



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CHIBULEO LTDA., DEL CANTÓN AMBATO,
PRVINCIA DE TUNGURAHUA, PEERIDO 2020**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentando para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR:

EDWIN OMAR ROJAS PILCO

Riobamba - Ecuador

2022



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CHIBULEO LTDA., DEL CANTÓN AMBATO,
PRVINCIA DE TUNGURAHUA, PEERIDO 2020**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: EDWIN OMAR ROJAS PILCO

DIRECTOR: Ing. WILLIAM GEOVANY YANZA CHAVEZ MGs.

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Edwin Omar Rojas Pilco

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

Yo, EDWIN OMAR ROJAS PILCO, 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, 9 de noviembre del 2022.



Edwin Omar Rojas Pilco

180481461-2

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2020**, realizado por el señor: **EDWIN OMAR ROJAS PILCO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Henry David Vásconez Vásconez MGs. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-11-09
Ing. William Geovany Yanza Chávez MGs. DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-11-09
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz MGs. ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-11-09

DEDICATORIA

Dedico el presente Trabajo de Titulación a Dios, por ser guía en mi vida y protegerme con sus bendiciones, a mis amados padres Manuel Rojas y María Pilco que gracias a su amor, fortaleza, apoyo incondicional y confianza me han formado como un hombre de bien, a mis hermanos: Isabel, Bryan, Jonathan y Javier por ser un soporte en los momentos de dificultad y ayuda en los momentos de necesidad y ser parte de mi inspiración y felicidad, a mis sobrinos: Sebastián, Juan Diego, Diana y Melany por ser mi fuente de alegrías, de igual forma el presente trabajo es dedicado a mis amigos, Juan Masabalin y hermanos Lasso, quienes han sido un pilar dentro de mi desarrollo personal y han estado prestos a ayudarme en todo momento, sin esperar nada a cambio.

Edwin

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme lograr este objetivo, a mis padres por su dedicación y sacrificio que me ha permitido llegar a este punto importante de mi vida, a todos los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH quienes en el transcurso de mi etapa estudiantil me brindaron su conocimiento y virtudes necesarias para ser profesional, y en especial a los ingenieros Raquel Colcha y William Yanza por su guía y consejos para la realización del presente trabajo, a mis hermanos y amigos por su apoyo y aliento para cumplir este objetivo y todas las personas que me brindaron su ayuda y apoyo gracias de todo corazón.

Edwin

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
RESUMEN.....	xiii
SUMMARY	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1.	Planteamiento del problema.....	2
1.2.	Formulación del problema	4
1.3.	Sistematización del problema.....	4
1.4.	Objetivos	4
1.4.1.	<i>Objetivo general</i>	4
1.4.2.	<i>Objetivos específicos</i>	4
1.5.	Justificación	5
1.5.1.	<i>Justificación teórica</i>	5
1.5.2.	<i>Justificación metodológica</i>	5
1.5.3.	<i>Justificación práctica</i>	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de investigación.....	6
2.2	Marco teórico.....	7
2.2.1	<i>Cooperativa</i>	7
2.2.2	<i>Sector corporativo</i>	7
2.2.3	<i>Cooperativas de ahorro y crédito</i>	7
2.2.4	<i>Gestión</i>	7
2.2.4.1	Gestión cooperativa	8
2.2.5	<i>Auditoría</i>	8
2.2.6	<i>Objetivos de auditoría</i>	8
2.2.7	<i>Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAs)</i>	9
2.2.7.1	Normas generales o personales.....	9
2.2.7.2	Normas de ejecución del trabajo.....	9

2.2.7.3	Normas de preparación del informe	10
2.2.8	<i>Técnicas y procedimientos de auditoría</i>	10
2.2.9	<i>Auditoría de gestión</i>	11
2.2.10	<i>Objetivos de la auditoría de gestión</i>	12
2.2.11	<i>Alcance de la auditoría de gestión</i>	12
2.2.12	<i>Indicadores de gestión</i>	12
2.2.13	<i>Elementos del control de gestión</i>	13
2.2.13.1	Economía.....	13
2.2.13.2	Eficiencia.....	13
2.2.13.3	Eficacia	14
2.2.13.4	Ecología.....	14
2.2.13.5	Ética	14
2.2.14	<i>Control interno</i>	14
2.2.15	<i>Sistema COSO II</i>	14
2.2.16	<i>Fases de auditoría</i>	17
2.2.16.1	Planificación preliminar.....	18
2.2.16.2	Planificación específica	18
2.2.16.3	Ejecución	19
2.2.16.4	Comunicación de resultados	19
2.2.16.5	Informe de auditoría	20
2.2.16.6	Seguimiento	21
2.2.17	<i>Papeles de trabajo</i>	21
2.2.17.1	Archivo permanente	22
2.2.17.2	Archivo corriente	22
2.2.18	<i>Cédulas</i>	22
2.2.19	<i>Indización</i>	23
2.2.20	<i>Marcas de auditoría</i>	24
2.2.21	<i>Riesgo de auditoría</i>	25
2.2.21.1	Riesgo inherente	25
2.2.21.2	Riesgo de control	25
2.2.21.3	Riesgo de detección	26
2.2.22	<i>Evidencia</i>	26
2.2.23	<i>Hallazgos de auditoría</i>	27

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Enfoque de investigación	28
3.1.1.	<i>Enfoque mixto</i>	28
3.2.	Nivel de investigación.....	28
3.2.1.	<i>Descriptivo</i>.....	28
3.3.	Diseño de investigación	28
3.3.1.	<i>No experimental</i>.....	28
3.4.	Tipo de estudio	29
3.4.1.	<i>Documental</i>	29
3.4.2.	<i>De campo</i>.....	29
3.4.3.	<i>Longitudinal</i>.....	30
3.5.	Población y muestra.....	30
3.5.1.	<i>Muestra</i>	30
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	31
3.6.1.	<i>Métodos</i>	31
3.6.1.1.	Inductivo.....	31
3.6.1.2.	Deductivo.....	31
3.6.1.3.	Analítico	32
3.6.1.4.	Sintético.....	32
3.7.	Técnicas.....	32
3.7.1.	<i>Entrevista</i>	33
3.7.2.	<i>Encuesta</i>.....	33
3.8.	Instrumentos.....	33
3.8.1.	<i>Cuestionarios</i>	33
3.9.	Interrogantes de estudio	33
3.9.1.	<i>Idea a defender</i>	33
3.10.	Análisis e interpretación de resultados.....	34
3.10.1.	<i>Entrevista</i>	34
3.10.2.	<i>Encuesta a los empleados de la institución</i>.....	37

CAPÍTULO IV: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Archivo permanente	50
<i>Planificación preliminar</i>.....	64
Archivo corriente	89

<i>Planificación específica</i>	90
<i>Ejecución de la auditoría</i>	115
<i>Comunicación de resultados</i>	163
CONCLUSIONES	176
RECOMENDACIONES	177
GLOSARIO	
BIBLIOGRAFÍA	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Normas de auditoría generalmente aceptadas.....	9
Tabla 2-2: Tipos de cédulas de auditoría	23
Tabla 3-2: Tipos de marcas de auditoría	24
Tabla 4-2: Atributos del hallazgo de auditoría.....	27
Tabla 1-3: Auditorías previas.....	37
Tabla 2-3: Factibilidad de la auditoría	38
Tabla 3-3: Difusión de los objetivos y metas.....	39
Tabla 4-3: Procedimientos detallados	40
Tabla 5-3: Procedimientos detallados para los objetivos	41
Tabla 6-3: Procedimientos definidos en manuales.....	42
Tabla 7-3: Estructura organizacional	43
Tabla 8-3: Herramientas tecnológicas.....	44
Tabla 9-3: Normas y políticas	45
Tabla 10-3: Programas de capacitaciones	46
Tabla 11-3: Evaluaciones de desempeño	47
Tabla 12-3: Herramientas tecnológicas en la colocación de cartera	48
Tabla 8-4: Lista del personal.....	80

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2: Normas generales o personales	9
Ilustración 2-2: Normas de ejecución del trabajo	10
Ilustración 3-2: Normas de la preparación del informe	10
Ilustración 4-2: Elementos del control de gestión	13
Ilustración 5-2: Fases de auditoría.....	17
Ilustración 6-2: Ventajas de los índices.....	24
Ilustración 7-2: Tipos de riesgo.....	25
Ilustración 1-3: Auditorías anteriores.....	37
Ilustración 2-3: Factibilidad de la auditoría.....	38
Ilustración 3-3: Difusión de los objetivos y metas	39
Ilustración 4-3: Procedimientos detallados	40
Ilustración 5-3: Procedimientos detallados para los objetivos	41
Ilustración 6-3: Procedimientos definidos en los manuales	42
Ilustración 7-3: Estructura organizacional.....	43
Ilustración 8-3: Herramientas tecnológicas.....	44
Ilustración 9-3: Normas y políticas	45
Ilustración 10-3: Programa de capacitaciones	46
Ilustración 11-3: Evaluaciones de desempeño	47
Ilustración 12-3: Herramientas tecnológicas en la colocación de cartera	48
Ilustración 12-4: Recuperación de cartera extrajudicial	146
Ilustración 13-4: Organigrama estructural.....	168

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar del nivel de uso y aplicación de los recursos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato. La realización de la auditoría de gestión se ejecutó mediante la utilización de instrumentos y técnicas de auditoria como la observación directa e investigación documental la cual ayudaron a recopilar información concreta y mediante la visita preliminar se estableció los requerimientos de la institución para el desarrollo de la auditoria y mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno y sus ocho componentes se ha podido determinar que el sistema de control interno general de la entidad presenta un nivel de confianza Moderado del 73%, y un nivel de riesgo Moderado del 28%. Analizando estos datos se obtuvo los siguientes hallazgos como, las acciones de cada empleado no están claramente definidas en un manual de funciones, así como su estructura jerárquica no se encuentra acorde a las necesidades actuales de la institución, y La cooperativa no cuenta con manuales para cada área de manera actualizada para controlar y guiar cada una de las actividades que se desarrollan. Se concluye que la institución tiene falencias en el flujo de información interna y la correcta utilización de los manuales internos. Se recomienda el desarrollo y aplicación de capacitaciones y reuniones en donde se difunda la información necesaria como los manuales para el correcto desenvolvimiento de las actividades institucionales.

Palabras clave: <AUDITORIA>, <AUDITORIA DE GESTIÓN>, <FLUJOGRAMA DE PROCESOS>, <CONTROL INTERNO>, <COOPERATIVA>, <NIVEL DE RIESGO>, <NIVEL DE CONFIANZA>, <AMBATO (CANTÓN)> <TUNGURAHUA (PROVINCIA)>



22-11-2022
2195-DBRA-UTP-2022

SUMMARY

The objective of this research work was to determine the level of use and application of resources for the fulfillment of institutional objectives, through the application of a performance audit to the Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. in the canton of Ambato. The performance of the management audit was carried out through the use of audit instruments and techniques such as direct observation and documentary research which helped to collect specific information and through the preliminary visit, the requirements of the institution were established for the development of the audit and through the application of internal control questionnaires and its eight components it has been determined that the overall internal control system of the entity has a Moderate confidence level of 73% and a Moderate risk level of 28%. Analyzing these data, the following findings were obtained: the actions of each employee are not clearly defined in a functions manual, as well as the hierarchical structure is not in accordance with the current needs of the institution, and the cooperative does not have updated manuals for each area to control and guide each of the activities that are developed. It is concluded that the institution has shortcomings in the flow of internal information and the correct use of internal manuals. It is recommended the development and implementation of training and meetings to disseminate the necessary information such as manuals for the proper development of institutional activities.

Keywords: <AUDIT>, <MANAGEMENT AUDIT>, <PROCESS FLUJOGRAM>, <INTERNAL CONTROL>, <COOPERATIVE>, <RISK LEVEL>, <TRUST LEVEL>, <AMBATO (CANTON)> <TUNGURAHUA (PROVINCE)>, <TUNGURAHUA (PROVINCE)>.



Lcda. Carina Fernanda Vallejo Barreno

060392561-1

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito al ser una fuente de financiamiento primordial para los sectores vulnerables que anteriormente no constaban dentro de las instituciones bancarias, los cuales gracias a la ayuda de las cooperativas fueron creciendo y ser parte de la población económicamente activa, por tal motivo han logrado establecerse y tener un crecimiento dentro del sector financiero, por lo cual se han visto en la necesidad de ampliar su estructura organizacional y sus procesos para brindar sus servicios, lo que ha llevado a la organización a una inusual aplicación de las funciones de sus empleados, pudiendo provocar un uso ineficiente de sus recursos y problemas administrativos. La Auditoría de Gestión a la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2020, se ve planteada para determinar el grado de uso y aplicación de los recursos, bajo estándares de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de consecución de los objetivos institucionales.

En el capítulo I: Marco teórico referencial: Se determina la información necesaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., en donde se establece el planteamiento y formulación del problema, los objetivos y la justificación del trabajo. Posteriormente se realiza el marco teórico donde se establece la base científica de la auditoría, sector cooperativo, auditoría de gestión, objetivos y alcance de la auditoría, las fases y demás legajos de auditoría que sirven para sustentar la realización del presente trabajo.

En el capítulo II: Marco metodológico: Se establece el enfoque y nivel de investigación, así como los métodos técnicas y herramientas de investigación, también la determinación de la población y muestra y aplicación de la encuesta para comparar con la idea a defender.

En el capítulo III: Marco de resultados y discusión de resultados: se muestra los resultados obtenidos en la ejecución de la auditoría, que se encuentra dividida en el archivo permanente que contiene la planificación preliminar, con toda la información necesaria de la empresa, y el archivo corriente, en donde se encuentra la planificación específica, con los programas de auditoría, ejecución de la auditoría con los legajos necesarios y la comunicación de resultados con el informe final de auditoría.

Y concluyendo, se determinan las conclusiones y recomendaciones pertinentes del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

La auditoría de gestión, es la encargada de verificar el grado de eficiencia y eficacia en las operaciones administrativas, es decir, el nivel de control de las funciones y los recursos físicos, humanos y financieros empleados, ayudando a la organización a medir el grado de cumplimiento de objetivos organizacionales, sean estos a nivel estratégico, táctico y operativo, por lo cual cumple con la necesidad administrativa de detectar el origen de los problemas organizacionales, sus causas, consecuencias y las acciones correctivas a implementar.

