
- Cronogramas y tiempos de ejecución

Podemos concluir que la planificación es la fase en la que el equipo de auditoría desarrolla de qué manera llevará a cabo el proceso de auditoría y desde este punto se obtendrá el éxito o fracaso del examen.

1.2.4.2. Ejecución de la auditoría

Para Cordova, et. al., (2016) la ejecución es:

Esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes (p. 5)

Po su parte, Pérez (2020) expone que durante la fase de ejecución se desarrolla toda la auditoría cumpliendo con los procedimientos respectivos, en esta fase se recopila información, evidencia para elaborar un informe con todos los hallazgos para presentar conclusiones y presentar resultados finales.

La ejecución es la fase en la que el equipo de Auditoría desarrollará el proceso para encontrar la evidencia necesaria que justifique su trabajo para entrar en el informe conclusiones y recomendaciones que ayude a la empresa a mejorar.

1.2.4.3. Comunicación de resultados

Para, Pérez (2020) una vez terminado el procedimiento el equipo de auditoría revisa los problemas encontrados para exponer recomendaciones que ayude a la empresa a mejorar sus actividades, con los resultados de la auditoría se elabora un plan de seguimiento para verificar que se esté cumpliendo con las recomendaciones

Mientras que para Cordova, et. al., (2016) la comunicación de resultados es:

Se preparará un informe final, el mismo que revelará las deficiencias existentes y contendrá hallazgos positivos. En el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos de la entidad auditada. (p.8)

En la fase de comunicación de resultados se expone a la administración de la empresa sobre los hallazgos basados en evidencia.

1.2.5. Auditoría de gestión

De acuerdo con García (2008), por el año 1957 surgió la auditoría administrativa con la finalidad de evaluar la calidad de la administración, esto es la planificación, la organización, la dirección y el

control de las entidades. Durante la década del 70, apareció el interés por parte de las administraciones gubernamentales de conocer acerca del desempeño de sus entidades, ya que a través de los informes financieros esto no era viable y nació la auditoría de gestión, basada en dos importantes principios de la administración pública: el primero relativo a que esta debía ser dirigida de manera que hiciera el mejor uso posible de los fondos públicos y el segundo relativo a que las personas que dirigían los fondos públicos debían ser responsables por la prudente y efectiva administración de los recursos que les habían sido confiados. Con posterioridad, dado el grado de socialización de la propiedad bajo asociaciones de diferentes matices y características, lo cual provocó que la administración de los negocios cada vez más recayera en manos de directivos gerenciales que raras veces eran a su vez los propietarios principales de las mismas, nació la necesidad de conocer, con un carácter totalmente independiente, a cerca del desempeño de las administraciones bajo la influencia de las complejas relaciones y el entorno en que se movían las entidades del sector privado y se reconoció la utilidad de la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión es entonces la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado.

Por otra parte, para Mas & Ramió (1997), Las auditorías de performance o de gestión incluyen las auditorías de economía y de eficiencia y las de programas.

Las auditorías de economía y de eficiencia pueden determinar:

- a) si la entidad está adquiriendo, protegiendo y utilizando sus recursos (por ejemplo: personal, inmuebles y espacio) de manera económica y eficiente; y
- b) las causas de las ineficiencias o prácticas antieconómicas.

Las auditorías de programas pueden determinar:

- a) hasta qué punto se están consiguiendo los beneficios o los resultados buscados;
- b) la eficacia de las organizaciones, de los programas, de las actividades o de las funciones.

Entonces se puede definir a la Auditoría de Gestión como un examen a las actividades que desarrolla una empresa para encontrar las falencias que impiden su crecimiento y poder tomar decisiones que le permitan mejorar y alcanzar los objetivos organizacionales.

1.2.6. Objetivos de la auditoría de gestión

En relación con los objetivos de Auditoría de Gestión Maldonado (2014) menciona los siguientes:

- Determinar los procesos de una entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes.
- Verificar que las políticas existan y que cumplan los objetivos.
- Comprobar la confiabilidad de la información (control interno)
- Verificar la existencia de métodos y procedimientos.
- Comprobar la utilización de los recursos. (p. 25)

Por lo que podemos decir que los objetivos de la Auditoría de Gestión buscan determinar cuáles son los procesos que una organización utiliza, si se está cumpliendo con los objetivos y si los recursos están siendo empleados de manera oportuna y adecuada.

1.2.7. Alcance de la auditoría de gestión

Para Maldonado (2014, p.15), al alcance de la auditoría de gestión lo define como el punto hasta el que va a llegar el examen global en la institución u organización y de esta forma evaluar la posición competitiva en la que se encuentra, su estructura organizacional y evaluar los cuadros directivos con los que cuenta.

Por lo que se puede definir al alcance de la Auditoría de Gestión como el punto de inicio y de fin en el que se va a evaluar a la organización para saber si esta da cumplimiento a sus objetivos institucionales.

1.2.8. Herramientas de la auditoría de gestión

Para Maldonado (2014) las herramientas de auditoría son: “Procedimientos que el auditor emplea en la ejecución de la auditoría, sirviéndoles estos como ayuda de recolección e investigación en la obtención suficiente de información relevante para la emisión del informe final como resultado de su trabajo realizado.” (p.24).

En conclusión, podemos definir a las herramientas de Auditoría de Gestión como los instrumentos que utiliza el auditor para poder recolectar la información necesaria para sustentar su trabajo y tener evidencia que justifique su informe.

1.2.9. Técnicas y procedimientos

Según Armas (2008) indica las técnicas y procedimientos de la auditoría pueden clasificarse en:

Verbales

Consiste en obtener información oral mediante averiguaciones o indagaciones, dentro o fuera de la empresa, sobre posibles puntos débiles en la aplicación de los procedimientos, además la evidencia que se encuentra se debe documentar mediante papeles de trabajo. Las técnicas verbales pueden ser:

- **Indagación:** Consiste en la averiguación mediante la aplicación de entrevistas directas al personal de la entidad auditada.
- **Encuestas y cuestionarios:** Es la aplicación de preguntas, relacionadas con las operaciones realizadas por el ente auditado, para conocer la verdad de los hechos, situaciones u operaciones.

Oculares

Consiste en verificar en forma directa y paralela, la manera en que los responsables desarrollan y documentan los procesos. Las técnicas oculares pueden ser:

- **Observación:** Consiste en la contemplación a simple vista, que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso.
- **Comparación o confrontación:** Es cuando se fija la atención en las operaciones realizadas por la entidad auditada y en los lineamientos normativos, técnicos y prácticos establecidos para descubrir relaciones e identificar sus diferencias y semejanzas.
- **Revisión selectiva:** Radica en el examen de ciertas características importantes que debe cumplir una actividad, informes o documentos, seleccionándose las partes de las operaciones que será evaluadas.
- **Rastreo:** Es el seguimiento que se hace al proceso de una operación, con el objetivo de conocer y evaluar su ejecución.

Documentales

Consiste en obtener información escrita para soportar las afirmaciones, análisis o estudios realizados por los auditores. Estas pueden ser:

- **Comprobación:** Consiste en verificar la evidencia que apoya o sustenta una operación o transacción, con el fin de corroborar su autoridad, legalidad, integridad, propiedad y veracidad mediante el examen de los documentos que las justifican.
- **Revisión analítica:** Consiste en el análisis de índices, indicadores, tendencias como investigaciones de las fluctuaciones, variaciones y relaciones que resulten inconscientes de las operaciones pronosticadas.
- **Estudio general:** Esta técnica se aplica al inicio del trabajo del auditor, sobre la base de su experiencia y juicio profesional.

Físicas

Es el reconocimiento real, sobre hechos o situaciones dadas en tiempo y espacio determinados y se emplea con técnica la inspección.

- Consiste en el reconocimiento mediante el examen físico y ocular, de hechos, situaciones, operaciones, activos tangibles, transacciones y actividades.

Escritas

Consiste en reflejar información importante, para el trabajo del auditor. Esta técnica se aplica de las formas siguientes:

- **Análisis:** Consiste en la separación de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer sus propiedades y conformidad con los criterios de orden normativo y técnico.
- **Conciliación:** Consiste en confrontar información producida por diferentes unidades administrativas o instituciones, en relación con una misma operación o actividad, a efectos de hacerla coincidir, lo que permite determinar la validez, veracidad e idoneidad de los registros, informes y resultados objeto de examen.
- **Confirmación:** Radica en corroborar la verdad, certeza o probabilidad de hechos, situaciones, sucesos u operaciones, mediante datos o información obtenidos de manera directa y por escrito de los funcionario o terceros que participan en las operaciones.
- **Cálculo:** Consiste en la verificación de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en los documentos tales como: informes, contratos, comprobantes y presupuestos.
- **Tabulación:** Se realiza mediante la agrupación de los resultados importantes, obtenidos en las áreas y elementos analizados, para arribar o sustentar las conclusiones. (pp.38-41)

1.2.10. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo para son documentos que los realiza el auditor durante d;su trabajo de auditoría por lo que son de su propiedad y es él quien los conservaría y pondra bajo seguridad ya que la información que se encuentra en los papeles de auditoría no puede ser divulgada sin el consentimiento de la empresa que fue auditada, sin embargo existiran algunas excepciones.

Podemos definir a los papeles de trabajo como documentos que mantienen la información que sustentara el trabajo del auditor y que deben ser resguardados con seguridad ya que son confidenciales.

1.2.11. Archivo permanente

El archivo permanente es definido por Garbajosa (2016) como: “En el que se guarda documentación referente al conocimiento general de la empresa, funcionamiento, organización y aspectos

similares. Es decir, aquellos datos que se pueden utilizar de forma continua y en más de una auditoría a dicha empresa”. (p.35).

El archivo permanente de auditoría entonces se entiende como la documentación que contiene la información de la empresa, es decir, aquella que es entregada por la empresa y puede ser utilizada en diferentes auditorías.

1.2.12. Archivo corriente

Garbajosa (2016) señala que el archivo corriente es aquel: “Que guarda toda la información cuyo uso no es permanente durante el proceso. Dicha información suele ser aquella que ayuda a respaldar las conclusiones extraídas por los responsables de llevar a cabo la auditoría”. (p. 35).

Podemos concluir que el archivo corriente es desarrollado por el auditor durante el proceso de auditoría y es el que sustenta su trabajo para poder emitir conclusiones y recomendaciones a la empresa.

1.2.13. Evidencia

Para Garbajosa (2016) la evidencia es parte fundamental en una auditoría por ello debe conseguirse a partir de unos o diferentes métodos que existen la evidencia debe ser documentada en los papeles de trabajo respectivos para justificar el proceso de auditoría

- ❖ **Inspección:** se refiere a la revisión de la concordancia entre los registros contables y la realidad obtenida del procedimiento efectuado por el equipo de auditoría.
 - ❖ **Observación:** una vez realizado el proceso, se pueden obtener pruebas de evidencia mediante la observación de otro estudio realizado por terceros y la comprobación de similitudes en los resultados obtenidos.
 - ❖ **Cuestionario:** consiste en realizar preguntas, orales o escritas, pero en todo caso correctamente documentadas, a personas que formen parte o estén relacionadas con la empresa auditada.
 - ❖ **Confirmación:** se produce cuando una autoridad competente corrobora y respalda las conclusiones del auditor.
 - ❖ **Cálculo:** otra manera de obtener la evidencia es comprobar si las cantidades aparecidas en los registros contables son veraces y la rigurosidad con que las mismas se han estimado.
 - ❖ **Comparación de resultados:** supone simplemente contraponer los resultados obtenidos con los estimados por el auditor de antemano, en base a su conocimiento y experiencia.
- (p.32)

1.2.14. Riesgo de auditoría

El riesgo de Auditoría es definido por Garbajosa (2016) como: “el análisis de los riesgos que existen durante el proceso de auditoría y que pueden afectarle negativa- mente resulta clave, puesto que estudia la eventual aparición de éstos y las medidas adecuadas para solucionarlos.” (p. 30)

En un proceso de auditoría encontramos, principalmente, tres tipos de riesgo y así los define el mismo Garbajosa (2016):

- ❖ Riesgo de control: se produce cuando existe una pérdida del control organizado de las actividades que se producen en la empresa, o lo que es lo mismo, cuando el sistema de control interno de la misma es deficiente y se muestra incapaz de advertir ciertos errores. Por consiguiente, un sistema de control interno sólidamente estructurado reduce al máximo este tipo de riesgo.
- ❖ Riesgo de detección: es un tipo de riesgo que tiene que ver directamente con los auditores encargados del estudio y análisis de la empresa. Se produce cuando éstos no detectan irregularidades en las actividades administrativas u omisiones y falseamientos en la información contable. El riesgo se confirma cuando ni el control interno ni los procedimientos empleados por el auditor son ca- paces de advertir dichas situaciones.
- ❖ Riesgo inherente: engloba a todos los tipos de riesgo diferentes de los anteriores, asociados al funcionamiento y características del sistema de control interno de la empresa. Es decir, se refiere a todos los errores que pueden producirse debido a incorrecciones en el registro de las operaciones financieras, pérdida de documentos y asuntos similares (relacionados con fallos humanos no conscientes). (p. 30)

1.2.15. Indicadores de gestión

Según Mora (2012, p.1), los indicadores de gestión se convierten en parte importante dentro de una organización y monitorearlos continuamente permite conocer e identificar los síntomas que se derivan del desarrollo de las actividades normales en una empresa.

