



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTOR:

FRANKLIN IVAN SAILEMA AMAGUAÑA

Riobamba - Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTOR: FRANKLIN IVAN SAILEMA AMAGUAÑA

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba - Ecuador

2022


© 2022, Franklin Iván Sailema Amaguaña

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, Franklin Iván Sailema Amaguaña, 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 autor 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, 08 de noviembre de 2022



Franklin Iván Sailema Amaguaña
C.I. 1803041142

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

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 INDIGENA SAC LTDA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.**, realizado por el señor: **FRANKLIN IVÁN SAILEMA AMAGUAÑA**, 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
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-11-08
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-11-08
Ing. Angelita Genoveva Tapia B MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-11-08

DEDICATORIA

Este Trabajo de Titulación primeramente va dedicado a Dios, quien ha sido mi fuente de energía, quien me ha bendecido, me ha llenado de sabiduría y salud para lograr esta pequeña etapa en mi vida.

Franklin

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la carrera de administración de empresas.

Franklin

TABLA DE CONTENIDO

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

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Sistematización.....	3
1.4. Objetivos.....	3
1.4.1. General.....	3
1.4.2. Específicos.....	4
1.5. Justificación.....	4
1.5.1. Justificación teórica.....	4
1.5.2. Justificación metodológica.....	4
1.5.3. Justificación práctica.....	4
1.6. Antecedentes de investigación.....	5
1.7. Marco teórico.....	6
1.7.1. Auditoría.....	6
1.7.2. Tipos de Auditoría.....	6
1.7.3. Fases de la Auditoría.....	7
1.7.4. Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión.....	8
1.7.4.1. Planificación de la Auditoría.....	9
1.7.4.2. Ejecución del Trabajo.....	9
1.7.4.3. Comunicación de Resultados.....	9
1.7.4.4. Seguimiento.....	10
1.7.5. Técnicas de Auditoría.....	10
1.7.6. Procedimientos de Auditoría.....	11
1.7.7. Oportunidad de los Procedimientos de Auditoría.....	12
1.7.8. Riesgo en la Auditoría.....	12
1.7.9. Riesgo Inherente.....	12

1.7.10.	<i>Riesgo de Control</i>	13
1.7.11.	<i>Riesgo de Detección</i>	13
1.7.12.	<i>Papeles de Trabajo</i>	13
1.7.13.	<i>Tipos de Papeles de Trabajo</i>	14
1.7.14.	<i>Marcas e Índices de Auditoría</i>	14
1.7.15.	<i>Programas de Auditoría</i>	14
1.7.16.	<i>Hallazgos de Auditoría</i>	15
1.7.17.	<i>Auditoría de Gestión</i>	16
1.7.18.	<i>Importancia de la Auditoría de Gestión</i>	16
1.7.19.	<i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	16
1.7.20.	<i>Alcance de la Auditoría de Gestión</i>	17
1.7.21.	<i>Qué es un Indicador</i>	17
1.7.22.	<i>Niveles de aplicación de los indicadores</i>	17
1.7.23.	<i>Indicadores de Gestión</i>	18
1.7.24.	<i>Control Interno</i>	19
1.7.25.	<i>Objetivos generales del control interno</i>	19
1.7.26.	<i>Componentes</i>	20
1.7.27.	<i>Ambiente de Control</i>	21
1.7.28.	<i>Evaluación de Riesgos</i>	22
1.7.29.	<i>Actividades de Control</i>	23
1.7.30.	<i>Información y Comunicación</i>	25
1.7.31.	<i>Supervisión y Monitoreo</i>	26
1.7.32.	<i>Elementos y principios básicos de control interno</i>	27
1.7.33.	<i>Principios de Control Interno</i>	28
1.7.34.	<i>Métodos para evaluar el Sistema de Control Interno</i>	29
1.8.	Marco conceptual	31
1.8.1.	<i>Auditoría</i>	31
1.8.2.	<i>Control Interno</i>	31
1.8.3.	<i>Hallazgos de Auditoría</i>	31
1.8.4.	<i>Indicador</i>	32
1.8.5.	<i>Papeles de Trabajo</i>	32
1.8.6.	<i>Procedimientos de Auditoría</i>	32
1.8.7.	<i>Riesgo en la Auditoría</i>	32
1.8.8.	<i>Técnicas de Auditoría</i>	32
1.9.	Interrogantes de Estudio	33
1.9.1.	<i>Idea a defender</i>	33
1.9.2.	<i>Variables</i>	33

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	34
2.1.	Enfoque de investigación	34
2.1.1.	<i>Enfoque mixto</i>	34
2.2.	Nivel de Investigación	34
2.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	34
2.2.2.	<i>Investigación exploratoria</i>	34
2.2.3.	<i>Investigación correlacional</i>	35
2.3.	Diseño de investigación	35
2.3.1.	<i>No experimental</i>	35
2.4.	Tipo de estudio	35
2.4.1.	<i>Aplicada</i>	35
2.4.2.	<i>Documental</i>	35
2.4.3.	<i>De campo</i>	36
2.5.	Población y muestra	36
2.5.1.	<i>Población</i>	36
2.5.2.	<i>Muestra</i>	37
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	37
2.6.1.	<i>Métodos</i>	37
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	37
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	38

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	39
3.1.	Análisis e interpretación de resultados	39
3.2.	Archivo Corriente	44

CONCLUSIONES	146
---------------------------	-----

RECOMENDACIONES	147
------------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Universo De Estudio	36
Tabla 1-3:	Metas y Objetivos	39
Tabla 2-3:	Organigrama	40
Tabla 3-3:	Procesos Internos	41
Tabla 4-3:	Auditorias pasadas	42
Tabla 5-3:	Auditoría de gestión.....	43
Tabla 6-3:	Siglas de equipo de auditoria	55
Tabla 7-3:	Funcionarios.....	64
Tabla 8-3:	Marcas.....	65
Tabla 9-3:	Matriz FODA de la Cooperativa Indígena SAC Ltda.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Metas y objetivos.....	39
Gráfico 2-3:	Organigrama	40
Gráfico 3-3:	Procesos Internos	41
Gráfico 4-3:	Autorías pasadas	42
Gráfico 5-3:	Auditoría de gestión.....	43
Gráfico 6-3:	Estructura funcional.....	58
Gráfico 7-3:	Organigrama	108
Gráfico 8-3:	Flujograma.....	114
Gráfico 9-3:	Flujograma de cobranza.....	117
Gráfico 10-3:	Estructura orgánica	139

RESUMEN

El presente Trabajo de Titulación tuvo por objetivo realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC LTDA, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, Periodo 2019., Con el objetivo de conocer los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética con que se desarrollan las actividades y procesos internos, para el desarrollo de la investigación se utilizó un enfoque mixto que ayudó a recolectar y analizar datos cuantitativos y cualitativos mediante la aplicación de entrevistas al personal directivo y encuestas al personal interno y externo de la cooperativa lo cual permitió conocer los siguientes resultados: La cooperativa no cuenta con un manual de inducción de personal dificultando la realización de las actividades de manera organizada, no tiene diseñado e implementado indicadores de gestión como herramienta de evaluación y control de gestión, No se ha capacitado al personal del área de crédito y cobranzas, El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal se lo realiza de manera empírica lo que genera que su desempeño no sea el adecuado. Los resultados obtenidos demostraron que es necesario aplicar una auditoría de gestión, en la cual se evalué la gestión administrativa, el uso de normas y políticas internas y se pueda determinar si se da cumplimiento a lo establecido y que medidas deben ser implementadas para el mejoramiento de las actividades. Se concluye que realizar una auditoría de gestión es muy importante en la cooperativa ya que contribuye a medir los niveles de eficiencia y eficacia. Se recomienda al gerente aplicar el diseño e implementación de un manual de inducción del personal que ayude a cuidar de errores en procedimientos y funciones y dar seguimiento a las recomendaciones establecidas en el informe final de auditoría de gestión.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <ARCHIVO PERMANENTE>, <ARCHIVO CORRIENTE>, <MARCAS DE AUDITORÍA>, <AMBATO (CANTÓN)>.



20-12-2022

2467-DBRA-UPT-2022

ABSTRACT

The objective of this research was to carry out a Management Audit of the *Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC LTDA* of Ambato city, Tungurahua province, in 2019., This Audit seeks to determine the levels of efficiency, effectiveness, economy and ethics in the different institutional procedures performed by this entity. The research methodology included a mixed approach to collecting and analyzing quantitative and qualitative data from interviews with management personnel and surveys of internal and external personnel of the cooperative. The main findings led to evidence that the cooperative needs a personnel induction manual since this makes it difficult to carry out activities in an organized way. Besides, management indicators must be designed and implemented for evaluation and management control. The personnel of the credit and collections area lacks training, and the recruitment process, selection and hiring of personnel is made empirically, which means that their performance needs to be improved. The results showed the necessity of applying a management audit, evaluating the administrative management, and the internal norms and policies used to determine compliance with the established regulations and which measures must be implemented to improve the activities. Finally, carrying out a management audit is an essential procedure for the cooperative since it helps to measure the efficiency and effectiveness levels. The manager is recommended to apply the design and implementation of a personnel induction manual that allows them to be aware of mistakes in their procedures and functions and to follow up on the recommendations established in the final management audit report.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <PERMANENT FILE>, <CURRENT FILE>, <AUDITING MARKS>, <AMBATO (CANTON)>.

A handwritten signature in blue ink, reading "Mónica Logroño B.", is written over a horizontal line.

Lic. Mónica Alejandra Logroño Becerra

060274953-3

INTRODUCCIÓN

La ejecución de la presente auditoría de gestión a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA 2019**, se ha desarrollado según lo establecido en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptables, la secuencia del documento ha sido estructurada a través de tres capítulos en los se presenta el siguiente contenido:

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL, presenta una breve referencia de antecedentes en los que se destaca el interés por realizar el estudio desde el punto de vista de otros investigadores, la parte teórica contiene los temas de mayor relevancia en la auditoría de gestión, los mismos que servirán de base para el desarrollo práctico.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO, en este punto se emplean métodos, técnicas, instrumentos y se detalla la población con la que se va a trabajar, estos aspectos son escogidos considerando la relevancia de la información que se va a procesar la cual debe cumplir con la condición de ser confiable, debido a que se emitirán comentarios sobre los temas importantes y se busca minimizar los riesgos sobre los procesos a ejecutar.

CAPÍTULO III: RESULTADOS, DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS, en este apartado los resultados alcanzados producto del uso de una técnica específica se analizan para determinar la importancia de la investigación mediante la discusión. Además, se emplean de forma práctica las fases que se especifican en primera instancia, el uso de programas y papeles de trabajo contribuyen al descubrimiento de hallazgos que en la parte final del trabajo son presentados en el informe de auditoría. Este documento refleja el trabajo ejecutado por el auditor mediante la emisión de recomendaciones sobre los aspectos de mayor relevancia en el proceso de examen de auditoría.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

El sistema cooperativista a nivel mundial se ha desarrollado a través de la historia, llegando a tener un desarrollo en cada una de las sociedades como mecanismo de autoayuda y solidaridad entre los habitantes de una comunidad. Las cooperativas de ahorro y crédito que tuvieron su origen en Alemania y Estados Unidos fueron el medio para que se formalice la intermediación financiera con tasas de interés accesibles a una economía en desarrollo, a nivel de Latinoamérica en los últimos veinte años las cooperativas de ahorro y crédito han tenido un impulso muy fuerte y amplio dentro del segmento de la economía popular y solidaria.

En el Ecuador el Sistema cooperativo ha evolucionado de una manera paulatina, primeramente, bajo la rectoría del Ministerio de Bienestar Social, a través de la Dirección Nacional de Cooperativas, establecimiento que se encargaba de la normalización y control de las cooperativas en todos sus ámbitos. A partir del siglo XXI adopta la denominación de Economía Popular y Solidaria segmento en el cual es el encargado de regular, normar y controlar a las cooperativas en el Ecuador, dentro de estas las cooperativas de ahorro y crédito.

En la actualidad, el Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito es el eje fundamental para canalizar préstamos a sectores populares que no eran considerados como sujetos de crédito, por lo que en el pasado buscaban otros medios de financiamiento que no estaban legalizados. Hoy proliferan las Cooperativas de ahorro y crédito en todas las provincias del país y a su vez traen consigo una serie de problemas operativos tanto en lo administrativo como en lo financiero, debido al crecimiento de sus operaciones, a una estricta normativa vigente y sobre todo a los nuevos retos del mercado.

La Cooperativa es una institución que se dedica a la intermediación financiera y por lo tanto se enfrenta a riesgos internos y externos. La gestión de la cooperativa no depende solamente de los directivos sino también del personal operativo y de los socios, entre los problemas que enfrenta La cooperativa se puede mencionar:

- Personal no cumple con el perfil profesional adecuado
- No está capacitado, disminución el número de clientes
- Pérdida de participación en el mercado financiero

- El incremento de morosidad en la cartera de crédito
- La cooperativa no ha podido lograr sus objetivos deseados.

Con estos antecedentes, nace la propuesta de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019, en la que la máxima autoridad podrá tomar como base las recomendaciones presentadas en esta Auditoría y poder dar una solución a la problemática establecida de una manera óptima y oportuna y así mejorar su gestión administrativa y financiera dentro de la institución.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incidirá la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, en el manejo adecuado de los recursos de forma eficiente, eficaz y económica?

1.3. Sistematización

¿Al evaluar el control interno de la cooperativa permitirá detectar las primeras falencias o desviaciones en el desarrollo operativo de la cooperativa?

¿La evidencia recabada en el trabajo de campo contribuirá al auditor a forjar su opinión que constará en el informe final de auditoría?

¿Considera que las sugerencias emitidas en el informe serán de aplicación por parte de las autoridades?

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato., provincia de Tungurahua, Período 2019 para el manejo adecuado de los recursos de forma eficiente, eficaz y económica.

1.4.2. Específicos

- Establecer las bases conceptuales teóricas de la Auditoría de Gestión como base hacia el cumplimiento de la investigación.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión, con el propósito de determinar las inconsistencias y/o incumplimientos que afectan el normal desenvolvimiento en la institución.
- Emitir un informe de auditoría que encamine al correcto desarrollo de las actividades y mejoras en el proceso administrativo y en las operaciones realizadas, para el buen funcionamiento y toma de decisiones de la Cooperativa.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

Con fundamentos teóricos y científicos se conoció cada uno de los conceptos necesarios para la ejecución de la Auditoría de Gestión y contribuir al establecimiento de los correctivos necesarios y tomar decisiones oportunas y adecuadas dentro de la Institución.

1.5.2. Justificación metodológica

El diseño para la Auditoría de Gestión está de acuerdo con la modalidad de la investigación de campo, aplicando instrumentos de investigación como: encuestas, entrevistas al personal y con métodos, técnicas que se usan para la realización de un diagnóstico de la situación actual de la empresa.

1.5.3. Justificación práctica

La presente investigación tiene un gran interés ya que pretende utilizar de forma correcta y oportuna la información contable, administrativa, operativa que genera COAC para brindar un servicio de calidad a la sociedad, enfocado al trabajo en el campo donde se desarrollan las actividades.

Finalmente, el presente trabajo de investigación es factible, ya que cuenta con la predisposición y colaboración del personal administrativo en cuanto a la entrega oportuna y objetiva de la información requerida, siendo los beneficiarios directos, el personal Directivo de la Cooperativa para una correcta toma de decisiones.

1.6. Antecedentes de investigación

Para la realización de la presente investigación, se ha tomado como referencia información de investigaciones similares que sirven de guía para su desarrollo, del portal web de Bibliotecas Universitarias del Ecuador en los cuales se detalla a continuación:

Para Sangucho en su trabajo de titulación denominado Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI LATINA del Cantón Pillaro, provincia de Tungurahua, período Enero-Diciembre del 2012, concluye:

Las debilidades encontradas dieron la pauta para el establecimiento de recomendaciones resumidas en el Informe de Control Interno que son de fácil adopción por parte de los involucrados en los distintos procesos. Además, que la aplicación de los Indicadores de Gestión, es muy importante en una entidad porque permite calcular el logro de los objetivos y estrategias institucionales, a través de la medición continua de los indicadores se realiza los ajustes necesarios, con el fin de hacerlo cada vez más preciso, ágil y oportuno.

Como producto final del trabajo de Auditoria de Gestión se incluye un informe final, el mismo que contiene conclusiones y recomendaciones con la finalidad de mejorar las operaciones al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” Ltda., del cantón Píllaro. (Sangucho, 2015)

Por otro lado, Ríos & Zambrano en su trabajo de titulación denominado Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Marcabelí Ltda”, año 2010 concluye:

Es necesario mantener una estructura organizacional que sirva para alcanzar y cumplir los objetivos que se ha propuesto y de la cual deberá tener conocimiento el personal que labora en la Cooperativa. También mencionan que la estructura orgánica ha sido elaborada sin estudios previos, no se ha considerado las necesidades y el crecimiento que ha mantenido la Institución desde su creación, así como las autoridades no han prestado la atención necesaria a fin de contar con un instrumento indispensable para el desarrollo de actividades diarias.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARCABELÍ” se desenvuelve en un sector donde la oferta es variada por lo que es imprescindible encontrar alternativas encaminadas a la captación de clientes y por ende de recursos económicos y humanos. 4. No existe manuales de procedimientos para las áreas de Crédito, Recursos Humanos y Operaciones los mismos que se constituyen en guía y herramienta de soporte para el desarrollo de las actividades diarias. (Ríos & Zambrano, 2015, p.146)

Mientras que, Llugsha en su trabajo de titulación denominado AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN LTDA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2015. Concluye que:

En la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan Ltda., se encontraron varias falencias que impiden el desarrollo de las actividades financieras de manera eficiente como son: El alto índice de morosidad, el incumplimiento del proceso de recuperación de cartera, el incumplimiento a las políticas de crédito, la inexistencia de un código de conducta, la falta de rotación al personal, la falta de socialización al personal sobre sus funciones, la falta de capacitación al personal, la falta de supervisión al personal en las actividades que realizan y la inexistencia de una unidad de auditoría. Estas deficiencias impiden que la entidad cumpla las metas y objetivos propuestos y sea eficiente en las actividades que realiza diariamente. (Llugsha, 2015, p.135)

1.7. Marco teórico

1.7.1. Auditoría

Según Whittington, O. y Pany, K., (2007 p. 4), “La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados”.

Blanco, L. (2007), manifiesta: La auditoría se origina como una necesidad social, generada por el desarrollo económico, la complejidad industrial y la globalización de la economía, que han producido empresas sobredimensionadas en las que se separan los titulares del capital y los responsables de la gestión” (p.3)

En resumen, la auditoría es la aplicación de que identificar, describir y evaluar evidencia, con la participación de un equipo profesional con criterio independiente, objetivo e imparcial, con el fin de informar la situación actual y emitir recomendaciones que ayuden a mejorar la situación de la empresa.

1.7.2. Tipos de Auditoría

Se puede mencionar los siguientes tipos de Auditoría:

Auditoría externa. - es la revisión independiente que realiza un profesional de la auditoría, con total libertad de criterio y sin ninguna influencia, es realizado por personal ajeno a la organización, el cual presta sus servicios mediante un contrato o carta de compromiso que define la actividad que habrá de desarrollarse, tiempos, honorarios, así como tipo y calidad del personal que intervendrá y la fecha de terminación. Santillana (2013, p.10)

Auditoría interna. - es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones. Santillana (2013, p.11)

Auditoría Financiera. - Para Arens, Elder y Beasley, (2007, p. 18), es la que se realiza para determinar si los estados financieros de una entidad se elaboraron de acuerdo con el criterio específico (normalmente, las normas de información financiera aplicables).

Auditoría de Gestión. - Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, “es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución se está realizando, o se ha realizado de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia...”

1.7.3. Fases de la Auditoría

Según el Manual General de Auditoría Gubernamental, - Contraloría General del Estado (2003, p. 9, La Auditoría de Gestión “puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado...” el proceso de la auditoría de gestión, está dividido en las siguientes fases:

1.7.4. Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión

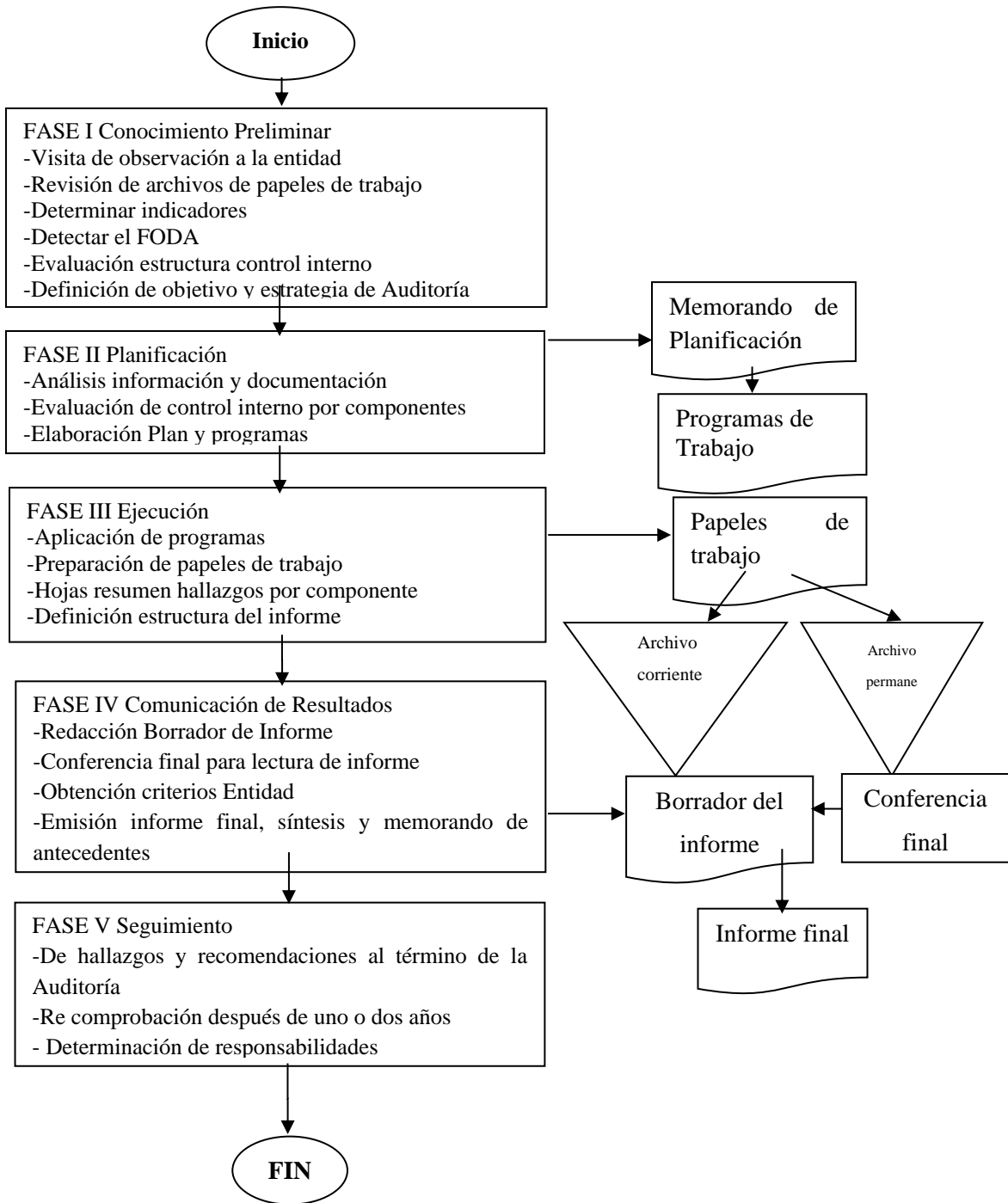


Gráfico 1-1: Flujo de procesos

Fuente: Manual General de Auditoría Gubernamental, - Contraloría General del Estado, 2022.