Al cumplir una necesidad administrativa, la auditoría de gestión es aplicada a distintas empresas de distintos sectores económicos, entre ellos las organizaciones del sistema financiero, compuesta por empresas del sector público y privado.

El sector financiero en América Latina tuvo sus inicios con la creación del Banco Nacional de Argentina en 1873 y en 1884 la creación del Banco Nacional de México, modelos que fueron adoptadas por las demás naciones en el transcurso del tiempo, por lo cual en 1927 se da la creación del Banco Central del Ecuador.

En el Ecuador, el sector financiero tuvo sus inicios entre los años 1931 y 1939, sistema no muy avanzado pero acorde a la realidad del momento; uno de estos sistemas fue la creación de cajas de ahorro, las cuales estaban encargadas de financiar a los distintos sectores, mediante la cooperación, dando inicio en 1937 a los primeros pasos para el establecimiento y creación de las cooperativas de ahorro y crédito en el país.

Las instituciones financieras ayudan a tener un flujo de efectivo saludable dentro de un país, por lo cual las decisiones administrativas que tomen en base a sus objetivos estratégicos, afectan en la salud económica de una nación, al ser una de las principales fuentes de financiamiento a nivel mundial, las mismas están sujetas a ser afectadas por variaciones en el mercado, como la crisis hipotecaria del 2008 en Estados Unidos, la cual tuvo efectos en casi todo el mundo, o crisis sanitarias, como la del 2020, provocada por el Covid-19, la cual ocasiono una parálisis de actividades de manera global, lo que influyó en una contracción económica a nivel mundial.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., nace el 17 de enero del 2003, dedica a actividades de recepción de depósitos y/o similares cercanos de depósitos y a la concesión de

créditos, su Matriz está localizada en las calles Espejo 12-78 y Av. 12 de noviembre, en la ciudad de Ambato.

La Cooperativa evidenció un grado de riesgo mayor en su cartera de crédito, durante la cuarentena del 2020, la cual tuvo un alcance de más de diez meses en el Ecuador, debido a que la mayoría de los trámites son realizados de forma presencial, dentro de un mercado estancado.

En este contexto, se pudo identificar una serie de actividades administrativas, que afectan el índice de eficiencia y eficacia organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., por lo cual se señala los siguientes problemas:

- Falta de eficiencia en el proceso de apertura de cuentas, lo que ocasiona demoras en la atención al cliente en este trámite.
- No realiza aperturas de cuentas de forma electrónica, lo que ocasiona que los clientes acudan a la institución para la apertura de la cuenta, provocando aglomeración interna de clientes y ocupación de más tiempo del personal en este proceso.
- Carece de una adecuada especificación de funciones entre el personal, lo que ocasiona que se crucen roles y se pierda eficiencia.
- Los datos de los formularios de licitud de fondos son realizados de forma física y no electrónica por parte de los clientes, por lo cual el personal se ve en la necesidad de revisar los campos requeridos de forma manual, lo que ocasiona demoras en la colocación de cartera.
- Falta de eficiencia y eficacia en la utilización de los mecanismos y herramientas para la recuperación de cartera, por lo cual la institución emplea mayores recursos para recuperarla.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, que permita determinar el grado de uso y aplicación de los recursos, bajo estándares de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de consecución de los objetivos institucionales, en tal medida que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas para el bien de la institución financiera.

1.2. Formulación del problema

¿De qué forma la aplicación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2020, contribuye al mejoramiento de los niveles de utilización de los recursos, hacia el grado de ejecución de los objetivos institucionales?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Cuáles serían los referentes teóricos a considerar para comenzar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.?
- ¿Cómo se realizará la valoración de la cooperativa para la identificación de los problemas y posibles mejoras?
- ¿De qué forma la Auditoría de Gestión permitirá perfeccionar el adecuado funcionamiento de la organización?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2020, a través de las distintas fases del proceso de auditoría, direccionada a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.4.2. Objetivos específicos

- Estructurar el marco teórico, a través de la comprobación de diversas fuentes bibliográficas, que sirvan de soporte a la presente investigación.
- Establecer el marco metodológico, con el uso de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente de la institución y sus procesos, de tal manera que los resultados obtenidos de la investigación sean verídicos oportunos y objetivos.
- Presentar el informe final de Auditoría de Gestión, en base a los principales hallazgos encontrados y sus respectivas conclusiones y recomendaciones para la mitigación de las falencias detectadas.

1.5. Justificación

La presente investigación se justifica desde los siguientes parámetros:

1.5.1. Justificación teórica

El desarrollo del presente trabajo de investigación se argumenta desde la parte teórica, dado que se empleará todo el referencial teórico existente sobre auditoría y de manera puntual sobre auditoría de gestión, de connotados autores y tratadistas, contenidos en: libros, revistas, artículos científicos, monografías y sitios web especializados y actualizados, que permitan sustentar el presente trabajo investigativo, además de complementar el conocimiento adquirido.

1.5.2. Justificación metodológica

En el apartado de la metodológica, la presente investigación se justifica, dado que se pretende utilizar la mayor credibilidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, con la finalidad de recopilar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, a fin de garantizar que los resultados de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2020, sean reales y objetivos.

1.5.3. Justificación práctica

En la parte práctica – social, la presente investigación se justifica su inicio, dado que se pretende ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2020, cumpliendo con cada una de las fases del proceso de auditoría, destinado a la determinación del grado de uso y aplicación de los recursos bajo estándares de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como al establecimiento del grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, de tal forma que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas para el bien de la institución.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

Para la realización del presente trabajo de titulación, se ha referenciado 2 trabajos de titulación realizados por estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y uno realizado por una estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Mónica Sánchez en su trabajo de investigación determinado: “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda. del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, durante el período 2016, en el cual plantea le objetivo, realizar una Auditoría de Gestión, que genere un plan de mejoras que incremente los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de la toma de decisiones en los procesos de captación, colocación y recuperación de cartera, para lo cual menciona la autora como conclusión:

En relación al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, se ve necesario aplicar de manera inmediata acciones correctivas respecto a la recuperación de cartera y el uso de los recursos, pues son los procesos que más afectan a la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa. (Sanchez M., 2017, p.159)

Por otro lado, Janneth Guamán (2014, p.145) en su trabajo de titulación: “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI”, sucursal Riobamba, durante el período 2012, concluye que:

Los cuestionarios aplicados mediante el método COSO fueron la herramienta necesaria para poder cumplir con la evaluación del Sistema de Control Interno, resultando de dicha evaluación ciertos aspectos considerados de relevancia, mismos que fueron tomados en cuenta en el Informe de Control Interno.

Para Verónica Chaglla (2017, p.133) en su trabajo de titulación: “Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorros y Crédito CARLOS CISNEROS de la ciudad de Riobamba y su incidencia en el desempeño administrativo, durante el periodo 2015, concluye que:

La institución financiera no cuenta con manuales de procedimientos que ayuden el desarrollo de los procesos de manera eficiente y ordenada debido a que no se han establecido las necesidades y requerimientos de manera inmediata de cada área y que pueden ocasionar graves falencias e inclusive poner en riesgo a la Cooperativa.

2.2 Marco teórico

2.2.1 *Cooperativa*

La cooperativa desde sus inicios en la primera mitad del siglo XX se ha diferenciado por sus acciones democráticas y participativas modelo de empresa que sujetas a unos principios y valores que guían el funcionamiento de sus socios, lo cual modela su identidad institucional (Martínez, 2016, p.9).

2.2.2 *Sector corporativo*

La Ley Orgánica de Economía popular y Solidaria (2022, p.2) en su artículo 21 determina al grupo cooperativo como:

El conjunto de sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para sustentar sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

2.2.3 *Cooperativas de ahorro y crédito*

El Consejo Mundial de Ahorro y Crédito (2022, p.2) WOCCU define a las cooperativas de ahorro y crédito como:

Una institución en la cual sus asociados son administradores y a su vez propietarios de la organización financiera y cooperativa que se rige bajo principios democráticos bajo una base sin fines de lucro. Con el propósito de captar dinero por medio de ahorro y colocar dichos fondos para préstamos y promover otros servicios relacionados con los miembros y su familia.

2.2.4 *Gestión*

La gestión se determina como:

Actividades que realiza una institución para crear, producir, y colocar al mercado, entregar y apoyar nuevos productos y servicios, el diseño ayuda a la selección eficiente de materias primas, minimización de errores y desechos derivados del proceso de producción, la incorporación de aspectos ambientales y la selección de canales de distribución más eficiente (Manrique, 2016, p.138).

2.2.4.1 Gestión cooperativa

Arboleda y Zabala (2016) determinan que en las entidades con gestión cooperativa, no pueden ser agentes extraños quienes desempeñen para sí los principales momentos del proceso administrativo, por lo cual, son los colectivos emprendedores que a su vez son receptores de los beneficios del proceso productivo en cuanto al servicio y resultado, quienes asumen el mando del proceso administrativo. Son ellos quienes tienen en sus manos la cadena funcional del proceso microeconómico.

2.2.5 Auditoría

Tapia et al. (2016, p.4) establecen a la auditoría como:

- Chequeo de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las normas o criterios objetivos a que dichas actividades deben someterse.
- Revisión y verificación de las cuentas y de la realidad económica de una empresa o institución.

La auditoría es analizar que los hechos, fenómenos y procedimientos se encuentren realizados de igual manera en la que fueron planteados, que las normas y operaciones determinados se han observado y acatado, y la evaluación de la manera en que se administra y maniobra para aprovechar de manera eficiente los recursos de la organización.

2.2.6 Objetivos de auditoría

Para Falconí et al. (2018, p.63) los objetivos de auditoría son:

- Evaluar la eficiencia y eficacia del funcionamiento del sistema de control interno en la organización
- Asesorar a la gerencia a fin de fortalecer los controles internos existentes o a su vez implantar otros.
- Asegurar la calidad y eficacia de los procedimientos existentes.
- Facilitar las labores operativas y administrativas, mediante el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la administración.

- Generar recomendaciones que contribuyan a la adopción de medidas correctivas, para un mejor control de las operaciones.

2.2.7 Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAs)

Tabla 1-2: Normas de auditoría generalmente aceptadas

NORMAS GENERALES O PERSONALES	1. Entrenamiento y capacidad profesional. 2. Independencia. 3. Cuidado o esmero profesional.
NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO	4. Planeamiento y supervisión adecuada. 5. Estudio y evaluación del control interno. 6. Evidencia suficiente y relevante.
NORMAS DE PREPARACIÓN DEL INFORME	7. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA) 8. Consistencia. 9. Revelación suficiente. 10. Opinión del auditor.

Fuente: Parédes, 2014, pp. 43-44.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.7.1 Normas generales o personales

Parédes (2014, p.44) de termina que:

Estas normas, por su naturaleza general, se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana, y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor.

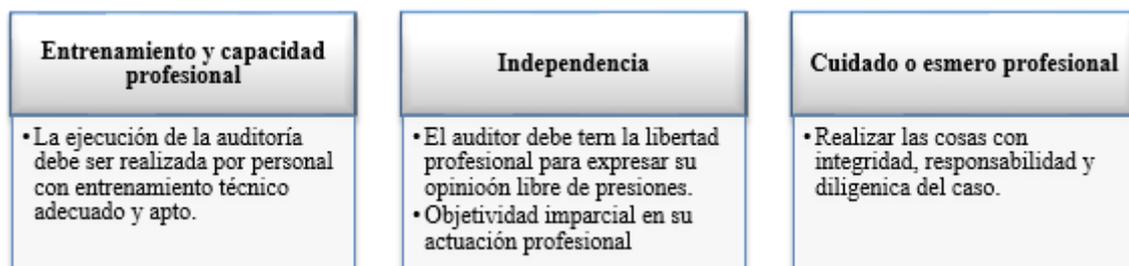


Ilustración 1-2: Normas generales o personales

Fuente: Parédes, 2014, pp. 44-45.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.7.2 Normas de ejecución del trabajo

Parédes (2014, p.46) aparte de indicar la aplicación de las normas menciona que:

Regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases, por lo tanto, el propósito de este grupo de normas orienta al auditor para que obtenga la evidencia suficiente y relevante en sus papeles de trabajo, para apoyar su opinión.

Planeamiento y supervisión adecuada	Estudio y evaluación del control interno	Evidencia suficiente y relevante
<ul style="list-style-type: none"> • La planificación debe ser apropiada y la supervisión del trabajo debe ser oportuna en todas las fases de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determina el grado de confianza y riesgo, y así determinar la naturaleza, alcance y los procedimientos de auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> • Esta se la obtiene mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable para la expresión de una opinión.

Ilustración 2-2: Normas de ejecución del trabajo

Fuente: Parédes, 2014, pp. 46-47.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.7.3 Normas de preparación del informe

Parédes (2014) determina que estas normas regulan y exige que la preparación del informe exponga la forma en que se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor, mediante las evidencias debidamente respaldadas en sus papeles de trabajo.

Aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptadas PCGA	Consistencia	Revelación suficiente	Opinión del auditor
<ul style="list-style-type: none"> • El dictamen debe estar de acuerdo a los PCGA • Los PCGA garantizan la razonabilidad de la información expresada a través de los estados financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • En el dictamen se considera la uniformidad implícita en la opinión del auditor, y por lo tanto no se menciona a menos que exista una violación de la consistencia de los PCGA, y no sea revelada en notas de los estados financieros, el auditor lo menciona en un párrafo aparte después de la opinión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las empresas están obligadas a presentar información clara, comprensible e integral a través de sus estados financieros, revelando las explicaciones suficientes mediante notas a los estados financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresar una opinión, indicando las razones que lo impiden.

Ilustración 3-2: Normas de la preparación del informe

Fuente: Parédes, 2014, pp. 48-50.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.8 Técnicas y procedimientos de auditoría

Falconí et al. (2018, p.86) establece que son: “Los procedimientos que pone en práctica el auditor para la obtención de evidencia suficiente y competente que facilite la emisión de su opinión profesional”.

Dentro de las técnicas de auditoría se encuentra:

Estudio general. – “Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos” (Falconí et al., 2018, p. 87).