Por lo que podemos concluir que los indicadores son una herramienta esencial en las organizaciones que les permite identificar sobre las actividades que desempeña y si se las lleva a cabo de acuerdo con lo planificado.

1.2.15.1. Principales funciones de los indicadores de gestión

Mora (2012) expone como funciones de los indicadores lo siguiente:

- Apoya y facilita los procesos de toma de decisiones.

- Controla la evolución en el tiempo de los principales procesos y variables.
- Racionaliza el uso de la información.
- Sirve de base para la adopción de normas y patrones efectivos y útiles para la organización.
- Sirve de base para la planificación y la prospección de la organización.
- Sirve de base para el desarrollo de sistemas de remuneración e incentivos.
- Sirve de base para la comprensión de la evolución, situación actual y futuro de la organización.
- Propicia la participación de las personas en la gestión de la organización. (pp. 4-9)

1.2.15.2. Como se forman los indicadores

Los indicadores se presentarán en una matriz denominada ficha técnica, que contiene la siguiente información:

- **Nombre del indicador** Denominación de indicador en base al objetivo de donde proviene.
- **Frecuencia** Con que periodicidad se aplica el indicador y cada cuanto se obtiene resultados.
- **Estándar** Se fija una meta en cada objetivo que actúa como estándar.
- **Fuente de información** Puede provenir de la aplicación de una fórmula o de un informe del GAD
- **Interpretación y Brecha** Se calcula el índice sobre el resultado obtenido y se determina la brecha para identificar lo conseguido. (p.23)

1.2.16. Control interno como i

El control interno es un elemento fundamental de la Administración que no se debe dejar de considerar en toda la Entidad, cualquiera que sea su clasificación, actividad, tamaño o conformación. (Tapia, Castillo, & Guevara, 2016, p. 48).

El control interno se define como un proceso efectuado por el consejo de Administración, la Administración y el resto del personal de una Entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Tapia, Castillo, & Guevara, 2016 p. 52)

Por su parte Abolacio (2018) señala que: “Los Sistemas de control interno permiten reducir la probabilidad de que esto suceda, proporcionando a la dirección una mayor tranquilidad y seguridad a la hora de realizar su trabajo”. (p. 66).

En conclusión, podemos definir al control Interno como un sistema que busca mitigar los riesgos en una organización para que se pueda alcanzar los objetivos empresariales.

1.2.17. Objetivos del control interno

Ruiz & Serrano (s.f.) en su investigación Sistemas de Control Interno definen los objetivos como:

- Provocar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adherencia a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad.
- Promover la eficiencia en la operación.
- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera, administrativa y operacional que se genera en la entidad.
- Protección de los activos de la entidad (p.30)

Entonces podemos concluir que los objetivos del control interno se basan en las operaciones de una organización se desarrollen con eficiencia, asegurando razonabilidad, confiabilidad e integridad para de esta manera lograra proteger sus activos.

1.2.18. Herramientas del control interno

Los autores Tapia, Castillo, & Guevara (2016, p.6) definen como herramienta del Control interno a las señaladas a continuación:

- **Organigramas**

El organigrama es la representación gráfica de cómo está estructurado el capital humano de una empresa mostrando todos los puestos y empleados y la relación que existe en cada departamento, el objetivo de los organigramas es dar claridad a las personas para que tengan un panorama claro de la estructura organizacional de una organización (Integratec, 2021)

- **Manuales**

Un manual es un instrumento administrativo en el que se informa sobre los objetivos, procedimientos de los órganos de una empresa, políticas, atribuciones toda aquella información que ayude al trabajo designado para el personal teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución. (EcuRed, 2018)

- **Matriz de autorización**

En la matriz de autorización se definen las autorizaciones y responsabilidades de cada actividad que se lleva a cabo dentro de una empresa.

- **Manual de procedimiento**

Este contiene la información detallada, ordenada, sistemática e integral sobre las actividades y responsabilidades que se realizan en un área específica de la organización

1.2.19. Componentes del control interno

A través de la aplicación de los elementos del control interno se pretende conocer el nivel de cumplimiento por parte de los administradores de acuerdo con la eficiencia, eficacia, economía se canaliza los siguientes componentes:

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta al riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión (Maldonado , 2014)

Mantilla (2018) define a los componentes del Control Interno de la siguiente manera:

- **Ambiente interno:** Comprende el todo de la organización y establece la base para cómo el riesgo es percibido y abordado por el personal de la entidad, incluyendo la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, integridad y valores éticos, y el ambiente en el cual operan.
- **Establecimiento de objetivos:** Los objetivos tienen que existir antes que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afecten su logro. La administración de riesgos del emprendimiento asegura que la administración tiene en operación un proceso para establecer los objetivos y que los objetivos seleccionados respaldan y están alineados con la misión de la entidad y son consistentes con su apetito por el riesgo.
- **Identificación de eventos:** Se tienen que identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de la entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia el proceso

de establecimiento de objetivos.

- **Valoración del riesgo:** los riesgos se analizan, considerando su probabilidad e impacto, como la base para determinar cómo se deben administrar. Los riesgos se valoran sobre una base inherente y una base residual.
- **Respuesta al riesgo:** La administración selecciona las respuestas al riesgo – evitar, aceptar, reducir o compartir el riesgo -desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con las tolerancias al riesgo y con el apetito que por el riesgo tiene la entidad.
- **Actividades de control:** Se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas al riesgo se llevan a cabo de manera efectiva.
- **Información y comunicación:** Se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través y hacia arriba de la entidad.
- **Monitoreo:** Se monitorea la totalidad de la administración de riesgos del emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias. El monitoreo se logra mediante actividades administrativas continuas (on-going), evaluaciones independientes o ambas. (p.62)

Para Conexiones (2019) en relación con la definición de los componentes del Control Interno los define como:

- **Ambiente interno:** el entorno interno de una empresa y establece la base de como el personal percibe y trata los riesgos.
- **Establecimiento de objetivos:** Deben estar alineados con la visión y misión de la organización teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.
- **Identificación de acontecimientos:** Deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.
- **Evaluación de riesgos:** Estos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.
- **Respuesta a los riesgos:** Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles respuestas en relaciona las necesidades de la organización.
- **Actividades de control:** Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.
- **Información y comunicación:** La primera es necesaria para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta ante ellos. Asimismo, debe existir una buena comunicación con los clientes proveedores, reguladores y accionistas.
- **Supervisión:** Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSOS funcionen adecuadamente.

1.2.20. Informe coso ii

El Informe del COSO II Maldonado (2014) lo define como: “Un informe considerado como marco integrado de administración de riesgo empresarial, cuya función es dedicada a la participación y anticipada de los riesgos de negocio”. (p.142)

Podemos definir entonces al Informe del COSO II como un documento de administración y riesgo empresarial que busca identificar los riesgos de una empresa.

1.2.21. Sistema financiero ecuatoriano

Se define al sistema financiero ecuatoriano como:

El Sistema Financiero es básicamente un mecanismo sano de distribución de fondos. La función básica de las entidades financieras es la intermediación entre usuarios—superavitarios y deficitarios a través de un trabajo técnico que permita administrar, de forma correcta, los riesgos inherentes a esta actividad.

Entre las principales funciones de los intermediarios financieros destacan: captar y promover el ahorro, facilitar el intercambio de bienes y servicios, gestionar los medios de pago y buscar el crecimiento económico. (Banco Internacional, 2017)

Se puede decir que el sistema financiero en Ecuador está conformado por cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y otras instituciones financieras cuyo objetivo es canalizar el ahorro de las personas y contribuir al desarrollo económico de la persona.

1.2.22. Sector popular y solidario

Según la Constitución de la República del Ecuador (2018) en su artículo 311 estipula que:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (p.148)

Mientras que, en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) en su artículo 78 expone que:

Sector Financiero Popular y Solidario. - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas

o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro”, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (p.24)

En El Código Orgánico Monetario y Financiero (2018) en su artículo 163 expresa que:

Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se registrarán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (p.29)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Cualitativo*

El Enfoque cualitativo se empleó para poder determinar la calidad de la información obtenida y de qué manera ésta se asemeja a la realidad de los datos obtenidos.

2.1.2. *Cuantitativo*

El enfoque cuantitativo es aquel que se preocupa más por el dato y se utilizó para realizar análisis de objetivos, de variaciones, estadísticos y comparativos sobre determinados hechos que ayudaron a justificar los procesos de la Auditoría.

2.2. Nivel de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó un nivel descriptivo que permitió conocer los problemas por los que principalmente atravesaba la cooperativa

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. *Según la manipulación de la variable independiente*

2.3.1.1. *No experimental*

El nivel de investigación empleado consiste en un no experimental debido a que nos limitamos únicamente a observar las actividades desarrolladas por el personal para analizarlos y de esta manera poder plantear la necesidad de ejecutar una Auditoría de Gestión

2.4. Tipo de estudio

Los tipos de investigación a poner en práctica en el desarrollo del presente tema investigativo son:

2.4.1. *Documental*

“La investigación documental, que se fundamenta en el estudio de documentos como: libros, anuarios, diarios, monografías, textos, videografías, audiocasetes; en ella la observación está

presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio”. (Guerrero & Guerrero, 2014)

Este tipo de investigación nos permitió apoyar el estudio propuesto en la revisión de archivos, y una variedad de documentos afines al tema investigativo que representaron un nicho de información adecuada e idónea para obtener datos que se pudieron considerar relevantes.

2.4.2. De campo

La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna

Este tipo de investigación permite estar ínsito en el lugar de los hechos donde los fenómenos o situaciones se producen, para recopilar de manera directa e la información requerida.

2.4.3. Descriptiva

La investigación descriptiva, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento

La investigación descriptiva, permitió describir las características y composición de los hechos y elementos investigados, para una menor comprensión de la estructura de éstos.

2.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

Se tomó como población a todo el personal administrativo de la Cooperativa OSCUS quienes son 11 personas por lo que no se consideró necesario establecer una muestra a continuación describimos al personal de la Cooperativa OSCUS

Tabla 1-2: Personal administrativo de la Cooperativa Oscus

Área	Cantidad
Gerentes de Oficina	1
Asesores de Crédito	3
Cajeros	4
Supervisor operativo	1
Auxiliar de Servicios Generales	2
TOTAL	11

Fuente: Personal COAC Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

2.6. Métodos técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de Investigación se empleará los siguientes métodos que se describen a continuación:

2.6.1.1. Método inductivo

El método inductivo, es un tipo de razonamiento que nos lleva de una larga lista de enunciados singulares, particulares, que son observacionales, a la justificación de un enunciado universal; podríamos decir que se desarrolla un proceso que nos lleva de una parte al todo. El proceso se llama inducción, cuyo fruto es la formulación de alguna regla o teoría científica. (Vera, 2015)

Este método fue de útil aplicación ya que nos permitió partir de situaciones y observaciones específicas en determinados temas puntuales para tratar de hallar respuestas más generales sobre situaciones que se pretendieron comprender de mejor manera.

2.6.1.2. Método deductivo

El método deductivo parte de una ley general, a la cual se llega desde la razón, y de ella se deducen consecuencias lógicas aplicables a la realidad. Un excelente ejemplo de disciplina científica que utiliza este tipo de método es la Matemática. (Vera, 2015)

El método deductivo se aplicó para encontrar respuestas a partir de una observación general de lo que es un todo, y así entendimos posteriormente el porqué de cierto resultado puntual obtenidos durante el proceso de auditoría

2.6.1.3. Método comparativo

El método comparativo, Augusto Comte y Durkheim consideran que la comparación constituye el método fundamental de las ciencias sociales, papel semejante al de la experimentación, en las ciencias físicas y biológicas que tiene un alcance muy limitado por lo que se refiere a los hechos sociales. (Cortés & León, 2005)

El método comparativo permitió realizar comparaciones sobre objetos o situaciones que puedan ser semejantes y coherentes de comparar y así poder hallar respuestas que ayuden a realizar la auditoría.

2.7. Técnicas de investigación

Entre el método y la técnica hay una diferencia semántica análoga a la que distingue el género de la especie. Puede definirse el método como un procedimiento, o un conjunto de procedimientos, que sirve de instrumento para alcanzar los fines de la investigación; en cambio las técnicas son medios auxiliares que concurren a la misma finalidad. El método es general, las técnicas son particulares; por eso, algunos autores definen primero las técnicas y luego, generalizando, llegan a la noción de método. (Vera, 2015, pág. 13)

Las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica. Hay técnicas para todas las actividades humanas que tienen como fin alcanzar ciertos objetivos, aunque en el caso del método científico, las técnicas son prácticas conscientes y reflexivas dirigidas al apoyo del método.

- Observación: mediante la aplicación de esta técnica se pudo evidenciar los hechos del entorno y poder conocer sobre la realidad de la cooperativa
- Encuesta: Permitió conocer cuál es el nivel de necesidad de la auditoría de gestión en la cooperativa mediante cuestionarios de preguntas cerradas.