1.7.4.1. *Planificación de la Auditoría*

Comprende el desarrollo de una estrategia global para la administración y conducción, al igual que el establecimiento de un enfoque apropiado sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse.

Esta fase se fundamenta en la planificación anual de control de las entidades y a su vez comprende la Planificación Preliminar, que consiste en la obtención o actualización de la información de la entidad mediante la revisión de archivos, reconocimiento de las instalaciones y entrevistas con funcionarios responsables de las operaciones, tendientes a identificar globalmente las condiciones existentes y obtener el apoyo y facilidades para la ejecución de la auditoría.

La Planificación Específica que se la define como la estrategia a seguir en el trabajo, fundamentada en la información obtenida en la planificación preliminar y en la evaluación del Control Interno.

Sobre la base de la calificación de los factores de riesgo por cada componente de la auditoría, se determinará la extensión de las pruebas, se preparará el plan de muestreo y los programas específicos a aplicarse en la siguiente fase.

1.7.4.2. *Ejecución del Trabajo*

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado.

Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán respaldados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente, pertinente, competente y adecuada, que respalda la opinión y el informe y que pueda ser sustentada en juicio.

1.7.4.3. *Comunicación de Resultados*

Es de fundamental importancia que el auditor mantenga una comunicación continua y constante con los funcionarios y empleados relacionados con el examen, con el propósito de mantenerles informados sobre las deficiencias y desviaciones detectadas a fin de que en forma oportuna se presente los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes.

La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo, ésta se cumple durante la ejecución del examen. Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del borrador del informe, que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que, al finalizar el trabajo en el campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante su lectura a las autoridades, funcionarios y exfuncionarios responsables de las operaciones examinadas.

El informe contendrá los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría. Tratándose de auditoría financiera incluirá la carta de dictamen, los estados financieros y las notas aclaratorias correspondientes.

1.7.4.4. *Seguimiento*

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores internos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente.

Los Auditores efectuarán el seguimiento en la entidad con el siguiente propósito de comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe, efectúa el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría. De acuerdo al grado de deterioro de las 3 “E” y de la importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría, debe realizar una Re comprobación de cursado entre uno y dos años de haberse concluido la auditoría. Determinar responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos.

1.7.5. *Técnicas de Auditoría*

Mendivil (2010, p, 27) menciona: “Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional”. Como tenemos:

- **ESTUDIO GENERAL.** - Comprensión global de la empresa como: misión, visión, objetivos y principales actividades de la empresa a examinar.

- **ANÁLISIS.** - Clasificar, agrupar o resumir en grupos homogéneos de carácter significativo la información para facilitar su revisión. Se realizan análisis de saldo y análisis de movimiento.
- **INSPECCIÓN.** - Verificación física de los bienes y documentos que respalden las transacciones para comprobar su existencia y autenticidad.
- **CONFIRMACIÓN.** - Información escrita obtenida de personas naturales o jurídicas independientes de la entidad examinada. Pueden ser: positivas, negativas, ciega o en blanco.
- **INVESTIGACIÓN.** - Obtención de la información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa
- **DECLARACIONES O CERTIFICACIONES.** - Manifestación por escrita con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones.
- **OBSERVACIÓN.** - Presencia física que permite conocer cómo se ejecutan las operaciones que por lo general no dejan evidencia documental

En conclusión, las técnicas de auditoría son acciones que le permiten al auditor obtener información y mediante la aplicación de pruebas sustentar, con evidencia suficiente y competente su opinión, la aplicación de una sola técnica no es suficiente para sustentar que se obtuvo la evidencia adecuada.

1.7.6. Procedimientos de Auditoría

Para Mendivil (2000, p. 27), es el conjunto de técnicas de investigación aplicados a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros o a las actividades operativas sujetas a examen, mediante los cuales, el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión, recopilar la evidencia para respaldar una observación o hallazgo.

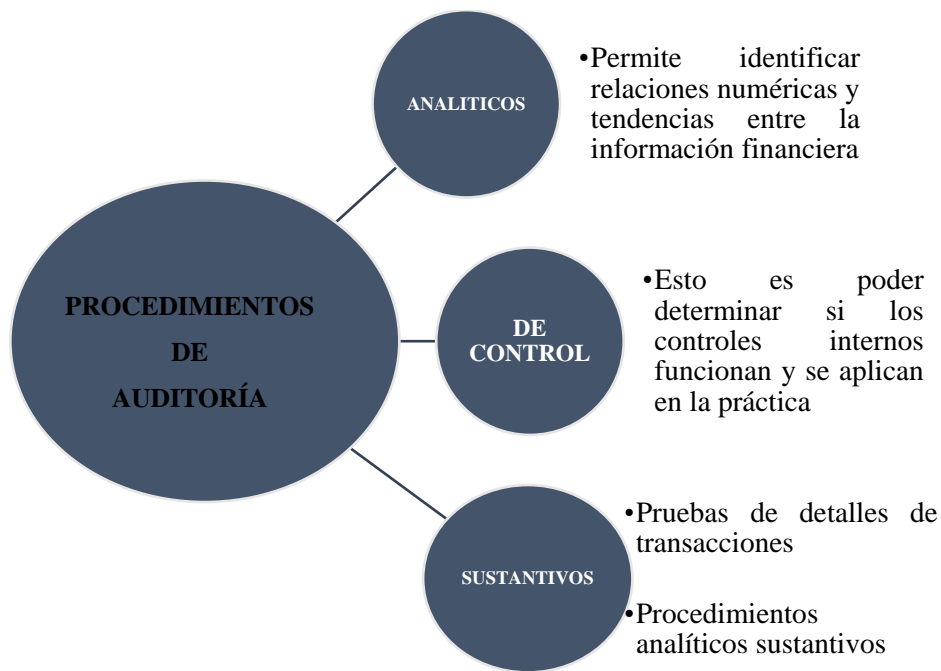


Gráfico 2-1: Procedimiento de auditoria

Fuente: Mendivil, P. (2010).

Elaborado Por: Sailema, F. 2022.

1.7.7. *Oportunidad de los Procedimientos de Auditoría*

La oportunidad en la aplicación de los procedimientos de auditoría se refiere al momento en que son aplicados o al periodo que abarca la auditoría.

1.7.8. *Riesgo en la Auditoría*

Según Blanco, L. (2007, p.68): Riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática. El Riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección

Se considera como riesgo de auditoría a la posibilidad de que la información de la entidad sujeta a examen o evaluación contenga errores, irregularidades o inconsistencias y no sean detectados o identificados durante la ejecución de la auditoría.

1.7.9. *Riesgo Inherente*

Se refiere al riesgo exclusivamente con las actividades propias del negocio independientemente de sistema de control interno implementado, según el Manual General de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General del Estado, p.101, acuerdo 012-CG-2003, manifiesta que:

“Es el riesgo inherente es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente”.

1.7.10. Riesgo de Control

La implementación de un sistema de control interno influye de forma significativa en la detección oportuna de irregularidades o inconsistencias, de la misma forma De la Peña concluye:

Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte, o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno. (De la Peña, 2009, p. 14).

1.7.11. Riesgo de Detección

Está relacionado con la ejecución de la auditoría, se refiere a los errores que pudieren darse en el proceso de ejecución, para De la Peña, A. (2009, p. 14) dice que “es el riesgo de que un error u omisión significativo existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría”, la auditoría no garantiza una seguridad total, debido a que no se revisa toda la información sino sobre una muestra.

1.7.12. Papeles de Trabajo

Para Martínez (2013 p. 9) “...conjunto de cédulas o documentos preparados por el auditor u obtenidas del cliente o un tercero, conteniendo análisis, detalles, resúmenes, indagaciones, comentarios y conclusiones, como desarrollo de los procedimientos de auditoría, en un examen de auditoría ejecutado de acuerdo con normas de auditoría”.

La cédula de trabajo como documento formal contiene rasgos distintivos en su diseño: encabezado, cuerpo o contenido y anotaciones específicas.

Por tanto los papeles de trabajo constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de las técnicas y procedimientos aplicados, de los hallazgos encontrados y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen.

1.7.13. Tipos de Papeles de Trabajo

Según Tamayo, A. (2001) determina que:

Los papeles de trabajo varían de acuerdo a las circunstancias y criterio del auditor se presenta a continuación una clasificación:

Archivo Permanente

Contiene información sobre varios periodos de auditoría y son de utilidad en exámenes posteriores, representando sumo interés para el administrador de la aplicación y fuente de amplia consulta relacionada con cada sistema o aplicación en particular. Como ejemplo se puede mencionar aquella información relacionada con: naturaleza y justificación de la aplicación, reseña de la aplicación, estructura organizacional respecto al manejo de la aplicación, interacciones con otras aplicaciones, documentación de entradas y salidas.

Archivo Corriente

Se elabora para examinar cada periodo de auditoría a realizar, constituyéndose en evidencia del trabajo desarrollado por el auditor, mostrando todas sus fases y sirviendo como respaldo para presentar informe respectivo. Como ejemplo se tiene: el programa de trabajo de auditoría, utilización de datos de prueba, verificación contenido de archivos, informes de auditoría, etc. (p. 51)

1.7.14. Marcas e Índices de Auditoría

Las marcas de auditoría son símbolos que el auditor utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría.

Los índices de auditoría son símbolos numéricos, alfabéticos y alfanuméricos, que colocados en el ángulo superior derecho de los papeles de trabajo, como forma de identificación del papel de trabajo.

1.7.15. Programas de Auditoría

Martínez, R. (2013, p. 84) considera: es el detalle de los principales procedimientos y pruebas de auditoría, preferiblemente especificando la oportunidad en que se ejecutarán y el alcance previsto.

En el momento de la elaboración del Plan de Auditoría el programa lleva un enfoque general (sin mucho detalle), el cual será ampliado cuando se haya desarrollado la evaluación del control interno.

1.7.16. Hallazgos de Auditoría

Según Maldonado, M. (2011, pp. 75-76) manifiesta que: “El hallazgo en la auditoría tiene el sentido de la obtención y síntesis de información sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluación y que los resultados sean de intereses para los funcionarios de la empresa auditada. La evidencia de los hallazgos de auditoría deberá ser evaluada en términos de suficiencia, importancia, confiabilidad y eficacia; El concepto de “hallazgo de auditoría” implica que este tenga 4 atributos: Condición, criterio, causa, efecto.

Condición: Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados.”

Criterio: En la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Efectos: Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas; El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta; Siempre cuando sea posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida.

Causa: Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector.

Los mecanismos para establecer un hallazgo son los siguientes:

- Identificar la condición de los asuntos deficientes.
- Reconocer las líneas de autoridad y responsabilidad de la entidad.
- Verificar las causas de la deficiencia.
- Determinar si la deficiencia es un caso aislado o una condición determinante.

- Identificar y solucionar los asuntos legales.
- Determinar los efectos e importancia de la deficiencia.
- Obtener comentarios de personas u organismos directamente interesados, que puedan estar afectados por el hallazgo.
- Establecer las conclusiones de Auditoría en base de la evidencia obtenida.
- Determinar las posibles acciones correctivas.

1.7.17. Auditoría de Gestión

Según Maldonado, M. (2011) “Es un examen y evaluación global, en forma comprensiva de las 5 “E” de la administración integral de la entidad”.

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Art. 21, Auditoría de Gestión “Es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia...”

En conclusión, la Auditoría de Gestión permite determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas institucionales a través de la comparación de los resultados alcanzados con estándares de eficiencia, economía, ecología y ética.

1.7.18. Importancia de la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión nos permite evaluar la eficiencia de los resultados con respecto a las metas previstas de los recursos humanos y técnicos.

1.7.19. Objetivos de la Auditoría de Gestión

- Establecer el grado de cumplimiento de las facultades, objetivos y metas institucionales.
- Determinar la eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, así como las políticas, planes y programas establecidos.
- Medir el grado de confiabilidad, calidad de la información financiera y operativa.

1.7.20. Alcance de la Auditoría de Gestión

Según la Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, acuerdo 047-CG-2011. Pág.9, La Auditoría de Gestión “puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un periodo determinado...”

1.7.21. Qué es un Indicador

Según el Manual para la Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, acuerdo 047-CG-2011: Es una medida cuantitativa que permite observar cambios a través del tiempo, pueden ser también una medida cualitativa, ambos indican “como” un proceso está alcanzando su objetivo, son mediciones de nivel de desempeño. (...).

En resumen, los indicadores de gestión son medidas comparativas de evaluación que permite determinar en qué grado se van alcanzando o cumpliendo los objetivos y metas propuestas.

1.7.22. Niveles de aplicación de los indicadores

Por su nivel de aplicación, los indicadores se dividen en: Estratégicos, de gestión y de servicio.

Indicadores estratégicos

Permiten identificar: La contribución o aportación al logro de los objetivos estratégicos en relación con la misión de la organización.

Miden el cumplimiento de los objetivos con base en:

- ✓ Actividades.
- ✓ Programas especiales.
- ✓ Procesos estratégicos.
- ✓ Proyectos organizacionales y de inversión.

Indicadores de gestión

Informan sobre procesos y funciones clave: Se utilizan en el proceso administrativo para:

- ✓ Controlar la operación.

- ✓ Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- ✓ Determinar costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control.
- ✓ Verificar el logro de las metas e identificar desviaciones.

Indicadores de servicio

- ✓ Miden la calidad con que se generan productos y/o servicios en función del estándar es y satisfacción de clientes y proveedores. Se emplean para:
- ✓ Implementar acciones de mejora continua y mejorar la calidad de la atención a clientes.

Permiten identificar:

- ✓ Indicadores de desempeño o cumplimiento de los estándares de servicio.
- ✓ Indicadores de satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido

1.7.23. Indicadores de Gestión

El fin de emplear indicadores de gestión es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégicos, a partir de la revisión de sus componentes.

El manejo de estos dos indicadores en forma simultánea, obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global y completa de la organización, mediante la vinculación de la esencia con las acciones y el comportamiento con los resultados.

Si se considera que los cuestionarios preparados para cada rubro respetan este criterio, es importante destacar que, para ampliar el alcance en la revisión de cada etapa y elemento, y determinar las condiciones en que se generaron, la organización puede considerar los siguientes aspectos:

- Proceso seguido para su formulación.
- Asignación de la responsabilidad de su preparación.
- Difusión de su preparación.
- Aceptación por parte de la organización.
- Interpretación adecuada de los miembros de la organización.
- Acceso a la información para su consulta.

- Plazo o periodo de ejecución estimado.
- Claridad en su definición.
- Congruencia en su conceptualización.
- Congruencia con las condiciones de la organización.
- Revisión y actualización de los contenidos.
- Vínculos con las instancias con las que interactúa la organización.

1.7.24. Control Interno

El conocimiento y evaluación del control interno deben permitir al auditor establecer una relación específica entre la calidad del control interno de la entidad y el alcance, oportunidad y naturaleza de las pruebas de auditoría. Por otra parte, el auditor deberá comunicar las debilidades o desviaciones al control interno del cliente. Todo trabajo de auditoría, ya sea esta externa o interna, comporta la realización de numerosas comprobaciones, pruebas sustantivas o procedimientos de auditoría, al objeto de verificar las cantidades que figuran en los estados financieros. (Maldonado, 2011).

Estupiñán (2006, p. 25), destaca que el control interno es un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

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

En conclusión, el control interno es el conjunto de procedimientos que implementa la administración con la finalidad de cumplir con las normas establecidas y de esta manera facilitar el alcance de los objetivos empresariales, y para hacer realidad estos objetivos se hacen necesario identificar las inconsistencias o áreas críticas que impiden que los procesos, actividades o procedimientos sean eficientes, eficaces y económicos.

1.7.25. Objetivos generales del control interno

De acuerdo con la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, la función y objetivos del control interno son los siguientes:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

De lo anterior se desprende que los cuatro objetivos básicos del control interno son:

- La protección de los activos de la empresa.
- La obtención de información veraz, confiable y oportuna.
- La promoción de eficiencia en la operación del negocio.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

Se ha definido que los primeros dos objetivos cubren el aspecto de controles internos contables y los dos últimos se refieren a controles internos administrativos.

Todos los controles internos contables son el resultado de las operaciones contables o pueden considerarse como controles administrativos. (Colegio de Contadores Públicos de México, 2017)

La implantación de un sistema de control interno adecuado permite que la organización logre alcanzar los objetivos planteados y detectar posibles errores en la ejecución de los procedimientos y normas establecidos.

1.7.26. Componentes

Según el Manual para la Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, (acuerdo 047-CG-2011, pags.45 - 51), “los componentes del sistema de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad. La estructura (también denominado sistema) de control interno en el sector gubernamental tiene los siguientes componentes”:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- e) Actividades de control

- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

1.7.27. Ambiente de Control

Según el SAS 78, “El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo la conciencia del control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura”.

El ambiente de control es el componente básico de la organización, al influir sobre la conciencia de control del personal. Aporta los cimientos de todos los demás componentes de control interno y alienta disciplina y estructura.

El auditor deberá obtener suficiente conocimiento del ambiente de control, para entender la actitud de la gerencia, conciencia y acciones relacionadas con el mismo, considerando tanto la substancia de los controles y su efecto colectivo. El auditor deberá concentrarse en la substancia de los controles más que en su forma, porque pueden establecerse controles, y no estar en acción. Por ejemplo, la gerencia mantiene un código formal de conducta, pero actúa de una manera que tolera las violaciones de este.

Cuando se obtenga un entendimiento del ambiente de control, el auditor considerará el efecto colectivo del mismo, sobre su resistencia y debilidad en varios factores de control ambiental. La resistencia y debilidad de la gerencia, pueden tener un efecto persuasivo sobre el control interno.

El ambiente de control se conforma de los siguientes elementos:

- Integridad y valores éticos
- Compromiso de competencia
- Participación del Directorio y/o del Comité de Auditoría
- Filosofía de la gerencia y su estilo operativo
- Estructura Organizacional y Asignación de Autoridad y Responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos

1.7.28. Evaluación de Riesgos

Según el SAS 78, “La valoración del riesgo es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo los riesgos deben ser manejados”.

Es una actividad que debe practicar la dirección en cada entidad gubernamental, pues ésta debe conocer los riesgos con los que se enfrenta; debe fijar objetivos, integrar las actividades de ventas, producción, comercialización, etc., para que la organización funcione en forma coordinada; pero también debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.

Toda entidad, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenecen, debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse; una condición previa a la evaluación de los riesgos es en el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación de riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos, a base del cual se determina la forma en que los riesgos deben ser subsanados, implica el manejo del riesgo relacionado con la información que genera y que puede incidir en el logro de los objetivos de control interno en la entidad; este riesgo incluye eventos o circunstancias que pueden afectar su confiabilidad de la información sobre las actividades y la gestión que realiza la dirección y administración.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Identificación de los objetivos del control interno
- Identificación de los riesgos internos y externos
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento
- Evaluación del medio ambiente y externo
- Identificación de los objetivos del control interno

El componente EVALUACION DE LOS RIESGOS, debe ser evaluado considerando los siguientes factores:

En los objetivos globales. - Contestar si los objetivos de la entidad se expresan clara y completamente, con la forma como se prevé conseguirlos; .la eficacia con que los objetivos

globales de la entidad se comunican al personal y a la alta dirección; vinculación y coherencia de las estrategias con los objetivos globales.

En los objetivos asignados a cada actividad.- La conexión de los por actividad con los objetivos globales y planes estratégicos de la entidad; coherencia entre los objetivos asignados a cada actividad con la relevancia y características específicas; idoneidad de los recursos en relación con los objetivos; identificación de los objetivos por actividad para la consecución de los objetivos generales; y participación en los objetivos por quienes ocupan puestos de responsabilidad a todos los niveles y su grado de compromiso con la consecución de dichos objetivos.

En los riesgos. - Idoneidad de los mecanismos para identificar los riesgos externos y los de origen interno; identificación de todos los riesgos importantes que pueden impactar sobre cada objetivo relevante para las actividades; e integridad y relevancia del proceso de análisis de los riesgos, con la estimación de su importancia, la probabilidad de materialización y la determinación de acciones oportunas y necesarias.

En gestión de cambio. - La existencia de mecanismos para prever, identificar y reaccionar ante los acontecimientos y actividades rutinarias que inciden para el logro de los objetivos globales y específicos; y la existencia de mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la entidad de una forma dramática y duradera, que exija a la alta dirección su intervención.

1.7.29. Actividades de Control

Según el SAS 78: “Las actividades de control las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo”.

Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos tendientes a asegurar a que se cumplan las directrices de la dirección, a que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos. Estas actividades se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades de diferente índole, como aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, las salvaguardas de activos y la segregación de funciones.

Se refieren a las acciones que realiza la administración de la entidad para cumplir con las funciones asignadas. Son importantes porque implican la forma correcta de hacer las cosas, para

lo cual se valen de políticas y procedimientos. Las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- Políticas para el logro de objetivos.
- Coordinación entre las dependencias de la entidad.
- Diseño de las actividades de control.

Entre los tipos de actividades de control, se encuentran las siguientes:

- **Análisis efectuado por la dirección.** - Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de entidades similares, con el fin de evaluar con qué medida se están alcanzando los objetivos.
- **Gestión directa de funciones por actividades.** - Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.
- **Proceso de información.** - Se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones.
- **Controles físicos.** - Los activos fijos, las inversiones financieras, el efectivo en caja y bancos y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a constataciones físicas, cuyos resultados se comparan con la información contable.
- **Indicadores de rendimiento.** - El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos operativos o financieros junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.
- **Segregación de funciones.** - Con el fin de reducir el riesgo que se cometan errores o irregularidades las tareas se reparten entre los empleados.