Análisis. – “Consiste en el estudio general de un conglomerado de partes. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas de los estados financieros” (Falconí et al., 2018, p. 87).

Inspección. – Es la constatación física de los bienes que se produjeron como producto de hechos económicos que se tradujeron en operaciones.

Confirmación. – “Es la certificación por parte del Auditor, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participó y por la cual está en condiciones de informar sobre dicha información” (Falconí et al., 2018, p. 87).

Declaraciones y Certificaciones. – Las afirmaciones recibidas, producto de la inspección y confirmación deben quedar escritas y certificadas.

Cálculo. – “Es la verificación de las operaciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones mediante cálculos y bases precisas que se determinan fundamentalmente para el funcionamiento de una entidad” (Falconí et al., 2018, p. 87).

2.2.9 Auditoría de gestión

A la auditoría de gestión se lo determina como:

Un proceso que examina y evalúa las actividades realizadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación; actividad que sobre la base de un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, efectividad y eficacia en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o servicios, acordes con las necesidades de los clientes, los mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones emanadas del informe de auditoría (Correa et al., 2015, p.11)

2.2.10 *Objetivos de la auditoría de gestión*

Bogdanski et al. (2014, p.4) sobre los objetivos de auditoría de gestión afirma que:

Deberán estar siempre enfocados a apoyar los miembros de la organización en el desempeño de sus actividades y a garantizar el buen funcionamiento administrativo y operativo de la misma., Estos pueden ser: control, productividad, organización, servicio, calidad o hasta para facilitar la toma de decisiones.

Según el autor los objetivos de auditoría son:

- Evaluar la economía, la eficacia y la eficiencia de las organizaciones.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales, e institucionales.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados establecidos en los programas, procesos, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de las operaciones y la aplicación eficiente a los recursos aprobados (Armas, 2008, p.8).

2.2.11 *Alcance de la auditoría de gestión*

Bogdanski et al. (2014, p.5) mencionan que:

El alcance puede abarcar desde un área o departamento hasta la totalidad de la empresa, en el que se tendrá que descubrir y analizar todo su funcionamiento administrativo. Además, incluye: aspectos de estructura organizacional, niveles jerárquicos, relaciones interpersonales, operaciones, estándares de desempeño, desarrollo tecnológico, entre otros.

Por otro lado, hay que mencionar que, “el alcance de auditoría de gestión vendrá determinado por el cliente, pues no habrá que olvidar, que es el cliente y no el auditor, el que solicita la auditoría y requiere a los auditores para su realización” (Correa et al., 2015, p.25).

2.2.12 *Indicadores de gestión*

El autor los determina como: “La expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de toda la organización ordenada de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con un nivel de referencia puede estar indicando una desviación en la cual corresponde tomar acciones correctivas” (Cajiao et al., 2016, p.69).

2.2.13 Elementos del control de gestión

Cubero (2019, p.78) manifiesta que el auditor evalúa los parámetros e indicadores de gestión de la entidad, cuyo diseño y aplicación es una función del nivel ejecutivo, por lo cual es una responsabilidad de alta dirección, para la rendición de cuentas.



Ilustración 4-2: Elementos del control de gestión

Fuente: Cubero, 2019, p.78.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.13.1 Economía

“Es la adquisición de recursos idóneos en cantidad y calidad precisos, en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio acordado; es decir, al menor costo posible, en relación con la planificación de la organización” (Cubero, 2019, p.78).

2.2.13.2 Eficiencia

“El uso inteligente de los recursos para alcanzar los objetivos al menor costo posible con relación a los coeficientes o estándares de producción de bienes y servicios” (Correa et al., 2015, p.111).

2.2.13.3 Eficacia

Correa et al. (2015, p.111) a la eficacia le describe como, “el grado en que una actividad o programa alcanza los objetivos y metas propuestos. Este aspecto tiene que ver con los resultados del proceso de trabajo, respecto a la producción o servicio cumplido en la cantidad esperada”.

2.2.13.4 Ecología

“Son los procedimientos que deben ser evaluados en la gestión de una institución determinados en un proyecto o programa, cuyas prácticas deben estar sujetas a los requisitos ambientales” (Cubero, 2019, p.78).

2.2.13.5 Ética

Cubero (2019, p.78) establece a la ética como: “la expresión humana basada en la moral y conducta individual y grupal, fundamentada en sus deberes y código de ética, y en las normativas internas y externas de las instituciones”.

2.2.14 Control interno

Cubero (2019, p.46) lo define como:

Una multitud de procesos que están orientados hacia un fin, pero no es un fin en sí mismo, la cual está concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la institución por medio de acciones, ocasionando una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos.

Y de acuerdo a los siguientes puntos:

- Eficacia y eficiencia de los procesos.
- Fiabilidad y confiabilidad de la información financiera y contable.
- Cumplimiento de la normativa y leyes que aplicables.

2.2.15 Sistema COSO II

Cubero (2019, p.51) señala que el sistema COSO II constituye una base para la planificación debido a que enfatiza en la gestión de riesgo empresarial, por lo cual ayuda a identificar e implementar acciones de control necesarios para minimizar el riesgo.

Por consiguiente, el ERM es un proceso concretado y ejecutado por la junta de directores, la administración, y todo el personal de la institución, aplicando, una vez definido, la estrategia, diseñada para identificar los eventos potenciales que pueden afectar a la identidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer de seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad (Cubero, 2019, p.52).

Cubero determina que El COSO II esta conformado con los siguientes componentes:

Ambiente interno. – “Suministra disciplina y estructura, influencia en la determinación de estrategias y objetivos, en la estructuración de las actividades del negocio y en la identificación de los riesgos” (Cubero, 2019, p.52).

Establecimiento de objetivos. – “Los objetivos son alineados a la misión y visión, estos son medibles, alcanzables y acordes a los recursos disponibles., y son importantes para la prevención de riesgos, identifiquen los eventos, evalúen el riesgo y una clara respuesta a los mismos” (Cubero, 2019, p.52).

Identificación de eventos. – “Es necesario identificar los eventos que afectan a los objetivos de la institución; por medio de una combinación de técnicas asociadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados y futuros, considerando situaciones como cambios demográficos” (Cubero, 2019, p.52).

Evaluación de riesgo. – Implementación de controles que permitan evaluar los posibles impactos en la gestión, los cuales pueden ser positivos y negativos; pero inclusive en los impactos positivos, la estimación debe ser cuidadosa, pues los posibles beneficios pueden encontrarse asociados con riesgos más complejos, de manera que los diferentes escenarios se puedan proyectar (Cubero, 2019, p.52).

Respuesta al riesgo. – “La administración debe reconocer y determinar posibles respuestas al riesgo en relación con las necesidades de la entidad. Las respuestas al riesgo que se presenta pueden ser evitarlo; reducirlo; compartirlo; o aceptarlo” (Cubero, 2019, p.52).

Actividades de control. – “Es un conjunto de políticas y procedimientos para asegurar que las respuestas al riesgo se lleven de manera adecuada y oportuna. Los controles en general son muy puntuales, específicos, estructurados y reglamentados” (Cubero, 2019, p.53).

Información y comunicación. – “La comunicación debe fluir por toda la organización en todos los sentidos, debido a que la información relevante permite al personal de las organizaciones afrontar sus responsabilidades con eficiencia siendo la información confiable y oportuna para hacer frente a los riesgos” (Cubero, 2019, p.53).

Monitoreo. – “El monitoreo puede ser medido a través de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones puntuales o una combinación de ambas, permitiendo verificar que la gestión de riesgo corporativos se encuentre funcionando y operando, debiendo realizarse modificaciones oportunas cuando sea necesario” (Cubero, 2019, p.53).

2.2.16 Fases de auditoría

Para la estructura de la auditoría y su aplicación se tiene lo siguiente:

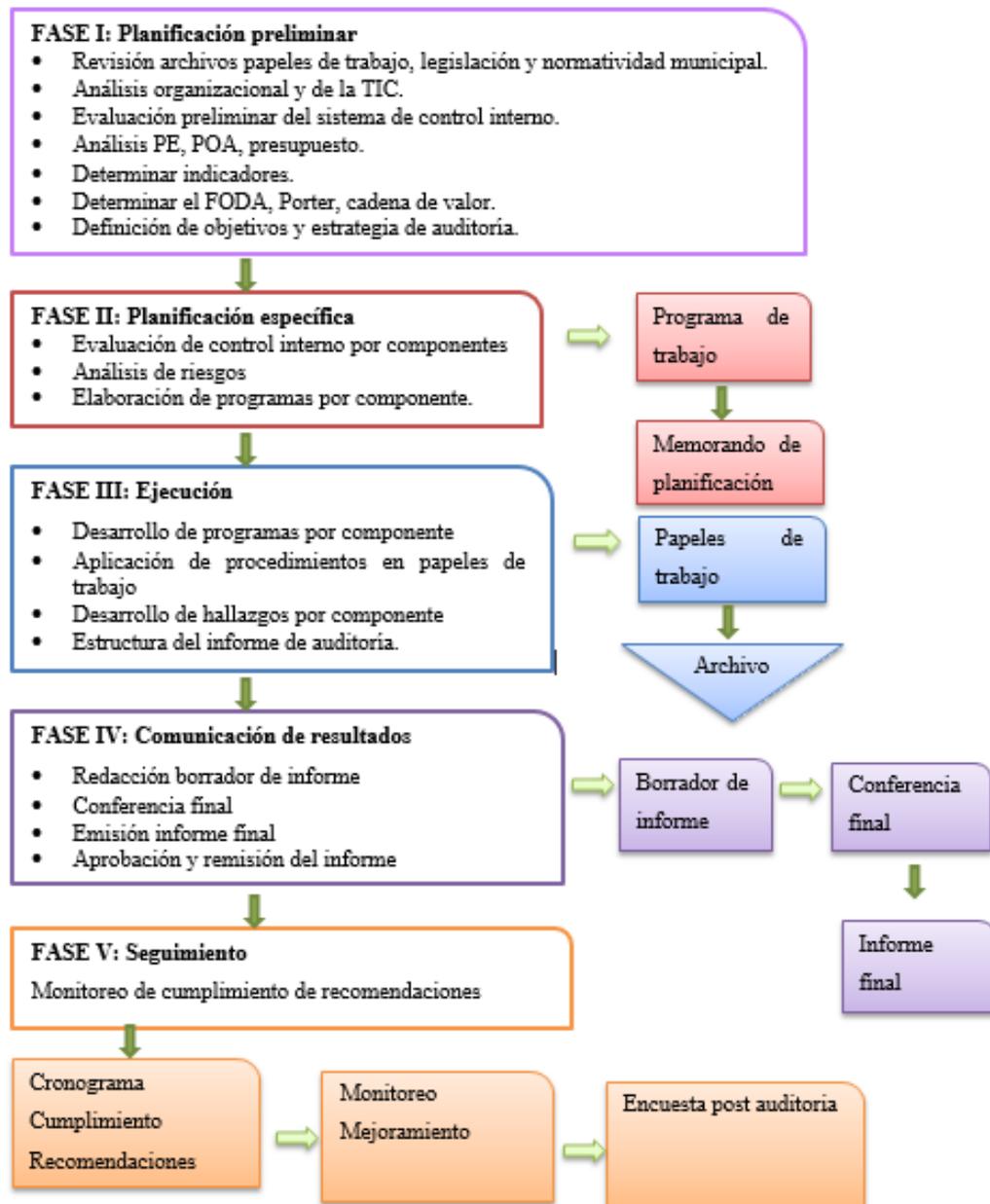


Ilustración 5-2: Fases de auditoría

Fuente: Cubero, T. 2019, p.131.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.16.1 *Planificación preliminar*

Cubero (2019, p.135) establece que la auditoría de gestión se basa en conocer de forma general a la empresa, su posición estratégica, en su macro y micro entorno, por lo cual esta fase tiene por objetivo conocer los sistemas administrativos y de operación, programas, proyectos o actividades principales y de resultados clave. Esto permitirá una eficiente y eficaz planificación, ejecución y desarrollo de la auditoría. Entre las actividades a realizar en esta fase son:

- Revisión del legajo de trabajo, legislación y normativa necesaria.
- Análisis organizacional y de la TIC.
- Análisis preliminar del sistema de control interno.
- Análisis PE, POA, presupuesto.
- Determinar indicadores.
- Determinar el FODA, Porter, cadena de valor.
- Definición de objetivos y estrategia de auditoría (Cubero, 2019, p.135).

2.2.16.2 *Planificación específica*

De acuerdo con Cubero (2019) el propósito primordial de esta fase es detectar el o las áreas de desviaciones mediante la evaluación el control interno, la calificación y valoración del riesgo y los programas de auditoría, de las áreas, procesos y objetivos como producto del análisis organizacional y diagnóstico del entorno, mediante procedimientos adecuados que serán aplicados en cada componente y subcomponente en la fase de ejecución, comenzando con la orden de trabajo.

Las actividades que se evalúan en esta etapa son:

- Evaluación de control interno por cada componente.
- Análisis de riesgos del micro y macro entorno.
- Elaboración de programas por componente.

2.2.16.3 *Ejecución*

Cubero determina que para llevar a cabo la auditoría, se debe determinar los pasos y métodos necesarios para poder cubrir todos los riesgos y cumplir con los objetivos de la auditoría, por lo cual establece que:

En esta etapa es donde se aplican los procedimientos de auditoría por cada componente y subcomponente, formulados en la fase de planificación específica, Se aplican los procedimientos en base a pruebas, herramientas y técnicas y prácticas de auditoría, con el propósito de obtener evidencias de las falencias institucionales, que van a generar hallazgos, los mismos que deben estar adecuadamente sustentados en papeles de trabajo, por lo que sus legajos deben ser archivados y referidos, estableciendo luego la estructura del informe del informe que habrá de ser enviado a la junta directiva, gerente y ejecutivos de la institución (Cubero, 2019, p.178).

Según Cubero (2019, p.178) en este punto se realizan:

- Desarrollo de programas por componente.
- Formulación o interpretación de parámetros e indicadores de gestión.
- Aplicación de procedimientos en papeles de trabajo.
- Evaluación de la evidencia cualitativa o cuantitativa.
- Desarrollo de hallazgos por componente.
- Estructura del informe de auditoría.