2.7.1. Instrumentos de investigación

Los instrumentos le permiten al investigador obtener toda la información necesaria para poder sustentar su trabajo.

- Cuestionarios: Los cuestionarios tuvieron preguntas cerradas que nos permitieron recopilar la información de mejor manera.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Resultados

1. ¿La cooperativa ha dado a conocer la misión y visión a sus colaboradores?

Tabla 1-3: Misión y visión

	Respuesta	%
Si	7	64%
No	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda..

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

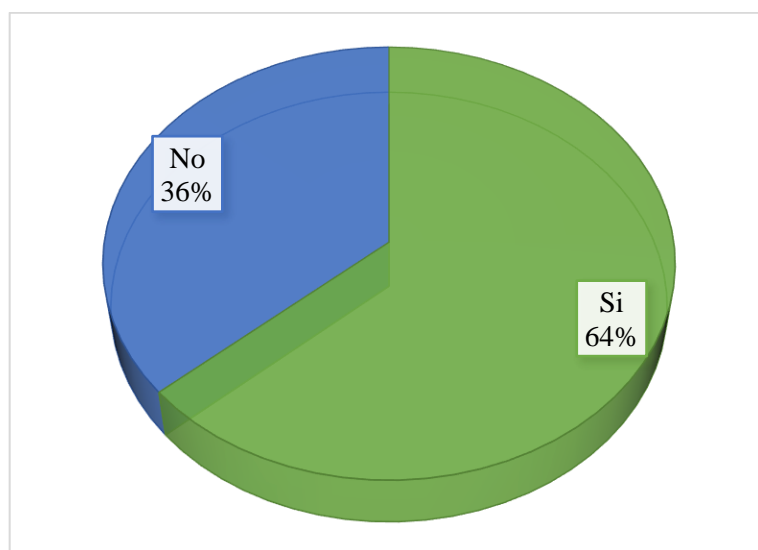


Gráfico 1-3. Misión y visión

Fuente: Tabla 1-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

Del total de empleados que conforman la cooperativa se pudo identificar con la primera pregunta que únicamente 7 empleados dicen conocer la misión y visión mientras que los 4 empleados restantes no se les dio a conocer la misión y visión de la empresa

2. ¿La cooperativa cuenta con un organigrama estructural?

Tabla 2-3: Organigrama estructural

	Respuesta	%
Si	11	100%
No	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

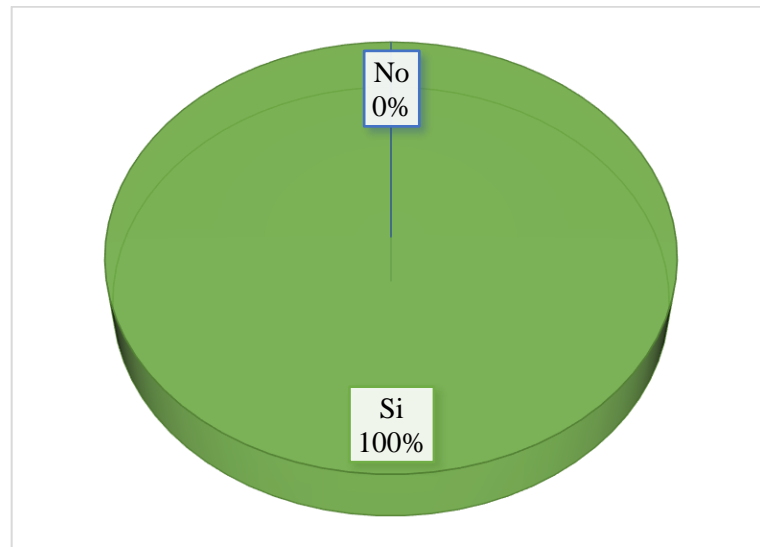


Gráfico 2-3. Organigrama estructural

Fuente: Tabla 2-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

Se cuestiono al personal sobre la existencia de un organigrama estructural que le permita identificar la jerarquía de los puestos de trabajo a lo que el 100% de personas de la cooperativa respondieron que si cuentas con un organigrama estructural y que ha sido socializado debidamente con el personal para que se cumpla y respete las líneas de comunicación

3. La cooperativa ha cumplido en tiempo, lugar y calidad los objetivos y metas establecidas

Tabla 3-3: Cumplimiento de metas y objetivos

	Respuesta	%
Si	7	64%
No	1	9%
Desconoce	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

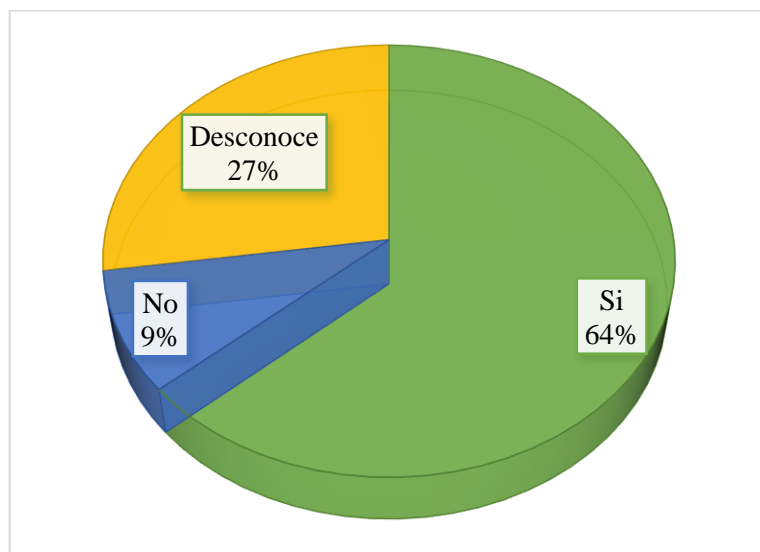


Gráfico 3-3. Cumplimiento de metas y objetivos

Fuente: Tabla 3-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

Del total de los empleados 7 de ellos consideran que la cooperativa si ha cumplido en tiempo, lugar y calidad los objetivos y metas que han sido establecidas, mientras que 1 persona que representa el 9% afirma que la cooperativa no lo ha hecho y por último 3 empleados desconocen sobre el cumplimiento de objetivos de la cooperativa.

4. ¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones que permita identificar obligaciones y responsabilidades de cada empleado?

Tabla 4-3: Manual de funciones

	Respuesta	%
Si	9	82%
No	0	0%
Desconoce	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

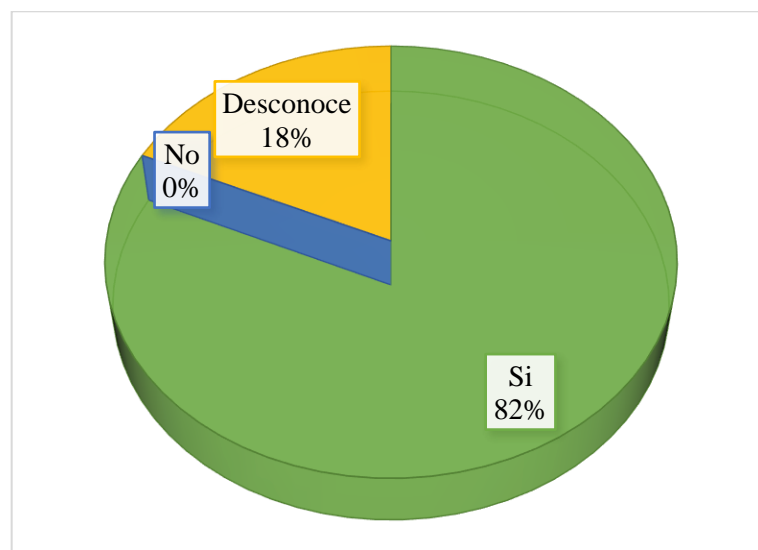


Gráfico 4-3. Manual de funciones

Fuente: Tabla 4-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

Se le pregunto al personal de la empresa sobre la existencia de un manual que le permita identificar obligaciones y responsabilidades para su puesto de trabajo a lo que 9 de ellos contestaron que si se cuenta con un manual de funciones, sin embargo, 2 de ellos desconocen de su existencia por lo que concluimos que el manual no ha sido socializado a todo el personal impidiendo el desarrollo correcto de las funciones encargadas a cada puesto de trabajo

5. ¿La selección del personal se da en base a la capacidad, integridad, experiencia y profesionalismo?

Tabla 5-3: Selección del personal

	Respuesta	%
Si	7	64%
No	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

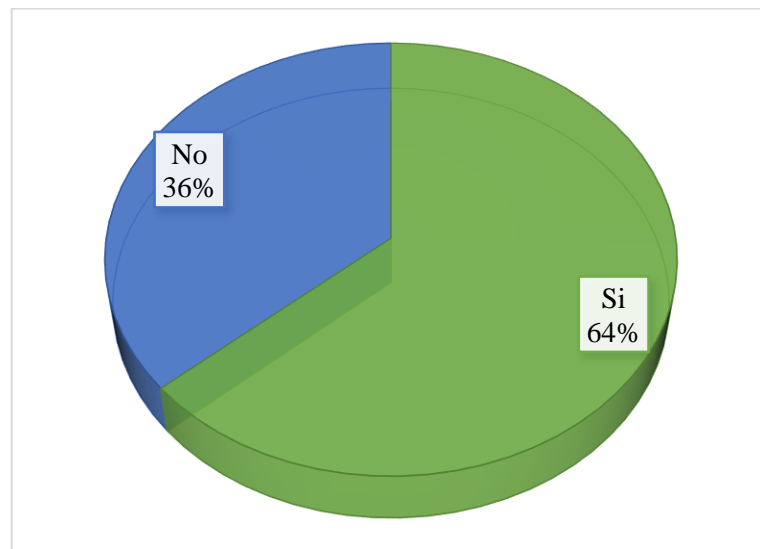


Gráfico 5-3. Selección del personal

Fuente: Tabla 5-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

La selección del personal en la cooperativa se da en base a la capacidad, integridad, experiencia y profesionalismo es lo que afirman 7 empleados que representan el 64%, mientras que 4 personas que representan el 36% consideran que no se toma en cuenta esos factores lo que impide que el personal contratado pueda desarrollar las funciones de manera adecuada al puesto en el que fueron contratados

6. ¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación para el personal?

Tabla 6-3: Plan de capacitación

	Respuesta	%
Si	0	0%
No	11	100%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

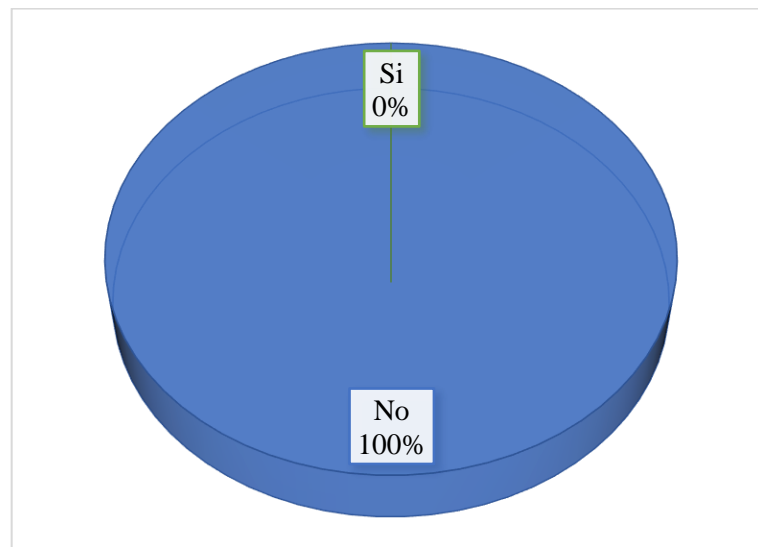


Gráfico 6-3. Plan de capacitación

Fuente: Tabla 6-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

En la cooperativa el 100% de su personal respondió que no se cuenta con un plan de capacitación lo que impide que el personal conozca sobre nuevas actualizaciones del sistema financiero o atención al cliente siendo una barrera para poder desempeñar sus funciones en los cargos encomendados de manera adecuada.

7. ¿La cooperativa evalúa el cumplimiento de objetivos mediante indicadores?