En la evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL se debe considerar el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con las actividades de cada actividad importante, tomando en cuenta la relación de éstas con el proceso de evaluación de riesgos y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan.

1.7.30. Información y Comunicación

Según el SAS 78: “La información y comunicación representan la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades”.

Todas las entidades han de obtener la información relevante, de tipo operacional, financiera, cumplimiento que posibiliten la dirección y el control de la entidad, y de otro tipo, relacionada con las actividades y acontecimientos internos y externos; esta información a recoger debe ser de naturaleza que la dirección haya estimado relevante para la gestión de la entidad y debe llegar a las personas que la necesiten en la forma y el plazo que permitan la realización de sus responsabilidades de control y de sus otras funciones.

La información y comunicación está constituida por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad.

En el sector público el sistema integrado de información financiera debe pretender el uso de una base de datos central y única, soportada por tecnología informática y telecomunicaciones, accesible para todos los usuarios de las áreas de presupuesto, tesorería, endeudamiento y contabilidad.

La calidad de información generada por el sistema afecta a la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad, generalmente los sistemas modernos incorporan una opción de consulta en línea, para que se pueda obtener información actualizada en todo momento. Esta calidad se refiere a lo siguiente:

- Contenido ¿Contiene toda la información necesaria?
- Oportunidad ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad ¿Es la más reciente disponible?
- Exactitud ¿Los datos son correctos?
- Accesibilidad ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

En cuanto a la comunicación, esta es inherente a los sistemas de información que deben proporcionar información a las personas adecuadas, de forma que éstas puedan cumplir con sus responsabilidades operacionales, de información financiera o de cumplimiento, sin embargo,

también debe existir una comunicación más amplia que aborde las expectativas y responsabilidad de las personas y los grupos, pero también de otras cuestiones importantes. La comunicación implica proporcionar un apropiado conocimiento sobre los roles y responsabilidades individuales involucradas en el control interno de la información financiera. Esta comunicación se materializa en manuales de políticas, memorias, avisos, carteleras, anuncios o mensajes en video o verbales, etc.

La evaluación del componente de INFORMACION Y COMUNICACION debe considerar los siguientes aspectos:

- En la información.- La obtención de información interna y externa y el suministro a la dirección de los informes relacionados a los objetivos establecidos; el suministro de información a las personas adecuadas con el suficiente detalle y oportunidad; el desarrollo o revisión de los sistemas de información basado en un plan estratégico para lograr los objetivos generales y por actividad; y, el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información entregando los recursos humanos y financieros necesarios.
- En la comunicación.- La comunicación eficaz al personal sobre sus funciones y actividades de control; el establecimiento de líneas para denuncias; las sensibilidades de la dirección ante las propuestas del personal para mejorar la productividad, la calidad, etc.; la adecuada comunicación horizontal entre unidades administrativas; el nivel de apertura y eficacia en las líneas de comunicación con el público y terceros relacionados; el nivel de comunicación con terceros de las normas éticas de la entidad; y, el seguimiento de la dirección sobre las informaciones recibidas de los usuarios, de los organismos de control y de otros.

1.7.31. Supervisión y Monitoreo

Se refiere al proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran, debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad de manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) o mediante la combinación de ambas modalidades. Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- Monitoreo de rendimiento.
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos de control interno.

- Aplicación de procedimientos de seguimiento.
- Evaluación de la calidad del control interno.

La evaluación del componente SUPERVISIÓN, requieren que se tomen en cuenta los siguientes aspectos:

- En la supervisión continuada.- Si el personal cuando desarrolla sus actividades se entera del funcionamiento adecuado del control interno; la medida en que las comunicaciones de terceros corroboran la información interna o alertan sobre los problemas; comparaciones periódicas entre la información contable con los activos físicos; la receptibilidad de las recomendaciones de los auditores internos y externos; oportunidad de que en seminarios y otras reuniones provean a la dirección una opinión sobre el funcionamiento de los controles; encuestas periódicas al personal sobre el cumplimiento del código de conducta y de las tareas de control críticas; y la eficacia de las actividades de la auditoría interna.
- En la evaluación puntual. - El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno; Idoneidad del proceso de evaluación, Si la metodología para evaluar el sistema es lógica y adecuada; y Adecuado volumen y calidad de la documentación.
- La comunicación de las deficiencias. - Existencia de un mecanismo para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada en el control interno; idoneidad de los procedimientos de comunicación; e Idoneidad de las acciones de seguimiento.

1.7.32. Elementos y principios básicos de control interno

De Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

De Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

De Autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

1.7.33. *Principios de Control Interno*

- ✓ **Responsabilidad delimitada**, para ESTUPIÑAN, (2009). Se deben establecer por escrito las responsabilidades de cada cargo y hacerlas conocer a los interesados. Por ejemplo: la responsabilidad de autorizar los pagos recaerá en una sola persona, quien tenga conocimiento de ella.
- ✓ **Separación de funciones de carácter incompatible**, Debe existir una adecuada segregación de funciones y deberes, de modo que una sola persona no controle todo el proceso de una operación. Por ejemplo: el cajero no debe ser correntista, ni tenedor de libros, que son funciones incompatibles y deben ser desempeñadas por distintas personas.
- ✓ **Servidores hábiles y capacitados**, Se debe seleccionar y capacitar adecuadamente a los empleados, para aumentar la eficiencia y economía en sus labores. Por ejemplo: el cargo de contador debe ser desempeñado por una persona que posea título profesional y la experiencia correspondiente a su nivel de responsabilidad.
- ✓ **Aplicación de pruebas continuas de exactitud**, **Consiste** en la verificación periódica y sorpresiva de las operaciones; deben aplicarse para asegurar la corrección en las operaciones. Por ejemplo: comparar con otra persona el total cobrado diario con el total depositado en bancos.
- ✓ **Rotación de personal**, Llevar a cabo un movimiento de personal hasta donde sea posible y exigir que los empleados de confianza disfruten de sus vacaciones, en especial aquellos empleados que desempeñan cargos de responsabilidad sobre recursos financieros o materiales. Esta medida permitirá entre otras cosas: capacitar a los empleados en otras labores de la administración; erradicar la idea de que “hay empleados indispensables” y descubrir errores y fraudes, cuando se hayan cometido.
- ✓ **Fianzas**. Los empleados que manejan recursos financieros, valores o materiales, deberán estar afianzados, a fin de permitir a la entidad, resarcirse adecuadamente de una pérdida o de un fraude efectuado por ellos mismos. Por ejemplo: el cajero, los cobradores, los pagadores, el bodeguero, etc.
- ✓ **Instrucciones por escrito**, Según ESTUPIÑAN, (2009). Las instrucciones al personal para el desempeño de sus funciones deberán darse por escrito, en forma de descripción de cargos. Esto contribuye a que los empleados cumplan más eficientemente con su trabajo, por cuanto las órdenes o instrucciones impartidas verbalmente pueden olvidarse o malinterpretarse.
- ✓ **Uso de formas pre numeradas**, Deberán utilizarse formas pre numerado e impreso para la documentación importante. Por ejemplo: recibos, órdenes de compra, facturas, comprobantes de caja chica, entradas y salidas de almacén, Asimismo, se mantendrá un control físico sobre el uso y las existencias de dichas formas, las cuales deberán conservarse en estricto orden numérico.

- ✓ **Evitar el uso de dinero en efectivo**, El uso de dinero en efectivo se debe limitar solo para compras menores por medio del fondo fijo de caja chica.

1.7.34. Métodos para evaluar el Sistema de Control Interno

Según el Manual para la Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, p.p. 54-57, para la evaluación de control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

Método de Cuestionarios: Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

En las entrevistas, no solo se procura obtener un Si, No, o NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria.

Método Descriptivo: Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno, por medio de este método se puede describir las diferentes actividades de los departamentos o funcionarios y empleados, y los registros de contabilidad que intervienen o se comprenden en el sistema.

Método de Diagramas de Flujo: Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades; un método particularmente efectivo de reflejar las relaciones entre las diversas funciones de las operaciones de una compañía es la utilización de un diagrama de flujos que muestre gráficamente las interrelaciones de los sistemas operativos.









Este método es más técnico y remediable para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver

de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Para la preparación, se debe seguir los siguientes pasos:

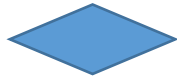
1. Determinar la simbología
2. Diseñar el Flujogramas
3. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales

A continuación, se presentan la simbología de flujograma:

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Proceso Predefinido. - llamada a un proceso predefinido.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto centro de flujo en que son posibles varios caminos.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.



Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.



Actividad fuera del ámbito de investigación. Se utiliza cuando es necesario conocer las actividades que se realizan en otro lugar, o bien para indicar que las actividades que se realizan en el proceso se encuentran desgranadas en otro lugar

Gráfico 3-1: Flujograma
Realizado por: Sailema, F. 2022

1.8. Marco conceptual

1.8.1. Auditoría

“La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso” (Whittington y Pany, 2007, p. 4)

1.8.2. Control Interno

“El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él, asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría”. (Maldonado, 2011)

1.8.3. Hallazgos de Auditoría

“El hallazgo en la auditoría tiene el sentido de la obtención y síntesis de información sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluación y que los resultados sean de intereses para los funcionarios de la empresa auditada. (Maldonado, 2011, p. 75).

1.8.4. *Indicador*

“El indicador es un dato cuantitativo y/o cualitativo obtenido de una operación matemática y/o lógica, que resume la situación, evolución, presentación del estado en que se encuentra algo, siendo ese algo, para el análisis financiero de costos de una empresa, el resumen de cierta parte y/o de un todo, de la situación económica, financiera y/o logística de su proceso productivo”. (Rincón, 2015, p. 32)

1.8.5. *Papeles de Trabajo*

“Los papeles de trabajo constituirán la prueba plena del trabajo realizado por el auditor, ya que fundamentan la opinión o informe realizado, constituyen una fuente de aclaraciones o ampliaciones de información siendo la única prueba que tiene el auditor respecto a la solidez y calidad de su trabajo”. (Sandoval, 2012, p. 52)

1.8.6. *Procedimientos de Auditoría*

“Es el conjunto de técnicas de investigación aplicados a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros o a las actividades operativas sujetas a examen, mediante los cuales, el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión, recopilar la evidencia para respaldar una observación o hallazgo”. (Mendivil 2000, p. 27),

1.8.7. *Riesgo en la Auditoría*

“Riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática”. (Blanco,2007, p.68):

1.8.8. *Técnicas de Auditoría*

“Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional”. (Mendivil, 2010, p, 27)

1.9. Interrogantes de Estudio

1.9.1. *Idea a defender*

La realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas SAC Ltda. de la ciudad de Ambato, permitirá establecer los correctivos necesarios para mejorar el grado de eficiencia, eficacia y economía de la gestión empresarial.

1.9.2. *Variables*

Variable Independiente

Auditoría de Gestión

Variable Dependiente

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas SAC. Ltda.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque mixto*

“El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento” (Guelmes y Nieto, 2015).

La información cualitativa será producto de la aplicación de entrevistas al personal directivo de la cooperativa, los datos cuantitativos serán obtenidos mediante la aplicación de encuestas al personal interno y externo de la cooperativa.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. *Investigación descriptiva*

Para Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 80) “busca propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza”; de acuerdo a la idea expuesta se utilizará el tipo de investigación descriptivo que consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas actividades de la Cooperativa.

2.2.2. *Investigación exploratoria*

“La investigación exploratoria constituye una primera aproximación científica al estudio de un fenómeno, evento, acontecimiento o situación determinada en un contexto cualquiera, del cual se posee un bajo nivel de conocimiento” (Ortiz, 2015).

Como partida para dar inicio a la investigación se realizará la visita previa a la institución para tener un conocimiento general de la Cooperativa, su estructura, sus procesos y actividades, así como también al personal que la labora en ésta para de esta manera planificar el proceso de la auditoría.

2.2.3. Investigación correlacional

“La investigación correlacional pretende establecer relaciones entre fenómenos o variables y hacer precisiones sobre dichas relaciones” (Alayza, Cortés y Hurtado, 2015).

En el desarrollo de la investigación se relacionará las actividades ejecutadas con los estándares de medición que permitirá determinar el cumplimiento o inconsistencias de las actividades desarrolladas de acuerdo a las normativas internas de la cooperativa.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. No experimental

“El diseño no experimental se realiza sin manipulación deliberada de las variables. Ello se logra a través de la observación de los fenómenos, tal y como ocurren en su contexto natural para que después sean analizados” (Fratlicelli, González, Uribe, Moreno, y Orengo, 2017)

En la visita previa, así como en desarrollo específico de la investigación se observará como se desarrollan las actividades de intermediación financiera, y si sus controles internos implementados se ejecutan de manera eficiente.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Aplicada

“La investigación práctica o aplicada busca o tiene como fin la aplicación inmediata de los conocimientos obtenidos” (Muñoz, 2016).

Los resultados alcanzados con la ejecución de la Auditoría de Gestión permitirán a los directivos de la cooperativa conocer en qué grado la dirección de la misma es eficiente y eficaz y de esta manera realizar los correctivos necesarios e implementar mecanismos que le permita alcanzar mayor participación en el mercado financiero y aumentar sus utilidades

2.4.2. Documental

Según Razo, C. (2011, p.14) “concentra en la recopilación de datos documentales que aparecen en libros, textos, apuntes, revistas, sitios web o cualquier otros documentos gráficos, icnográficos y

electrónicos”; mediante investigación documental se realizará la revisión de literatura de los libros, revistas electrónicas y sitios web, con el fin de profundizar en teorías, leyes y conceptos sobre el tema que es el objeto de estudio).

2.4.3. De campo

En ella la información acerca del fenómeno o hecho investigado se recoge en el campo donde el fenómeno o hecho que se presenta, para lo cual se emplean una serie de técnicas o instrumentos de recolección de datos, tales como la observación, el diseño de cuestionarios, la selección de muestras, las técnicas de entrevistas y encuestas, entre otras. (Muñoz, 2016)

Se describirá los procesos que se llevan a cabo en la cooperativa específicamente en el área de crédito, la recopilación de la información será a través de entrevista dirigida al gerente y las encuestas a los clientes internos y externos de la institución.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Para la realización de esta investigación se tomó en consideración tanto al personal interno y externo que constituye la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., la aplicación de las entrevistas se realizará a la Gerencia; y, las encuestas serán al personal administrativo como a los socios de la institución.

El universo de estudio es de 25.005 personas, de las cuales 25.000 son socios activos y los demás son a nivel administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato.

Tabla 1-2: Universo De Estudio

Nº	POBLACIÓN	CANTIDAD
1.	GERENTE	1
2.	CONTADORA	1
3.	ASESOR DE CRÉDITO	2
4.	SECRETARIA	1
5.	COORDINADOR DE GESTIÓN JURÍDICA	1
6.	COORDINADOR DE PROCESOS	1
7.	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
8.	COORDINADOR DE CRÉDITO	1
	TOTAL	9

Fuente: Coac Indígena Sac Ltda” 2022.

Realizado por: Sailema, 2022.

2.5.2. Muestra.

No se aplica la muestra debido al tamaño de la población, solo se realizó un censo, donde se detalla a un total de 5 personas a encuestar.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

Método inductivo

“El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin” (Abreu, 2015).

Es un método que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación. La aplicación de este método estuvo relacionada principalmente con el análisis realizado de la información obtenida y de esta manera determinar los procesos y procedimientos que se ejecutan en la cooperativa, es decir se partió de lo particular a lo general.

Método deductivo

“El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad” (Abreu, 2015).

La aplicación de este método estará relacionada con el análisis de los aspectos generales de la evaluación a la gestión empresarial, para llegar a la conclusión de aspectos específicos de los componentes de cada área o proceso crítico examinado.

2.6.2. Técnicas

Las siguientes técnicas de investigación serán aplicadas por el examinador al ente auditado según creyere necesario en el proceso de la auditoría

Técnicas de Verificación Ocular

- ✓ **Comparación.** - La relación que existe entre dos o más aspectos, por ejemplo, los ingresos percibidos y los gastos efectuados en la entidad.
- ✓ **Observación.-** Verifica hechos, relacionados con la ejecución de las operaciones.
- ✓ **Rastreo.** - Consiste en seguir la secuencia de una operación, consideraremos el último informe de Auditoría a fin de comprobar la aplicación de las recomendaciones.

Técnicas de Verificación Verbal

- ✓ **Entrevista.** - A través de conversaciones es posible obtener información verbal. A pesar de que no constituye un elemento de juicio en el que se pueda confiar, pero nos permitirá investigar aspectos determinados con más profundidad.

Técnicas de Verificación Escrita

- ✓ **Análisis.** - Determinar el nivel de riesgo en la entidad.
- ✓ **Confirmación.** - Consiste en confirmar la autenticidad de la información.

Técnicas de Verificación Documental

- ✓ **Comprobación.** - Verificación de la evidencia que sustenta una transacción u operación, para comprobar su legalidad y propiedad.

Técnicas de Verificación Física

- ✓ **Inspección.** - Consiste en la constatación o examen físico y ocular de los activos, obras, documentos y valores, con el objeto de satisfacerse de su existencia, autenticidad y propiedad.

2.6.3. *Instrumentos*

- Guía de Encuesta
- Guía de Entrevista
- Guía de Observación
- Papeles de trabajo.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de resultados

1.- ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito para cada uno de los periodos fiscales se presentan las metas y objetivos?

Tabla 1-3: Metas y Objetivos

	ENCUESTADOS	%
SI	7	78%
NO	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.

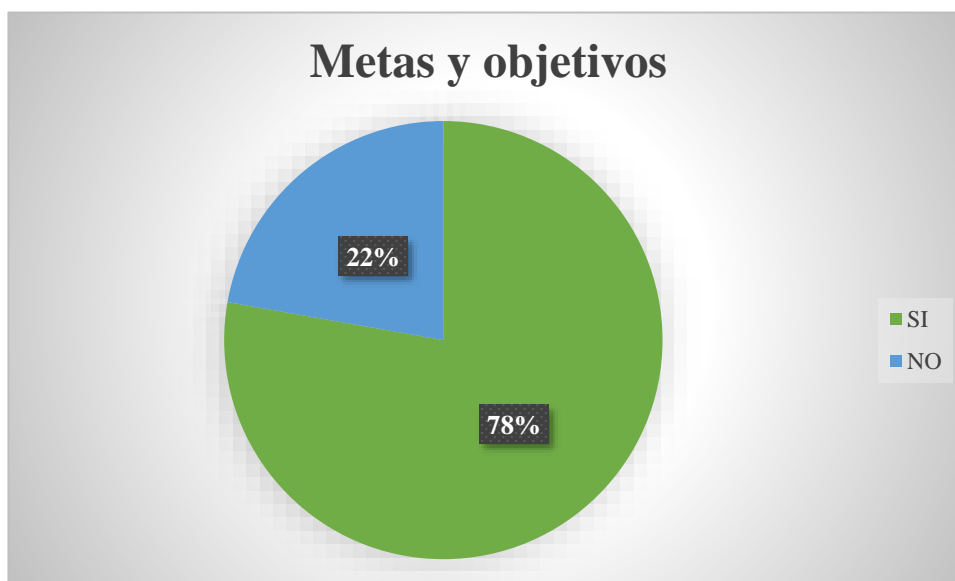


Gráfico 1-3: Metas y objetivos

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Interpretación:

Se pudo determinar que el 78% de los encuestados mencionan que para cada uno de los periodos fiscales se presentan las metas y objetivos de acuerdo a la planificación anual, mientras que el 22% mencionan que no se presentan debido a que, tal vez sea por desconocimiento a todo el personal.

2.- ¿Dentro de la Cooperativa se ha diseñado un organigrama funcional y estructural que incluya cada actividad que realiza el personal?

Tabla 2-3: Organigrama

	ENCUESTADOS	%
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.

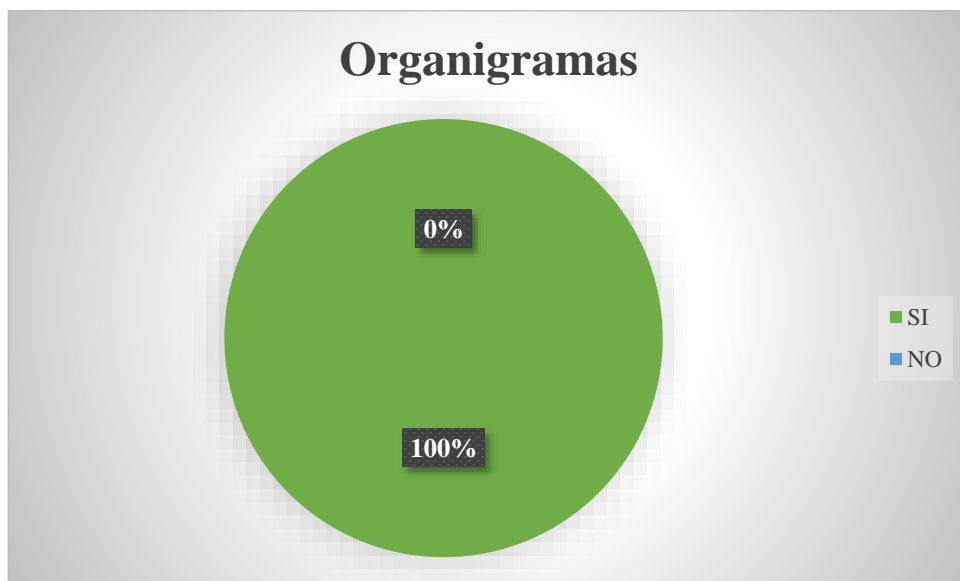


Gráfico 2-3: Organigrama

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Interpretación:

Se pudo determinar la cooperativa cuenta con organigramas tanto estructural como funcional, de los cuales estos es una gran fortaleza que la institución tiene, debido a que tienen bien detallado cada una de las actividades direccionadas de acuerdo a las especialidades del personal.

3.- ¿Se aplican evaluaciones a los procesos interno de la Cooperativa de ahorro y crédito?

Tabla 3-3: Procesos Internos

	ENCUESTADOS	%
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.