2.2.16.4 *Comunicación de resultados*

Cubero (2019) menciona que esta fase el auditor refleja resultados por medio de las conclusiones y recomendaciones recabadas y sustentadas en los hallazgos encontrados, dicha información se presenta a la junta general y demás ejecutivos con el propósito de promover cambios y mejoras internas.

En definitiva, la comunicación de los resultados durante el proceso de la auditoría de gestión debe ser oportuna, es decir, al momento que se detecte alguna desviación que necesite ser corregida y esté debidamente documentada y comprobada, se deberá indicar a los responsables para que puedan efectuar, tan pronto como sea posible, las acciones correctivas previstas en las recomendaciones, sin necesidad de esperar la formulación del informe (Cubero, 2019, p.207).

De acuerdo con Cubero (2019, p.208) en esta etapa se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Redacción del borrador del informe de acuerdo a los hallazgos.
- Previsión del borrador y los hallazgos por parte del supervisor.
- Acuerdo con los ejecutivos de la empresa sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones del informe.
- Discusión previa del borrador del informe en una conferencia final con los responsables de la gestión.
- Convocatoria a la lectura del borrador del informe a los empleados y ex empleados de la empresa, relacionados con la auditoría.
- Se realiza la lectura del informe, día, hora y lugar previstos en la convocatoria, se recibe documentos de descargo de los auditados.
- Se suscribe el acta de comunicación de resultados con la firma de los auditados.
- Elaboración de informe definitivo de auditoría de gestión.

2.2.16.5 *Informe de auditoría*

Arens et al. (2007, pp. 64-65) determinó que para decidir el informe de auditoría, se utiliza un proceso para evaluar si existe cualquier condición y la importancia de la misma y determinar el tipo de informe pertinente.

En este contexto y de acuerdo con Arens et al. (2007, pp. 64-65) el auditor puede determinar los siguientes tipos de informes de auditoría:

Informe de auditoría estándar sin salvedades. - Es emitido por un contador público certificado cuando todas las condiciones de auditoría se han cumplido y no se detectaron equivocaciones significativas ni se dejaron errores, por lo cual representa la opinión del auditor que los estados financieros fueron presentados de manera objetiva y de acuerdo con las NAGAs.

Informe de auditoría sin salvedades con párrafo explicativo o redacción modificada. - Es un informe sin salvedades en donde los informes financieros se presentan de manera objetiva, pero el auditor cree que es importante, o que se requiere, proporcionar información adicional.

Negación o de abstención. - Es el informe que emite el auditor cuando considera que los estados financieros no se presentaron objetivamente o que el auditor carece de independencia.

Opinión adversa o negativa. - Informe que emite el auditor cuando cree que los estados financieros en su conjunto, contiene errores importantes o equivocaciones, por lo que no presentan objetivamente la posición financiera de la entidad o de los resultados de sus operaciones y de flujo de efectivo de conformidad con las NAGAs.

Opinión con salvedades. -Informe que emite el auditor cuando cree que los estados financieros en su conjunto informan objetivamente, pero que el área de auditoría fue limitada o la información financiera indicó una falla con respecto al seguimiento de las NAGAs.

2.2.16.6 *Seguimiento*

En esta etapa Cubero (2019, p.215) menciona que:

Se encarga en constatar que la junta directiva de la organización, cumplan con la implantación de las recomendaciones que se refleja en el informe de auditoría, acorde con los plazos establecidos en el cronograma de cumplimiento de recomendaciones; y, por otra parte, que la institución mejore los procedimientos que le ayude a cumplir los objetivos previstos.

Las recomendaciones de la auditoría de gestión permiten a la empresa:

- Generar valor agregado para la organización.
- Brindar soluciones mediante las acciones correctivas necesarias.
- Mejorar la productividad, la eficiencia y la competitividad de la entidad.
- Mejorar los procedimientos de trabajo.
- Fortalecer el control interno y la gestión de riesgo de la empresa.
- Cumplir los objetivos planteados con eficiencia, eficacia y calidad (Cubero, 2019, p.216).

2.2.17 *Papeles de trabajo*

Sandoval (2012, p.51) determina que los papeles de auditoría fundamentan la opinión del auditor y el informe, debido a que constituyen la prueba plena del desarrollo y aplicación de la auditoría. A más de esto se menciona que:

Esta documentación proveerá la sustentación de la naturaleza y extensión en las técnicas y procedimientos de auditoría siendo la prueba de la eficiencia con la que el auditor realizó su examen. A su vez consignarán los conocimientos del auditor respecto del área auditada, así como

su habilidad para analizar problemas e identificar situaciones relevantes, reflejando los hábitos de orden, limpieza, visión e ingenio del auditor para realizar su trabajo (Sandoval, 2012, p.52).

2.2.17.1 Archivo permanente

Cubero (2019, p.125) determina que en este archivo se encontrará el índice en la primera hoja, donde indica el contenido del legajo, e información necesaria y útil para más de un examen y posteriores auditorías.

Los propósitos del archivo permanente son:

- El auditor tiene presente las operaciones, actividades o hechos de períodos pasados.
- Brinda a los auditores nuevos, una guía de información de las auditorías realizadas.
- Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, debido a que no se ha realizado ninguna modificación (Cubero, 2019, p. 126).

2.2.17.2 Archivo corriente

Cubero (2019) menciona que este archivo y la cantidad de legajos cambia de una auditoría a otra, debido a que contiene documentación relacionada con la actividad específica de auditorías, por lo cual es necesario dividir este archivo primero con información general de la entidad y la segunda con documentación específica por componente.

Por su parte Sandoval (2012, p.53) con respecto al legajo determina que “es el conjunto de papeles de trabajo que soportan el resultado de la auditoría o anteriores”.

2.2.18 Cédulas

El empleo de cédulas en una auditoría administrativa permite captar información que en cuestionarios no es factible percibir, ya que abre el rango de respuestas, ordenando la información de forma más accesible, compara conceptos claramente, sistematiza los registros y facilita la profundidad del enfoque para analizar los resultados (Franklin, 2007, p.441).

Dependiendo los objetivos de auditoría las cedulas se pueden clasificar de la siguiente manera:

Tabla 2-2: Tipos de cédulas de auditoría

	CEDULA	OBJETIVO
Herramientas operativas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de trabajo. 2. Reporte de avance semanal. 	Organizar el trabajo de manera lógica y congruente.
Herramientas de diagnóstico:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cédula de análisis documental. 2. Cédula para la detección y registros de hallazgos y evidencias. 3. Cédula para el registro de aspectos relevantes. 4. Cédula para la captación y tratamiento de causas y efectos. 5. Cédula para la detección y atención de fallas. 	Conocer el funcionamiento de la organización.
Herramientas de evaluación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cédula para determinar criterios de evaluación. 2. Cédula para evaluar el efecto en la resolución de aspectos críticos. 3. Criterios de puntuación para la evaluación final: <ul style="list-style-type: none"> • Proceso administrativo • Elementos específicos • Proceso de diagnóstico y evaluación. 	Dimensionar el comportamiento de variables clave.
Herramientas de evaluación de desempeño:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cédula de evaluación de desempeño. 2. Cédula de evaluación de servicio. 	Evaluar el desempeño organizacional.

Fuente: Franklin, 2007, pp. 440-441.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.19 Indización

La indización es, “La asignación de índices o claves de identificación las cuales permitirán localizar y conocer el lugar exacto donde se encuentra el expediente, este procedimiento representa grandes ventajas para el auditor” (Franklin, 2007, p.53).

Dentro de las ventajas tenemos:

Simplifica la localización

De algún asunto en específico dentro de los papeles de trabajo.
De evidencias que soportan el dictamen o informe de auditoría.

Control de la auditoría

.Del orden de los papeles de trabajo.
De la revisión del avance de auditoría.

Riesgo de auditoría

Elimina el riesgo de duplicidad en el trabajo.
Facilita una secuencia de auditorías y por ende la elaboración del dictamen o informe.

Ilustración 6-2: Ventajas de los índices

Fuente: Franklin, 2007, pp. 53-54.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.20 Marcas de auditoría

“Son signos o símbolos que utiliza el auditor para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de la auditoría, en cada área de estudio” (Cubero, 2019, p.128).

Cubero, (2019, p.128) también recalca que existen dos tipos de marcas: las que son estándares y tiene un mismo significado durante todo el proceso de auditoría y, las que a criterio del auditor tiene un distinto significado en alguna etapa. A continuación, se muestran algunas marcas:

Tabla 3-2: Tipos de marcas de auditoría

Símbolo	Significado
✓	Verificado con documentación
S	Transacción rastreada
Σ	Comprobado sumas
Δ	Re ejecución de cálculos
α	Verificación posterior
C	Circulación
℄	Confirmado
N	No autorizado
φ	Inspección física

Fuente: Cubero, 2019, p.129.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.21 Riesgo de auditoría

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

En este contexto tenemos:

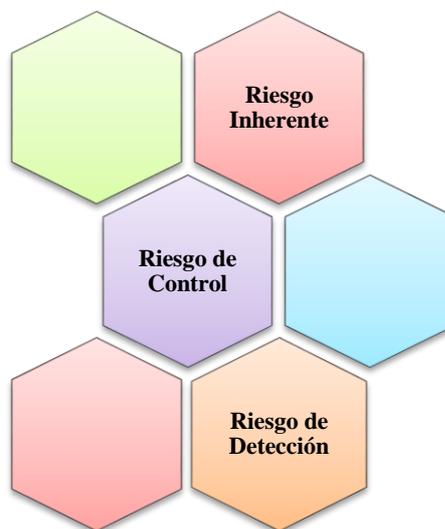


Ilustración 7-2: Tipos de riesgo

Fuente: Cubero, 2019, p.161.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

2.2.21.1 Riesgo inherente

“Es la probabilidad de que existan irregularidades en la gestión administrativa y financiera, antes de verificar la eficiencia del control interno diseñado y aplicado por la institución que será auditada” (Cubero, 2019, p.161).

2.2.21.2 Riesgo de control

En este contexto, se puede establecer que: “Es la posibilidad de que los procedimientos de control interno establecidos por la empresa, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores significativos de manera oportuna” (Cubero, 2019, p.161).

2.2.21.3 *Riesgo de detección*

“Es el riesgo que tiene el auditor al aplicar programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para detectar errores o irregularidades. Depende por lo tanto de la pericia, buen juicio y experiencia del auditor” (Cubero, 2019, p.161).

2.2.22 *Evidencia*

La evidencia se determina como: “Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información auditada se declara de acuerdo con el criterio establecido” (Arens et al. 2007, p.161).

Para que la información encontrada sea considerada como evidencia debe cumplir con los siguientes atributos:

Suficiente. – Es la cantidad de evidencia necesaria, para emitir una opinión de un objetivo de auditoría, según Cubero (2019, p.116) esta incluirá, “La calidad de la evidencia recolectada, el nivel de la materialidad o significado de los hallazgos, el grado del riesgo asociado que viene de una opinión incorrecta, la experiencia ganada en exámenes anteriores, la evidencia persuasiva de la auditoría”.

Competente. – “La evidencia es competente si es conforme a la realidad, es decir si es válida y para ser competente, por lo cual se obtiene de una fuente confiable” (Cubero, 2019, p.116).

Relevante. – “La información debe aportar elementos de juicio y valor para demostrar o refutar un hecho en forma lógica, objetiva y convincente” (Franklin, 2007, p.89).

Pertinente. – “Debe existir congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría” (Franklin, 2007, p 89).

La evidencia que cumplen con los atributos antes mencionados puede ser de diferentes tipos, tales como:

Física – Es la información que se obtiene a través de la inspección y verificación directa de los hechos examinados (Falconí et al., 2018, p.88).

Documental. – Este tipo de evidencia consiste en el análisis de la documentación y demás papeles de soporte de las operaciones de la empresa (Falconí et al., 2018, p.88).

Testimonial. – Se obtiene a través de indagaciones realizadas a los empleados de la institución, y demás personas involucradas en los procesos de la entidad. (Falconí et al., 2018, p. 89).

Analítica. – Esta evidencia analiza los cálculos, realizando comparaciones, de las operaciones de la institución (Falconí et al., 2018, p.89).

2.2.23 Hallazgos de auditoría

Según Cubero, (2019, p.186) es: “Cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en los diferentes componentes”.

Estos hallazgos deben cumplir con los siguientes atributos:

Tabla 4-2: Atributos del hallazgo de auditoría

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	SIGNIFICADO
CONDICIÓN	SITUACIONES ACTUALES ENCONTRADAS Ej. ¿Se están o no cumpliendo los criterios? ¿Qué está haciendo el programa?	Lo que es
CRITERIO	UNIDADES DE MEDIDA O NORMAS APLICABLES Ej. Las leyes y regulaciones políticas establecen que los fondos se gasten económica y eficientemente.	Lo que debe ser
CAUSA	RAZONES DE DESVIACIÓN, determinar por qué la condición no cumple con el criterio	Por qué sucede
EFECTO	IMPORTANCIA RELATIVA DEL ASUNTO, determinar los resultados de las consecuencias de la condición al no cumplir con el criterio	Las consecuencias por la diferencia entre lo que es y lo que debe ser.

Fuente: Cubero, 2019, p.186.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

3.1.1. Enfoque mixto

Gallardo (2017, p.26) afirma que, “Los datos cuantitativos se recogen y analizan, seguidos de datos cualitativos. Se da prioridad a los datos cuantitativos. El análisis de datos usualmente está conectado y los dos métodos se integran durante la fase de interpretación del estudio”.

El método mixto se aplicó al momento de recolectar la información por medio de entrevistas, encuestas y cuestionarios, para evidenciar las falencias, errores, omisiones y carencias del control interno, así como el nivel de riesgo, para analizarlos de manera cualitativa y cuantitativa.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. Descriptivo

Muñoz (2015, p.63) en relación con el nivel descriptivo señala que:

En ella el investigador diseña un proceso para descubrir las características o propiedades de determinados grupos, individuos o fenómenos; estas correlaciones le ayudan a determinar o describir comportamientos o atributos de las poblaciones, hechos o fenómenos investigados, sin dar una explicación causal de los mismos.

El nivel descriptivo se aplicó al momento de describir los resultados encontrados en la recolección de la información determinados con el enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. No experimental

Neill y Cortéz (2018, p.73) en relación con el diseño no experimental, establecen que, “Son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente, que es una de las características de las investigaciones experimentales y cuasi experimentales, como tampoco conforma a los grupos del estudio”.