Tabla 7-3: Medición de objetivos mediante indicadores

	Respuesta	%
Si	8	73%
No	1	9%
Desconoce	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

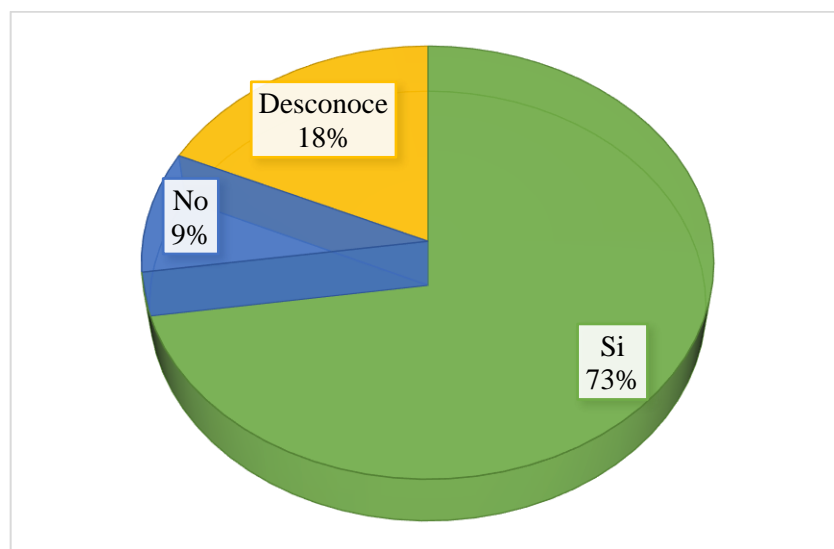


Gráfico 7-3. Medición de objetivos mediante indicadores

Fuente: Tabla 7-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

Con la presente pregunta se interrogó al personal sobre si la cooperativa mide el cumplimiento de objetivos mediante indicadores para lo que 8 empleados que representan el 73% indicaron que, si se hace de esa manera, 1 empleado afirmó que no se realiza mediante indicadores y por último uno de sus empleos que representa un 18% contestaron que desconocen de cómo se mide el cumplimiento de objetivos

8. ¿Considera usted que en la cooperativa existe un ambiente laboral adecuado?

Tabla 8-3: Ambiente laboral adecuado

	Respuesta	%
Si	11	100%
No	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

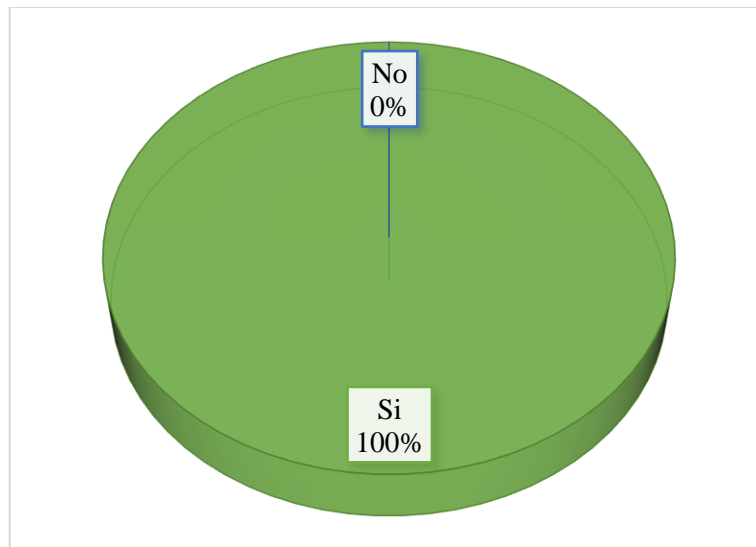


Gráfico 8-3. Ambiente laboral adecuado

Fuente: Tabla 8-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. afirma que existe un ambiente laboral adecuado por lo que se sienten motivados de trabajar en un lugar que les ofrezca calidez en su lugar de trabajo.

9. ¿Se han realizado auditorías de gestión previamente en la cooperativa?

Tabla 9-3: Auditorías de gestión previas

	Respuesta	%
Si	0	0%
No	11	100%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

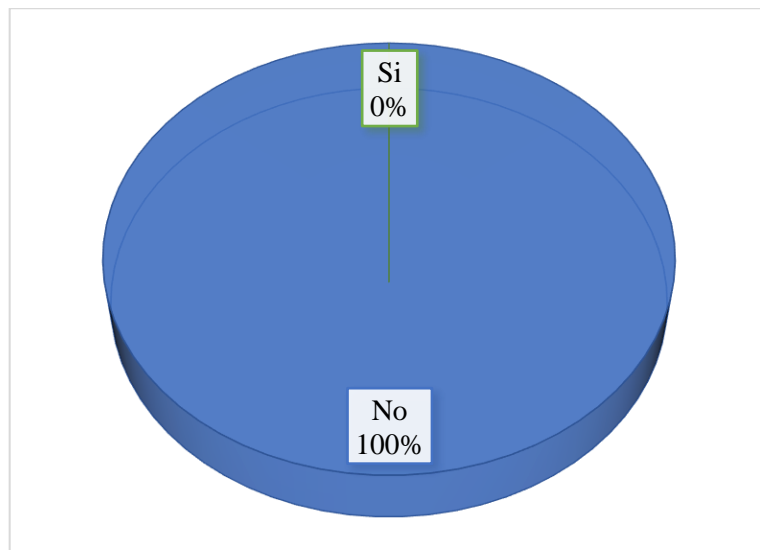


Gráfico 9-3. Auditorías de gestión previas

Fuente: Tabla 9-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

La cooperativa OSCUS Ltda. cuenta con diferentes sucursales en el país y su personal afirma que en diferentes sedes si se han realizado auditorías de gestión, sin embargo, en la sede de la ciudad de Ambato no se ha realizado auditorías previas

10. ¿Considera usted que la ejecución de una auditoría de gestión le permitirá evaluar la eficiencia y eficacia con la que son empleados los recursos?

Tabla 10-3: Ejecución de una auditoría de gestión

	Respuesta	%
Totalmente de acuerdo	10	91%
De acuerdo	1	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Coac Oscus Ltda.

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

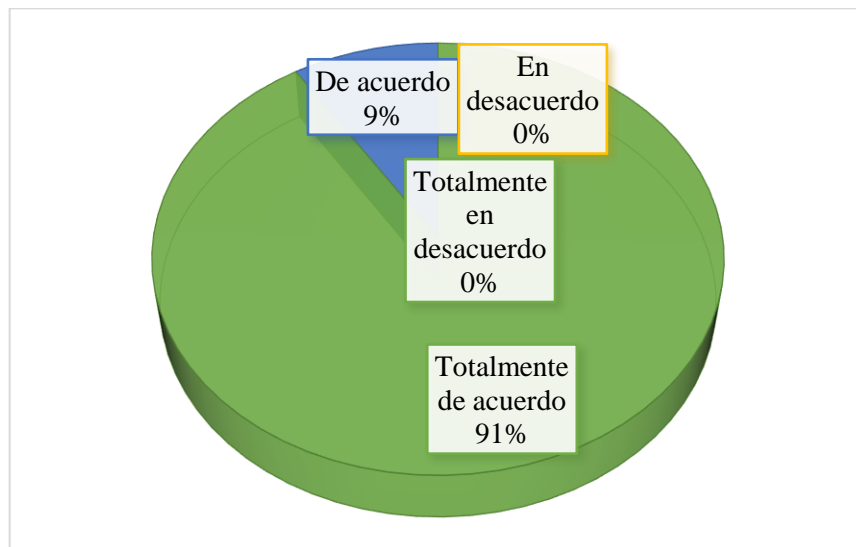


Gráfico 10-3. Ejecución de una auditoría de gestión

Fuente: Tabla 10-3

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis e Interpretación

Se le pregunto al personal de la COAC OSCUS Ltda. Si consideran que realizar una auditoría de gestión les permitirá evaluar la eficiencia y eficacia con la que se emplea los recursos y se cumple los objetivos a lo que 10 empleados respondieron que están totalmente de acuerdo y el 1 restante respondió que está de acuerdo

3.2. Discusión de resultados

De los resultados que se obtuvieron en la aplicación de la encuesta al personal nos fue posible obtener los siguientes datos: la Cooperativa no socializa su misión, visión, manual de funciones, organigrama estructural lo que impide que el personal conozca acerca de la cultura organizacional y no cumpla con las actividades que requiere su puesto de trabajo, frenando el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, Además de pudo identificar que la cooperativa no realiza el proceso de selección del personal basados en capacidad, integridad, experiencia y profesionalismo y que no se ha establecido un plan de capacitación para el personal conozca sobre nuevas reformas en el sistema financiero y en general, y por último en la cooperativa no se han desarrollado auditorías de gestión previas y el personal está totalmente de acuerdo en que realizar una auditoría de gestión le permitirá evaluar la eficiencia y eficacia con la que se emplea los recursos y se cumple los objetivos lo que sustenta la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua al año 2019

3.3. Propuesta

3.4. Contenido de la propuesta



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ARCHIVO PERMANENTE
ENERO – DICIEMBRE 2019**

AP 1/1

3.5. Archivo permanente

ARCHIVO PERMANENTE AP

NOMBRE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. DEL CANTÓN
AMBATO

NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERÍODO: DE 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE
ENERO – DICIEMBRE 2019

IAP 1/1

ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE IAP	
<u>INFORMACIÓN GENERAL</u>	IG
1. Antecedentes	
2. Misión – Visión – Principios	
3. Valores	
4. Organigrama	
5. Análisis FODA	
6. Hoja de marcas y referencias	

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL - ANTECEDENTES
ENERO – DICIEMBRE 2019**

IG-A 1/7

INFORMACIÓN GENERAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., con más de 55 años en el mercado ecuatoriano brindando productos, servicios financieros y no financieros competitivos a lo largo del tiempo se ha podido extender para brindar sus servicios con sus sucursales de acuerdo a la necesidad y cobertura financieras como en las ciudades de: Ambato, Patate, Baños, Latacunga, Riobamba, Pelileo, Píllaro, Salcedo, Guayaquil, Quito C.C. El recreo y Tena.

RESEÑA HISTÓRICA

En 1985, bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se identifica como la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., como tal y no como las iniciales de Obra Social y Cultural Sopena.

Con la promulgación del Decreto 354 de 2005, se obligó a todas las instituciones cooperativas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros a denominarse “Cooperativa Financiera” por lo que la denominación que debía usarse era “Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. - Cooperativa Financiera”, lo que quedó sin efecto con el reciente Reglamento contenido en el Decreto 194 vigente desde el 19 de enero de 2010; por tanto, la Institución se denomina “Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.”

Como ya se mencionó, el 21 de noviembre de 1985 la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., ingresa al Control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y desde entonces, su accionar no se rige a la Ley de Cooperativas, sino que se ajusta a lo determinado en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y su Reglamento, mismo que en la actualidad está contenido en el Decreto 194, publicado en Registro Oficial del 19 de enero de 2010.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL - ANTECEDENTES
ENERO – DICIEMBRE 2019

IG-A 2/7

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. sucursal cantón Ambato, provincia de Tungurahua; La primera acta de Asamblea que reposa en la Cooperativa es del 7 de marzo de 1962. en donde se relata que 25 personas se inscriben como socios de lo que posteriormente sería la Asociación Cooperativa de Crédito de Centro Obrero de Instrucción. con el propósito de aprobar el proyecto de Estatuto.

MISIÓN

Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.

VISIÓN

Ser una cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social.

POLÍTICA INTEGRADA

Asumimos el compromiso de ofrecer productos financieros y servicios dirigidos a nuestros Socios y Clientes, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, sustentados en la cultura organizacional, el mejoramiento continuo, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional

VALORES

- Ayuda mutua: Logro de metas comunes.
- Responsabilidad: Calidad y eficiencia en la gestión corporativa.
- Democracia: Gobierno Participativo.
- Igualdad: Mismos derechos y obligaciones.
- Equidad: Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada.
- Solidaridad: Compromisos con sus asociados y comunidad.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL - ANTECEDENTES
ENERO – DICIEMBRE 2019

IG-A 3/7

PRINCIPIOS

- Adhesión abierta y voluntaria.
- Control democrático de los socios.
- Autonomía e independencia.
- Educación, capacitación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad.

CULTURA

- Trabajo en equipo: Sabemos que la solidaridad, la colaboración y el compromiso son fundamentales en el proceso permanente de transformación y desarrollo de nuestra institución.
- Identidad Cooperativa: Somos una Institución Financiera de naturaleza cooperativa.
- Responsabilidad Social: Creemos en valores éticos y sociales, reconocemos nuestra obligación de responder a nuestros socios y a la comunidad.