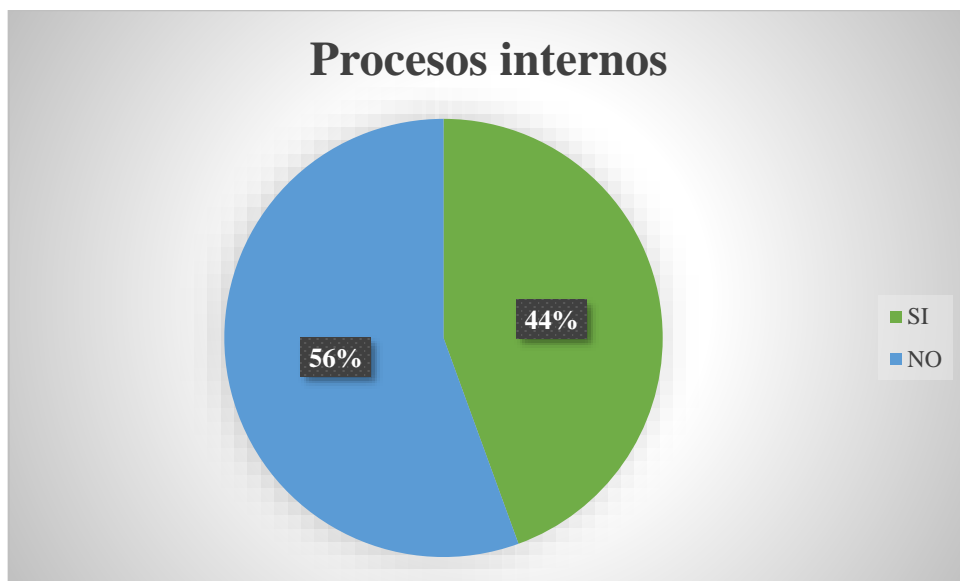


Gráfico 3-3: Procesos Internos

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Interpretación:

Se pudo determinar que el 56% menciona que en la cooperativa han existido y existen evaluaciones a los procesos internos, mientras que el 44% dice que no hay evaluaciones, es decir esto puede generar posibles riesgos a no ser detectados a tiempo.

3. - ¿En la Cooperativa, se ha aplicado Auditorías de gestión?

Tabla 4-3: Auditorías pasadas

	ENCUESTADOS	%
SI	7	78%
NO	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.

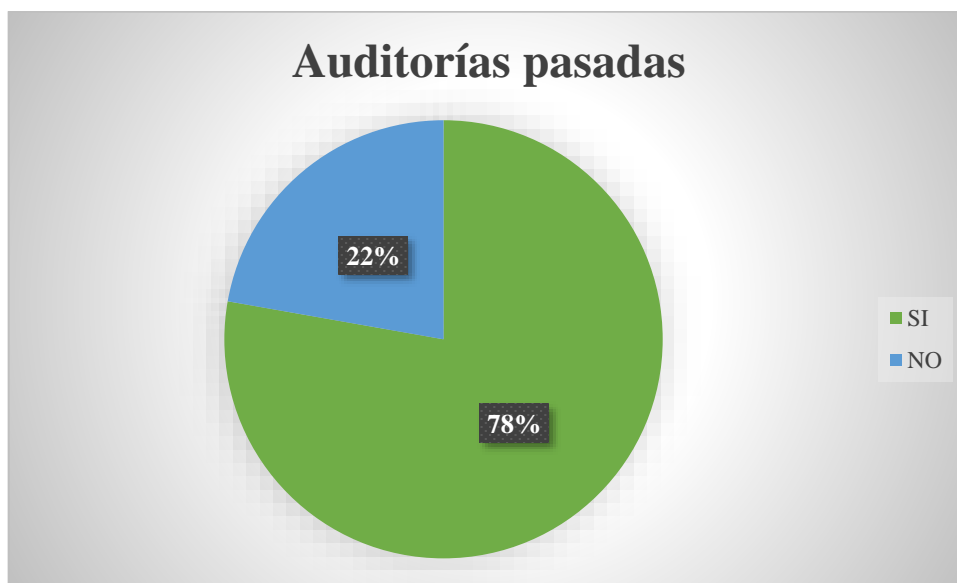


Gráfico 4-3: Auditorías pasadas

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Interpretación:

Se pudo determinar que el 78% menciona que en la cooperativa se han realizado auditorías de gestión, mientras que el 22% menciona que no se han realizado, por lo que se desconoce el cumplimiento de sus metas y objetivos con el manejo de los recursos.

5.- ¿Considera que es necesario la aplicación de una auditoría de gestión que permita identificar los niveles de eficiencia, eficacia y economía?

Tabla 5-3: Auditoría de gestión

	ENCUESTADOS	%
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.



Gráfico 5-3: Auditoría de gestión

Fuente: Encuesta, 2022

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Interpretación:

Se pudo determinar que el 100% mencionan que es necesaria la aplicación de una auditoría de gestión para así poder identificar todos los procesos y aplicaciones que se realizan dentro de la Cooperativa, es decir saber si se cumplen con las metas y objetivos propuestos.

3.2. Archivo Corriente



SAC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDIGENA SAC LTDA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE
TUNGURAHUA, PERIODO 2019.**

AUTORIZACIÓN DE SOLICITUD Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA.



1000 - 000003876

con oficinas a nivel nacional

OFICIO N°118 - GG - COOPSAC - 2021

Ambato, 29 de marzo de 2021

Yo José Segundo Toalombo Chimborazo, en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC Ltda., con RUC Nro.1890142679001, me permito comunicar:

Que el señor Franklin Ivan Sailema Amaguaña, con la cedula de Ciudadanía Nro. 1803041142, Egresado de la escuela Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Unidad de Educación a Distancia en Contabilidad y Auditoría, podrá realizar bajo mi **AUTORIZACION Y AUSPICIO**, su trabajo de titulación denominado "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y DRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA, DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019".

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente,


Dr. José Segundo Toalombo Chimborazo
GERENTE COOP INDIGENA SAC LTDA.



www.coopsac.fin.ec
Matriz Ambato:
Casillón 7-27 y Juan B. Vela (E) 015 242 1458



NOTIFICACIÓN DE LA REALIZACION DE LA AUDITORÍA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INDIGENA SAC LTDA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

NT - AP
1/1

Oficio.001.2021

Ambato, marzo 31 de 2021

Sr.

JOSE SEGUNDO TOALOMBO CHIMBORAZO
GERENTE GENERAL – COAC – INDIGENA SAC LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente, reciba un cordial y atento saludo, a la vez me permito comunicar, que luego de ser autorizada la realización de la **Auditoría de Gestión a la Cooperativa del período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**, con fecha 29 de marzo de 2021, he planificado empezar el desarrollo de esta actividad a partir del 05 de abril del presente año, el tiempo propuesto es de 90 días.

La fecha de entrega del informe de auditoría se ha establecido para el día 31 de julio de 2021, por lo cual solicito su colaboración, proporcionándome la información que sea necesaria y pertinente para el cumplimiento de mi trabajo.

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

.

Atentamente,

Franklin Iván Sailema Amaguaña
Egresado- en Contabilidad y Auditoría - CPA

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

AC
1/2



SAC

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDIGENA SAC LTDA.
PERIODO 2019

ÍNDICE GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Denominación	Referencia
PROGRAMA GENERAL DE LA AUDITORÍA	PGA
ORDEN DE TRABAJO	OT
CARTA DE PRESENTACIÓN	CP
VISITA PRELIMINAR	VP
CARTA DE INICIO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	CIAG
HOJA DE MARCAS	HM
HOJA DE REFERENCIAS	HR
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	MP
ANÁLISIS SITUACIONAL (FODA)	AI
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	ECI
INFORME DE CONTROL INTERNO	ICI
ANÁLISIS DE PROCESOS	AP
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	AIG
HOJA DE HALLAZGOS	HH
INFORME DE AUDITORÍA	IA

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

Objetivo:				
Obtener información pertinente y adecuada para establecer los riesgos preliminares y determinar en qué áreas, procesos o unidades se debe enfocar la Auditoría de Gestión.				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
Planificación preliminar				
1	Entregar oficio de presentación del equipo de Auditoría e inicio de la misma.	AC2.1 - PP 1/1	FISA	
2	Detallar las siglas que utilizará el equipo de auditoría.	AC2.2 - PP 1/1	FISA	
3	Elaborar el Momorándum de Planificación.	AC2.3 - PP 1/1	FISA	
4	Elaborar la Cédula Narrativa de la visita preliminar a la Cooperativa	AC2.4 - PP 1/1	FISA	
5	Elaborar el cronograma de trabajo de Auditoría	AC2.5 - PP 1/1	FISA	
6	Definir las marcas de Auditoría	AC2.6 - PP 1/1	FISA	
7	Entrevistar al Gerente de la Cooperativa	AC2.7 - PP 1/2	FISA	
8	Solicitar información relacionada con el Departamento de Crédito, Personal y Ventanilla	AC2.8 - PP 1/3	FISA	
9	Realizar el Reporte de Conocimiento Preliminar de la Cooperativa	AC2.9 - PP 1/2	FISA	
Planificación Específica				
10	Realizar el Análisis FODA	AC3.1 - PE 1/12	FISA	
11	Realizar la evaluación de Control Interno: COSO	AC3.2 - PE 1/19	FISA	
12	Elaborar programas de procedimientos de Auditoría.	PGA1	FISA	

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

N°	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
11	Realizar la evaluación de Control Interno: COSO	AC3.2 - PE 1/19	FISA	
12	Elaborar programas de procedimientos de Auditoría.	PGA1	FISA	
Ejecución de la Auditoría				
13	Evaluar la gestión y desempeño institucional por medio de la utilización de un cuestionario.	AC4.1	FISA	
14	Realizar una cédula narrativa de los resultados obtenido de los cuestionarios	AC4.2	FISA	
15	Evaluar la gestión de la cooperativa mediante indicadores de gestión	AC4.3	FISA	
16	Identificar y describir hallazgos de acuerdo a las observaciones detectadas.	H/H1	FISA	
Comunicación de resultados de auditoría				
17	Informe final	AC5.1 H/H3 1/1	FISA	

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	



SAC

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INDIGENA SAC LTDA.

PERIODO 2019

OT
1/1

Ambato, 09 de abril de 2021

Asunto: Orden de trabajo

Oficio N° 07.OT.20201

JOSÉ SEGUNDO TOALOMBO CHIMBORAZO
GERENTE GENERAL – COAC – INDÍGENA SAC LTDA.

Presente.

En cumplimiento al contrato de trabajo No0034, suscrito en la ciudad de Riobamba se procede a emitir la siguiente orden de trabajo a nombre de quien suscribe para realizar la Auditoría de Gestión de la COAC INDÍGENA SAC LTDA comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Los objetivos generales son:

1. Realizar una evaluación o análisis interno que permita detectar los problemas dentro de la organización.
2. Seleccionar las Normas de Control Interno para prevenir y detectar riesgos que se presenten dentro de la organización.
3. Verificar que el componente a ser examinado se encuentre bajo la Normativa Legal.

Los resultados se los dará a conocer mediante un dictamen y de existir desviaciones importantes se mantendrán en conocimiento de los Directivos y funcionarios responsables

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR FISE

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

Ambato. 09 de abril de 2021.

ASUNTO: CARTA DE PRESENTACION

JOSÉ SEGUNDO TOALOMBO CHIMBORAZO
GERENTE GENERAL – COAC – INDÍGENA SAC LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Agradecemos la distinción que nos han conferido al solicitar nuestros servicios, nos permitimos someter a su consideración la propuesta de servicios profesionales para llevar a cabo la Auditoría de gestión del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, para el estudio preliminar y la planificación en la COAC INDÍGENA SAC LTDA.

Nuestro equipo de profesionales comparte una filosofía común que nos distingue. Constantemente ofrecemos ideas creativas y soluciones innovadoras, y nuestro compromiso con nuestros clientes es el de estar siempre presentes cuando se nos necesite, para lo cual hemos asignado un equipo de trabajo con amplia experiencia.

Nuestro examen se llevará a cabo bajo la más estricta confidencialidad. Al mismo tiempo estaremos atentos para detectar oportunidades que beneficien a la empresa, y ofrecer recomendaciones útiles y oportunas a su negocio.

Esperamos que la presente propuesta cumpla con los objetivos que ustedes han fijado para su empresa. Estamos a sus órdenes para aclarar cualquier duda que pudiera existir en torno a esta propuesta.

Atentamente,

Franklin Iván Sailema Amaguaña

JEFE DE EQUIPO

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

PP
1/1

Oficio.002.2020

Ambato, 9 de abril de 2021

Señor

JOSÉ SEGUNDO TOALOMBO CHIMBORAZO
GERENTE GENERAL – COAC – INDIGENA SAC LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, reciba un cordial y atento saludo, a la vez me permito comunicar, que luego de ser autorizada la realización de la **Auditoría de Gestión a la Cooperativa del período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**, con fecha 29 de marzo de 2021, he planificado empezar el desarrollo de esta actividad a partir de la presente fecha. Para la ejecución de la auditoría se ha conformado el siguiente equipo: supervisor Ing. Jorge Arias, director de la tesis, auditor operativo Ing. Genoveva Tapia, miembro de la tesis, auditor Junior Franklin Sailema A., autor de la tesis el tiempo propuesto es de 90 días.

La fecha de entrega del informe de auditoría se ha establecido para el día 31 de julio de 2021, por lo cual solicito su colaboración, proporcionándome la información que sea necesaria y pertinente para el cumplimiento de mi trabajo.

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Franklin Iván Sailema Amaguaña
Egresado- en Contabilidad y Auditoría - CPA

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

SIGLAS DE EQUIPO DE AUDITORÍA

Las siguientes son las siglas que se utilizarán durante el trabajo de auditoría de gestión, las cuales son las primeras letras de los nombres de los miembros del equipo auditor que identificaran el trabajo de cada uno.

Tabla 6-3: Siglas de equipo de auditoria

NOMBRES	SIGLAS
Ing. Jorge Arias E.	JEAE
Ing. Angelita G. Tapia	AGT
Franklin Iván Sailema Amaguaña	FISA

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

1. Antecedentes

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA., no se han realizado Auditorías de Gestión en años anteriores.

1. Motivo de la Auditoría

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA., se realiza en cumplimiento al programa de graduación de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Se presentó una solicitud con fecha 26 de noviembre de 2020, para realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA., ante la cual, el presidente de la institución, concedió la autorización y el auspicio correspondiente para efectuar la Auditoría según oficio con fecha 29 de marzo de 2021, con la finalidad de identificar el logro de los objetivos internos y resultados alcanzados por la Cooperativa mediante la aplicación de indicadores de gestión.

2. Objetivos de la auditoría

➤ General

Realizar la auditoría de gestión, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

➤ **Específicos**

- ✓ Realizar la evaluación del sistema de control interno
 - ✓ Evaluar mediante la aplicación de indicadores de gestión la eficiencia, eficacia y economía de la cooperativa en el área de crédito.
- ✓ Presentar un informe del examen realizado que contengan los hallazgos significativos que afectan a la cooperativa con sus respectivas recomendaciones, que permitan realizar los correctivos necesarios.

3. Alcance de la auditoría

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, cubrirá el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

4. Conocimiento de la entidad y su base legal

Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA., con personería jurídica y fondos provenientes de asignaciones de sus socios, fue creada mediante Acuerdo Ministerial N° 01128.

Sus actividades se encuentran normadas específicamente, por lo dispuesto en el Estatuto de la Cooperativa y también por las siguientes disposiciones legales:

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

- a) Constitución de la República del Ecuador
- b) Ley de Cooperativas y su Reglamento General
- c) Principios y Normas del Cooperativismo Universal
- d) Leyes Tributarias
- e) Código de Trabajo
- f) Estatuto
- g) Reglamentos Internos
- h) Demás disposiciones legales y reglamentarias vigentes que regulan las Cooperativas.

5. Estructura orgánica funcional

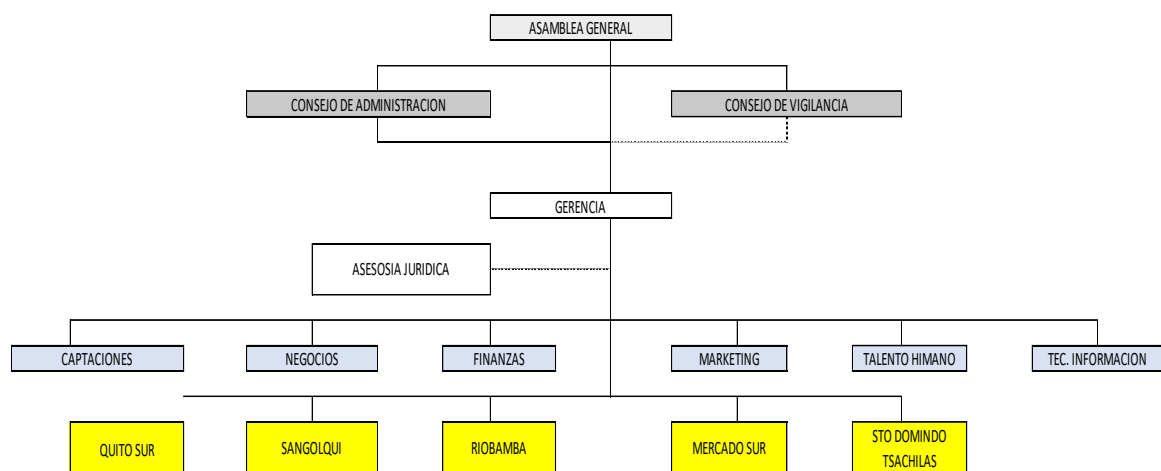


Gráfico 6-3: Estructura funcional

Fuente: CAC INDIGENA SAC LTDA.2022.

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

6. Misión, Visión y objetivos institucionales

MPP
4/6

MISIÓN

La COAC Indígena SAC es una cooperativa de intermediación financiera reconocida y sostenible, orientada a mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades de los socios y clientes a nivel nacional y migrantes, mediante la prestación de productos y servicios financieros con calidad e innovación, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.

VISIÓN

Creer a nivel nacional, manteniendo el reconocimiento como institución financiera cooperativista solvente, brindando a nuestros socios y clientes la oportunidad de progreso, a través de recursos tecnológicos eficaces, personal capacitado, comprometido y procesos internos eficientes.

OBJETIVOS

Perspectiva Financiera. - Consolidar la posición financiera y patrimonial de la cooperativa a través de un crecimiento sostenido de sus principales indicadores financieros por lo menos el 10% respecto del año base.

Perspectiva de Cliente. - Adecuación de los servicios financieros de la cooperativa a las necesidades del mercado objetivo con un índice de satisfacción no menor al 85%.

Perspectiva de Desarrollo Interno. - Contar con una estructura administrativa y financiera sólida, adaptada a los requerimientos del mercado y el entorno.

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

Perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje. - Consolidar un equipo de trabajo motivado y comprometido con los objetivos institucionales de la cooperativa.

7. Principales actividades, operaciones e instalaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA es una institución de servicios financieros de carácter privado cuya principal actividad es la intermediación financiera, que permite canalizar los depósitos obtenidos a través del ahorro y las inversiones, a las unidades deficitarias de dinero a través de créditos, poniendo en práctica los principios de solidaridad y cooperativismo.

PRODUCTOS Y SERVICIOS PRINCIPALES

Ahorro

- a) Ahorro a la Vista
- b) Ahorro Programado
- c) Ahorro Juvenil
- d) Ahorro Infantil

Crédito

- a) Crédito Ágil
- b) Crédito Preferencial
- c) Crédito Empresarial
- d) Crédito Consumo

Servicios

- a) Tarjeta de Débito
- b) Remesas Internacionales
- c) Cobros y Pagos de Servicios
- d) Transferencias Interbancarias

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

Financiamiento

La cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Financia sus actividades financieras a través de recursos originados por la captación de ahorros a la vista y depósitos a plazo, así como también con créditos con otras instituciones.

8. Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional

9. Puntos de interés para el examen

Se evaluará el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la planificación estratégica y las principales unidades tales como:

- Crédito y Cobranza
- Atención al Cliente
- Tesorería

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

CÉDULA NARRATIVA VISITA PRELIMINAR

El día martes 13 de abril del 2021, se realizó la visita a las instalaciones de la Cooperativa donde se realizará la AUDITORÍA, se pudo constatar que se encuentra ubicada en un lugar céntrico de la ciudad en las calles Castillo y Juan Benigno Vela, las instalaciones son propias y adecuadas para cada área, se observó además la exhibición de información de los servicios que presta la institución para conocimiento de sus socios y público en general. Fui recibidos por el Sr. José Toalombo Ch. representante Legal de la Cooperativa, quién de forma respetuosa, atenta y amable facilito información de la trayectoria, valores institucionales, servicios financieros y sociales que ofrece la Cooperativa.

Consecuentemente se realizó el respectivo recorrido por cada área que conforman la cooperativa presentándonos a sus respectivos responsables, indicando los cargos que ocupan, donde se establecieron inconsistencias previas acerca de que no disponen de una estructura organizacional formalizada o adecuada, en el área de crédito existe solamente una persona a cargo de esas actividades ejerciendo duplicidad de funciones, el personal no es calificado ya que la mayoría de ellos son solo bachilleres carecen de formación superior, no se realizan programas de capacitación al personal, entre otros. Se consulto acerca de la conformación de la comisión de crédito y se respondió que 1 por el consejo de administración, el gerente y el jefe de crédito.

El horario de atención de la Cooperativa Indígena SAC Ltda. Es de lunes a viernes de 08h00 a 18h00; los días sábados de 08h00 a 14h00.

Realizado por:	FISA	Fecha:	13/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

Su base legal se fundamenta en concordancia con las leyes de la República del Ecuador referentes a las cooperativas que realizan actividades de ahorro y crédito y que se sujeten a la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Disponen de un manual de funciones, manual de lavado de dinero, reglamento de crédito, reglamento interno, entre otros.

Otro aspecto que nos llamó la atención fue el orden y aseo de sus instalaciones así como la presentación de su personal muy bien presentados.

Realizado por:	FISA	Fecha:	13/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 7-3: Funcionarios

FUNCIONARIOS	CÉDULA DE IDENTIDAD	CARGO	FECHA
Toalombo Ch. José Segundo	189014267-9	Gerente	15/04/2021
Masabanda Muñoz María Elena	180342313-4	Contabilidad/c ontrol Financiero	16/04/20121
Barrera Villegas Roberto Sebastián	180405337-7	Asesor de Negocios	16/04/20121
Aman Llerena Marcelo Vinicio	180552350-1	Asesor de Negocios	16/04/20121
Pandashina Pilamunga María Mercedes	18171614181-5	Secretaria	16/04/20121

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA. 2022.

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	14/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

HOJA DE MARCAS

HM
1/1

Tabla 8-3: Marcas

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Đ	Documento en mal estado
□	Verificado sin Novedad
¥	Cotejado con documentos
≠	Hallazgo
fF	Documentos sin firma
FĐ	Faltan Documentos
Ă	Incumplimiento al proceso de archivo
M	Inexistencia de manuales
Ç	Tomado del cuestionario de control interno
Θ	Observación
Я	No reúne requisitos
Ц	No existe documentación
Æ	Expedientes desactualizados
Ђ	Incumplimiento al proceso
ƒ	Sustentado con evidencia
Đ	Datos incompletos
Ě	Evidencia

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	14/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

ENTREVISTA

Objetivo: Obtener información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., con la finalidad de alcanzar un conocimiento general de la entidad.

Nombre del Entrevistado: José S. Toalombo Ch.

Cargo: Gerente

Fecha: 15-04-2021

1.- ¿Cuál es la principal actividad de la cooperativa?