El diseño no experimental se aplicó al momento de recolectar la información real y verídica de la institución, por medio de entrevistas, encuestas y cuestionarios, debido que esta se reunirá de forma personal a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., para el desarrollo de la Auditoría.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. Documental

Muñoz (2015, p.87) con respecto al tipo de investigación documental establece que:

Es aquella que emplea predominantemente fuentes de información escrita o recogida y guardada por cualquier otro medio, es decir, todo tipo de documentos: libros, publicaciones periódicas, materiales grabados por cualquier medio (voz, imágenes, datos), monumentos, documentos históricos, información estadística; todos ellos recopilados por otras personas o instituciones donde la tarea del investigador consiste en buscarla, organizarla, sistematizarla y analizarla para un determinado fin.

Se utilizó el tipo de estudio documental, para la recolección de datos institucionales como objetivos pasados, además de establecer las definiciones y contextos respectivos de la información, por lo cual reduce el margen de error al momento de analizarla.

3.4.2. De campo

sobre la investigación de campo establece que:

Se recoge en el campo donde el fenómeno o hecho se desarrolla, para lo cual se ejecuta 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, el diseño experimental, las técnicas de etiquetación, el marcaje y la recolección de muestras o especímenes (Muñoz, 2015, p.87).

En base a la definición anterior, se realizó una investigación de campo, debido que se debe estar presente en el lugar de los hechos al momento de recolectar la información, otorgada por la aplicación de la entrevista, encuesta y cuestionarios en la realización de la auditoría.

3.4.3. Longitudinal

Sánchez et al. (2018, p.67) en relación al estudio longitudinal afirman que, “Estudian el fenómeno a través del tiempo, por ejemplo: efectuar una encuesta de opinión a un grupo de estudiantes al iniciar su carrera profesional y aplicar esa misma encuesta al término de la misma”.

En congruencia con la definición anterior, el diseño de estudio que se empleó a la realización de la auditoría es longitudinal debido a que se realizará más de una visita a la institución, al momento de recolectar información, mediante las entrevistas, encuestas y cuestionarios para evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas.

3.5. Población y muestra

La población de la entidad es de 101 empleados que se encuentran en distintas áreas de la organización.

3.5.1. Muestra

Se aplicará la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra.

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (universo)

P = Probabilidad de éxito (si se desconoce $p=0,5$)

Q= Probabilidad no ocurrencia ($q=1-p$)

Z= Nivel de confianza 95% (1,96)

E=Error admisible 5% (0,05)

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{N * E^2 + Z^2 P * Q}$$

Datos:

N= 101

E= 5% = 0,05

Z = 95% = 1,96

P= 0,5

Q= Probabilidad no ocurrencia (q=1-p)

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0,5) * (0,5) * (101)}{(101) * (0.05)^2 + (1,96)^2 (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{97,0004}{1,2104}$$

$$n = 80,139$$

$$n = 80$$

Conclusión:

Por lo cual, para la presente investigación, se utilizó la muestra de 80 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

3.6.1.1. Inductivo

Rodriguez et al. (2017, p.187) establecen al metodo inductivo como, “Una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales”.

En base a la definición anterior, el método inductivo se utilizó para identificar los procedimientos organizacionales y su posible relación con los problemas detectados con las entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno, para determinar recomendaciones que faciliten la toma de decisiones.

3.6.1.2. Deductivo

Rodríguez et al. (2017, p.188) afirma que, “Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares”.

Se utilizó el método deductivo para analizar la situación actual de la cooperativa mediante la información institucional y poder determinar conclusiones lógicas relacionadas con las evidencias encontradas.

3.6.1.3. Analítico

Vera et al. (2018, p.16) definen al método analítico como, “El cual se descompone un objeto, fenómeno o proceso en los principales elementos que lo integran para analizar, valorar y conocer sus particularidades”.

El método analítico se utilizó al momento de realizar la matriz de evaluación de riesgo al aplicar los cuestionarios, constituida por sus componentes y principios, que ayudaran a analizar el desempeño de los empleados del área de productos y servicios.

3.6.1.4. Sintético

Cabezas et al. (2018, p.19) afirman al método sintético como:

Aquel que integra los componentes de un objeto de estudio, para estudiarlos en su totalidad es un proceso de análisis y razonamiento, destinado a restaurar un todo, a partir de los elementos señalados por el análisis; en otras palabras, que la síntesis significa reconstruir, volver a integrar las partes del todo; pero esta operación implica una superación respecto de la operación analítica, ya que no representa sólo la reconstrucción mecánica del todo, pues esto no permitirá avanzar en el conocimiento.

Se aplicó el método sintético al momento de recopilar la información extraída de las entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno, y mostrar los resultados alcanzados con los niveles de confianza y riesgo obtenidos, en las áreas de la institución analizadas, así como la ponderación de las matrices de los factores internos y externos de la institución.

3.7. Técnicas

3.7.1. Entrevista

Con la entrevista Morán y Cervantes (2010, p.47) mencionan que, “Es un encuentro cara a cara entre personas que conversan con la finalidad, al menos de una de las partes, de obtener información respecto de la otra”.

La entrevista se la realizó al subgerente de la entidad para recolectar información primaria y detectar la problemática y situación de la organización.

3.7.2. Encuesta

“La interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar, Se aplica para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador” (Morán y Cervantes, 2010, p.47).

La encuesta se aplicó al personal administrativo de la entidad para recolectar información lo más cercana a la realidad, y determinar los posibles errores de la organización.

3.8. Instrumentos

3.8.1. Cuestionarios

“Se estructura en base de preguntas que deben ser respondidas normalmente por los ejecutivos de la institución, responsables de los distintos componentes, programas y proyectos de la entidad bajo examen” (Cubero, 2019, p.149).

Se aplicó un cuestionario previamente realizado con preguntas cerradas, para detectar posibles errores de la organización.

3.9. Interrogantes de estudio

3.9.1. Idea a defender

La realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2020, mediante las distintas fases del proceso de auditoría, permitirá determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos, hacia el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.10. Análisis e interpretación de resultados

De la entrevista realizada al subgerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., y al personal, se obtuvieron los siguientes resultados.

3.10.1. Entrevista

ENTREVISTA AL SUBGERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

OBJETIVO: Recopilar información preliminar sobre la gestión de la cooperativa, para ser utilizada en el Proyecto de Titulación denominado; " Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, período 2020"

Entrevistado: Ab. Juan José Tiche

Cargo: Subgerente

Entrevistador: Edwin Omar Rojas

Como estudiante egresado de la ECA, me encuentro realizando mi trabajo de titulación, por lo que solicito a usted, que las preguntas de la presente entrevista sean respondidas de manera objetiva y lo más real posible.

1) Pregunta: ¿Se han realizado auditorías de gestión a la cooperativa previamente y cuál es su frecuencia?

Si se han realizado auditorías previamente, y se lo realiza de forma anual para un buen cumplimiento de los procedimientos de la Cooperativa de ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

2) Pregunta: ¿Cuál es el procedimiento para difundir las metas y objetivos institucionales entre los empleados de la entidad?

Los objetivos institucionales se lo realizan cada cuatro años y para la difusión de los mismos por todos los niveles jerárquicos, se lo realiza por medio de un comunicado interno hacia todo el personal, y para el cumplimiento de los objetivos existe personal de control que monitorea el logro de los objetivos.

3) Pregunta: ¿La institución cuenta con planes estratégicos?

La institución si cuenta con planes estratégicos.

4) Pregunta: ¿La institución al determinar los planes estratégicos, operativos y tácticos se detallan los procedimientos a realizar para alcanzar los objetivos y metas planteadas?

Al difundir y existir personal de control encargada de la difusión de las metas y objetivos previstos dentro los planes estratégicos se realiza calificaciones y mediciones de forma constante y por parte del área administrativa se lo realiza de forma semestral.

5) Pregunta: ¿Las actividades realizadas por cada empleado están definidas en manuales y políticas que sustenten su desarrollo?

Para el desarrollo de la gestión, la institución cuenta con manuales y procesos definidos para cada área, y las tareas están designadas para cada perfil profesional.

6) Pregunta: ¿Cómo define las herramientas tecnológicas en los procesos organizacionales?

La institución cuenta con un equipo fuerte en el área técnica y de desarrollo que, de acuerdo a la realidad, desarrolla medios técnicos y tecnológicos, para cubrir dicha necesidad.

7) Pregunta: ¿Cuál es el mecanismo para hacer cumplir con las normas y políticas establecidas dentro de la Cooperativa?

Cada área correspondiente y líder de la misma tiene conocimientos de las normas y actualizaciones de las políticas nacionales sean emitidas por el banco Central del Ecuador o la Superintendencia de economía popular y Solidaria, por lo tanto, cada jefatura y área esta consiente y al tanto de lo que deben conocer y actualizarse.

8) Pregunta: ¿Si la entidad cuenta con programas de capacitación dentro planificación anual, ¿cuáles son los procedimientos para difundir dichos programas?

Existe programas dentro de la institución que se lo realizan de forma anual dentro de las áreas que requieren una capacitación o actualización, sean estas de formal local, nacional o internacional de ser el caso, y para su difusión existe la plataforma digital de la institución en el cual se comparte las actualizaciones, resúmenes y el personal designado y asignado para dichas capacitaciones.

9) Pregunta: ¿Cómo calificaría el proceso de apertura de cuenta, y por qué?

Es eficaz, ya que se solicita la cédula, papeleta de votación y planilla de agua y luz y con esos documentos se acredita y la persona se convierte en socio de la institución.

10) Pregunta: ¿Considera adecuados y rápidos los procedimientos en la colocación de cartera?

Al brindar diferentes productos, existen socios recurrentes de años, con una calificación alta dentro de la institución, que con solo traer la cédula se les asigna el crédito.

11) Pregunta: ¿Cuál es la estrategia de la entidad para la recuperación de cartera?

La estrategia es una adecuada colocación, medir el impacto que se puede provocar durante el tiempo y el riesgo de cartera, y existe un manual de cobranzas que especifica el tiempo que debe pasar dicha cartera para que se tomen medidas legales y judiciales.

3.10.2. Encuesta a los empleados de la institución

OBJETIVO: Recopilar información preliminar de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., para identificar posibles falencias organizacionales.

1) **¿Se han realizado auditorías de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.?**

Tabla 1-3: Auditorías previas

SI	80	100%
NO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda, 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

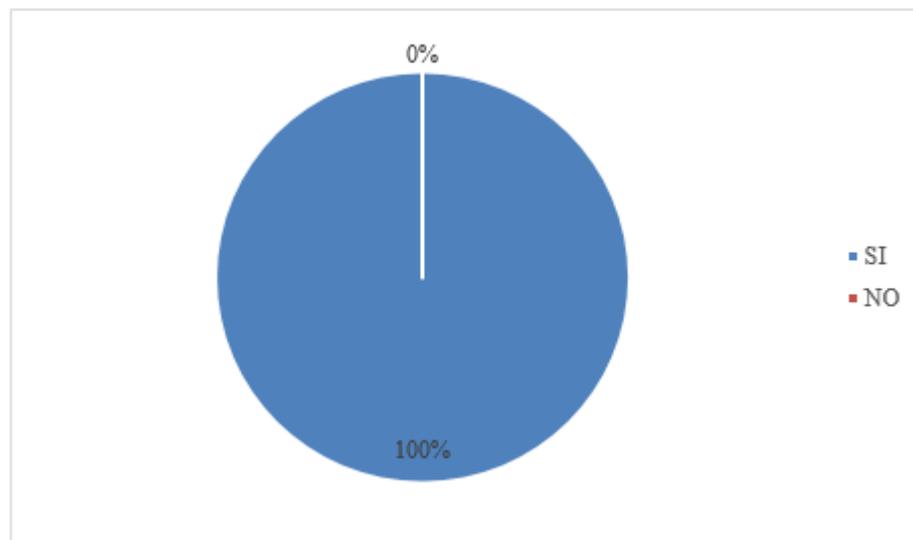


Ilustración 1-3: Auditorías anteriores

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 100% respondió que se han realizado auditorías de gestión, con lo que se concluye que si se aplican auditorías periódicamente.

2) ¿Es factible realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.?

Tabla 2-3: Factibilidad de la auditoría

SI	80	100%
NO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

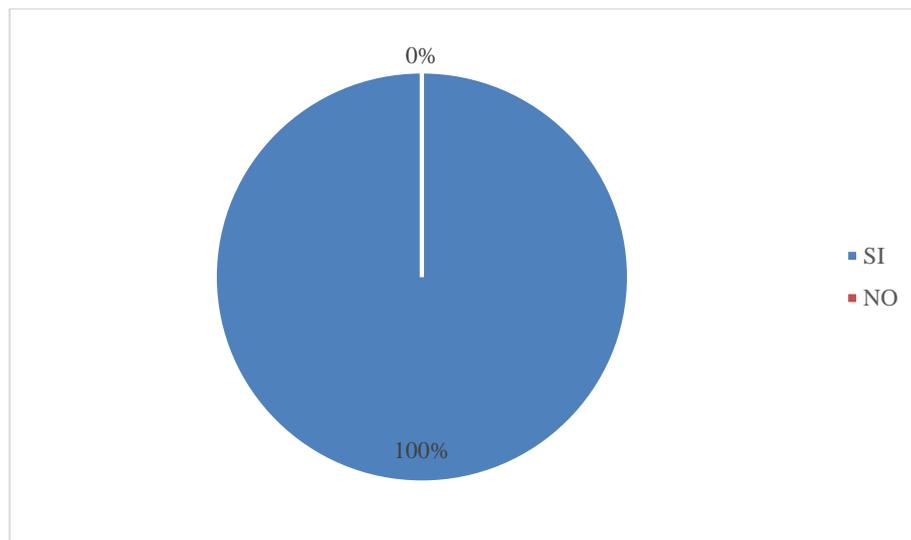


Ilustración 2-3: Factibilidad de la auditoría

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 100% respondió que es factible la realización de la auditoría de gestión, con lo que se concluye que es viable la ejecución de la auditoría de gestión.

3) ¿Las metas y objetivos institucionales son difundidos entre los empleados de la entidad?