Gestión de Calidad: Mejoramos continuamente en la búsqueda de la satisfacción de nuestros socios y clientes.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

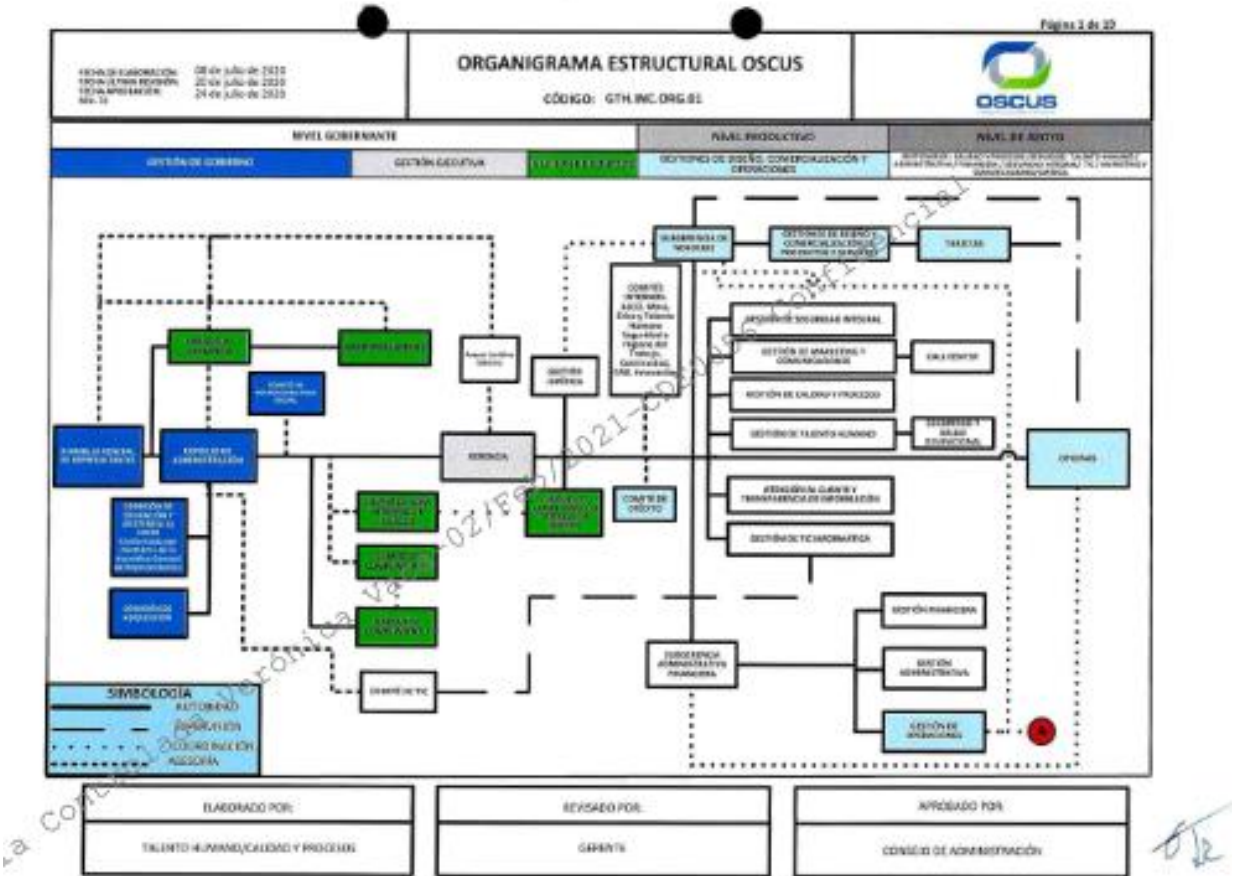


Figura 1-3. Organigrama estructural Coac Oscus
Fuente: Organigrama Estructural COAC Oscus
Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Dirección: C. Joaquin Lalama 06-39, Ambato 180107

Ubicación: **TUNGURAHUA, AMBATO, ECUADOR**



Figura 2-3. Ubicación Geográfica

Fuente: Ubicación Geográfica COAC Oscus

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

BASE LEGAL

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
- Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE)

LOGOTIPO



Figura 3-3. Logotipo

Fuente: Logotipo COAC Oscus

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

Análisis FODA

Al analizar y evaluar el ambiente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus. Ltda, sucursal cantón Ambato; se han identificado las fortalezas y las debilidades de cada uno de ellos, para fortalecer sus potencialidades y ofrecer un mejor servicio.

FORTALEZAS	
F1:	Cooperativa debidamente controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
F2	Organigrama estructural debidamente definido.
F3	Personal administrativo capacitado y calificado en las diferentes áreas.
F4	Sistema contable y financiero administrado de forma abierta y segura en línea.
DEBILIDADES	
D1	Inadecuada distribución de funciones en la Cooperativa.
D2	No cuentan con canales de comunicación adecuada.
D3	Inexistencia de indicadores de gestión.
OPORTUNIDADES	
O1	Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
O2	Diversidad de clientes en atender.
O3	Aceptación por parte de la colectividad por el sistema cooperativista.
AMENAZAS	
A1	Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.
A2	Incremento de más competencias de Cooperativas.
A3	Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
AL	Acta de Conferencia de Lectura
CC	Carta de Compromiso
CCI	Cuestionarios de Control Interno
CP	Carta de Presentación
CT	Cronograma de Tiempo
HA	Hoja de hallazgos
IA	Informe de Auditoría
IAG	Informe de Auditoría de Gestión
FV	Fernando Veloz
MF	Marín María Auxiliadora Falconí Tello
MP	Memorando de Planificación
PA	Programas de auditoría

√	Verificado
*	Hallazgo de Auditoría
∑	Sumatoria
≠	No cumple

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ARCHIVO CORRIENTE
ENERO – DICIEMBRE 2019**

AC 1/1

3.6. Archivo corriente

ARCHIVO CORRIENTE

NOMBRE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DEL CANTÓN
AMBATO

NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERÍODO: DE 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

AC	ARCHIVO CORRIENTE
	FASE I FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN
PA	Programa de Auditoría
OT	Orden de Trabajo
CP	Carta de Presentación
CC	Carta de Compromiso
EG	Entrevista
MP	Memorando de Planificación
	FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
AS	Análisis Situacional
EMV	Evaluación de la misión y visión
ESCI	Evaluación al Sistema de Control Interno aplicando el COSO I
AMC	Ambiente de Control
ER	Evaluación de Riesgos
ACC	Actividades de Control
IC	Información y Comunicación
ACS	Actividades de supervisión
CR	Comunicación de Resultados del Control Interno
	FASE III DESARROLLO DE HALLAZGOS
HH	Hoja de Hallazgos
IG	Indicadores de Gestión
	FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA
AL	Acta de Conferencia de Lectura
IAG	Informe de Auditoría de Gestión.
IFA	Informe Final de Auditoría

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
ENERO – DICIEMBRE 2019

PA 1/1

OBJETIVO: Notificar el inicio de la Auditoría de Gestión a la máxima autoridad

N°	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO	FECHA
1	Realice orden de trabajo	OT	V.V.	11/07/2020
2	Elabore carta de presentación	CP	V.V.	12/07/2020
3	Efectúe carta de compromiso	CC	V.V.	13/07/2020
4	Efectúe la entrevista al Gerente de la Cooperativa.	EG	V.V.	15/07/2020
5	Desarrolle la visita preliminar a la Cooperativa.	VP	V.V.	16/07/2020
6	Realice el Memorándum de planificación	MDP	V.V.	17/07/2020

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ORDEN DE TRABAJO
ENERO – DICIEMBRE 2019

OT 1/1

Ambato, 11 de julio del 2020

Doctor Klever Ortiz

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad al acuerdo llegado a su autoridad correspondiente para realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, a fin de cumplir con el siguiente objetivo general:

- Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la entidad financiera.

El tiempo estimado para la ejecución del trabajo es de 60 días laborables que incluye la elaboración del Informe de Auditoría, la Ing. Fernando Veloz, actuará en calidad de Supervisora, la Ing. María Auxiliadora Falconí Tello en calidad de Jefe de Equipo y la señora Verónica Vaca en calidad de auditor junior.

Atentamente,

Ing. Fernando Veloz

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
CARTA DE PRESENTACIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019**

CP 1/1

Doctor

Klever Ortiz

**GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., SUCURSAL
AMBATO**

Presente. -

De mi consideración:

Mediante la presente le expreso un cordial saludo, la misma que tiene como propósito de confirmar el inicio de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

La Auditoría de Gestión se efectuará de acuerdo al Proceso de Auditoría de Gestión aplicando el método del COSO I. Este método se caracteriza por contar con principios para mejorar los controles y estrategias en la parte administrativa buscando incrementar la rentabilidad y minimizar los riesgos que tienen un alto impacto, además se ejecutara de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos. Atentamente,

Verónica Vaca

Auditora

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
CARTA DE COMPROMISO
ENERO – DICIEMBRE 2019**

CC 1/1

Doctor

Klever Ortiz

GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., SUCURSAL
AMBATO

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, por medio de la presente comunicamos la aceptación de este compromiso para la realización de la auditoría de gestión, esta será ejecutada con el propósito de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la entidad financiera.

La Auditoría de Gestión se efectuará conforme al proceso de Auditoría de Gestión, ésta será previamente planificada, para su posterior ejecución y comunicación de resultados; para la elaboración del presente trabajo de Auditoría se espera la total colaboración de los servidores que forman parte del área auditada, con el fin de obtener una certeza razonable sobre:

- ✓ El nivel de riesgo o confianza de los procesos administrativos.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos. Atentamente,

Verónica Vaca

Auditora

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ENTREVISTA
ENERO – DICIEMBRE 2019

CC 1/2

Cargo: Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato

Objetivo: Obtener información general de la Cooperativa y el contexto en el que se desenvuelve, para determinar las áreas de mayor énfasis en la auditoría.

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., bajo qué leyes, normas y/o reglamentos se rige?

Se rigen:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
 - Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
 - Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE)
- 2. ¿En el tiempo que lleva laborando, se ha efectuado una Auditoría de Gestión en la Cooperativa?**

En el tiempo que llevo laborando no se ha llevado ningún tipo de Auditorías en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

3. ¿Está de acuerdo que se realice una Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa?

Sí; ayudaría a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

4. ¿Tiene conocimiento de que riesgos administrativos existe en la Cooperativa?

No; son informaciones muy reservadas que solo maneja la Matriz; pero en los años q llevo laborando no habido ningún riesgo financiero que lamentar.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ENTREVISTA
ENERO – DICIEMBRE 2019

CC 2/2

5. Es comunicado inmediatamente cuando existe algún tipo de riesgo administrativo dentro de la Cooperativa

Sí; la información se dirige directamente a la Matriz; son quienes que se encargan de identificar, valorar y dar respuesta a cualquier tipo de riesgo que suscite dentro de la Cooperativa.

6. ¿Tiene conocimiento del método COSO I?

Sí; es un componente nuevo dentro de las definiciones donde su conceptualización es mitigar riesgos administrativos, pero no profundamente.

7. ¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal administrativo de la Cooperativa?

Sí; aunque no se da periódicamente, quienes se encargan son la Matriz de la Cooperativa, nosotros solo acatamos lo que ellos disponen.

8. ¿En el personal administrativo de la Cooperativa, existe trabajo en equipo, liderazgo, valores éticos, actitud al cambio?

Sí; pero se debe socializar periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., para armonizar el ambiente laboral.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019

MP 1/2

3.7. Motivo de la auditoría

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo presentada.

1. Objetivos de la auditoría

Objetivo General

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la entidad financiera.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el grado de confiabilidad del sistema de Control Interno a través de los componentes del COSO I.
- ✓ Determinar el nivel de riesgo o de confianza de los componentes seleccionados para evaluación: procesos administrativos.

Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la administración.

3.8. Alcance del examen especial

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

3.9. Metodología a utilizar

- ✓ Se efectuaron cuestionarios de Control Interno.
- ✓ Aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento.
- ✓ Entrevista a la máxima autoridad.
- ✓ Identificación y documentación de procedimientos, funciones y actividades.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019

MP 2/2

3.10. Información general

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., es una entidad financiera de derecho privado, obligada a justificar sus procesos administrativos ante la ley Orgánica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3.11. Política integrada de la Cooperativa.

Asumimos el compromiso de ofrecer productos financieros y servicios dirigidos a nuestros Socios y Clientes, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, sustentados en la cultura organizacional, el mejoramiento continuo, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional.

3.12. Gestión de calidad de la Cooperativa.

Mejoramos continuamente en la búsqueda de la satisfacción de nuestros socios y clientes.

3.13. Requerimiento de la Auditoría

Normativa Interna (Estatutos y reglamentos).

3.14. Fechas de intervención

- ✓ Inicio del trabajo de Campo 11/07/2020
- ✓ Finalización del trabajo de campo 04/09/2020
- ✓ Elaboración del Informe de Auditoría 06/09/2020
- ✓ Emisión del Informe 19/09/2020

3.15. Días Presupuestados

60 días laborables

3.16. Recursos necesarios para el examen

- ✓ Auditor Verónica Vaca
- ✓ Supervisor Fernando Veloz
- ✓ Jefe de equipo María Falconí

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE 2 EVALUACIÓN CONTROL
ENERO – DICIEMBRE 2019

MP 1/1

OBJETIVO: Determinar el nivel de confianza o de riesgo mediante cuestionarios de Control Interno a los componentes del sistema COSO I de la Cooperativa.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF – PT	ELABORADO	FECHA
1	Ejecute Análisis Situacional de la Cooperativa	AS	V.V.	18/07/2020
2	Evalúe la misión y visión de la entidad	EMV	V.V.	22/07/2020
3	Evalúe el Control Interno de los componentes:			
	Ambiente de Control	AMC		25/07/2020
	Evaluación de Riesgos	ER	V.V.	02/08/2020
	Actividades de Control	ACC		06/08/2020
	Información y Comunicación	IC		09/07/2020
	Actividades de Supervisión	ACS		12/08/2020
4	Elabore matriz de ponderación del sistema de Control Interno.	MP	V.V.	15/08/2020
5	Elabore la carta de comunicación de resultados del Control Interno	CR	V.V.	19/08/2020

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

Alcance: Debilidades y Fortalezas.

- ✓ **Debilidades:** Son los factores negativos que posee la entidad y que son internos constituyéndose en barreras u obstáculos para la obtención de las metas u objetivos propuestos.
- ✓ **Fortalezas:** Son los elementos positivos que posee la organización, estos constituyen los recursos para la consecución de sus objetivos.