La principal actividad de la institución es la intermediación financiera, esto se da con la captación de recursos financieros a través de depósitos en ahorros y a plazo y la colocación del mismo que es la otorgación de créditos hacia los entes deficitarios de recursos.

2. ¿Qué productos y servicios ofrece la cooperativa?

- Ahorros a la vista, Ahorro Programado, Ahorro Juvenil, Ahorro Infantil
- Crédito ágil, Crédito Preferencial, Crédito Empresarial, Crédito Consumo
- Tarjeta de Débito, Remesas Internacionales, Cobros y Pagos de servicios, entre otros.

3. ¿Qué áreas administrativas integran la Cooperativa?

Área Operativa, Administrativa y Financiera.

4.- ¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico?

No cuentan con un plan estratégico. **Q**

5. ¿De los productos que ofrece cual considera usted que es el de mayor demanda?

El crédito empresarial y el de consumo debido a que la zona es comercial y por las facilidades en los trámites.

6. ¿El software que se utiliza en la cooperativa permite cumplir a cabalidad los objetivos de la misma?

Si, dispone de módulos que facilitan la consulta y verificación financiera-contable, y permiten dar seguimiento a los procesos financieros de los clientes.

7. ¿Se ha realizado estudios para diversificar nuevos productos y servicios?

No, no se cuenta con personal especializado en mercados financieros.

8. ¿Con que frecuencia se realizan auditorías de gestión?

No se han realizado auditorías de gestión

9. ¿Considera que la cooperativa ha logrado alcanzar objetivos y metas propuestas?

Sí, porque se ha incrementado la participación en el mercado financiero.

10. ¿Existe inconvenientes dentro de la Institución?

Considero que es el riesgo crediticio y la desconfianza financiera ocasionada por la inestabilidad económica del país.

10. ¿Bajo qué organismo está controlada y a que normativas se rige la cooperativa?

La cooperativa está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Estatuto y Reglamento Interno de la Cooperativa.

11. ¿El personal de la cooperativa recibe capacitación?

No se realiza capacitación ya que no se posee un plan de capacitación anual. **Q**

Realizado por:	FISA	Fecha:	14/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Objetivo: Requerir documentación disponible de las áreas de crédito, contabilidad y ventanilla.

Ambato, 15 de abril de 2021

Señor.

José S. Toalombo Ch.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Se ha realizado la visita previa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA., a fin de determinar la eficacia, economía y eficiencia con la que se utilizan los recursos en la cooperativa, requerimos de la siguiente información que se detalla a continuación:

- Leyes, estatutos, Reglamentos, instructivos.
- La planificación estratégica de la Cooperativa.
- Listado del personal donde se detalla datos laborables.
- Manual de Puestos y funciones del personal.
- Formularios de Créditos y Reportes
- Manual de procedimientos para Crédito y Cobranzas.
- Reportes sobre el seguimiento que se realiza a los pagos de créditos.

Realizado por:	FISA	Fecha:	16/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

- Reportes de colocaciones de créditos.
- Plan de Capacitación que se aplica al área de Crédito y Cobranzas,
- Reportes de saldos en antigüedad de cartera.
- Listado de préstamos a corto, mediano y largo plazo.
- Arqueos que se realiza a los créditos a corto, mediano y largo plazo.
- Reportes que se utilizan para el control de atención a los socios.
- Notificaciones que se envían a los socios que se encuentran en mora.

Por la atención que se digna dar a la presente nos anticipamos en agradecerle.

Atentamente,

Franklin Iván Sailema
AUDITOR

Realizado por:	FISA	Fecha:	16/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

Ambato, 19 de abril de 2021

Señor.

José S. Toalombo Ch.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Se ha realizado la visita previa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA., analizando las áreas de Crédito, Contable, y Ventanilla, a fin de determinar la eficacia, economía y eficiencia con la que se utilizan los recursos y se realizan las actividades, se obtuvieron los siguientes resultados preliminares.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Se pudo verificar que la Cooperativa se encuentra ubicada en un lugar céntrico y estratégico de la ciudad, sus oficinas de operaciones se encuentran en la Planta Baja del inmueble, sin embargo, la estructura organizacional es confusa ya que no existe una continuidad lógica en los procesos organizacionales lo que ocasiona malestar y demora en la dinámica de las actividades.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

La Cooperativa ofrece créditos destinados al comercio, pero estos son utilizados en el consumo, existen dos asesores de negocios, sus funciones no están claramente definidas, el oficial de crédito carece de experticia en sus funciones.

Realizado por:	FISA	Fecha:	19/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

AREA DE PERSONAL

Existe un área de Talento Humano en la Cooperativa, sin embargo, varios controles del personal interno son tomados de los estatutos, reglamentos y manuales internos de la cooperativa.

En conclusión, se debe aplicar una auditoría de gestión para determinar los puntos críticos que existen en la Cooperativa, de tal forma evaluar su control interno, y recomendar mejoras operativas

Atentamente,

Franklin Iván Sailema
AUDITOR

Realizado por:	FISA	Fecha:	19/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

ANÁLISIS FODA

Tabla 9-3: Matriz FODA de la Cooperativa Indígena SAC Ltda.

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1:	Infraestructura adecuada	O1:	Incremento de socios
F2:	Incremento del capital por socios nuevos	O2:	Actualización tecnológica
F3:	Alto nivel de captaciones a plazo fijo	O3:	Ampliar mercado segmentado
F4:	Buena participación de mercado	O4:	Nuevos productos y servicios
F5:	Mantiene Normativa interna	O5:	Fortalecimiento del sistema cooperativo
F6:	Diversificación del crédito	O6:	Nuevas fuentes de financiamiento
F7:	Conocimiento y experiencia del personal directivo	O7:	Aporta en la reactivación del sector productivo
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1:	Riesgo crediticio por cartera vencida y alta morosidad	A1:	Asesores de ventas de la competencia
D2:	Falta de reglamento adecuado de microcrédito	A2:	Otorgación de créditos por la competencia sin cumplir todos los requisitos
D3:	No se aplican indicadores financieros	A3:	Inestabilidad económica del país
D4:	Inexistencia de programación financiera	A4:	Crecimiento de la morosidad
D5:	No existe un plan de publicidad y promoción	A5:	Personal desmotivado
D6:	Personal del área de crédito no capacitado	A6:	Sobreendeudamiento de clientes
D7:	Incumplimiento de política internas por falta de capacitación	A7:	Incremento de la competencia con productos y servicios

Fuente: Análisis interno y externo, 2022.

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

Del análisis de la gestión realizado en la cooperativa se determinaron factores externos y sus capacidades internas a fin de poder establecer amenazas y oportunidades, así como las fortalezas y debilidades respectivamente.

Para el análisis externo se tomó en cuenta el macro como el micro ambiente de la cooperativa, además la opinión de usuarios del mismo que requieren ser atendidos con eficiencia, eficacia y efectividad.

Para el análisis interno se analizaron las diferentes funciones que deben realizarse en la organización, para conocer de mejor forma sus fortalezas y debilidades.

.

Realizado por:	FISA	Fecha:	2104/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

CF
1/12

		O1:	O2:	O3:	O4:	O5:	O6:	O7:		
	FO	Incremento de socios	Actualización tecnológica	Ampliar mercado segmentado	Nuevos productos y servicios	Fortalecimiento del sistema cooperativo	Nuevas fuentes de financiamiento	Aporta en la reactivación del sector productivo	TOTAL	
F1:	Infraestructura adecuada	5	5	3	3	1	3	1	21	15%
F2:	Incremento del capital por socios nuevos	5	5	5	5	5	5	3	33	23%
F3:	Alto nivel de captaciones a plazo fijo	3	1	5	5	1	5	1	21	15%
F4:	Buena participación de mercado	5	1	1	3	3	5	1	19	13%
F5:	Mantiene Normativa interna	1	1	1	1	3	1	1	9	6%

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

AF
4/12

F6:	Diversificación del crédito	1	1	5	1	1	3	1	13	9%
F7:	Conocimiento y experiencia del personal directivo	5	3	5	5	3	5	1	27	19%
	TOTAL	25	17	25	23	17	27	9	143	100%
		17%	12%	17%	16%	12%	19%	6%	100%	

Realizado por: Sailema, F. 2022.

- * Si la relación es directa entre F y O = 5
- * Si la relación es directa entre F y O = 3
- * Si la relación es directa entre F y O = 1

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

AF
5/12

DA	Asesores de ventas de la competencia	Otorgación de créditos por la competencia sin cumplir todos los requisitos	Inestabilidad económica del país	Crecimiento de la morosidad	Personal desmotivado	Sobreendeudamiento de clientes	Incremento de la competencia con productos y servicios	TOTAL	
D1: Riesgo crediticio por cartera vencida y alta morosidad	1	1	5	5	3	5	1	21	22%
D2: Falta de reglamento adecuado de microcrédito	1	1	1	5	3	5	1	17	18%
D3: No se aplican indicadores financieros	1	1	1	5	3	5	1	17	18%
D4: Inexistencia de programación financiera	1	1	1	3	1	1	1	9	10%
D5: No existe un plan de publicidad y promoción	1	1	1	1	3	1	5	13	14%

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

AF
6/12

MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

D6:	Personal del área de crédito no capacitado	1	1	1	5	3	3	3	17	18%
D7:	Incumplimiento de política internas por falta de capacitación	1	1	1	5	3	5	1	17	18%
	TOTAL	6	6	10	24	16	20	12	94	100%
		6%	6%	11%	26%	17%	21%	13%	100%	

Si la relación es directa entre D y A = 5

Si la relación es directa entre D y A= 3

Si la relación es directa entre D y A = 1

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

MATRIZ DE PRIORIDADES

AF

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	FORTALEZAS
33	F2:	Incremento del capital por socios nuevos
27	F7:	Mantiene Normativa interna
21	F3:	Alto nivel de captaciones a plazo fijo
21	F1:	Infraestructura adecuada
13	F6:	Diversificación del crédito
19	F4:	Buena participación de mercado
9	F5:	Mantiene Normativa interna

Σ	CÓDIGO	DEBILIDADES
21	D1:	Riesgo crediticio por cartera vencida y alta morosidad
17	D3:	No se aplican indicadores financieros
17	D2:	Falta de reglamento adecuado de microcrédito
17	D6:	Personal del área de crédito no capacitado
17	D7:	Incumplimiento de política internas por falta de capacitación
13	D5:	No existe un plan de publicidad y promoción
9	D4:	Inexistencia de programación financiera

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

MATRIZ DE PRIORIDADES

VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
27	O6:	Nuevas fuentes de financiamiento
25	O1:	Incremento de socios
25	O3:	Ampliar mercado segmentado
23	O4:	Nuevos productos y servicios
17	O5:	Fortalecimiento del sistema cooperativo
17	O2:	Actualización tecnológica
9	O7:	Aporta en la reactivación del sector productivo

Σ	CÓDIGO	AMENAZAS
24	A4:	Crecimiento de la morosidad
20	A6:	Sobreendeudamiento de clientes
16	A5:	Personal desmotivado
12	A7:	Incremento de la competencia con productos y servicios
10	A3:	Inestabilidad económica del país
6	A2:	Otorgación de créditos por la competencia sin cumplir todos los requisitos
6	A1:	Asesores de ventas de la competencia

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO FODA

	ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACION /IMPACTO				
		DEBILIDAD		EQUILIBRIO	FORTALEZA	
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
D1:	Riesgo crediticio por cartera vencida y alta morosidad					
D3:	No se aplican indicadores financieros					
D2:	Falta de reglamento adecuado de microcrédito					
D6:	Personal del área de crédito no capacitado					
D7:	Incumplimiento de política internas por falta de capacitación					
D5:	No existe un plan de publicidad y promoción					
D4:	Inexistencia de programación financiera					
F2:	Incremento del capital por socios nuevos					
F7:	Mantiene Normativa interna					
F3:	Alto nivel de captaciones a plazo fijo					
F1:	Infraestructura adecuada					
F6:	Diversificación del crédito					
F4:	Buena participación de mercado					
F5:	Mantiene Normativa interna					
	TOTAL	3	4	0	5	2
	PORCENTAJE	21%	29%	0%	36%	14%

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO FODA

El análisis del perfil estratégico de medios internos muestra el resultado de mayor peso en las debilidades, por lo tanto se debe evaluar el control interno para tener una idea más clara de las situaciones dadas.

Es importante considerar que la institución debe sacar provecho de sus grandes fortalezas y utilizarlas para cumplir los objetivos institucionales, a la vez debe conservar y mejorar sus fortalezas normales.

Este análisis permitió identificar y evaluar los factores positivos y negativos del ambiente interno, se puede apreciar, que del 100% de los factores internos, el 36% comprende a las fortalezas puesto que el conocimiento y experiencia del gerente, la infraestructura adecuada, la diversificación del crédito, la participación del mercado y la normativa interna de implementada por la cooperativa han sido los pilares fundamentales para el crecimiento y desarrollo de la cooperativa.

Los aspectos que limitan a la gestión lo constituyen el incremento de la morosidad, la falta de aplicación de indicadores financieros como herramienta de planificación y control de gestión, la falta de un reglamento específico para el área de crédito y cobranzas, falta de capacitación del personal, incumplimiento a las políticas internas y la poca publicidad y promoción de la cooperativa no permite alcanzar el mejoramiento empresarial como se lo quisiera.

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO FODA

	ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACION /IMPACTO				
		AMENAZAS		EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad
A4:	Crecimiento de la morosidad	●				
A6:	Sobreendeudamiento de clientes		●			
A5:	Personal desmotivado		●			
A7:	Incremento de la competencia con productos y servicios		●			
A3:	Inestabilidad económica del país		●			
A2:	Otorgación de créditos por la competencia sin cumplir todos los requisitos		●			
A1:	Asesores de ventas de la competencia		●			
O6:	Nuevas fuentes de financiamiento					●
O1:	Incremento de socios					●
O3:	Ampliar mercado segmentado				●	
O4:	Nuevos productos y servicios				●	
O5:	Fortalecimiento del sistema cooperativo				●	
O2:	Actualización tecnológica				●	
O7:	Aporta en la reactivación del sector productivo				●	
	TOTAL	1	6	0	5	2
	PORCENTAJE	7%	43%	0%	36%	14%

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO FODA

Como resultado del análisis del perfil estratégico de los medios externos se obtuvo que el 43% corresponden a amenazas que de alguna forma no pueden ser controlados por la cooperativa como por ejemplo el sobreendeudamiento por parte de los clientes, incremento de la competencia, la inestabilidad económica del país y tampoco prevenidos en un momento oportuno, el 7% es de gran amenaza debido a que refleja la gestión realizada por sus autoridades y es el crecimiento de morosidad, además se puede identificar que el 36% están definidas como oportunidades que la institución podría aprovecharlas para mejorar su posición financiera y crecimiento empresarial y estos son; segmentar el mercado mucho más para captar nichos insatisfechos a través de nuevos productos y servicios que pueda ofrecer la cooperativa, actualización tecnológica lo que ayudará a presentar un servicio mucho más ágil y eficiente; y, el 14% es gran oportunidad mismas que a través de nuevas fuentes de financiamiento y con nuevos socios podrían ayudar a mejorar la gestión institucional.

Realizado por:	FISA	Fecha:	21/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

AMBIENTE DE CONTROL							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS						
1	¿Tiene la cooperativa un código de conducta?	x			4	4	Y
2	¿Los empleados se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidas en la cooperativa?	x			4	4	Y
3	¿Existe pronunciamientos relativos a los valores éticos?	x			4	4	Y
4	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	x			4	4	Y
5	¿La administración toma acción disciplinaria en respuesta a las desviaciones de políticas y procedimientos irregulares?	x			4	4	Y
6	¿Se pide al nuevo personal que se familiarice con los valores éticos y controles?		x		4	2	D
7	¿Se sancionan los comportamientos contrarios a la Ética?	x			4	4	Y
8	¿Hay un ambiente laboral basado en valores humanos? (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	x			4	4	Y

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL: ÀREA DE CRÈDITO							
9	¿La cooperativa con un manual de inducción de personal?		x		4	0	Cuenta con el manual de funciones ≠
10	¿El personal del departamento cumple con los requisitos del perfil del cargo que desempeña?		x		4	0	Perfil no adecuado ≠
11	¿Se efectúan evaluaciones de desempeño laboral de manera permanente?		x		4	0	Ausencia de indicadores de desempeño ≠
12	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional que permitan actualizar conocimientos y desarrollar de forma eficiente sus funciones?		x		4	0	No existe programas de capacitación ≠
13	¿Se efectúa el análisis de puestos?		x		4	0	Se considera que no es indispensable ≠
14	¿Se utilizan técnicas para el análisis de puestos? ¿Cuáles?		x		4	0	Desconocimiento técnico ≠
15	¿El cuestionario para captar información del puesto incluye secciones como fuentes de información?	x			4	4	- ¥
16	¿El cuestionario para captar información del puesto incluye secciones como procesos mentales?	x			4	4	- ¥
17	¿El cuestionario para la descripción de puestos incluye secciones como información general?	x			4	4	- ¥
18	¿El cuestionario para la descripción de puestos incluye secciones como conocimientos, habilidades y competencias?	x			4	4	- ¥
19	¿Conoce el personal de esta área los manuales o reglamentos?	x			4	4	¥

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

20	¿El personal de esta área cumple con lo establecido en los manuales y/o reglamentos?	x		4	4		¥
21	¿El cumplimiento de Requisitos para un crédito es de aplicación general?	x		4	4		¥
22	¿Existe supervisión al momento de la calificación del crédito?	x		4	4		¥
23	¿Se realiza monitoreo sobre el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de créditos?		x	4	0	Desconocimiento como medio de control	≠
24	¿Se califica el crédito basado en información de la Central de Riesgos?	x		4	3		¥
25	¿Existe un archivo de solicitudes aprobadas o negadas?	x		4	4		¥
26	¿Cuenta con un Sistema de Control Interno?		x	4	1	Inadecuado	Я
27	¿Cuenta con un reglamento en que se basen las actividades?		x	4	3	Se fundamentan el manual de funciones	¥
28	¿Se cumplen con los requisitos para el otorgamiento de créditos?	x		4	4		¥
29	¿Los reportes de cartera vencida se comunican oportunamente?	x		4	4		¥
30	¿La cartera vencida tiene un control y plan de contingencia para su recuperación?	x		4	4		¥
31	¿Se mantiene una base de datos actualizada de créditos en mora?	x		4	3		¥
32	¿Se realiza la provisión mensual para incobrables?	x		4	4		¥
33	¿Se comunica a los socios en caso de vencimientos previos?		x	4	2		Ъ
	¿Se lleva a cabo un análisis financiero de:			4			
34	a) liquidez?	x		4	4		¥
35	b) Actividades?	x		4	4		¥
36	c) Rendimiento?	x		4	4		¥
37	d) Financiamiento?	x		4	4		¥
38	e) Producción?	x		4	4		¥
39	f) Costos?	x		4	4		¥
40	g) Inversión?	x		4	4		¥
41	h) Otros?		x	4			
	¿Se utiliza información financiera tal como:			4			

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

42	a) balance general?	x			4	4		¥
43	b) Estado de resultados?	x			4	4		¥
44	c) Estado de posición financiera?			x	4			
45	d) Otros? ¿Cuáles?	x			4	4	Flujos de Efectivo	¥
46	¿Existe correspondencia entre el financiamiento y las actividades que se realizan?	x			4	4		¥
47	¿Los niveles de productividad son un factor de peso en los compromisos que se adquieren en cuanto a financiamiento?			x	4			
48	¿Se han creado mecanismos para controlar los costos?			x	4			
49	¿Se maneja adecuadamente la inversión para ampliar la capacidad financiera de la organización?			x	4			
50	¿Se cuantifican las necesidades de capital?	x			4	4		¥
51	¿Existe un administrador general aparte del responsable de las finanzas?	x			4	4	El gerente	¥
52	¿El responsable del análisis e interpretación de los estados financieros es hábil y capaz?	x			4	4		¥
53	¿Los métodos de análisis son adecuados a las necesidades de la organización?	x			4	4		¥
54	¿Las conclusiones derivadas del análisis permiten tomar las mejores decisiones?	x			4	4		¥
55	¿Existe un programa de adquisiciones?			x	4			
56	¿Existe un comité encargado de revisar los requerimientos de compras?	x			4	4		¥
57	¿Se revisan las variaciones del presupuesto de costos?		x		4	0	No se consideran los costos un factor de importancia	≠
FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN								
58	¿Se hace un análisis previo de riesgos en los que puede incurrir al tomar una decisión en la contratación del personal? Se revisa el récord antecedentes etc.?	x			4	3	-	

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

59	¿Se aplican normas, reglamentos para realizar el proceso de contratación de personal?	x			4	4	Empíricamente	¥
60	¿Existe una adecuada delegación de autoridad y de responsabilidad?	x			4	4	Empíricamente	¥
61	¿Se da rotación de personal en el departamento de crédito y cobranzas?		x		4	0	El personal se ha mantenido en sus mismas actividades por varios años.	≠
62	¿Los expedientes de los trabajadores contienen la información requerida como lo establece la institución?	x			4	4	-	¥
63	¿Cada expediente de los trabajadores cuenta con un informe de lo que contiene donde se exprese claramente la trayectoria en la institución?		x		4	1	Existen documentos más no un informe	Ã
64	¿Se confirma la información proporcionada por el trabajador y se verifica sus datos?	x			4	4	-	¥
65	¿Todos los trámites de contratación cuentan las firmas de responsabilidad: de quien lo ha solicitado, Aprobación de la máxima autoridad, Inducción y contratación en Talento Humano?			X	4	4	-	¥
66	¿La información la mantienen en red?			X			Estructura organizacional reducida	⊖
67	¿Existen archivos de documentos que respalden la información?	x			4	4	-	¥
68	¿El sistema computarizado utilizado para la contratación de personal es adecuado?			X				⊖
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
69	¿La base legal que cuenta la cooperativa es aplicada adecuadamente?	x			4	4		¥
70	¿Se aplica el Instructivo de productos y servicios?	x			4	4		¥

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

71	¿La planificación estratégica de la Cooperativa es de conocimiento general para el personal?	x		4	0	No se establecieron planes estratégicos	≠
72	¿La Planificación Estratégica integrada la matriz F.O.D.A, misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, valores y principios de la Cooperativa?		x				
73	¿El personal nuevo y antiguo conoce los principios, valores, misión, visión de la Cooperativa?	x		4	3		Y
74	¿Se ha definido en forma correcta el organigrama estructural de la Cooperativa?	x		4	4		Y
75	¿La comunicación que mantienen entre las áreas es formal?	x		4	4		Y
76	¿Cuenta esta área con un Sistema de Control Interno?	x		4	4		Y
77	¿La principal autoridad del departamento refleja los conocimientos necesarios para cumplir sus responsabilidades?	x		4	3	-	Y
78	¿El organigrama estructural define las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	x		4	4	-	Y
ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD							
79	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	x		4	3		Y
80	¿El jefe del departamento de Crédito y cobranzas cumple con las funciones asignadas?	x		4	4		Y