Tabla 3-3: Difusión de los objetivos y metas

SI	80	100%
NO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

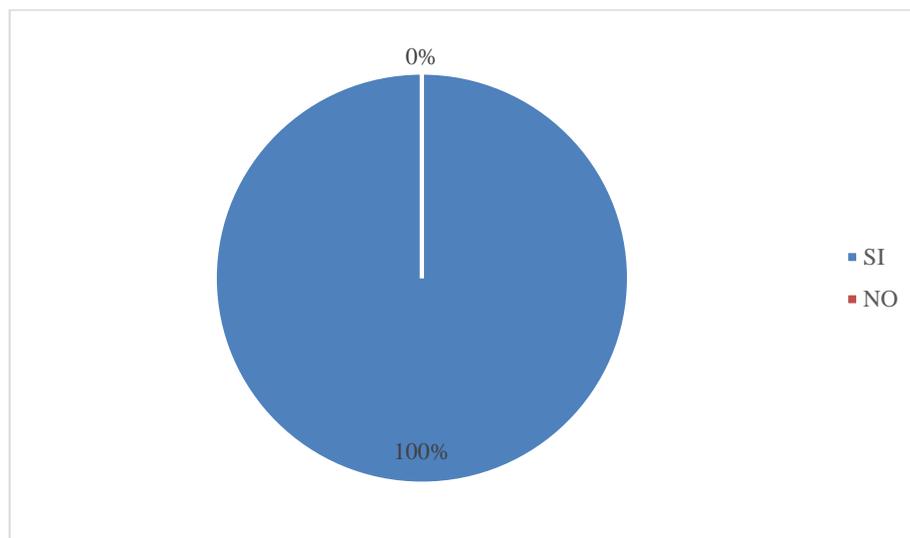


Ilustración 3-3: Difusión de los objetivos y metas

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas Pilco, Edwin Omar, 2022

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 100% respondió que se difunden las metas y objetivos institucionales, con lo que se concluye que es de conocimiento de toda la organización los objetivos y metas de la institución.

4) ¿La institución cuenta con planes estratégicos, operativos y tácticos que detallen los procedimientos a realizar para alcanzar los objetivos y metas planteadas?

Tabla 4-3: Procedimientos detallados

SI	80	100%
NO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

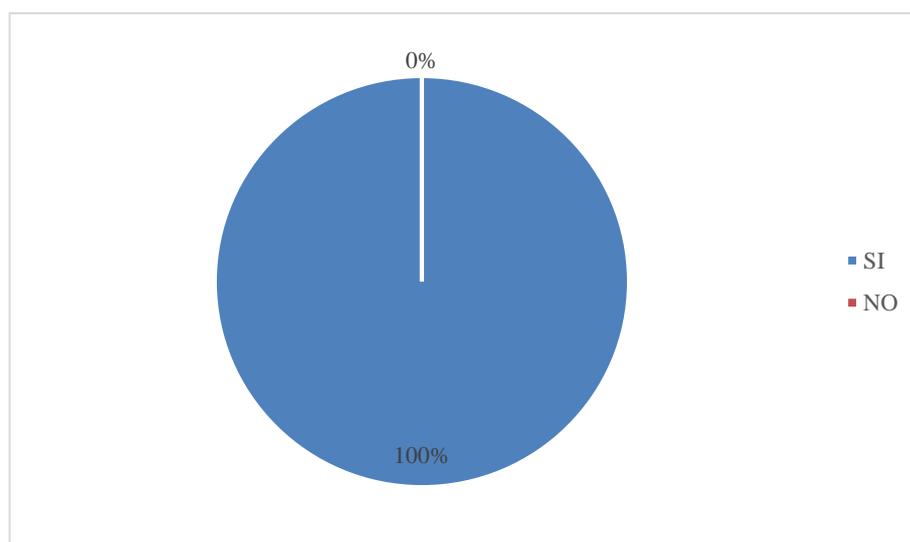


Ilustración 4-3: Procedimientos detallados

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 100% respondió que la institución cuenta con planes estratégicos, operativos y tácticos, por lo tanto, se concluye que los empleados cumplen con los procedimientos establecidos en los planes estratégicos, operativos y tácticos.

5) ¿Se han aplicado indicadores de gestión a los objetivos y metas de la entidad?

Tabla 5-3: Procedimientos detallados para los objetivos

SI	80	100%
NO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

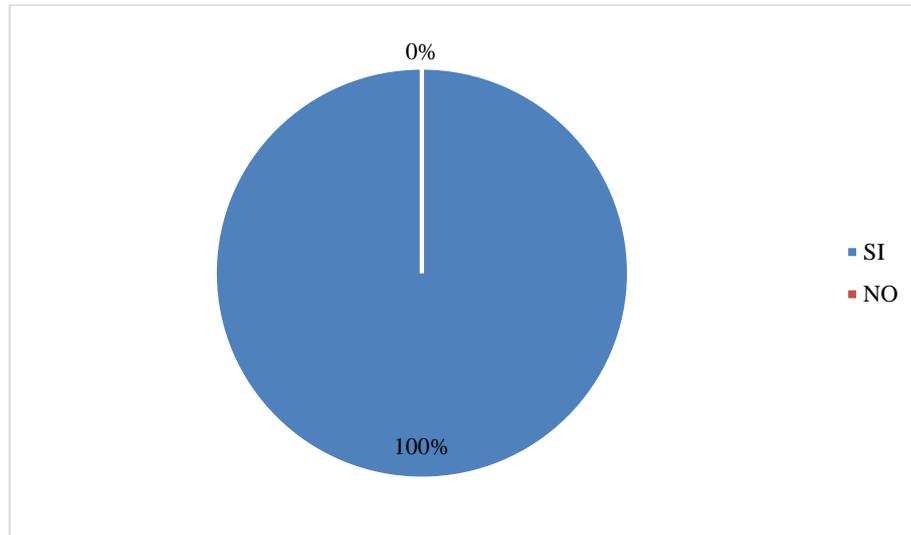


Ilustración 5-3: Procedimientos detallados para los objetivos

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 100% respondió que en la realización de objetivos se toma en cuenta los indicadores de gestión, por lo tanto, se concluye que los empleados conocen los elementos de los indicadores de gestión en la ejecución de los objetivos y metas planteados.

6) ¿Las actividades a realizar por cada empleado están definidas en manuales y políticas que sustenten su desarrollo, evitando que se afronten las tareas de cada puesto?

Tabla 6-3: Procedimientos definidos en manuales

SI	76	95%
NO	4	5%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

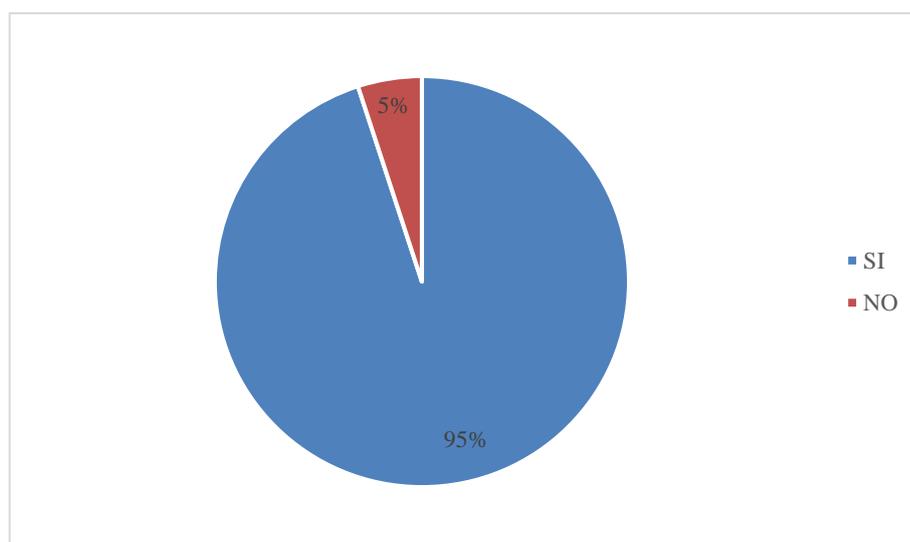


Ilustración 6-3: Procedimientos definidos en los manuales

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 95% respondió que las actividades son detalladas en su área y que se evitan confrontaciones, mientras que el 5% mencionó que sus actividades no están definidas en manuales, y que existen confrontaciones de funciones, por lo tanto, se concluye que el manual de funciones no detalla específicamente los procesos a realizar por cada empleado.

7) ¿Considera que la estructura organizacional de la institución es apropiada, con adecuados procesos administrativos, ante las necesidades de la cooperativa?

Tabla 7-3: Estructura organizacional

SI	80	100%
NO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

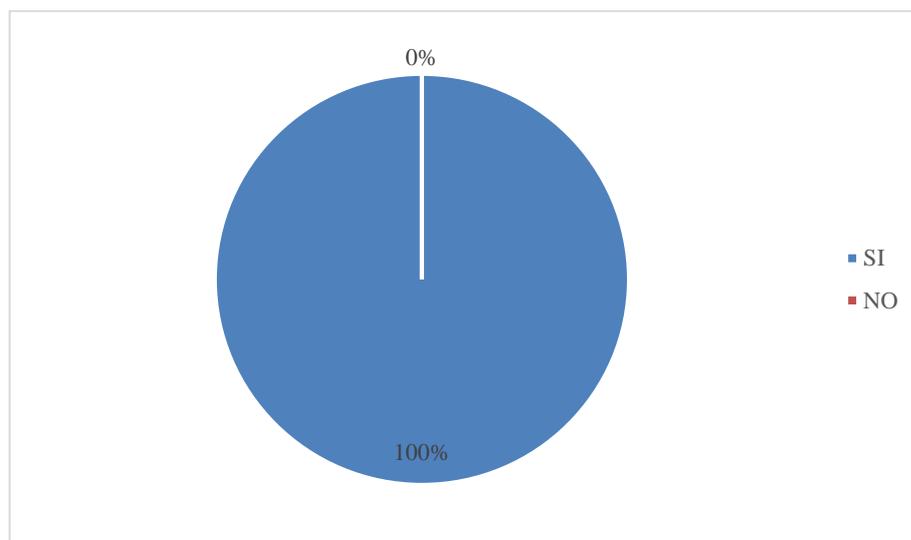


Ilustración 7-3: Estructura organizacional

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas Pilco, Edwin Omar, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 100% respondió que la estructura organizacional es adecuada en los procesos administrativos, por lo tanto, se concluye que no existe confrontaciones entre jefes de cada área dentro de la organización, y que su estructura es adecuada ante las necesidades de la empresa.

8) ¿Se aplica de manera eficiente las herramientas tecnológicas en los procesos organizacionales?

Tabla 8-3: Herramientas tecnológicas

SI	70	87%
NO	10	13%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

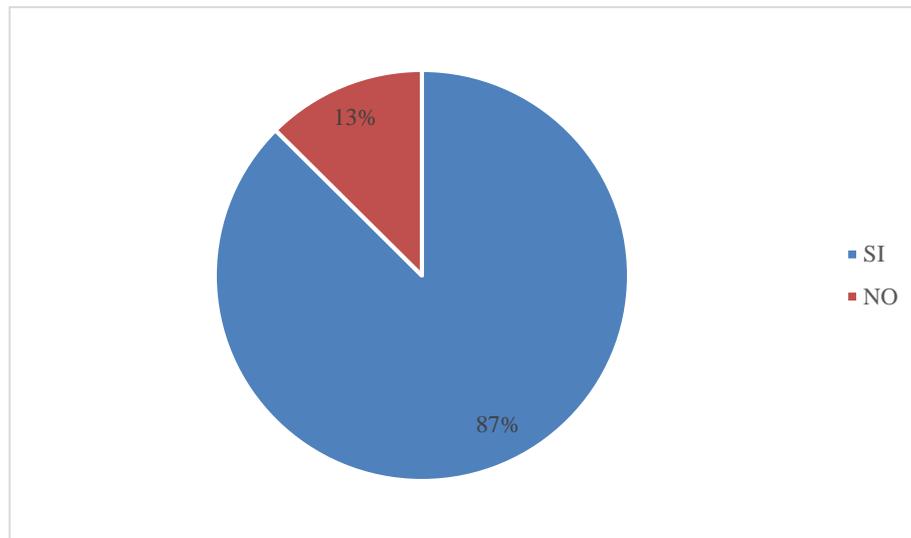


Ilustración 8-3: Herramientas tecnológicas

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 87% respondió que las herramientas tecnológicas son adecuadas en los procesos mientras que el 13% mencionó que no son eficientes ante los procesos, por lo que se concluye que las herramientas tecnológicas no son eficientes en su totalidad en los procesos organizacionales.

9) ¿Se cumplen con las normas y políticas establecidas dentro de la Cooperativa?

Tabla 9-3: Normas y políticas

SI	80	100%
NO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

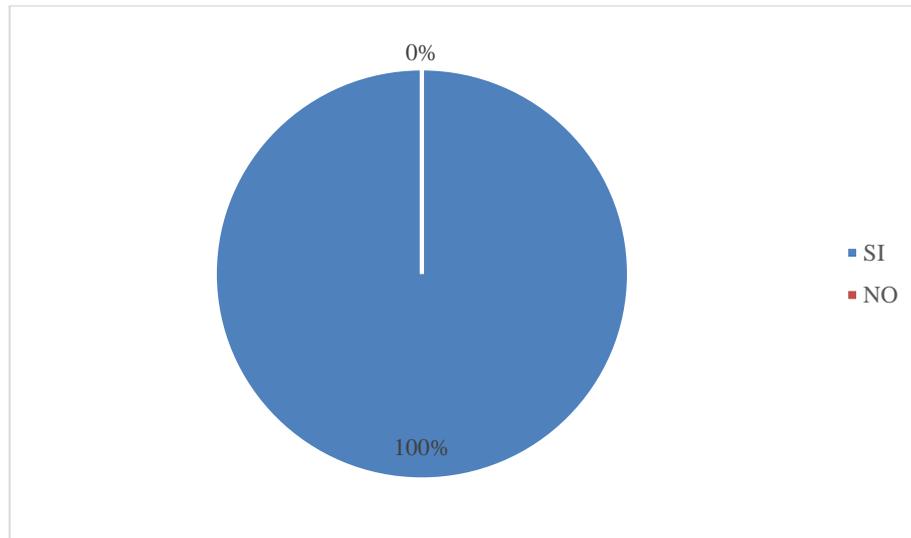


Ilustración 9-3: Normas y políticas

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas Pilco, Edwin Omar, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 100% respondió que, si se cumplen con las normas y políticas organizacionales, por lo tanto, se concluye que los empleados de la institución siguen y aplican las normas y políticas internas.