FORTALEZAS	
F1:	Cooperativa debidamente controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
F2	Organigrama estructural debidamente definido.
F3	Personal administrativo capacitado y calificado en las diferentes áreas.
F4	Sistema contable y financiero administrado de forma abierta y segura en línea.
DEBILIDADES	
D1	Inadecuada distribución de funciones en la Cooperativa.
D2	No cuentan con canales de comunicación adecuada.
D3	Inexistencia de indicadores de gestión.
OPORTUNIDADES	
O1	Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
O2	Diversidad de clientes en atender.
O3	Aceptación por parte de la colectividad por el sistema cooperativista.
AMENAZAS	
A1	Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.
A2	Incremento de más competencias de Cooperativas.
A3	Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
F1	Cooperativa debidamente controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	<input type="checkbox"/>				
F2	Organigrama estructural debidamente definido.	<input type="checkbox"/>				
F3	Personal administrativo capacitado y calificado en las diferentes áreas.		—			
F4	Sistema contable y financiero administrado de forma abierta y segura en línea.				—	
D1	Inadecuada distribución de funciones en la Cooperativa.					
D2	No cuentan con canales de comunicación adecuada.					
D3	Inexistencia de indicadores de gestión.					
TOTAL		0	3	0	1	3
PORCENTAJE		0%	43%		14%	43%

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
O1	Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria					
O2	Diversidad de clientes en atender.					
O3	Aceptación por parte de la colectividad por el sistema cooperativista.					
A1	Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.					
A2	Incremento de más competencias de Cooperativas.					
A3	Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón.					
TOTAL		0	3	0	1	2
PORCENTAJE		0%	50%	0%	17%	33%

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019

EMV 1/5

Para el análisis de la Misión y la Visión se han preparado dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados a los 11 funcionarios administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato.

MISIÓN

Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.

VISIÓN

Ser una cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

OBJETIVO: Conocer si la Misión de la Cooperativa contribuye a que el personal administrativo tenga claramente definida la orientación que debe seguir.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Tiene la Cooperativa un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?	11	0	
2	¿El enunciado de la misión contiene elementos que distingue a la Cooperativa de otras entidades financieras?	10	1	
3	¿El enunciado de la misión se ha formulado en términos claros, particularmente del personal?	10	1	
4	¿La misión es difundida y se mantiene presente entre el personal administrativo de la Cooperativa?	10	1	
5	¿La Cooperativa replantea la misión en función a los cambios que surgen en la misma?	0	11	La misión es la misma para todas las sucursales que tiene la Cooperativa ✓.
6	¿Se mantiene entre el personal una directa orientación hacia el socio, cliente, y comunidad ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores?	7	4	
7	¿El personal administrativo mantiene latente la idea de tener resultados finales adecuados con la misión de la Cooperativa?	10	1	
8	¿El Gerente General ha definido claramente la actividad de la Cooperativa?	11	0	
Σ TOTAL		86	19	

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{RIESGO PONDERADA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACION TOTAL}} = \frac{19}{88} = 21.60$$

RIESGO PONDERADA= 21,60%

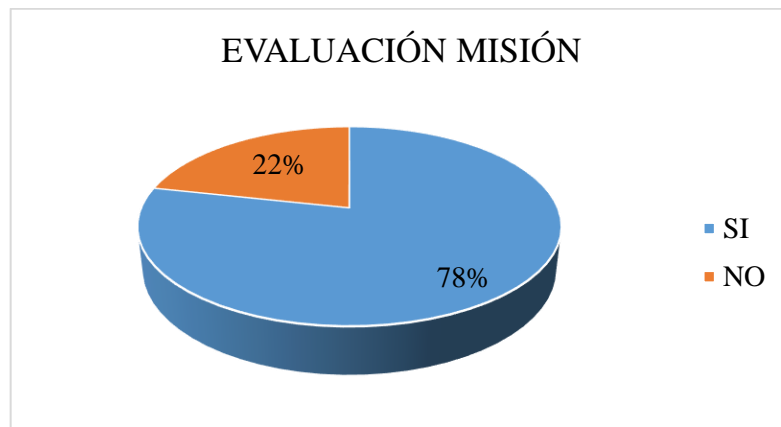


Gráfico 11-3.Evaluación Misión

Fuente: Evaluación Misión

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis

Las respuestas del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., se evidenció un nivel de confianza del 78% debido a que existe una recepción clara sobre la razón del ser de la Cooperativa y su orientación hacia el cumplimiento de la misma y satisfacción al cliente-socio-comunidad, sin embargo existe un riesgo del 22% debido a que la misión no se difunde adecuadamente, y algunos empleados consideran que debería incluir elementos que los distinga de sus competidores, así mismo es importante modificarla de acuerdo a las necesidades de la sucursal.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

OBJETIVO: Conocer si la visión de la Cooperativa, define claramente lo que quiere ser a largo plazo.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Tiene la Cooperativa una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	11	0	
2	¿La visión se ha formulado en términos, particularmente del personal?	0	11	
3	¿El enunciado de visión contiene conceptos que denotan el valor que estará creando para sus diferentes partes interesadas?	10	1	
4	¿La visión es difundida en forma permanente entre el personal de la Cooperativa?	5	6	
5	¿La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo?	10	1	
6	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas gerenciales son adecuados con el contenido de la visión?	1	10	
7	¿El enunciado de la visión facilita la creación de imagen mental?	11	0	
8	¿La Cooperativa dirige sus acciones cotidianas al logro de la visión planteada?	11	0	
Σ TOTAL		59	29	

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$RIESGO PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN TOTAL}{PONDERACION TOTAL} = \frac{29}{88} = 32.95$$

RIESGO PONDERADA= 32,95%

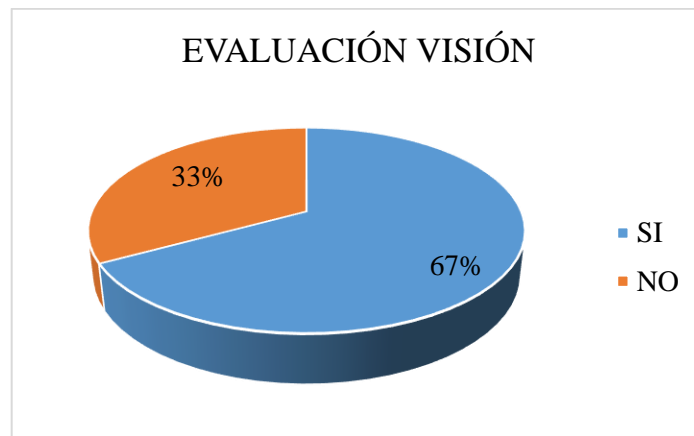


Gráfico 12-3. Evaluación Visión

Fuente: Evaluación Visión

Elaborado por: Verónica Moraima Vaca López, (2021)

Análisis

Al evaluar la visión mediante el cuestionario se determinó un 67% de nivel de confianza, ya que la visión define claramente lo que quiere ser a largo plazo, además de ser clara y de fácil percepción, sin embargo, su riesgo es de 33% ya que su difusión no es suficiente.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

OBJETIVO: Evaluar a la Cooperativa para identificar la administración de riesgo, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan el personal administrativo

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La administración ha socializado los objetivos de la Cooperativa?	X	0	
2	¿Conoce usted, el código de ética, los reglamentos y la normativa que rige la Cooperativa?	X	0	
3	¿Los valores éticos rigen la conducta del personal de la Cooperativa, orientando su integridad y compromiso hacia la consecución de política integrada?	X	0	
4	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	X	0	No se ha impuesto ninguna sanción ≠
5	¿Cree usted que en la Cooperativa ha existido fraude financiero?	X	0	
6	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X	0	
7	¿El Gerente de la Sucursal posee la experiencia y los conocimientos requeridos en función de su cargo?	X	0	No se realizó ningún concurso de merecimiento ≠
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	X	0	
9	¿La normativa de la Cooperativa es actualizada permanentemente?	X	0	
10	¿La infraestructura es adecuada para el desarrollo eficiente de las actividades?	X	0	
	Σ TOTAL	10	0	

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$RIESGO PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACION\ TOTAL} = \frac{0}{10} = 0$$

RIESGO PONDERADA= 0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85-50%	49-25%	24-50%

ANÁLISIS:

Mediante cuestionarios se pudo evaluar el componente AMBIENTE DE CONTROL, el cual comprende un conjunto de conductas y circunstancias que definen el accionar de la Cooperativa, donde obtuvo una confianza del 100% considerada como baja gracias al entorno organizacional favorable regido por la práctica de valores y normas apropiadas para generar un ambiente correcto.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

OBJETIVO: Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la Cooperativa.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La misión y visión de la Cooperativa son claros y conducen al cumplimiento de metas?	X	0	
2	¿Se comunica oportunamente la información importante aquellos que debe tomar acción?	X	0	
3	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente con el Gerente de la sucursal?	0	X	El Gerente recopila información para emitir el problema a la matriz *HH1
4	Existen procesos que permitan dar respuesta a los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa	0	X	
5	¿Están en capacidad de reaccionar frente a los riesgos provenientes de fuentes externas?	X	0	Las decisiones siempre lo toman en la matriz√.
6	¿Se evalúan constantemente los recursos, procesos y actividades?	X	0	
7	¿La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia?	X	0	
8	¿Se comparte el riesgo con terceras personas o entidades?	0	X	
9	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades de Control Interno, detectadas en auditorías anteriores?	0	X	
10	¿Se comunica al personal del área sobre los posibles riesgos que puedan afectar a la Cooperativa?	X	0	
	Σ TOTAL	6	4	

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$RIESGO PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACION\ TOTAL} = \frac{4}{10} = 40$$

RIESGO PONDERADA= 40%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85-50%	49-25%	24-50%

ANÁLISIS:

Al analizar el componente EVALUACIÓN DE RIESGOS definido como la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar a la Cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 60% considerada como medio ya que se toma todas más medidas correspondientes para evitar un riesgo administrativo además tomando en cuenta que al llevar varios años en el cantón brindando sus servicios financieros se ha realizado auditoría, sin embargo existe un riesgo del 40% porque el Gerente no puede tomar decisiones inmediatas del riesgo ocurrentes porque debe realizar un informe a la matriz para que ellos se encargue de resolver cualquier inconveniente de cada una de las áreas dentro de la Cooperativa; debido a eso se deberán tomar en cuenta ciertas falencias con las que cuentan para así aumentar su nivel de confianza en cuanto a la evaluación del riesgo.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ACTIVIDADES DE CONTROL
ENERO – DICIEMBRE 2019

ACC 1/2

OBJETIVO: Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El cargo que usted ocupa está en función a su perfil profesional?	X	0	
2	¿El Gerente evalúa periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa sucursal Ambato?	0	X	Evalúa el Gerente de la matriz
3	¿La Cooperativa cuenta con sistemas tecnológicos que permita el buen desempeño de sus funciones?	X	0	
4	¿Existe una descripción de los cargos conforme al organigrama estructural?	X	0	
5	¿Cada área opera coordinadamente para contribuir al logro de la misión, visión y objetivo?	X	0	
6	¿Se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el área administrativa?	X	0	Se encarga la matriz≠
7	¿Para las distintas actividades o transacciones en la entidad, se tienen autorización del Gerente de la sucursal?	X	0	
8	¿Tiene usted conocimiento de los indicadores económicos y financieros que maneja la Cooperativa?	X	0	
9	¿La Cooperativa posee alguna práctica ecológica como reciclaje de papel, cartón, plástico, etc.?	X	0	
	Σ TOTAL	8	1	

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$RIESGO PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACION\ TOTAL} = \frac{1}{9} = 11$$

RIESGO PONDERADA= 11%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85-50%	49-25%	24-50%

ANÁLISIS:

Al evaluar el componente ACTIVIDADES DE CONTROL relacionadas con determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la Cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 89% considerada como alto, gracias a que la Cooperativa cumple con los niveles de eficiencia y calidad, como en utilizar recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo, en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un resultado de 11% que si bien es cierto se considera como bajo pero se deben tomar ciertas acciones correctivas en el caso de detectar desviaciones e incumplimientos como el objetivo de la Cooperativa y los cargos de acuerdo al nivel profesional.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

OBJETIVO: Establecer una comunicación amplia y una información con veracidad, oportunidad, confiabilidad y transparencia.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe coordinación, comunicación e información eficaz con el personal de la Cooperativa, que permita la atención oportuna de los socios?	X	0	
2	¿Existe canales de comunicación abiertos y de forma circular?	0	X	
3	¿Existen comunicación abierta con todo el personal interno?	X	0	
4	¿Se evalúa la calidad de la comunicación para determinar el cumplimiento de las metas?	X	0	La matriz se encarga del proceso√.
5	¿Los resultados son comunicados con claridad y efectividad?	X	0	
6	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	X	0	
7	¿Le comunican las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a cada una de las áreas para aplicar medidas correctivas?	0	X	
8	¿Son comunicadas de manera oportuna las falencias existentes en manejo de los recursos informáticos?	0	X	
9	¿Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?	0	X	
10	¿Existe información suficiente, confiable y oportuna para dar seguimiento a la evaluación del sistema de control interno de la Cooperativa?	X	0	
	Σ TOTAL	6	4	

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$RIESGO PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACION\ TOTAL} = \frac{4}{10} = 40$$