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

81	¿Se hace el encargo de funciones en base al desenvolvimiento de cada individuo?	x			4	4		Y
82	¿El encargo de funciones se lo realiza en forma escrita?	x			4	4		Y
83	¿Se le ha delegado autoridad y responsabilidad?	x			4	4		Y
84	¿Existe el número adecuado de personal para cumplir con todas las responsabilidades que tiene el departamento?	x			4	4		Y
85	¿Mantiene actualizados los registros y expedientes del personal y prepara las estadísticas correspondientes?			X				
86	¿Elabora, en coordinación con las diferentes unidades, el calendario anual de vacaciones y controlar su aplicación?			X				
87	¿Informa mensualmente a la Dirección sobre el cumplimiento de las funciones asignadas?			X				
88	¿Cumple con otras actividades que le determine la Dirección?			X				
	POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE TALENTO HUMANO							
89	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimiento y técnicas?	x			4	4		Y

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

90	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	x		4	0	Falta de Capacitación	≠
91	¿Existen incentivos y motivaciones para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores?	x		4	1	No existen planes de capacitación	⊖
92	¿Se mantiene un buen control de la asistencia del personal?	x		4	4		¥
93	¿El personal cumple las funciones para lo cual fue contratado o contratada?	x		4	4		¥
SUMA		61	17	14	352	260	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{260}{352} * 100$$

Nivel de Confianza = 74% **MODERADO**

Nivel de Riesgo = 26% **MODERADO**

RIESGO DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

Análisis e Interpretación

La evaluación del control interno al componente Ambiente de Control se ha determinado un nivel de confianza moderado con 74%, con un nivel de riesgo también moderado de 26%, por lo que no considero necesario que sea ampliada la muestra y/o aplicar pruebas sustantivas.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
OBJETIVOS GLOBALES DE LA ENTIDAD							
1	¿La misión y la visión de la organización constituyen una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?	x			4	4	-
2	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la cooperativa?	x			4		
3	¿Se aplican indicadores que permitan medir la gestión, desempeño y cumplimiento de objetivos institucionales?		x		4		No se han implementado indicadores de gestión
4	¿Los objetivos de la entidad son claros?	x			4	4	-
5	¿Los objetivos se han definido en base a su estructura organizacional?	x			4	4	-
6	¿La alta dirección evalúa el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	x			4	4	-
7	¿La cooperativa cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país (sector público o privado)?	x			4	4	-
8	¿Cuándo los objetivos no están siendo cumplidos la gerencia toma los correctivos necesarios?	x			4	3	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA CADA ACTIVIDAD							
9	¿Conoce la misión, visión y objetivos del departamento?	x			4	4	-

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO


10	¿Los objetivos del departamento son claros?	x			4	4	-	Y	
11	¿El departamento de crédito cumple con las normativas establecidas en la institución?	x			4	4		Y	
12	¿Existe un enfoque de procesos en la cooperativa?		x		4	0	Trabajo de forma empírica	≠	
13	¿Se cuenta con políticas definidas?	x			4	4		Y	
14	¿Están definidos procedimientos de trabajo?	x			4	3		Y	
15	¿Están documentados estos procedimientos?	x			4	4		Y	
16	¿Se socializó a todas las áreas de la organización la aplicación correcta de los procedimientos?	x			4	2	De forma verbal en el momento que forma parte de la institución	□	
RIESGOS									
17	¿Se identifican los riesgos y se discuten con el Jefe Inmediato?	x			4	4	-	Y	
18	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	x			4	4	-	Y	
19	¿Identificado un riesgo en el departamento se involucra a toda la organización para que sea tomado en cuenta?	x			4	4		Y	
20	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	x			4	4	-	Y	
21	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	x			4	4	-	Y	
MANEJO DEL CAMBIO									
22	¿Existen controles que aseguren si las acciones del departamento se llevan a cabo correctamente?	x			4	4		Y	
23	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos que puedan afectar al departamento?	x			4	4		Y	
24	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?		x		4	1	Empíricamente	⊖	
25	¿Existe mecanismos para anticiparse a cambios que afecten al departamento?		x		4	1	Empíricamente	⊖	
SUMA		21	4	0	100	78			


Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{78}{100} * 100$$

Nivel de Confianza = 78%  **ALTO**

Nivel de Riesgo = 22%  **BAJO**

RIESGO DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis e Interpretación

En la evaluación del control interno al componente Evaluación de Riesgos se determinan un nivel de confianza alto del 78% con un nivel de riesgo bajo con 22%, por lo que no se se hace necesario aplicar pruebas sustantivas.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

COMPONENTE: Información y Comunicación

OBJETIVOS:							
<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información relacionada a las actividades tanto internas como externas. • Establecer la difusión y sustentación de valores éticos, misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión. 							
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL							
1	¿Cada departamento mantiene coordinación con los otros departamentos de la entidad?	x			4	4	-
2	¿Para las diferentes actividades del departamento se tiene primero la autorización de la Máxima Autoridad?	x			4	4	-
3	¿Las operaciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	x			4	4	-
4	¿El acceso a los recursos, registros y comprobantes, están protegidos por mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	x			4	4	-
5	¿Se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar la gestión administrativa?		x		4	0	Inexistencia de indicadores de desempeño
CONTROL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN							
6	¿El software de la cooperativa cuenta con medidas de seguridad en las entradas, proceso, almacenamiento y salida de datos?	x			4	4	-
7	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	x			4	4	-
8	¿La máxima autoridad supervisa rutinariamente los controles en el momento en que se desarrolla el proceso de otorgamiento de crédito?	x			4	4	-

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

9	¿El personal es capacitado para el manejo de sistemas informáticos?	x			4	1	Únicamente si existen cambios	⊖
10	¿Existen operaciones de auditoría en el software de la entidad?		x		4	1	No se han realizado auditorías	⊖
11	¿El uso o conocimiento de la clave es solamente el usuario?	x			4	4	-	∩
12	¿Se respalda la información que maneja el departamento?	x			4	4		∩
13	¿Todos los equipos cuentan con un programa antivirus?	x			4	4	-	∩
14	¿Se realiza mantenimiento preventivo a los equipos?		x		4	0	Incumplimiento al programa de mantenimiento	≠
SUMA		11	3	0	56	42		

Realizado por: Sailema, F. 2022.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{42}{56} * 100$$

Nivel de Confianza = 75% **MODERADO**

Nivel de Riesgo = 25% **MODERADO**

RIESGO DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis e Interpretación

Con los resultados alcanzados en la evaluación del control interno al componente Información y Comunicación se ha determinado un nivel de confianza moderado del 75%, con un nivel de riesgo también moderado con el 25%, por lo que no se hace aplicar pruebas sustantivas.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

ECI
17/19

COMPONENTE: Actividades de Control

OBJETIVO:							
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los controles implementados y verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información. 							
ACTIVIDADES DE CONTROL							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN							
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	x			4	4	¥
2	¿Se coordina los sistemas de información con información otros departamentos?	x			4	4	¥
3	¿Se utilizan reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	x			4	3	¥
COMUNICACIÓN							
4	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	x			4	4	Y
5	¿Existen canales abiertos de comunicación de forma ascendente y descendente?	x			4	2	Y
6	¿El jefe de la unidad mantiene informado a la máxima autoridad sobre el desempeño del personal a su cargo?	x			4	4	¥
SUMA		6	0	1	24	21	

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{21}{24} * 100$$

Nivel de Confianza = 88% **ALTO**

Nivel de Riesgo = 12% **BAJO**

RIESGO DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis e Interpretación:

En la evaluación del control interno al componente Actividades de Control se determina un nivel de confianza alto del 88%, con un nivel de riesgo bajo de 12%, por lo que no se hace necesario ampliar la muestra y/o aplicar pruebas sustantivas.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

OBJETIVO:							
<ul style="list-style-type: none"> Comprobar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias del departamento, y comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema. 							
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CALIF	OBSERVACIONES
	ACTIVIDADES DE MONITOREO						
1	¿El personal es supervisado en las actividades que desempeña?	x			4	3	Y
2	¿El control preventivo se realiza en los recursos humanos, materiales y financieros que fluyen hacia la organización?	x			4	3	Y
3	¿El control concurrente vigila que las actividades sean congruentes con las normas de desempeño?	x			4	4	Y
4	¿El control de retroalimentación está orientado hacia los productos y servicios finales de la organización?	x			4	4	Y
5	¿Se realiza análisis de control presupuestal en los centros de responsabilidad?		x		4	0	De forma empírica ≠
	REPORTE DE DEFICIENCIAS						
6	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores y a los responsables de la actividad implicada?			x			No se han realizado auditorías
7	¿Se da seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?			x			No se han realizado auditorías anteriores
SUMA		4	1	2	20	14	

Realizado por: Sailema, F. 2022.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{14}{20} * 100$$

Nivel de Confianza = 70% **MODERADO**

Nivel de Riesgo = 30% **MODERADO**

RIESGO DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis e Interpretación:

En la evaluación del control interno al componente Supervisión y Monitoreo se determina un nivel de confianza moderado del 70%, y un nivel de riesgo también moderado del 30%, por lo que no se hace necesario ampliar la muestra y/o aplicar pruebas sustantivas.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

Nº	COMPONENTES	CONFIANZA	RIESGO
1	Ambiente de Control	74%	26%
2	Evaluación de Riesgos	78%	22%
3	Información y Comunicación	75%	25%
4	Actividades de Control	88%	12%
5	Monitoreo	70%	30%
NIVEL DE CONFIANZA Y DE EVALUACIÓN RIESGO DE CONTROL DE LA ENTIDAD NIVEL DE RIESGO DE LA INSTITUCIÓN		77%	23%

Los resultados alcanzados en la evaluación del control interno de la Cooperativa se ha determinado un nivel de confianza alto, con un nivel de riesgo bajo, por lo que no se hace necesario ampliar la muestra y/o aplicar pruebas sustantivas.

Los factores de riesgo dentro de la institución no son de carácter significativo que podrían afectar el normal desenvolvimiento en la cooperativa.

Lo que implica que la Gestión de las áreas evaluadas tiene un nivel de confianza del 77% (alto), por lo que no podría estar afectado el desarrollo de la gestión, debido al eficientes actividades de control, una adecuada evaluación de riesgos, la comunicación fluida y un adecuado ambiente de control, lo que ha generado un nivel de riesgo de control del 23%.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

COMENTARIOS:

1. La cooperativa de ahorro y crédito no cuenta con un manual de inducción de personal lo que dificulta que se realicen las actividades de manera organizada.
2. El personal que labora en la cooperativa no cuenta con formación en el área financiera lo que impide que desarrolle sus funciones de forma eficiente.
3. La cooperativa no tiene diseñado e implementado indicadores de gestión como herramienta de evaluación y control de gestión.
4. No se ha capacitado al personal del área de crédito y cobranzas.
5. En la cooperativa no se revisan las variaciones del presupuesto financieros.
6. El reclutamiento, selección y contratación de personal se lo realiza de manera empírica lo que genera que su desempeño no sea el adecuado.
7. No se han establecido planes estratégicos en la cooperativa.
8. No se ha diseñado e implementado planes de contingencia para enfrentar riesgos futuros.
9. Para la concesión y otorgación de créditos se encuentran fundamenta específicamente en el estatuto de la Cooperativa, provocando mayor riesgo en la recuperación de los créditos.
10. El control interno implementado en la Cooperativa es aceptable pero no suficiente.

Realizado por:	FISA	Fecha:	26/04/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

Ambato, 03 de mayo de 2021

Señor: José Segundo Toalombo Ch.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC LTDA.

Presente. -

En atención al Oficio N°118 - GG - COOPSAC - 2021 emitido el 29 de marzo de 2021, en el cual se autoriza realizar una Auditoria de Gestión para el ejercicio fiscal 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, se detectó lo siguiente

1. La cooperativa no cuenta con un manual de inducción de personal dificultando la realización de las actividades de manera organizada.
2. La cooperativa no tiene diseñado e implementado indicadores de gestión como herramienta de evaluación y control de gestión.
3. No se ha capacitado al personal del área de crédito y cobranzas.
4. El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal se lo realiza de manera empírica lo que genera que su desempeño no sea el adecuado.
5. No se ha diseñado e implementado planes de contingencia para enfrentar riesgos futuros.
6. El control interno dentro de la Institución, es aceptable pero no suficiente.

PARA LO CUAL SE RECOMIENDA

- Al Gerente: dispondrá el diseño e implementación de un manual de inducción del personal que ayude a cuidar de errores en procedimientos y funciones.
- Al gerente, dispondrá el diseño e implementación de indicadores de gestión con sus respectivos estándares comparativos.
- Al gerente: dispondrá se realice el plan de capacitación a los responsables de cada unidad.

Realizado por:	FISA	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

- Diseñar e implementar planes de contingencias para la recuperación de créditos incobrables.
- Mejorar los sistemas de control interno de la cooperativa para un mejor desempeño laboral y salvaguardar los recursos de la cooperativa.

Atentamente,

Franklin I. Sailema

Realizado por:	FISA	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

PROGRAMA DE AUDITORIA

OBJETIVO:				
Recopilar, clasificar y analizar la información obtenida con la finalidad de determinar las inconsistencias o incumplimientos en las actividades o procesos.				
N°	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	Estructura Organizacional			
1	Solicitar el Reglamento Interno de la Cooperativa y verificar su cumplimiento	PA1-PE 1/27	FISA	09/05/2021
2	Solicitar la Planificación Estratégica de la cooperativa y constatar que en esta se especifique la matriz FODA, misión, visión, objetivos, valores y principios	PA 2 - PE 1/1	FISA	09/05/2021
3	Requerir el Organigrama Estructural de la Cooperativa y verificar si está establecido funcional y personal.	PA 3 - PE 1/1	FISA	09/05/2021
4	Indagar sobre la comunicación y utilización de software en la cooperativa.	PA 4 - PE 1/1	FISA	09/05/2021
	Departamento de Crédito			
5	Solicitar los reportes y formularios que se utilizan en el área.	PA5 - PE 1/2	FISA	09/05/2021
6	Verificar los formularios que se utilizan para la solicitud de crédito a los clientes	PA6 - PE 1/1	FISA	09/05/2021
7	Verificar el Monitoreo de los requisitos de la solicitud de crédito.	PA7 - PE 1/1	FISA	09/05/2021
8	Elabore el diagrama de flujo de Concesión de Créditos.	PA8 - PE 1/1	FISA	09/05/2021
9	Elabore el flujograma del Proceso de Cobranzas	PA9 - PE 1/1	FISA	09/05/2021
10	Verificar si los futuros clientes son verificados en el Buró de Crédito	PA10 - PE 1/1	FISA	09/05/2021
11	Solicitar los Reportes de Cartera Vencida	PA 11 - PE 1/2	FISA	09/05/2021
12	Solicitar el Plan de Contingencia y su cumplimiento en la recuperación de cartera vencida.	PA 12 - PE 1/1	FISA	09/05/2021
13	Verificar el cumplimiento de la provisión anual de créditos irrecuperables.	PE4 - PA16 1/1	FISA	09/05/2021
14	Solicitar y verificar el incentivo a los colaboradores de la cooperativa.	PE4 - PA17 1/1	FISA	09/05/2021

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/05/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PE
1/1

ANÁLISIS

Una vez solicitada la planificación estratégica se pudo constatar que no existe un plan estratégico en la cooperativa y como consecuencia tampoco un análisis FODA aplicado a la cooperativa lo cual contiene los elementos para llevar a cabo los objetivos propuestos.

Aplicado los procedimientos de auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario.

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/05/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

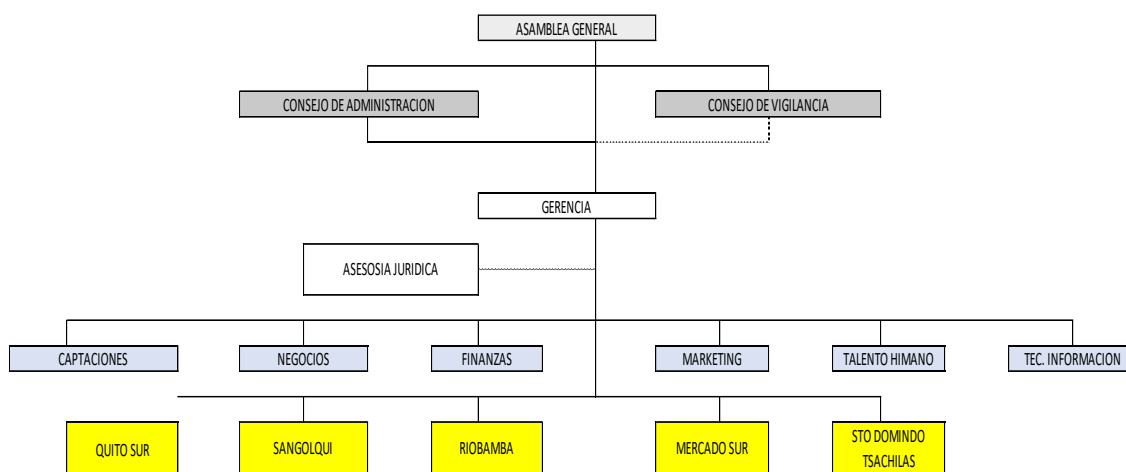


Gráfico 7-3: Organigrama

ANÁLISIS

El organigrama organizacional que presenta la cooperativa es de forma estructural, es decir, no se ha establecido o definido un organigrama respecto a cargos y funciones, solo se encuentra realizado en una forma general, lo que dificulta tener un conocimiento claro acerca de las funciones que desarrolla cada unidad. **HALLAZGO H.2**

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/05/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

CÉDULA DE INDAGACIÓN

CDI
1/2

CUESTIONARIO. -

¿Tiene conocimiento acerca de la Filosofía implementada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.?

En realidad, conozco de forma no oficial que se ha diseñado e implementado la Filosofía Institucional, pero no se ha dado a conocer todavía por parte de los Directivos de la Cooperativa.

ANÁLISIS

Se realizaron varias preguntas acerca del conocimiento de la misión, visión y objetivos de la cooperativa, cuyas respuestas no fueron debidamente sustanciadas conforme a lo establecido en la Filosofía Empresarial. Solo dos personas conocen la misión y visión de la cooperativa.

HALLAZGO H.1

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/05/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

CÉDULA DE INDAGACIÓN

CUESTIONARIO. -

¿Qué software utilizan para dinamizar las actividades en la cooperativa?

Para el desarrollo de las diferentes actividades dentro de la gestión de la cooperativa se utiliza Microsoft office además de un software especializado para las áreas de tesorería, crédito y cobranzas.

¿Disponen de servidores donde puedan compartir y respaldar la información?

No, cada computador tiene su memoria y se guarda la información.

ANÁLISIS

Se realizó una indagación acerca del sistema que se utiliza en la Cooperativa, en la que se pudo determinar que todos los documentos que genera la cooperativa de manera interna son realizados con el software Microsoft Office, lo que provoca riesgo de pérdida de información. **HALLAZGO H.3**

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/05/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

SOLICITUD DE CRÉDITO



SOLICITUD DE CRÉDITO			
Monto \$:	Plazo:	Meses:	
TIPO:	Quirografario <input type="checkbox"/> Hipotecario <input type="checkbox"/> Pignorativo <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Indique: _____	DEUDOR <input type="checkbox"/> GARANTE <input type="checkbox"/>	
Fecha de ingreso: _____			

*Si presente formulario puede ser llenado a máquina o en forma manuscrita con letra impresa.
 *La información que proporcione está sujeta a verificación y de comprobarse falsedad, esta solicitud será rechazada.

INFORMACIÓN PERSONAL									
Apellidos			Nombres			N° Céd. Ciudadanía		N° de Socio	
Fecha de Nacimiento			Profesión			Domicilio Actual			
Año	Mes	Día	Nivel de Estudios:			Calle N°:		Domicilio Actual	
						Sector		Tiempo	
Residencia			Estado Civil			Cuenta Bancaria			
Propia <input type="checkbox"/>			Soltero <input type="checkbox"/>			Nombre del Cónyuge:			
Alquilada <input type="checkbox"/>			Casado <input type="checkbox"/>			C.C.:		N° Socio:	
Familiares <input type="checkbox"/>			Divorciado <input type="checkbox"/>			Separación de Bienes	Devolución Cónyuge	Poder Cónyuge	tel. fijo:
Otra: _____ <input type="checkbox"/>			Viudo <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	tel. móvil:
			Unión Libre <input type="checkbox"/>			(Verificar con documentos)			
								N° de Cargas Familiares	
ACTIVIDAD ECONÓMICA									
Empresa donde trabaja / Nombre del Negocio			Actividad Propia			Cónyuge / Empresa donde trabaja / Nombre del Negocio			Antigüedad
Actividad de la Empresa / Negocio						Actividad Empresa o Negocio		Puesto/Cargo que desempeña	Fecha:
Dirección (Calle y N°)		Sector / Barrio	Teléfono:			Dirección del trabajo Cónyuge:			
Puesto / Cargo que desempeña			Antigüedad			GASTOS MENSUALES FAMILIARES			
Actividad anterior / Empresa			Antigüedad			Alimentación	\$ _____	Servicios Domésticos	\$ _____
Dirección (Calle y N°)		Sector / Barrio	Fecha:			Educación	\$ _____	Pago de crédito a personas naturales	\$ _____
CROQUIS (ubicación de la vivienda)						Agua, luz, tel., gas	\$ _____	Pago de crédito a instituc. financieras	\$ _____
						Transporte	\$ _____	Pago de crédito a	\$ _____
						Arriendo vivienda	\$ _____	Otros Gastos	\$ _____
						Combust. Vehículo	\$ _____		
						Diversiones	\$ _____		
					TOTAL GASTOS \$ _____				
					INGRESOS MENSUALES		SOLICITANTE		CÓNYUGE
					Sueldo				
					Honorarios				
					Comisiones				

SOLICITUD DE CRÉDITO

REFERENCIAS						
BANCARIAS (Nombre del Banco, Coop. de Ahorro y Crédito u otro)		Nº de Cta. Cts.	Nº de Cta. Ahorro	Saldo Actual	Observaciones	
TARJETAS DE CRÉDITO (Nombre del Emisor)		Nº de Tarjeta	Socio desde	Fecha caducidad		
COMERCIALES (Nombre del establecimiento)		Nº de Tarjeta	Ciudad	Teléfono		
PERSONALES (Nombre)		Dirección	Ciudad	Teléfono		
ACTIVOS Y PROPIEDADES						
INVERSIONES		A nombre de	Institución	Vencimiento	Monto	
Descripción del tipo de inversión						
CASAS Y TERRENOS		A nombre de	Dirección	Hipotecado a	Valor Comercial	
Descripción del bien						
VEHÍCULOS		A nombre de	Propiedad a	Valor Comercial		
Marca	Modelo	Año	Placa			
OTROS ACTIVOS (mercadería, maquinaria, muebles y enseres)		A nombre de	Dirección	Valor		
Descripción del bien						
PASIVOS Y OBLIGACIONES						
INSTITUCIONES FINANCIERAS		Nº de Cta. Cts.	Nº de Cta. de Ahorros	Plazo de Crédito	Pago Mensual	Saldo Actual
Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otro						
TARJETAS DE CRÉDITO		Nº de Tarjeta	Fecha / Vencimiento	Cupo Asignado	Pago Mensual	Saldo Actual
Nombre del Emisor						
OTRAS OBLIGACIONES VIGENTES		Nº de Tarjeta	Fecha / Vencimiento	Cupo Asignado	Pago Mensual	Saldo Actual
Nombre institución						
PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA						
Relación:		Certificado Aportación:		Ahorros:		Toda:
SALDO PROMEDIO DE AHORRO						
Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Saldo Ahorros	Saldo Certificado	

AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Se da por tanto de plena conciencia, voluntad e inteligencia, la autorización para la información, respecto de este contrato, cobranza y saldo de los saldos, y demás datos, que corresponden a la entidad que presta el crédito, para que pueda ser suministrada a las entidades financieras, compañías de seguros y demás personas físicas o jurídicas que lo soliciten, para efectos de análisis de riesgo crediticio y otorgamiento de nuevos créditos, en el marco de la Ley de Crédito y Ahorro Cooperativo y demás disposiciones legales que regulan el sistema financiero cooperativo. Asimismo, se autoriza a la entidad que presta el crédito a suministrar la información solicitada a las entidades financieras, compañías de seguros y demás personas físicas o jurídicas que lo soliciten, para efectos de análisis de riesgo crediticio y otorgamiento de nuevos créditos, en el marco de la Ley de Crédito y Ahorro Cooperativo y demás disposiciones legales que regulan el sistema financiero cooperativo. Asimismo, se autoriza a la entidad que presta el crédito a suministrar la información solicitada a las entidades financieras, compañías de seguros y demás personas físicas o jurídicas que lo soliciten, para efectos de análisis de riesgo crediticio y otorgamiento de nuevos créditos, en el marco de la Ley de Crédito y Ahorro Cooperativo y demás disposiciones legales que regulan el sistema financiero cooperativo.