10) ¿Conoce de la existencia de programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la Cooperativa?

Tabla 10-3: Programas de capacitaciones

SI	78	97%
NO	2	3%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

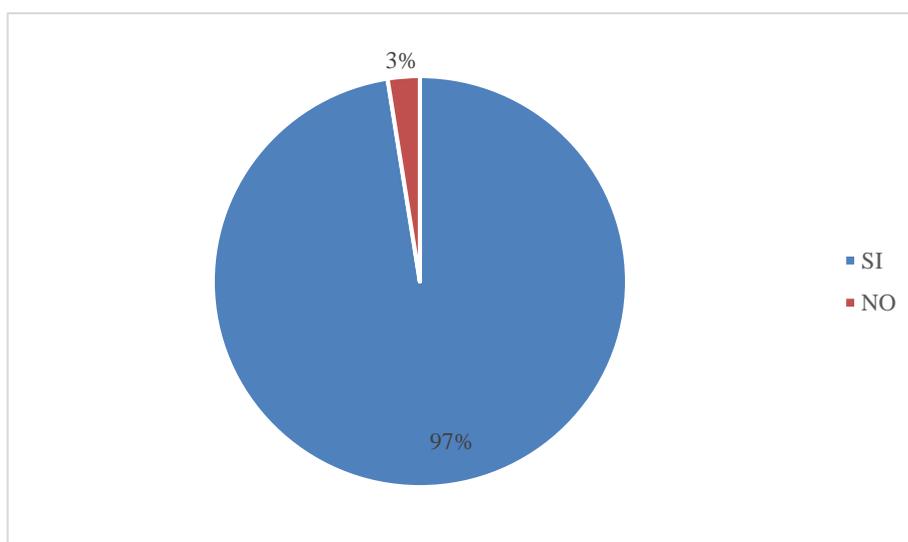


Ilustración 10-3: Programa de capacitaciones

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 97% respondió que conoce de los programas de capacitación interna, mientras que el 3% mencionó que no conocen dichos programas, por lo tanto, se concluye que los medios de difusión de dichas capacitaciones no son del todo eficientes.

11) ¿Se realiza evaluaciones de desempeño a nivel institucional con el fin de medir la eficiencia y eficacia de las actividades de cada área?

Tabla 11-3: Evaluaciones de desempeño

SI	80	100%
NO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

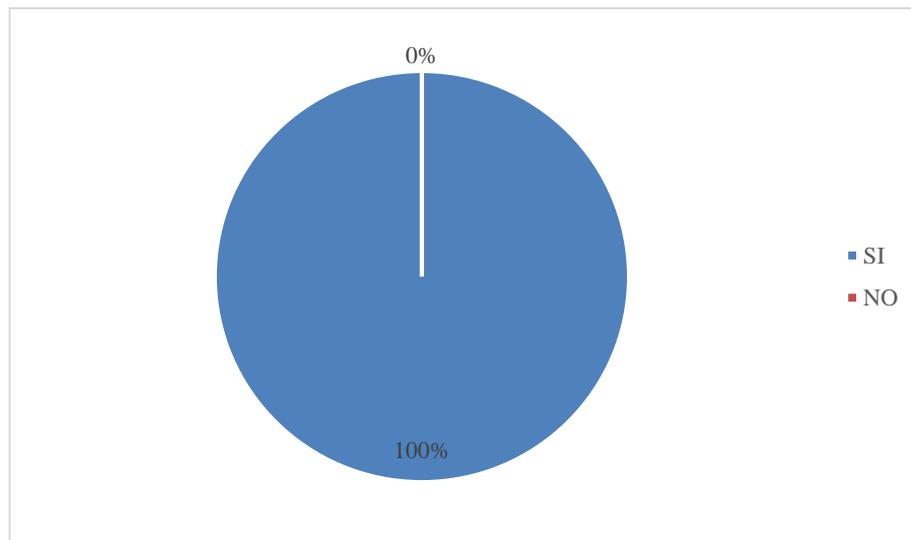


Ilustración 11-3: Evaluaciones de desempeño

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 87% respondió que las herramientas tecnológicas son adecuadas en los procesos mientras que el 13% mencionó que no son eficientes ante los procesos, por lo que se concluye que las herramientas tecnológicas no son eficientes en su totalidad en los procesos organizacionales.

12) ¿Se aplica de manera eficiente las herramientas tecnológicas en los procesos de colocación de cartera?

Tabla 12-3: Herramientas tecnológicas en la colocación de cartera

SI	68	85%
NO	12	15%
TOTAL	80	100%

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

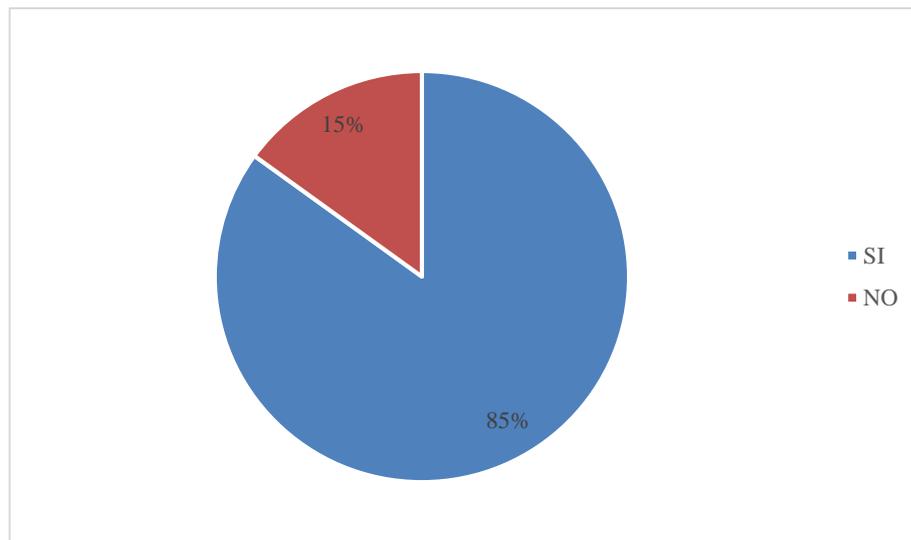


Ilustración 12-3: Herramientas tecnológicas en la colocación de cartera

Fuente: Empleados de la COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Análisis e interpretación

De la totalidad de la población encuestada el 85% respondió que se aplican de manera eficiente las herramientas tecnológicas en la colocación de cartera, mientras que el 15% mencionó que no se utiliza de manera eficiente las herramientas tecnológicas en dicho proceso, por lo tanto, se concluye que las herramientas tecnológicas en el proceso de colocación de cartera no se aplican y utilizan eficientemente.

CAPÍTULO IV: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Contenido de la propuesta

	
AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2020	
	
ENTIDAD AUDITADA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.
RESPONSABLE:	ROJAS & ASOCIADOS – AUDITORES Y ASESORES
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
AUTOR: EDWIN OMAR ROJAS PILCO AMBATO – ECUADOR 2022	

Archivo permanente

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ARCHIVO PERMANENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	AP
---	--	-----------



ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN	TIPO	REF.
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO	Descriptiva	IPT
ARCHIVO PERMANENTE	Descriptiva	AP
RUC	Descriptiva	RUC
REGISTRO DE LOS DIRECTIVOS EN LA SEPS	Descriptiva	RD
ÍNDICE DE MARCAS	Descriptiva	IM
ÍNDICE DE REFERENCIAS	Descriptiva	IR
PROGRAMA DE AUDITORÍA: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	Descriptiva	PA- PP
CARTA DE PRESENTACIÓN	Descriptiva	CP
PROPUESTA DE AUDITORÍA	Descriptiva	PA
CONTRATO DE AUDITORÍA	Descriptiva	CA
ORDEN DE TRABAJO	Descriptiva	OT
VISITA PRELIMINAR	Descriptiva	VP
ENTREVISTA	Descriptiva	E
SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	Descriptiva	SRI
INFORMACIÓN GENERAL	Descriptiva	IG
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA	Descriptiva	NIA
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	Descriptiva	MP

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 2/05/2022
--------------------------------	-------------------------



Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CHIBULEO LTDA.

Número RUC
1891710328001

Representante legal
• LLAMBO CHALAN ANGEL RODRIGO

Estado
ACTIVO

Régimen
REGIMEN GENERAL

Fecha de registro
16/04/2003

Fecha de actualización
09/11/2021

Inicio de actividades
27/01/2003

Fecha de constitución
27/01/2003

Reinicio de actividades
No registra

Cese de actividades
No registra

Jurisdicción
ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO

Obligado a llevar contabilidad
SI

Tipo
SOCIEDADES

Agente de retención
SI

Contribuyente especial
SI

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ

Dirección

Calle: ESPEJO Número: 12-78 Intersección: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia:
DIAGONAL A LA EMPRESA ELECTRICA

Medios de contacto

Celular: 0994166350 Email: contabilidad@chibuleo.com Teléfono trabajo: 032422526

Actividades económicas

• K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.

Establecimientos

Ablertos
25

Cerrados
0

Obligaciones tributarias

- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 2011 DECLARACION DE IVA
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA

Razón Social

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CHIBULEO LTDA.

Número RUC

1891710328001

- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- 4150 CONTRIBUCIÓN ÚNICA Y TEMPORAL PARA SOCIEDADES CON INGRESOS MAYORES O IGUALES A USD 1 MILLON

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación:

CATRCR2021002401397

Fecha y hora de emisión:

10 de noviembre de 2021 12:54

Dirección IP:

10.1.2.121

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERGCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.



Fecha de Generación de Documento: 02/diciembre/2021

FICHA INFORMATIVA DE DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL DE ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

DATOS DE LA ENTIDAD

SECTOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC:	1891710328001
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:	ACTIVA

DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL A LA FECHA DE CONSULTA:

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):	LLAMBO CHALAN ANGEL RODRIGO
PRESIDENTE:	DE LA CRUZ SUMBANA GUIDO OSWALDO
SECRETARIO:	TOAPANTA GUACAPIÑA FRANKLIN VINICIO
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:	AYNAGUANO CHARCO MARTHA NELLY
NOMBRE GERENTE SUBROGANTE:	TOAQUIZA VEGA ELSA PIEDAD

El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que **no constituye certificación de ningún tipo.**

La información contenida en la ficha informativa es la que ha sido remitida por la entidad, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por su error o falsedad. Se recuerda que, la actualización de la información y su veracidad es obligación y responsabilidad expresa de la organización controlada.

Se debe considerar que, la información se actualiza de manera permanente, debiendo ser contrastada con la publicada en la página web institucional: www.seps.gob.ec

En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INDICE DE MARCAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IM 1/1
---	---	-----------------------------

MARCAS	SIGNIFICADO
√	REVISADO O VERIFICADO
√√	VERIFICADO CON DOCUMENTACIÓN
⊙	CONFIRMADO
@	HALLAZGO
D	DEBILIDAD
€	EVIDENCIA
¥	NO EXISTE DOCUMENTACIÓN
Φ	INCUMPLIMIENTO DE PROCESOS
Σ	SUMATORIA
±	TOTAL
○	INICIO/FIN
▭	PROCESO
▭	DOCUMENTACIÓN
↓ ↑ → ←	DIRECCIÓN DE FLUJO
◇	DECISIÓN
◻	CONTINÚA EN LA SIGUIENTE HOJA
●	NUDO CRÍTICO

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 2/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INDICE DE REFERENCIAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IR 1/2
---	--	-----------------------------

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
AP	Archivo Permanente
IPT	Índice de Papeles de Trabajo
IM	Índice de Marcas
IR	Índice de Referencias
PP	Planificación Preliminar
PA-PP	Programa de Auditoría-Planificación Preliminar
CP	Carta de Presentación
PA	Propuesta de Auditoría
CA	Contrato de Auditoría
OT	Orden de Trabajo
VP	Visita Preliminar
E	Entrevista
SRI	Solicitud de Requerimientos de Información
IGE	Información General de la Empresa
NIA	Notificación de Inicio de Auditoría
MP	Memorándum de Planificación
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
AC	Archivo Corriente
IPT	Índice de Papeles de Trabajo
PE	Planificación Específica
PA-PE	Programa de Auditoría-Planificación Específica
AF	Realice la matriz FODA
MC-FO	Realice la matriz de correlación FO
MC-DA	Realice la matriz de correlación DA
MP	Realice la matriz de prioridades
PE-I	Realice el perfil estratégico Interno
PE-E	Realice el perfil estratégico Externo

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 2/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INDICE DE REFERENCIAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IR 2/2
---	--	-----------------------------

FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	
EA	Ejecución de la Auditoría
PA-EA	Programa de Auditoría Ejecución de la Auditoría
CCI	Cuestionario de Control Interno
ECI	Evaluación de Control Interno
ICI	Informe de Control Interno
PA-E	Programa de Auditoría-Ejecución
FGP	Flujograma de Procesos
IG	Indicadores de Gestión
HH	Hoja De Hallazgos
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
PA-C	Programa de Auditoría-Comunicación
NFA	Notificación del final de auditoría
IF	Informe Final
CLIF	Convocatoria a la lectura del informe final
EQUIPO DE TRABAJO	
E.O.R.P	Edwin Omar Rojas Pilco
W.G.Y.C	William Geovany Yanza Chávez
R.V.C.O	Raquel Virginia Colcha Ortiz

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 2/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CARTA DE PRESENTACION DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">CP 1/1</p>
---	---	---

Ambato 2 de mayo del 2022

Mgs.

Rodrigo Llambo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente. –

Con un cordial saludo, y deseos de éxitos en sus actividades, me dirijo a usted para presentarle la propuesta de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, para el periodo 2020, misma que tiene como finalidad determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La firma auditora Rojas & Asociados-Auditores y Asesores, pone a su disposición los servicios profesionales de Auditoría de Gestión, ya que contamos con personal apto, calificado y experimentado, y la vez solicito de su colaboración y cooperación para acceder a la información necesaria para cumplir el presente trabajo.