RIESGO PONDERADA= 40%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85-50%	49-25%	24-50%

ANÁLISIS:

Al evaluar el componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN relacionadas con establecer una comunicación amplia y una información con veracidad, oportunidad, confiabilidad y transparencia en la Cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 60% considerada como medio, gracias a que la Cooperativa cumple con una coordinación en información y comunicación suficiente, confiable y oportuna con los socios (clientes), en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un resultado de 40% que si bien es cierto se considera como bajo por qué se debe resguardar la información y comunicación celosamente del área administrativa y financiera con personal externo para que no exista ningún tipo de riesgo.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019

ACS 1/2

OBJETIVO: Establecer si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del Control Interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias de la Cooperativa.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se realiza un seguimiento permanente para establecer si el Control Interno sigue funcionando adecuadamente?	0	X	
2	¿Se utilizan indicadores de gestión para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?	0	X	No se aplican indicadores. *HH2
3	¿El Gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la correcta ejecución de actividades?	X	0	La evaluación es interna y no se expone a la matriz.
4	¿Tiene usted conocimiento de los indicadores económicos y financieros que maneja la Cooperativa?	X	0	
5	¿Tiene usted conocimiento, si la Cooperativa maneja un Sistema de Control Interno para la toma de decisiones?	X	0	
6	¿Cuentan con un registro de los socios actualizados para su debida identificación y atención al usuario?	X	0	
7	¿Una evaluación de control interno podría mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de la Cooperativa?	X	0	
8	¿Se realiza publicaciones de resultados y distribución de utilidades?	0	X	
9	¿La Cooperativa cumple con las políticas, normas y reglamentos de la Superintendencia de economía popular y solidaria?	X	0	
	Σ TOTAL	6	3	

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019

ACS 1/2

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$RIESGO PONDERADA = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACION\ TOTAL} = \frac{3}{9} = 33.33$$

RIESGO PONDERADA= 33.33%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85-50%	49-25%	24-50%

ANÁLISIS:

Al evaluar el componente ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN relacionadas con determinar sobre la efectividad del Control Interno en la Cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 66.66% considerada como medio, gracias a que una evaluación de control interno podría mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de la Cooperativa; en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un resultado de 33.33% que si bien es cierto se considera como bajo por qué no se ha realizado un seguimiento de control interno y no se utiliza indicadores de gestión.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

La evaluación del control interno se realizó con el debido cuestionario de acuerdo al método del COSO I, como lo establece la investigación para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la Cooperativa.

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

N°	COMPONENTE	CONFIANZA PONDERADA	RIESGO PONDERADA
1	Ambiente de Control	100%	0%
2	Evaluación de Riesgos	60%	40%
3	Actividades de Control	89%	11%
4	Información y Comunicación	60%	40%
5	Actividades de supervisión	66,66%	33,33%
ΣTOTAL		375.66	124.33
PROMEDIO		75.13	24.87

ANÁLISIS:

Una vez realizada la evaluación del sistema de Control Interno a la Cooperativa se puede evidenciar que se obtuvo un nivel de confianza del 75,13% gracias a que el personal administrativos cumple con los principios de Control Interno según el COSO I, sin embargo existe un riesgo del 24,87% que si bien es cierto se considera como bajo, deben tomar en cuenta algunas recomendaciones para mitigar falencias existentes, fortalecer sus componentes de Control Interno de manera oportuna y evitar posibles riesgo futuros, con el apoyo de la presente auditoría de gestión.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
ENERO – DICIEMBRE 2019

CR 1/4

Ambato, 19 de agosto del 2020

Doctor.

Klever Ortiz

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
SUCURSAL AMBATO

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad a la orden de trabajo 001 del 11 de julio del 2020, para la ejecución de la AUDITORÍA GESTIÓN en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA SUCURSAL AMBATO, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, se desarrolló la evaluación al Control Interno al personal administrativo, mediante el COSO I.

Los resultados encontrados son puestos a su consideración para la orientación adecuada del sistema de control interno de la entidad.

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, COSO III

COMPONENTE 1: AMBIENTE DE CONTROL

CONCLUSIÓN

Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO I; con el componente 1 del Ambiente de Control se pudo evidenciar que en la Cooperativa ninguno de los principios han sido socializados porque no demuestran compromiso con la integridad y valores éticos, no ejerce responsabilidad de supervisión ya que los objetivos no han sido socializados por la administración; no cuentan con infraestructura propia para brindar un buen servicio a la sociedad del cantón y por ende no cumplen con las normativas vigentes de la entidad financiera.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
ENERO – DICIEMBRE 2019

CR 2/4

RECOMENDACIÓN

Para crear una conciencia de ambiente de Control, el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato; deberá socializar los compromisos con la integridad y valores éticos; proponer realizar los objetivos de la Cooperativa para ejercer responsabilidad de supervisión, demostrar compromiso con el servicio financiero y hacer cumplir las responsabilidades como establece la normativa vigente al personal administrativo; además deberán proyectar infraestructura propia y adecuada para el buen servicio a los socios y clientes.

COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS

CONCLUSIÓN

Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO I; con el componente 2 de Evaluación de Riesgos se pudo evidenciar que la Cooperativa al evaluar los riesgos incumple con el principio al no especificar los objetivos relevantes de la Cooperativa, al identificar el riesgo no comunica oportunamente la información para la toma de decisiones, no se evalúa el riesgo en forma inmediata, no se discuten abiertamente con el Gerente de la Sucursal.

RECOMENDACIÓN

Para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos de la Cooperativa el Gerente de la Sucursal deberá realizar un proceso de evaluación de riesgo interno donde especifique los objetivos relevantes, identifique, analice, evalúe los riesgos para resolver cambios importantes con el personal administrativo y el servicio que brinda a los clientes dentro del cantón.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
ENERO – DICIEMBRE 2019

CR 3/4

COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL

CONCLUSIÓN

Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO I; con el componente 3 de Actividades de Control se pudo evidenciar que tiene un nivel de cumplimiento con los principios del Control Interno con utilizar información verídica y relevante dentro del personal interno al seleccionar y desarrollar controles generales sobre tecnología; pero existe deficiencia porque no cumple con desarrollar y seleccionar actividades de control como la evaluación al personal administrativo.

RECOMENDACIÓN

El Gerente deberá hacer cumplir los principios para mejorar las actividades de control especialmente con la segregación de funciones de acuerdo al organigrama estructural; y deberá implementar los objetivos para la toma de decisiones internas en beneficio del buen servicio a los clientes y socios; luego emitir un informe correspondiente a la matriz donde se establezca los cumplimientos de las normativas de la Cooperativa.

COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CONCLUSIÓN

Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO I; con el componente 4 de Información y Comunicación se pudo evidenciar que no se cumple con los principios del control interno ya que existe un canal de comunicación e información en forma horizontal es decir que los datos no sólo deben ser identificados, capturados y procesados, sino también comunicados al personal administrativo en forma oportuna.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
ENERO – DICIEMBRE 2019

CR 4/4

COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL

RECOMENDACIÓN

La Cooperativa debe contar con sistemas o procedimientos de información eficientes, orientados a producir informes sobre la gestión administrativa y financiera; para lograr un manejo y control.

COMPONENTE 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

CONCLUSIÓN

Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO I; con el componente 5 de las actividades de supervisión se pudo evidenciar que no se cumple con los principios de una evaluación continua y/o independiente ya que todas las actividades que se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., deben reportar a la matriz y pedir su debida autorización.

RECOMENDACIÓN

El Gerente de la Cooperativa de la sucursal deberá aplicar los principios correspondientes a este componente para realizar evaluaciones continuas en forma interna dentro de la entidad financiera; además deberá evaluar y comunicar en forma eficiente los riesgos del proceso administrativo para la toma de decisiones en forma inmediata.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes. Atentamente;

Verónica Vaca

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA HALLAZGOS
ENERO – DICIEMBRE 2019

PA 1/1

OBJETIVO

Emitir un informe final que contenga las respectivas conclusiones y recomendaciones luego de haber realizado la auditoría de Gestión del período 2019.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORAD O POR	FECHA
1	Elabore hoja de hallazgos	H/H	V.V.	20/08/2020
2	Elabore los Indicadores de Gestión	IG	V.V	21/08/2020

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
ENERO – DICIEMBRE 2019

HH 1/1

HALLAZGO 8: ER 1/2 EL GERENTE DE LA COOPERATIVA SUCURSAL AMBATO NO TIENE AUTONOMÍA EN CIERTAS POLÍTICAS DE CONTROL

CONDICIÓN

El Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato no tiene autonomía en ciertas políticas de control.

CRITERIO

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “*Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control*” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.3 Evaluación de Riesgo con respecto a que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato no evalúa al personal administrativo en el 3.3.3. **Supervisión** “El Gerente o el Administrador y demás directivos establecerán procedimientos para asegurar que el sistema de control interno está funcionando adecuadamente. La supervisión puede llevarse a cabo de dos formas: a través de actividades y evaluaciones recurrentes, o evaluaciones posteriores”

CAUSA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., no se socializa los sistemas de control interno y no cuenta con indicadores de Gestión.

EFECTO

Las actividades de control no pueden generalizarse, no pueden responder a las necesidades del personal administrativo en la Cooperativa.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
ENERO – DICIEMBRE 2019

HH 2/2

HALLAZGO 12: ASS 1/2 EN LA COOPERATIVA NO SE APLICA INDICADORES DE GESTIÓN.

CONDICIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato no ha aplicado indicadores de gestión.

CRITERIO

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “*Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control*” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.4 Monitoreo con respecto a que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato no se aplica indicadores de gestión “El Gerente o el Administrador y el Consejo o Junta de Vigilancia deberán evaluar el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.”

CAUSA

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato, no se puede medir el nivel de eficiencia, eficacia y calidad.

EFECTO

Incumplimiento de los componentes del Control Interno por el personal administrativo.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019**

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	INDICADOR
Eficiencia	Cumplimiento de procedimientos	Verificar si el personal de la cooperativa cumple con los procedimientos	$\frac{N^{\text{a}} \text{ personal cumplen con los procedimientos}}{\text{total de personal}}$
Eficacia	Capacitación al personal	Determinar el porcentaje cumplimiento de las capacitaciones planificadas para el personal de la cooperativa	$\frac{N^{\text{a}} \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{Total de capacitaciones planificadas}}$
Economía	Optimización de recursos	Determinar si los recursos informáticos están siendo utilizados de manera optima	$\frac{\text{Unidades utilizadas}}{\text{Unidades asignadas}}$

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019**

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	INDICADOR
Ética	Socialización de cultura organizacional de la cooperativa	Conocer cual es el % del personal que conoce sobre la cultura organizacional de la cooperativa	$\frac{N^{\text{a}} \text{ personal que conoce la cultura organizacional}}{\text{total de personal}}$
Educación	Formación profesional	Verificar que el personal de la cooperativa cuente con el título para desempeñar sus funciones	$\frac{N^{\circ} \text{ de personal con título de 3er nivel}}{\text{Total de personal}}$
Ecología	Responsabilidad social	Verificar que la empresa cuente con políticas destinadas a cumplir con responsabilidad social	$\frac{N^{\text{a}} \text{ de políticas con responsabilidad social}}{\text{Total de políticas de la cooperativa}}$

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019**

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	INDICADOR
Equidad	Equidad de género	Conocer cuál es el % del personal que son mujeres en la cooperativa	$\frac{N.^\circ \text{ de mujeres en el personal de la cooperativa}}{\text{total de personal}}$

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

NOMBRE DEL INDICADOR: Cumplimiento de procedimientos

TIPO: Eficiencia

OBJETIVO: Verificar si el personal de la cooperativa cumple con los procedimientos

$$CP: \frac{N^{\text{a}} \text{ personal cumplen con los procedimientos}}{\text{total de personal}}$$

$$CP: \frac{8}{11} * 100 = 72\%$$

ANÁLISIS

Del total del personal podemos darnos cuenta de que el 72% cumple correctamente los procedimientos alcanzando los objetivos de la cooperativa, sin embargo, el 18% no lo hace por desconocimiento de los procesos que deben realizar a falta de una inducción correcta a la cooperativa al momento de su contratación

NOMBRE DEL INDICADOR: Capacitación al personal

TIPO: Eficacia

OBJETIVO: Determinar el porcentaje cumplimiento de las capacitaciones planificadas para el personal de la cooperativa

$$CR: \frac{N.^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{Total de capacitaciones planificadas}}$$

$$CR: \frac{5}{8} * 100 = 63\%$$

ANÁLISIS

La cooperativa planificó al inicio del año 2019 realizar 8 capacitaciones para su personal, sin embargo, se realizó únicamente 5 capacitaciones indicando un 63% de cumplimiento en el indicador de eficacia la cooperativa incumplió con lo planificado debido a la falta de organización del personal

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019

PA 5/7

NOMBRE DEL INDICADOR: Optimización de recursos

TIPO: Economía

OBJETIVO: Determinar si los recursos informáticos están siendo utilizados de manera optima

$$P: \frac{\textit{Unidades utilizadas}}{\textit{Unidades asignadas}}$$

$$P: \frac{9}{10} * 100 = 90\%$$

ANÁLISIS

La cooperativa ha cumplido en un 90% el indicador de economía ya que de las unidades informáticas que fueron asignadas se han utilizado 9 de 10 optimizando los recursos con los que cuenta la cooperativa para el correcto funcionamiento de sus actividades.