Lugar y Fecha: _____

FIRMA _____

FIRMA DEL CONTRATO _____

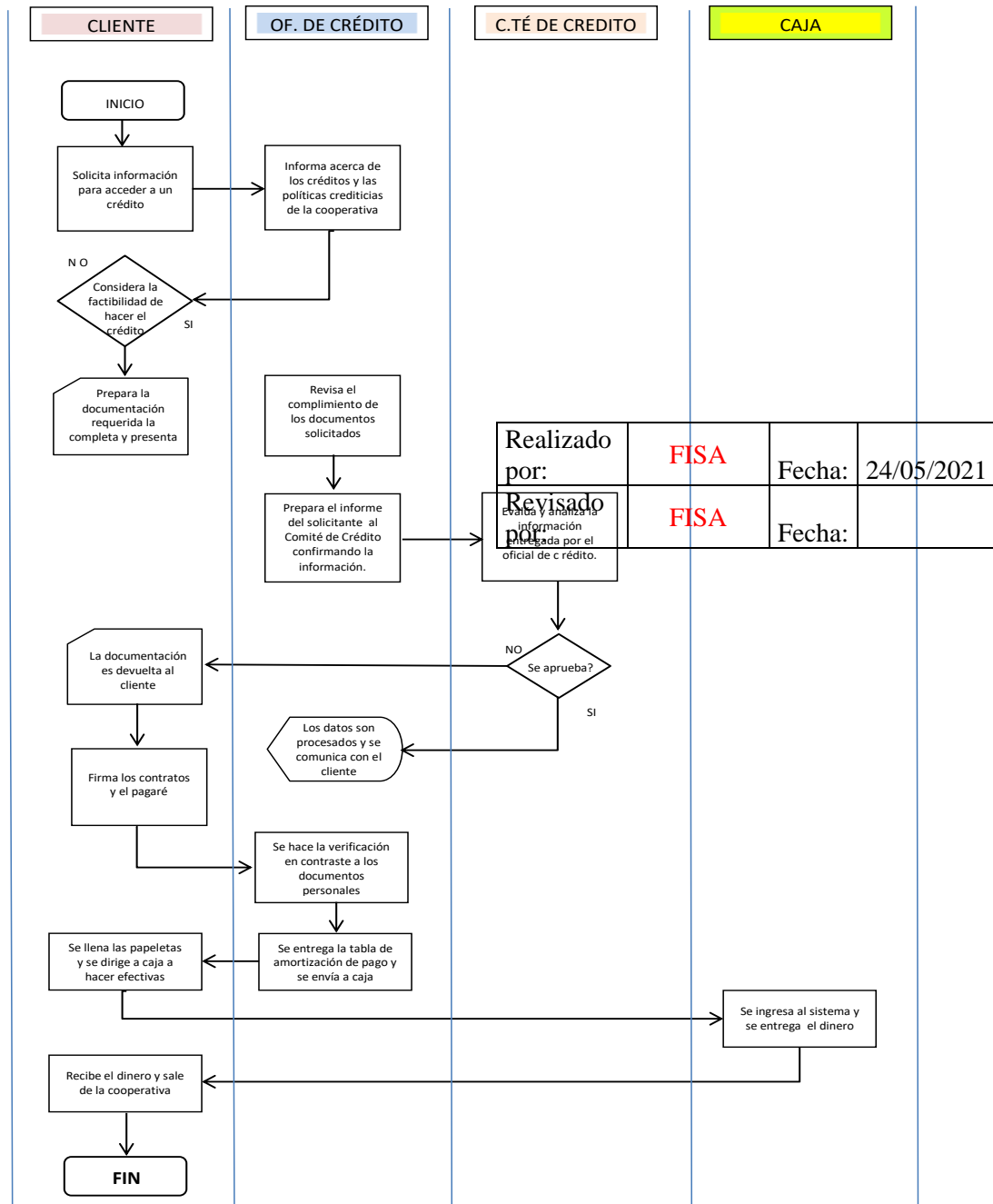
(1) RECEPCIÓN DE CARPETA (2) ASesor DE CRÉDITO (3) ANAlISIS DE CRÉDITO (4) JEFE DE CRÉDITO (5) COMITE DE CRÉDITO

ANÁLISIS

Verificados los reportes y formularios presentados por la Cooperativa se determinó que todos estos cumplen con toda la información necesaria en los mismos, se verificó además que todos los documentos cuentan con las firmas de los representantes de la Cooperativa, lo que le da su veracidad y cumplimiento.

Aplicado los procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario alguno.

**FLUJOGRAMA PROCESO DE CONSECIÓN
DE CRÉDITO**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sembrando un Nuevo País"
Elaborado: El Autor

Gráfico 8-3: Flujograma
Realizado por: Sailema, F. 2022

Realizado por:	FISA	Fecha:	27/05/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONSECIÓN DE CRÉDITO

El proceso de crédito tiene una duración en promedio de 72 horas, desde el momento en que el solicitante se acerca a la cooperativa a solicitar información, hasta el momento en que el dinero es entregado, siempre y cuando que la documentación presentada por el socio este completa.

El proceso de crédito es el siguiente:

El cliente se acerca a la cooperativa para informarse acerca de los tipos de créditos t los montos que ofrece la institución.

El oficial de crédito se encarga de suministrar toda la información requerida por el cliente.

El cliente considera si la institución satisface sus necesidades recolectara la documentación necesaria, caso contrario si no es conveniente el proceso termina en ese instante.

El oficial de crédito revisa que la documentación este completa y realiza la comprobación respectiva de la información suministrada, a continuación, realiza el análisis de crédito a través de las 5 C de crédito. Terminado la comprobación y el análisis se prepara el informe que es dirigido al comité de crédito.

El comité de crédito evalúa y analiza el informe presentado para determinar si se ajusta a las políticas y disposiciones de la cooperativa, este comité tiene la potestad de aprobar, negar y disminuir el monto solicitado según el informe, en caso de negar el crédito el socio es comunicado y el proceso se da por terminado.

El oficial de crédito una vez que el comité de crédito remite la aprobación o negación del crédito informa al socio acerca de la decisión del comité para registrar en el sistema los datos y se cita al cliente.

Realizado por:	FISA	Fecha:	02/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONSECIÓN
DE CRÉDITO**

El cliente firma los documentos requeridos por la cooperativa y los pagarés si son necesarios aceptando las condiciones dispuestas para el efecto.

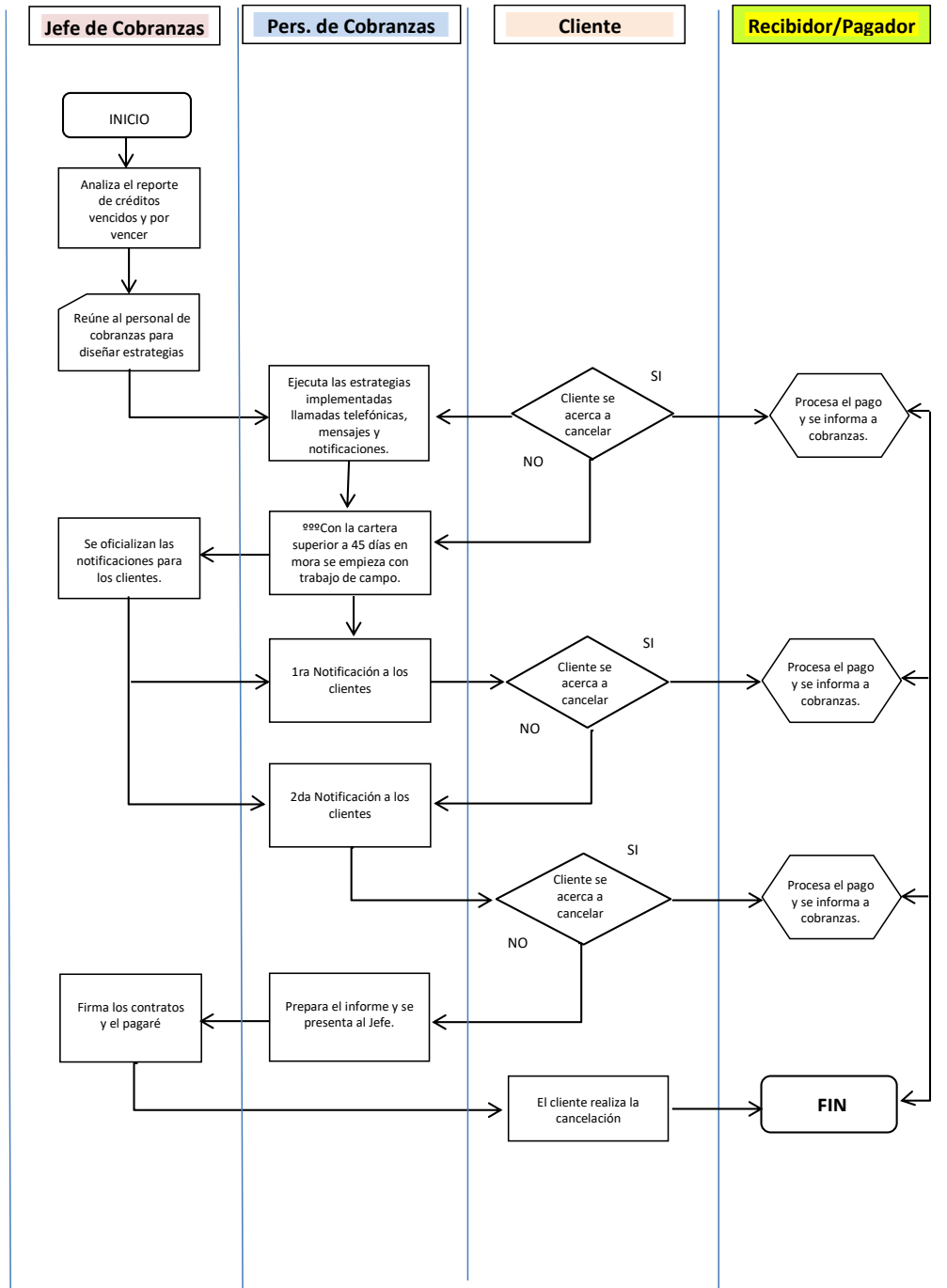
El oficial de crédito entrega la tabla de amortización de la deuda con las respectivas indicaciones y se le encía a caja para que su dinero sea retirado de la cuenta de ahorros.

El pagador entrega el dinero del crédito.

El cliente recibe el dinero los verifica y sale de la cooperativa.

Realizado por:	FISA	Fecha:	02/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

FLUJOGRAMA PROCESO DE COBRANZAS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sembrando un Nuevo País"
Elaborado: El Autor

Gráfico 9-3: Flujograma de cobranza
Realizado por: Sailema, F. 2022

Realizado por:	FISA	Fecha:	02/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COBRANZAS

El proceso de cobranzas se inicia con el análisis de la base de datos por parte del jefe de créditos. El jefe de cobranzas diseña, define e implementa las estrategias de cobranzas y convoca a reunión al personal encargado de las cobranzas, en donde se distribuye las cargas de trabajo para cada responsable.

Los personales de cobranzas ejecutan las estrategias según el tipo de cartera asignada: como pueden ser a través de mensajes de texto, llamadas telefónicas y visitas domiciliarias o lugares de trabajo.

Si el cliente se encuentra en mora y hace caso al llamado para que se acerque a cancelar y si así lo hace termina ahí el proceso, caso contrario el proceso continuo a la siguiente etapa.

Cuando la cartera vencida es superior a los 45 días se procede a realizar el trabajo a través de las notificaciones extrajudiciales.

El jefe de crédito luego de revisar el reporte firma las notificaciones y autoriza al personal de cobranzas para que inicien sus actividades de cobranzas.

El cliente debe acercase a la cooperativa a cancelas en un plazo máximo de 48 horas.

El jefe de cobranzas está pendiente de los pagos realizados por los clientes, caso contrario se vuelve a notificar por 2 veces más.

Si el cliente cancela el proceso culmina. El pagador recibe el dinero, ingresa el pago al sistema e informa al personal de cobranzas.

El jefe de cobranzas envía al jurídico para la cobranza del crédito si en 120 días el cliente no ha cancelado la totalidad de la deuda.

Realizado por:	FISA	Fecha:	02/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

VERIFICACIÓN BURÒ DE CRÈDITO

NUEVA CONSULTA IMPRESION ANTERIOR SIGUIENTE SALIR

CREDIT REPORT

Verifique su crédito
con inteligencia

EMPRESA :
USUARIO :
FECHA :
HORA :

CREDIT REPORT

Microfinanzas

IDENTIFICACIÓN CONSULTADA

Cédula de Identidad: 0700972738 Nombre:

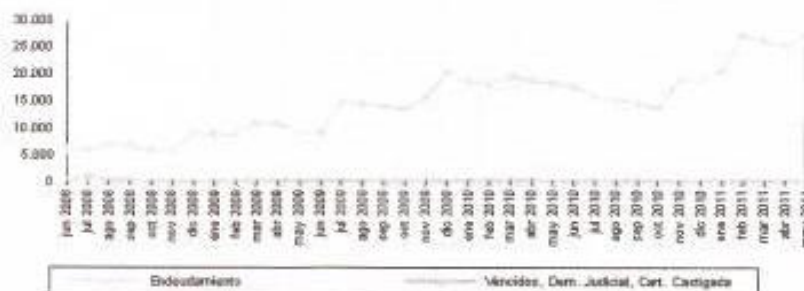
MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES

Es persona habilitada para manejo de cuentas Corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS.

SCORE

CENTRAL DE CREDITO (Información proporcionada por la SBS - el 10 de junio 2011 - Periodo: junio 2008 - mayo 2011.)

Gráfico de la evolución deuda total y vencida Periodo junio 2008 a mayo 2011. Ómnibus



Deuda reportada por el sistema financiero a mayo 2011

Fecha Corte	Institución	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Venc.	Calif. Propia	Calif. Homol.	Total Vencer	No Devenge Interés	Total Vencido	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Ac. Conc.
Mayo 2011	FINCHINA	Titular	Mercado	No	A		18,931.93	0,00				18,931.93	
Mayo 2011	FINCHINA	Garante	Mercado	No			14,409.23	0,00				14,409.23	
Mayo 2011	CDOP, CACPE LOJA LTDA	Titular	Consumo	No	A		4,556.88	0,00				4,556.88	
Mayo 2011	UNIVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	Codeudor	Mercado	No	A		3,000,00	0,00				3,000,00	
	BDO NACIONAL DE FOMENTO	Titular	Comercial	No	A	A	2,602,00	0,00				2,602,00	
	Total:						41,500,04	0,00				41,500,04	

Ultima fecha en la que reportó la institución

Verir actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, Reportado SBS, Reportado NRES y el Sector Comercial

Acceptor	Por Vencer	No Devenge Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada
Sistema Financiero Reportado SBS	41,500,04	0,00	0,00	41,500,04	0,00	0,00
Total:	41,500,04	0,00	0,00	41,500,04	0,00	0,00

Cuota Estimada Mensual

Esta cuota se calcula en base a supuestos realizados por Credit Report y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Reportado SBS, Entidades Reguladas NRES y el Sector Comercial (INPCCGM).

Cuota estimada mensual -->	1,327.59 USD
----------------------------	--------------

NOTA: El sistema consultado tiene estado de fin comercial debido a sus actos administrativos emitidos por el Ministerio de Comercio.

VERIFICACIÒN BURÒ DE CRÈDITO

ANÁLISIS

A través de la revisión se pudo observar y determinar que el historial crediticio de los clientes se lo realiza a través de la consulta en los buros de crédito.

Aplicado los procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario alguno.

Realizado por:	FISA	Fecha:	09/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

REPORTE CARTERA VENCIDA

REPORTE SEMANAL DE CRÉDITOS EMPRESARIALES OTORGADOS		
SEGUNDO SEMESTRE – 2019		
MES	PERIODO POR SEMANA	MONTO
Julio	Segunda	28950,23
Julio	Tercera	39950,58
Julio	Cuarta	16000,7
Agosto	Primera	16650,54
Agosto	Segunda	22500,34
Agosto	Tercera	21700,22
Septiembre	Primera	12090,66
Septiembre	Tercera	13400,22
Septiembre	Cuarta	21500,84
Octubre	Primera	15060,56
Octubre	Segunda	22040,5
Octubre	Cuarta	27525,65
Noviembre	Primera	27750,12
Noviembre	Segunda	12040,33
Noviembre	Tercera	23540,55
Noviembre	Cuarta	19305,45
Diciembre	Primera	13604,82
Diciembre	Segunda	12540,48
Diciembre	Tercera	12640,34
Diciembre	Cuarta	15450,47
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE		394.243,60

✓ **Marca = Comprobado**

Realizado por:	FISA	Fecha:	16/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

REPORTE CARTERA VENCIDA

ANÁLISIS

Analizado los Reportes e Informes de Comité de Cartera vencida, se puede determinar que existe control sobre el porcentaje permitido de cartera vencida, lo que reduce los riesgos de una deficiencia en el manejo de cartera vencida, aunque se hace necesario que la Cooperativa diseñe e implemente estrategias de recuperación de cartera vencida. Aplicado los procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario

Realizado por:	FISA	Fecha:	16/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

PLAN DE CONTINGENCIA

PC
1/1

ANÁLISIS

Se solicitó a la cooperativa un plan de contingencia para la recuperación de Cartera vencida, no se recibió una respuesta positiva sobre dicho documento, este requerimiento se lo realizó bajo una entrevista con el Gerente General. **HALLAZGO. H4**

Realizado por:	FISA	Fecha:	18/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

PROVISIÒN DE CRÈDITOS INCOBRABLES

ANÁLISIS

La provisiòn constituida de la cartera incobrable en el mes de marzo del 2019 tiene un incremento del 10,88% en relaciòn a la provisiòn requerida al 31 de diciembre del mismo aõ, las estrategias implementadas por la direcciòn de la cooperativa en la recuperaciòn de cartera por medio extrajudicial y asesores de cobranzas presentan resultados positivos, ademàs se da seguimiento a los juicios que ya terminaron en primera instancia y de ser necesarios se realiza los procesos de insolvencia de los socios.

Aplicando los Procedimientos de Auditoría no se determinaron hallazgos que ameriten comentario.

Realizado por:	FISA	Fecha:	18/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

CÉDULA SUMARIA DE CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

¿La Cooperativa cumple con una Política de Incentivo al personal?

No existen políticas para incentivo al empleado por estándares de cumplimiento.

ANÁLISIS

Los personales de la Cooperativa sostuvieron que la Cooperativa no tiene un programa de Incentivo laboral por cumplimiento de metas establecidas. **HALLAZGO. H5**

Realizado por:	FISA	Fecha:	18/06/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

HALLAZGO DE AUDITORIA

Indagación en el Personal sobre la Filosofía Empresarial

Condición	De la visita realizada a la Cooperativa se pudo determinar el desconocimiento de la Filosofía Empresarial de la cooperativa.
Criterio	Se debió socializar el contenido de la Filosofía Empresarial al 100% del personal de la cooperativa.
Causa	Esta situación es ocasionada por la falta de gestión administrativa de la Cooperativa, de no autorizar publicaciones o impresiones para el personal interno y externo de la institución.
Efecto	Desconocimiento de metas y objetivos de la cooperativa.
Conclusión	Desconocimiento del contenido de la Filosofía Empresarial que ha implementado la Cooperativa, ha provocado que el personal de la cooperativa no se involucre totalmente en el alcance de metas y objetivos institucionales.
Recomendación	Administración.- socializar el contenido de la Filosofía empresarial a todo el personal de la Cooperativa comprometiéndoles de esta manera a trabajar en el alcance de metas y objetivos propuestos.

Realizado por:	FISA	Fecha:	06/07/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

HALLAZGO DE AUDITORIA

Estructura Organizacional

Condición	Se me presento y entregó solamente el organigrama estructural de la cooperativa, más no el funcional y personal.
Criterio	Una institución financiera debidamente estructurada debe mantener todos los organigramas necesarios.
Causa	Inadecuada gestión administrativa de la dirección de la Cooperativa.
Efecto	Provoca problemas en la segregación de funciones, división de mando, duplicidad de funciones, desconocimiento de funciones, etc.
Conclusión	El organigrama estructural de la cooperativa se presenta de forma adecuada de acuerdo a su estructura, pero carece organigramas funcionales y de personal lo que dificulta el normal desempeño de funciones y responsabilidades de cada unidad.
Recomendación	El Consejo de Administración solicitará a la gerencia se establezca de forma adecuada los organigramas funcionales y de personal de cooperativa para garantizar el desempeño eficiente de sus funciones.