NOMBRE DEL INDICADOR: Socialización de cultura organizacional de la cooperativa

TIPO: Ética

OBJETIVO: Conocer cuál es el % del personal que conoce sobre la cultura organizacional de la cooperativa

$$CO: \frac{\textit{N.º personal que conoce la cultura organizacional}}{\textit{Total de personal}}$$

$$CO: \frac{9}{11} * 100 = 81\%$$

ANÁLISIS

En la evaluación del indicador ética se determinó un 81% de cumplimiento ya que 9 de sus empleados conocen la cultura organizacional de la cooperativa, sin embargo, 2 empleados no lo conocen debido que no ha sido socializada en la inducción del personal.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019

PA 6/7

NOMBRE DEL INDICADOR: Formación profesional

TIPO: Educación

OBJETIVO: Conocer cuál es el % del personal que son mujeres en la cooperativa

$$FP: \frac{N^{\circ} \text{ de personal con título de 3er nivel}}{\text{Total de personal}}$$

$$FP: \frac{11}{11} * 100 = 100\%$$

ANÁLISIS

En el indicador Educación se da cumplimiento en un 100% ya que todo su personal cuenta con título de tercer nivel para desempeñar sus funciones en la cooperativa el título es un requisito al momento de la contratación del personal.

NOMBRE DEL INDICADOR: Responsabilidad social

TIPO: Ecología

OBJETIVO: Verificar que la empresa cuente con políticas destinadas a cumplir con responsabilidad social

$$RS: \frac{N.^\circ \text{ de políticas con responsabilidad social}}{\text{Total de políticas de la cooperativa}}$$

$$RS : \frac{2}{10} * 100 = 20\%$$

ANÁLISIS

La cooperativa da cumplimiento en un 20% su indicador de ecología ya que únicamente 2 de sus políticas se direccionan a la responsabilidad social por lo que se recomienda al gerente considerar la posibilidad de crear nuevas políticas que aumente la responsabilidad social de la cooperativa con el medio ambiente y comunidad en general.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019

PA 7/7

NOMBRE DEL INDICADOR: Equidad de género

TIPO: Equidad

OBJETIVO: Verificar que la empresa cuente con políticas destinadas a cumplir con responsabilidad social

EG: $\frac{N.^\circ \text{ de mujeres en el personal de la cooperativa}}{\text{total de personal}}$

*EG: $\frac{6}{11} * 100 = 55\%$*

ANÁLISIS

La cooperativa cuenta en su personal con 6 mujeres de 11 empleados por lo que existe equidad de género otorgándole a las mujeres puestos de trabajo y sostenibilidad económica

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
ENERO – DICIEMBRE 2019

PA 1/1

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA

OBJETIVO

Emitir un informe final que contenga las respectivas conclusiones y recomendaciones luego de haber realizado la auditoría de Gestión del período 2019.

N^o	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice el Acta de Conferencia de Lectura	ACL	V.V.	23/08/2020
2	Elabore el Informe de Auditoría de Gestión	IAG	V.V.	26/08/2020
3	Elabore el Informe de Final de Auditoría	IFA	V.V.	27/08/2020

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
ACTA DE CONFERENCIA DE LECTURA
ENERO – DICIEMBRE 2019

ACL 1/1

**ACTA DE CONFERENCIA DE LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE
GESTIÓN**

En el Cantón Ambato, a los 23 días del mes de agosto del año 2020, en la en la oficina del Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato, siendo las 15H00, con base a lo dispuesto a la orden de trabajo 001-OT del 11 de julio del 2020, para la ejecución de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, nos reunimos para dar lectura al Informe de Auditoría.

Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta entre el equipo auditor y la representante de la unidad administrativa.

Atentamente,

Verónica Vaca

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2019**

IAG 1/1

Ambato, 26 de agosto del 2020

Doctor.

Klever Ortiz

**GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., SUCURSAL
AMBATO**

Presente. -

De mi consideración:

Se ha concluido la evaluación a los procesos administrativos, que me fue encomendado, formalizo la terminación de la auditoría anexando el Informe final de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

La auditoría se efectuó de acuerdo al Programa de Auditorías de Gestión, COSO I con sus principios, normativa vigente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. y Manual de Control Interno para las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de la Economía Popular y Solidaria, dentro del presente trabajo incluye las pruebas pertinentes y los demás procedimientos aplicados a la investigación.

Los resultados del trabajo de la Auditoría de Gestión señalan las deficiencias más significativas, en el siguiente Informe Final de Auditoría se presenta las conclusiones y recomendaciones para tomar las acciones correctivas.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Verónica Vaca

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INFORME DE AUDITORÍA FINAL
ENERO – DICIEMBRE 2019

IAF 1/1

CAPÍTULO I ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la auditoría

La Auditoría de Gestión se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Ambato, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001-OT del 11 de julio del 2010.

Objetivos de la auditoría Objetivo General

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2019; permitirá determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la Cooperativa.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el grado de confiabilidad del sistema de Control Interno a través de los componentes del COSO I.
- ✓ Identificar las fases de la Auditoría de Gestión para el desarrollo de la misma a través de técnicas adecuadas que determine los hallazgos y sustentarlos con evidencias.
- ✓ Emitir el informe de Auditoría de Gestión que contenga las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Alcance del examen especial

Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Ambato, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INFORME DE AUDITORÍA FINAL
ENERO – DICIEMBRE 2019

IAF 2/1

CAPÍTULO II INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda sucursal cantón Ambato, provincia de Tungurahua abrió sus puertas el 10 de septiembre del 2010, por la necesidad de expansión, servicios financieros y sobre todo porque es una entidad financiera que lleva sus procesos de calidad y transparencia.

MISIÓN

Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.

VISIÓN

Ser una cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social.

POLÍTICA INTEGRADA

Asumimos el compromiso de ofrecer productos financieros y servicios dirigidos a nuestros Socios y Clientes, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, sustentados en la cultura organizacional, el mejoramiento continuo, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional.

VALORES

- Ayuda mutua: Logro de metas comunes.
- Responsabilidad: Calidad y eficiencia en la gestión corporativa.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INFORME DE AUDITORÍA FINAL
ENERO – DICIEMBRE 2019

IAF 3/1

- Democracia: Gobierno Participativo.
- Igualdad: Mismos derechos y obligaciones.
- Equidad: Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada.
- Solidaridad: Compromisos con sus asociados y comunidad.

PRINCIPIOS

- Adhesión abierta y voluntaria.
- Control democrático de los socios.
- Autonomía e independencia.
- Educación, capacitación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad.

CULTURA

- Trabajo en equipo: Sabemos que la solidaridad, la colaboración y el compromiso son fundamentales en el proceso permanente de transformación y desarrollo de nuestra institución.
- Identidad Cooperativa: Somos una Institución Financiera de naturaleza cooperativa.
- Responsabilidad Social: Creemos en valores éticos y sociales, reconocemos nuestra obligación de responder a nuestros socios y a la comunidad.
- Gestión de Calidad: Mejoramos continuamente en la búsqueda de la satisfacción de nuestros socios y clientes.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INFORME DE AUDITORÍA FINAL
ENERO – DICIEMBRE 2019

IAF 4/1

BASE LEGAL

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
- Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE)

LOGOTIPO



Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INFORME DE AUDITORÍA FINAL
ENERO – DICIEMBRE 2019

IAF 4/1

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN

Al realizar las encuestas se determinó que no se tiene una total independencia de la Matriz, por tal motivo no se pueden realizar acciones correctivas dificultando la mejora continua.

No se aplican indicadores de gestión para poder medir el desempeño dentro de las actividades encargadas a cada uno de empleados, dejando a la deriva la evaluación necesaria para la aplicación de correctivos.

RECOMENDACIÓN

Para mejorar las actividades se debe implementar la independencia de ciertas actividades para que no sea un trámite engorro el corregir y mejorar el servicio y actividades propias de la agencia.

Diseñar y aplicar indicadores de gestión que ayuden a mejorar las distintas actividades y procesos internos, buscando canales de comunicación oportunos para aplicar mejoras dentro de los procesos.

Elaborado por: V. V.	Fecha:
Aprobado por: F. V.	Fecha:

CONCLUSIONES

La elaboración del marco teórico permitió sustentar el trabajo investigativo, mismo que contiene temas enriquecedores e innovadores para el conocimiento científico y servirá para futuras investigaciones académicas, además se pudo realizar comparaciones de otras investigaciones de entidades financieras como; Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, organizaciones y empresas privadas.

Al realizar los programas de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2019; se pudo evidenciar que no se ha realizado ningún tipo de evaluación, se han limitado en determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad; la matriz de la Cooperativa es el ente regulador para todas las sucursales; al finalizar los programas de auditoría se determinó los hallazgos y sustento con evidencias.

Las conclusiones y recomendaciones emitidas en el informe final de la auditoría son criterios verídicos y sustentados con las encuestas y la entrevista realizada al personal administrativo, con la finalidad de mejorar en el cumplimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

Realizar una investigación permanente de conceptualizaciones teóricas, que permitan actualizar y comparar la teoría con la práctica que se genera y que pueda servir para futuras investigaciones.

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Anualmente, para que se determine los niveles de eficiencia, eficacia y economía.

Considerar las conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe, para que el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., sucursal Ambato, pueda perfeccionar los niveles eficiencia, eficacia y calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio, M. (2018). *Planificación de auditoría*. Antequera: IC Editorial.
- Aguirre, R. (2019). *El cooperativismo en el Ecuador*. Obtenido de: <https://derechoecuador.com/el-cooperativismo-en-el-ecuador>
- Armas García, R. (2008). *Auditoría de gestión conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela.
- Banco Internacional. (2017). *Qué es y como funciona el sistema financiero ecuatoriano*. Obtenido de: <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/>
- Bujan, A. (2018). *Fases de la auditoría*: Obtenido de: <http://www.encyclopediainanciera.com/auditoria/fases-de-la-auditoria.htm>
- Cócaro, A. (2019). *Compendio de casos de auditoría*. México: Ucalp.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Código organico Monetario y financiero*. Obtenido de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>
- Conexiones. (2019). *Los sistemas para el control interno*. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2018). *Contraloría general del Estado*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal>
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de auditoría de gestión*. Obtenido de: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=7&tipo=nor>
- Cordova, A., Gamboa, X., Heredia, J., Maldonado, G., Montero, M., & Villacis, S. (2016). *Fases de la auditoría de gestión*. Obtenido de: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-de-ambato/auditoria-de-gestion/otros/fases-de-la-auditoria-de-gestion/6498190/view>
- Cortés, M., & León, M. (2005). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- EcuRed. (2018). *Manual*. Obtenido de: <https://www.ecured.cu/Manual>
- Gamboa, R., Jiménez, L., & Vargas, J. (2019). *Auditoría y revisión fiscal. con normas internacionales de auditoría*. Bogotá: Ecoe. Ediciones
- Garbajosa, C. (2016). *Certificados de profesionalidad. Gestión contable y gestión administrativa para auditoría*. Madrid: CEP
- García, R. (2008). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela.
- Grefa, M. (2019). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de

- <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13728/1/72T01352.pdf>
- Guamán, J. (2014). *auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito “Crece Wiñari”, sucursal Riobamba, período 2012*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5318/1/82T00313.pdf>
- Integratec. (2021). *Qué es un organigrama y para que sirve*. Obtenido de: <https://www.integratec.com/blog/que-es-un-organigrama-y-para-que-sirve.html>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria . (2018). *Ámbito, objeto y principios*. 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>
- Maldonado, M. (2009). *Auditoría de gestión* .3ª ed. Quito: Abda Yala.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría de control interno* 4ª. ed. Bogotá: Ecoe. Ediciones
- Mas, J., & Ramió , C. (1997). *La auditoría operativa en la práctica*. Barcelona: Marcombo Boixareu Editores.
- Melquiades, E. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: Patria.
- Mora, L. (2012). *Indicadores de la gestión logística* 2ª ed.. México: Ecoe Ediciones.
- Perez, M. (2020). *Tipos y fases generales de una auditoría*. Obtenido de: https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/tipos-y-fases-de-una-auditoria
- Rbh Global. (2019). *La importancia de la auditoría*. Obtenido de: <https://www.rbhglobal.com/blog/la-importancia-la-auditoria>
- Ruiz, R., & Serrano, J. (2020). *Sistema de control interno*. Obtenido de: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/1461_30096_A_Sistemas_contro_interno_V1.pdf
- Sánchez, M. (2017). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, Período 2016*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7987/1/82T00819.pdf>
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la auditoría I*. México: Red Tercer Milenio.
- Tapia Iturriaga, C., Castillo Prieto, S., & Guevara Rojas, E. (2016). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México D.F.
- Vera, A. (2015). *Metodología de la investigación*. Sevilla: Athenaica



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA EL
APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS**



**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y
BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega:

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: VERÓNICA MORAIMA VACA LÓPEZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado
Título a optar: Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. Rafael Inty Salto Hidalgo. 