Realizado por:	FISA	Fecha:	06/07/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

HALLAZGO DE AUDITORIA

Estructura Organizacional - Tecnología

Condición	En la Cooperativa se dispone de computadores para la operatividad, sin embargo no disponen de un servidor para respaldo de la información.
Criterio	Se debe disponer de un servidor central que permita mantener seguridad en la información y computadores conectados en red para que la comunicación sea mucho más fluida.
Causa	Falta de gestión administrativa de la dirección de la Cooperativa.
Efecto	Lo que provoca riesgos de pérdida de información a causa de virus y una débil comunicación para la ejecución de sus actividades.
Conclusión	En la Cooperativa no se dispone de seguridad de la información lo que provoca que su información está enfrentada a riesgos tecnológicos.
Recomendación	A la administración.- implementar medidas de seguridad de la información que permita minimizar los riesgos de pérdida de información, así como también facilite utilizarla como una herramienta para la comunicación interna de la cooperativa.

Realizado por:	FISA	Fecha:	06/07/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

HALLAZGO DE AUDITORIA

HH
4/5

Departamento de Crédito

Condición	La cooperativa tiene establecido un Plan de Recuperación de Cartera, la cual no está aprobada por el Comité.
Criterio	La cooperativa debió haber mantenido el diseño e implementación del Plan de Contingencia en la recuperación de cartera de crédito.
Causa	Falta de gestión del Área de Crédito, de no desarrollar a tiempo el Plan.
Efecto	Lo que provoca preocupación por el riesgo de liquidez que se pudiese presentar ocasionado por una elevada cartera morosa.
Conclusión	El plan de Contingencia se encuentra elaborado pero no está aprobado por el Comité, lo que influiría en el incremento de la cartera vencida.
Recomendación	Gerente.- solicitar se apruebe el plan de recuperación de cartera, para de esta manera ejecutarlo y disminuir los riesgos de liquidez.

Realizado por:	FISA	Fecha:	06/07/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

HALLAZGO DE AUDITORIA

Plan de Incentivos

Condición	No se dispone de plan de incentivos al personal por logros o metas alcanzadas, lo que genera desmotivación en el desempeño de sus actividades.
Criterio	Se debería tener un plan de incentivo y motivación para el personal de la cooperativa, y de esta manera crear un adecuado ambiente laboral.
Causa	Escasa gestión administrativa en lo referente a planificación de incentivos y asignación económica para ejecutarlo.
Efecto	Poco compromiso del personal con los objetivos y metas planteadas.
Conclusión	La cooperativa carece de un plan de incentivos por desempeño del personal, lo que provoca desmotivación en el desempeño de sus funciones y falta de compromiso con el alcance de objetivos y metas propuestas.
Recomendación	Diseñar e implementar un plan de incentivos de acuerdo a las disponibilidades de la cooperativa, de esta manera crear un ambiente laboral adecuado que permita que sus actividades se desarrollen de forma eficiente y eficaz.

Realizado por:	FISA	Fecha:	06/07/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

INDICADORES DE GESTIÓN

IG
1/3

EVALÚA	NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA	APLICACIÓN	RESULT.	U. MED.	FRECUE.	ESTANDAR	BRECHA	INTERPRETACIÓN
CUMPLIMIENTO	Personal con el Perfil Profesional	Establecer el número de personal que cumple con el perfil de acuerdo a sus funciones en el periodo 2018	$\frac{\text{Nº de personal con perfil de acuerdo a sus funciones}}{\text{Total de personal de la cooperativa}}$	$\frac{1}{4} \times 100$	25	%	ANUAL	4 PROFES.	Desfavorable 75%	El 75% del personal que laboró en el período 2018 no cumplieron con el perfil profesional requerido.
CUMPLIMIENTO	Conocimiento de Políticas de Crédito	Determinar el número de personal que tiene conocimiento de las políticas institucionales en el periodo 2018	$\frac{\text{Nº de personal que tiene conocimiento de las políticas}}{\text{Total de personal de la cooperativa}}$	$\frac{4}{4} \times 100$	100	%	ANUAL	4	Favorable	La gestión del funcionario a cargo de la socialización y comunicación ha sido eficaz, ya que cumple con el indicador
EFICIENCIA	Créditos concedidos con toda la documentación	Determinar el número de créditos aprobados que cumplieron con los requerimientos de la cooperativa en el periodo 2018	$\frac{\text{Nº de carpetas de los socios con documentación comp.}}{\text{Total créditos aprobados}}$	$\frac{105}{143} \times 100$	74	%	ANUAL	143	Desfavorable 26%	Se pudo determinar que existe ineficiencia en el archivo de la documentación de cada socio o en el cumplimiento de los requisitos para otorgar créditos.

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/07/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

INDICADORES DE GESTIÓN

IG
2/3

EVALÚA	NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA	APLICACIÓN	RESULT.	U. MED.	FRECUEN.	ESTANDAR	BRECHA	INTERPRETACIÓN
EFICIENCIA	Días requerido para aprobación de créditos	Determinar el número de días utilizados para la aprobación de créditos en el período 2018	$\frac{\text{Nº de días utilizados en la aprobación de créditos}}{\text{Total créditos aprobados}}$	$\frac{686}{143} \times 100$	5	días	ANUAL	4	Desfavorable 1 día	Se establece que existe ineficiencia en el proceso de aprobación de un crédito ya que se requirió de un día adicional para su estudio y aprobación.
EFICIENCIA	Morosidad alcanzada en el período	Determinar el porcentaje de morosidad alcanzado en el período 2018	$\frac{\text{Monto de créditos en Mora}}{\text{Monto Total créditos concedidos}}$	$\frac{179289,42}{1263128,8} \times 100$	14	%	ANUAL	6%	Desfavorable 8%	Existe ineficiencia en la recuperación de cartera lo que ha provocado que el índice de morosidad sea totalmente elevado en relación al promedio de la industria.
EFICACIA	Monto de Colocación de créditos	Determinar el monto colocado de créditos en el período 2018	$\frac{\text{Monto real colocado en créditos}}{\text{Monto estimado en la colocación créditos}}$	$\frac{1263128,8}{1840383,2} \times 100$	67	%	ANUAL	1840383,2	Desfavorable 33%	Se determina un nivel de ineficiencia en el proceso de colocación de recursos financieros del 33%.

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/07/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

INDICADORES DE GESTIÓN

EVALÚA	NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA	APLICACIÓN	RESULT.	U. MED.	FRECUEN.	ESTANDAR	BRECHA	INTERPRETACIÓN
EFICACIA	Conocimiento de funciones, deberes y prohibiciones del personal de crédito.	Número de personal que conoce funciones y prohibiciones en el periodo 2018	$\frac{\text{Nº. de personal que conoce sus funciones y prohibiciones}}{\text{Total personal del área de crédito}}$	$\frac{3}{3} \times 100$	100	%	ANUAL	3	Favorable	La gestión del funcionario a cargo de la socialización y comunicación ha sido eficaz, ya que el personal tiene conocimiento de sus funciones y prohibiciones en sus actividades.
EFICACIA	Captación de nuevos socios	Determinar la cantidad de nuevos socios en el periodo 2018	$\frac{\text{Nº. de socios captados}}{\text{Total de socios programados}}$	$\frac{83}{150} \times 100$	56	%	ANUAL	150	Desfavorable del 44%	Se determina un nivel de ineficiencia del 44% en la eficacia de captación de nuevos socios, puede deberse a la falta de aplicación de nuevas estrategias relacionadas a la ampliación del mercado financiero.

Realizado por:	FISA	Fecha:	12/07/2021
Revisado por:	FISA	Fecha:	

CR
1/2

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



SAC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INDIGENA SAC LTDA.

PERIODO 2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA.**

INFORME:	Auditoría de Gestión
PERÍODO:	01 de enero al 31 de diciembre de 2019
DOMICILIO:	Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua
AUDITOR:	Franklin Iván Sailema Amaguaña

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Ambato, 30 de julio de 2021

Señor

José S. Toalombo Ch.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.

Presente

De mi consideración:

Se ha efectuado la auditoría de gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA. Por el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, la cual cubre las siguientes temáticas: evaluación del sistema de control interno y la evaluación para determinar el grado de economía, eficiencia y efectividad a través de los indicadores de desempeño de la institución.

La Administración es responsable de mantener una estructura efectiva de sistema de control interno para el logro de los objetivos de la cooperativa; del establecimiento de los objetivos, metas y programas, así como de las estrategias, y del cumplimiento de leyes y regulaciones que afecten a la institución para la conducción ordenada y eficiente de la misma.

Nuestra responsabilidad es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los componentes de la auditoría con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencias suficientes y competente, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestro informe de auditoría.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados, también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetos al riesgo de que el control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría; dichas normas requieren que la auditoría sea planificada

adecuadamente y ejecutada para obtener certeza razonable que la auditoría realizada no contiene errores u omisiones importantes.

El control interno de la institución es de confianza media, con baja confiabilidad en la información, el desempeño institucional está acorde con los principios de eficiencia, eficacia y economía; y las operaciones administrativas, financieras y operativas se han realizado conforme la normativa legal aplicable.

Atentamente;

FRANKLIN IVAN SAILEMA AMAGUAÑA

CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la Auditoría

La auditoría de gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., se realiza en cumplimiento al programa de graduación de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Con fecha 26 de noviembre de 2020, se presentó una solicitud con para realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., ante la cual, el Gerente de la Cooperativa, concedió la debida autorización y el auspicio correspondiente para efectuar dicha evaluación según oficio N°118 - GG - COOPSAC - 2021 de fecha 29 de marzo de 2021.

Objetivos de la auditoría

General

Realizar la auditoría de gestión, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Específicos

- ✓ Realizar la evaluación del sistema de control interno
- ✓ Evaluar mediante la aplicación de indicadores de gestión la eficiencia, eficacia y economía de la cooperativa en el área de crédito.
- ✓ Presentar un informe del examen realizado que contengan los hallazgos significativos que afectan a la cooperativa con sus respectivas recomendaciones, que permitan realizar los correctivos necesarios

Alcance de la auditoría

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, cubrirá el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Conocimiento de la entidad y su base legal

Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., con personería jurídica y fondos provenientes de asignaciones de sus socios, fue creada mediante Acuerdo Ministerial N° 01128. Sus actividades se encuentran normadas específicamente, por lo dispuesto en el Estatuto de la Cooperativa y también por las siguientes disposiciones legales:

- a) Constitución de la República del Ecuador
- b) Ley de Cooperativas y su Reglamento General
- c) Principios y Normas del Cooperativismo Universal
- d) Leyes Tributarias
- e) Código de Trabajo
- f) Estatuto
- g) Reglamentos Internos
- h) Demás disposiciones legales y reglamentarias vigentes que regulan las Cooperativas.

Estructura orgánica

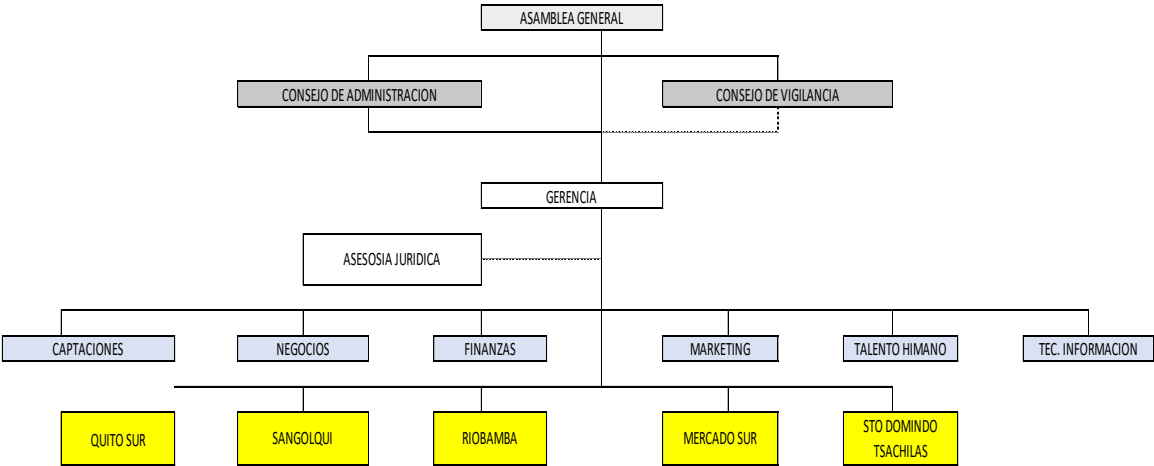


Gráfico 10-3: Estructura orgánica

Realizado por: Sailema F. 2022.

Misión y objetivos institucionales

Misión

La COAC Indígena SAC es una cooperativa de intermediación financiera reconocida y sostenible, orientada a mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades de los socios y clientes a nivel nacional y migrantes, mediante la prestación de productos y servicios financieros con calidad e innovación, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.

Visión

Crecer a nivel nacional, manteniendo el reconocimiento como institución financiera cooperativista solvente, brindando a nuestros socios y clientes la oportunidad de progreso, a través de recursos tecnológicos eficaces, personal capacitado, comprometido y procesos internos eficientes.

OBJETIVOS

Perspectiva Financiera.- Consolidar la posición financiera y patrimonial de la cooperativa a través de un crecimiento sostenido de sus principales indicadores financieros por lo menos el 10% respecto del año base.

Perspectiva de Cliente.- Adecuación de los servicios financieros de la cooperativa a las necesidades del mercado objetivo con un índice de satisfacción no menor al 85%.

Perspectiva de Desarrollo Interno.- Contar con una estructura administrativa y financiera sólida, adaptada a los requerimientos del mercado y el entorno.

Perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje.- Consolidar un equipo de trabajo motivado y comprometido con los objetivos institucionales de la cooperativa.

Principales actividades, operaciones e instalaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA SAC LTDA es una institución de servicios financieros de carácter privado cuya principal actividad es la intermediación financiera, que permite canalizar los depósitos obtenidos a través del ahorro y las inversiones, a las unidades deficitarias de dinero a través de créditos, poniendo en práctica los principios de solidaridad y cooperativismo.

PRODUCTOS Y SERVICIOS PRINCIPALES**Ahorro**

- a) Ahorro a la Vista
- b) Ahorro Programado
- c) Ahorro Juvenil
- d) Ahorro Infantil

Crédito

- a) Crédito Ágil
- b) Crédito Preferencial
- c) Crédito Empresarial
- d) Crédito Consumo

Servicios

- a) Tarjeta de Débito
- b) Remesas Internacionales
- c) Cobros y Pagos de servicios
- d) Transferencias interbancarias

Financiamiento

La cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Financia sus actividades financieras a través de recursos originados por la captación de ahorros a la vista y depósitos a plazo, así como también con créditos con otras instituciones.

Funcionarios principales

FUNCIONARIOS	CÉDULA DE IDENTIDAD	CARGO
Toalombo Ch. José Segundo	189014267-9	Gerente
Masabanda Muñoz María Elena	180342313-4	Contabilidad/control Financiero
Barrera Villegas Roberto Sebastián	180405337-7	Asesor de Negocios
Aman Llerena Marcelo Vinicio	180552350-1	Asesor de Negocios
Pandashina Pilamunga María Mercedes	18171614181-5	Secretaria

Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional

Principales políticas contables, el control presupuestario y registro contable, se efectúa a través del paquete contable especializado, recopila los procedimientos para el proceso de la información financiera. El control y registro contable se efectúa a través del Sistema Contable SIA compuesta por 7 módulos que son: Contabilidad General, Cartera de Crédito, Datos de los Socios, Depósitos a la Vista, Depósitos a Plazo.

La Tesorera procesa el Diario General integrado, Mayores Generales y Auxiliares, Balance de comprobación Acumulado, Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y Flujo de Efectivo.

Sistema de información automatizada

La cooperativa cuenta con equipo de cómputo ubicado en las siguientes unidades: Gerencia, Contabilidad y unidades de negocios.

CAPÍTULO II

IF
8/10

CARTA DE CONTROL INTERNO

Ambato, 30 de julio de 2021

Señor

José S. Toalombo Ch.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.

Presente. -

Como parte de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, considero la estructura del control interno, a efectos de determinar el procedimiento de auditoría, en la extensión requerida por las Normas Ecuatorianas de Auditoría. Bajo estas normas, el objeto de dicha evaluación fue establecer un nivel de confianza en los procedimientos administrativos, contable y de control interno.

El estudio y evaluación del control interno, me permitió determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para emitir un informe de auditoría de gestión, y no tenía por objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el control interno, pues la evaluación se realizó a base de pruebas selectivas y la respectiva documentación sustentadora. Sin embargo, esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a las operaciones de registro, procesos, resumen y los procedimientos para generar información financiera y administrativa uniforme con las afirmaciones de la entidad.

Las principales condiciones reportables que se detallan a continuación se encuentran descritas en los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Una adecuada implantación de estas últimas, permitirá mejorar las actividades administrativas y financieras de la institución.

Como parte de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

Atentamente,

Franklin Iván Sailema A.

Auditor

RESULTADO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

IF
9/10

Desconocimiento sobre la Filosofía Empresarial

CONCLUSIÓN

La Filosofía Empresarial que ha implementado la Cooperativa contiene todos los elementos necesarios, sin embargo, este documento no se ha hecho participe entre sus colaboradores provocando desconocimiento en los objetivos organizacionales lo que causa desinvolucramiento por parte del personal.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente

Dispondrá dar a conocer la Filosofía empresarial a todos los colaboradores de la Cooperativa para de esta manera comprometerse a los objetivos organizacionales y trabajar hacia un fin común.

Deficiencia en la presentación de la Estructura Organizacional

CONCLUSIÓN

El organigrama organizacional que tiene establecido la Cooperativa es adecuado, sin embargo no existe la aplicación de organigramas funcionales y de personal lo que conlleva a que existan dificultades en la aplicación de funciones y responsabilidades de cada puesto.

RECOMENDACIÓN

Al Consejo de Administración:

Dispondrá hacer la gestión para establecer organigramas funcionales y de personal para establecer funciones y responsabilidades dependiendo de cada cargo y nivel jerárquico.

Ausencia de seguridad en la información

CONCLUSIÓN

IF
10/10

La Cooperativa no dispone de seguridad de la información lo que provoca que su información está enfrentada a riesgos tecnológicos, también se pudiera observar la falta de gestión para la comunicación interna, la cual no es ágil ni eficiente.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: Dispondrá implementar medidas de seguridad de la información lo que permitirá que su información confidencial se maneje bajo estándares y no esté expuesta a riesgos, así como también, se debe implementar conexión en red lo que permitirá utilizar una herramienta para la comunicación escrita interna para hacerla ágil y eficiente.

Ausencia de Plan de Contingencia para la Recuperación de Cartera de Crédito.

CONCLUSIÓN

La cooperativa no cuenta con un plan de Contingencia lo que conlleva a cierta preocupación en caso de incrementar la cartera vencida, situación que puede llevar a la Cooperativa a serios problemas de liquidez.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: Disponer el diseño de un Plan de Contingencia de Recuperación de Cartera, e implementarlo eficientemente para disminuir impactos fuertes en caso de un alto nivel de cartera vencida

Falta de evaluación de desempeño al personal

CONCLUSIÓN

La entidad no ha realizado la planificación anual de evaluación del desempeño, generando una falta de información sobre el nivel de desempeño del personal.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente Dispondrá que realice una evaluación de desempeño al personal, por lo menos una vez al año, ya que esto generará información oportuna sobre el nivel de cumplimiento de las funciones.

Atentamente,

Franklin Iván Sailema

AUDITOR

CONCLUSIONES

- La Filosofía Empresarial que ha implementado la Cooperativa contiene todos los elementos necesarios, sin embargo, este documento no se ha hecho participe entre sus colaboradores provocando desconocimiento en los objetivos organizacionales.
- En la estructura organizacional no existe la aplicación de organigramas funcionales y de personal lo que conlleva a que existan dificultades en la aplicación de funciones y responsabilidades de cada puesto.
- La Cooperativa no dispone de seguridad de la información lo que provoca que su información está enfrentada a riesgos tecnológicos, falta de gestión para la comunicación interna, la cual no es ágil ni eficiente.
- La cooperativa no cuenta con un plan de Contingencia lo que conlleva a cierta preocupación en caso de incrementar la cartera vencida, situación que puede llevar a la Cooperativa a serios problemas de liquidez.
- El personal que se desempeña en la cooperativa no ha sido objeto de ningún tipo de evaluación.
- La entidad no ha realizado la planificación anual de evaluación del desempeño.

RECOMENDACIONES

- Dar a conocer la Filosofía empresarial a todos los colaboradores de la Cooperativa para de esta manera comprometerse a los objetivos organizacionales y trabajar hacia un fin común.
- Establecer organigramas funcionales y de personal para establecer funciones y responsabilidades dependiendo de cada cargo y nivel jerárquico.
- Implementar medidas de seguridad de la información lo que permitirá que su información confidencial se maneje bajo estándares y no esté expuesta a riesgos, así como también, se debe implementar conexión en red lo que permitirá utilizar una herramienta para la comunicación escrita interna para hacerla ágil y eficiente.
- Diseñar un Plan de Contingencia de Recuperación de Cartera, e implementarlo eficientemente para disminuir impactos fuertes en caso de un alto nivel de cartera vencida.
- Elaborar un plan de actividades de control para medir el grado de desempeño del personal de cada una de sus funciones.
- Realizar una evaluación de desempeño al personal, por lo menos una vez al año.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Elder, R. & Beasley, M. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. (11ª ed.). México: Pearson Educación
- Blanco, L. (2007) *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. (2ª . ed). Colombia: Ecoe Ediciones
- De La Peña, A. (2009). *Auditoria: Un Enfoque Practico*. Madrid: Parraninfo.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión Estratégica del cambio*. (2ª . ed.). México: Pearson Educación.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. (4ª ed.). Quito: Abya-Yala.
- Martínez, R. (2013). *Auditoría de Estados Financieros, su proceso paso a paso*. San Salvador: Cultura, S.A. de C.V.
- Mendivil, E. (2010). *Práctica Elemental de Auditoría*. (5ª ed.). México: Cengage Learning.
- Santillana, J. (2013). “*Auditoría Interna*”. (3ª ed.). México: Pearson Educación
- Tamayo, A. (2006). *Auditoría de sistemas una visión práctica*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Whittington, O. (2007) *Principios de Auditoría*. (14ª . ed.). México: McGraw Hill.





esPOCH

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 20 / 12 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: FRANKLIN IVAN SAILEMA AMAGUAÑA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a optar: LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



Ing. José L. Granizo A. Mgtr.
ANALISTA DE BIBLIOTECA