Por la atención prestada le quedo agradecido.

Atentamente,

Sr. Edwin Rojas

AUDITOR

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 2/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION PROPUESTA DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PA 1/3
---	---	-----------------------------

Ambato 3 de mayo del 2022

Mgs.

Rodrigo Llambo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente. –

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado y la presteza de remitir la propuesta de servicios profesionales de Auditoría de gestión para el periodo 2020, misma que ha sido elaborada para cumplir con los requerimientos y disposiciones legales que regulan las actividades de la Cooperativa Chibuleo Ltda.

1. Objetivo

Evaluar la gestión administrativa, mediante la aplicación de varios instrumentos técnicos e indicadores de gestión tendientes a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y una adecuada toma de decisiones.

2. Naturaleza

La naturaleza de la Auditoría de Gestión comprende el control y gestión interna de la institución.

3. Alcance

El alcance de la Auditoría comprende la evaluación de la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como la determinación del uso y aplicación de los recursos en los procesos para el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION PROPUESTA DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PA 2/3
---	---	-----------------------------

4. Plazo

La ejecución de la auditoria es de 30 días laborales, contados a partir de la firma del contrato.

5. Metodología

a. Planificación

Es el reconocimiento de los factores internos y externos de la entidad previo a la auditoría de gestión, como: estructura jerárquica, procesos leyes, manuales, normativa y estatutos que rigen a la institución, para determina los procedimientos a realizar durante la ejecución de la auditoría de gestión.

b. Ejecución

En esta fase se aplican las técnicas y procedimientos de auditoría para la identificación de evidencias en la evaluación del control interno y sus componentes, así como los indicadores de gestión, establecidos en los programas de auditoría, y por medio de dicha información determinar la evidencia que cumple con los atributos de los hallazgos.

c. Comunicación

Una vez culminada la auditoria se procede a comunicar a la directiva de la entidad, los hallazgos de la auditoría, en las conclusiones y recomendaciones, dicha información estará plasmada en el informe de auditoría, con el fin de promover correcciones y mejoras dentro de la entidad.

6. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo está conformado por:

- **Supervisora:** Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
- **Jefe de equipo:** William Geovany Yanza Chávez
- **Auditor:** Edwin Omar Rojas Pilco

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **3/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION PROPUESTA DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PA 3/3
---	---	-----------------------------

7. Producto a entregar

Al finalizar la ejecución de la auditoría se entregará el informe final con su respectivo dictamen de auditoría.

8. Cronograma general

No	ACTIVIDAD	MESES							
		Mayo			Junio				
		S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
1	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR								
2	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA								
3	EJECUCIÓN DEL TRABAJO								
4	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS								

Por la presente, agradecemos la confianza brindada.

Atentamente,

Ing. Raquel Colcha

SUPERVISORA ROJAS & ASOCIADOS

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 3/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CONTRATO DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">CA 1/2</p>
---	---	---

**CONTRATO DE PRESENTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

En la ciudad de Ambato, a los cuatro días del mes de mayo del 2022, en forma libre y voluntaria, por una parte, comparecerán, el Mgs. Rodrigo Llambo, en calidad de GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA. a la cual se la llamará entidad "CONTRATANTE", y por otra parte a la Ing. Raquel Colcha representante de la firma auditora ROJAS & ASOCIADOS, que en adelante se denominará "CONTRATISTA", quienes conviene en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. Objeto del contrato. - El objeto del presente contrato es la realización de la Auditoría de Gestión para determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales. El examen a ejecutarse y los resultados encontrados, finalizarán con la presentación del Informe Final y su respectivo dictamen de auditoría.

SEGUNDO. El plazo. - El plazo acordado para la entrega de los resultados es de 30 días, laborables, contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato. El lapso de tiempo fijado podrá ser prorrogado por causas imputables al contratista, por falta en la entrega oportuna de los materiales e información o por fuerza mayor debidamente comprobada y aceptada por la entidad.

TERCERO. Valor del contrato. - Por mutuo acuerdo entre las partes estipulan el valor de mil quinientos 00/100 dólares americanos (\$1500,00) más IVA, por concepto de los servicios profesionales prestados, divididos en tres partes de pago: el 25% en la suscripción del presente contrato, el 50% en la ejecución de la auditoría y el 25% en la entrega del informe final.

CUARTA. Horario de trabajo. - No se define un horario fijo para el trabajo de Auditoría de Gestión, debido que se sujeta al cronograma, compromisos y exigencias conforme se vayan desplegando las actividades.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 4/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO “ CHIBULEO LTDA.” AUDITORIA DE GESTION CONTRATO DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">CA 2/2</p>
---	---	--

QUINTA. Confidencialidad. – Los datos e información brindada por parte de la institución auditada serán considerada como confidencial y su uso será exclusivamente para la preparación y ejecución de la auditoria, no pudiendo ser divulgados salvo autorización expresa por escrito de la autoridad competente del ente auditado. El auditor deberá mantener total discreción en el manejo de la información. Sin embargo, dicha condición no se aplicará a la información por normativa legal vigente se considere de dominio público.

SEXTA. Papeles de trabajo. - Los papeles de trabajo serán considerados expresamente de propiedad de los auditores que ejecuten el presente trabajo de Auditoria de Gestión y por ningún concepto serán de propiedad de la institución auditada.

SEPTIMA. Obligaciones del contratante. - Para la realización del presente contrato, la empresa se compromete a través de sus representantes y demás funcionarios facultados brindar a los auditores las facilidades de espacio físico, información verbal, y documental, así como con la disposición de los empleados exclusivamente para el normal desempeño y ejecución de la auditoría

OCTAVA. Obligaciones del contratista. – El contratista se compromete única y exclusivamente a ejecutar las actividades establecidas en la propuesta de Auditoría de Gestión entregada al Contratante.

NOVENA. Lugar de presentación del servicio. – El servicio de Auditoría de Gestión contratado se ejecutará en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

DÉCIMA. Domicilio. – La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., establece su matriz en la calle Espejo 12-78 Y AV. 12 de noviembre del catón Ambato, provincia de Tungurahua.

Las partes en señal de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas del presente contrato los suscriben con su firma y rubrica en el mismo lugar y fecha ya indicados.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 4/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CARTA DE COMPROMISO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CC 1/1
---	--	-----------------------------

Ambato 5 de mayo del 2022

Mgs.

Rodrigo Llambo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente. –

De mi consideración

Con un cordial y atento saludo me dirijo a usted, para informarle con la presente, que después de haber sido presentada y aprobada la propuesta de servicios profesionales de Auditoría de Gestión Rojas y Asociados nos comprometemos a la ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2020, la cual se realizará con el fin de evaluar la gestión administrativa, mediante la aplicación de varios instrumentos técnicos e indicadores de gestión tendientes a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dicha ejecución se fundamenta en normas de auditoría que permitirán obtener evidencia suficiente, objetiva y razonable, que servirán como sustento en la emisión de conclusiones y recomendaciones que estarán presentes en el informe final.

Del mismo modo solicito la colaboración del personal y la entrega de información y documentación requerida para efectos de la realización de la Auditoría.

Por la atención prestada le quedo agradecido.

Atentamente,

Sr. Edwin Rojas

AUDITOR

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

ROJAS & ASOCIADOS
AUDITORES Y ASESORES



FASE I
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.
DIRECCION	ESPEJO 12-78 Y AV. 12 DE NOVIEMBRE
NATURALEZA:	AUDITORIA DE GESTION
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

AUTOR:

EDWIN OMAR ROJAS PILCO

AMBATO – ECUADOR

2022

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION PROGRAMA DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PA-PP 1/1
---	---	--------------------------------

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Objetivo General:

Conocer el entorno general de la cooperativa, mediante las diferentes técnicas de auditoría para establecer una adecuada planificación y ejecución de la auditoría de gestión.

Objetivos Específicos:

Recolectar información mediante la ejecución de los procedimientos de la fase de planificación preliminar, para identificar la situación actual de la cooperativa.

Elaborar los papeles de trabajo y el memorándum de planificación para una adecuada ejecución y constatación de la información.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice la orden de trabajo	OT	E.O.R.P.	5/05/2022
2	Redacte la narrativa de la visita preliminar	VP	E.O.R.P.	5/05/2022
3	Redacte la entrevista realizada al gerente	E	E.O.R.P.	5/05/2022
4	Elabore la solicitud de requerimiento de información	SRI	E.O.R.P.	5/05/2022
5	Realice la notificación de inicio de la auditoria	NIA	E.O.R.P.	6/05/2022
6	Elabore el memorándum de la planificación	MP	E.O.R.P.	6/05/2022

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 2/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ORDEN DE TRABAJO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">OT 1/1</p>
---	--	---

ORDEN DE TRABAJO № 001-AG-COACCH-2021

Ambato 5 de mayo del 2022

Ing.

William Yanza

JEFE DEL EQUIPO AUDITORÍA.

Presente. –

De conformidad al plan de actividades estipuladas en la propuesta de auditoría y después de haber firmado el respectivo contrato entre las partes, sírvase ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, haciendo énfasis a la responsabilidad y pertinencia en la ejecución de dicho trabajo.

El equipo de trabajo estará conformado por la Ingiriera Raquel Virginia Colcha Ortiz como supervisora de Equipo, el Ingeniero William Geovany Yanza Chávez como Jefe de equipo y el Señor Edwin Omar Rojas Pilco como Auditor.

El tiempo estimado para la ejecución del presente trabajo es de treinta días laborales, en cumplimiento a la evaluación de la gestión administrativa, mediante la aplicación de instrumentos, técnicas e indicadores de gestión tendientes a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, incluyendo la elaboración del informe final y comunicación de los resultados.

Atentamente

Ing. Raquel Colcha

SUPERVISORA ROJAS & ASOCIADOS

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION VISITA PRELIMINAR DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">VP I/I</p>
---	---	---

En la ciudad de Ambato, a los cinco días del mes de mayo del año dos mil veinte y dos, siendo las 10:00 a.m., se realizó la visita preliminar a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., ubicada en la calle espejo 12-78 y av. 12 de noviembre.

Para la atención a sus socios y clientes, la institución cuenta con un edificio propio de cinco pisos, y divididas en áreas específicas, acordes a las necesidades de la cooperativa y el buen desempeño de sus funciones y para el desarrollo de sus labores todos los empleados cuentan con el espacio y orden requerido, así como con las herramientas necesarias.

Como medida de bioseguridad, para acceder a las instalaciones un guardia de seguridad solicita el ingreso a una cabina de desinfección tanto para funcionarios, empleados, socios, clientes y visitantes, y para estos últimos solicita la cedula de identificación y su registro en el libro de visitantes, por lo cual se evidencia un control en el ingreso.

El horario de atención de la institución es de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, y los sábados hasta el mediodía, y para la eficiente atención a sus socios y clientes, los empleados ingresan a las 7:30 horas, los empleados al ingreso utilizan mascarilla y su respectivo uniforme en el desarrollo de sus actividades, y para constatar su asistencia los empleados ingresan a la aplicación institucional donde se registran y también cuentan con un reloj biométrico, por lo cual se observa que los empleados cumplen con puntualidad sus horarios.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ENTREVISTA AL GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	E 1/3
---	---	----------------------------

Objetivo: Recopilar información preliminar sobre la gestión de la cooperativa, para ser empleada en la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

El subgerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito nos brindó la entrevista debido a la apretada agenda del gerente, no nos pudo brindar.

Entrevistado: Ab. Juan José Tiche

Cargo: Subgerente

Entrevistador: Edwin Omar Rojas

Hora: 9:00

Fecha: 4 de mayo del 2022

1) Pregunta: ¿Se han realizado auditorías de gestión a la cooperativa previamente y cuál es su frecuencia?

Si se han realizado auditorías previamente, y se lo realiza de forma anual para un buen cumplimiento de los procedimientos de la Cooperativa de ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

2) Pregunta: ¿Cuál es el procedimiento para difundir las metas y objetivos institucionales entre los empleados de la entidad?

Los objetivos institucionales se lo realizan cada cuatro años y para la difusión de los mismos por todos los niveles jerárquicos, se lo realiza por medio de un comunicado interno hacia todo el personal, y para el cumplimiento de los objetivos existe personal de control que monitorea el logro de los objetivos.

3) Pregunta: ¿La institución cuenta con planes estratégicos?

La institución si cuenta con planes estratégicos.

4) Pregunta: ¿La institución al determinar los planes estratégicos, operativos y tácticos se detallan los procedimientos a realizar para alcanzar los objetivos y metas planteadas?

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ENTREVISTA AL GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	E 2/3
---	--	----------------------------

Al difundir y existir personal de control encargada de la difusión de las metas y objetivos previstos dentro los planes estratégicos se realiza calificaciones y mediciones de forma constante y por parte del área administrativa se lo realiza de forma semestral.

5) Pregunta: ¿Las actividades realizadas por cada empleado están definidas en manuales y políticas que sustenten su desarrollo?

Para el desarrollo de la gestión, la institución cuenta con manuales y procesos definidos para cada área, y las tareas están designadas para cada perfil profesional.

6) Pregunta: ¿Cómo define las herramientas tecnológicas en los procesos organizacionales?

La institución cuenta con un equipo fuerte en el área técnica y de desarrollo que, de acuerdo a la realidad, desarrolla medios técnicos y tecnológicos, para cubrir dicha necesidad.

7) Pregunta: ¿Cuál es el mecanismo para hacer cumplir con las normas y políticas establecidas dentro de la Cooperativa?

Cada área correspondiente y líder de la misma tiene conocimientos de las normas y actualizaciones de las políticas nacionales sean emitidas por el banco Central del Ecuador o la Superintendencia de economía popular y Solidaria, por lo tanto, cada jefatura y área esta consiente y al tanto de lo que deben conocer y actualizarse.

8) Pregunta: ¿Si la entidad cuenta con programas de capacitación dentro planificación anual, ¿cuáles son los procedimientos para difundir dichos programas?

Existe programas dentro de la institución que se lo realizan de forma anual dentro de las áreas que requieren una capacitación o actualización, sean estas de formal local, nacional o internacional de ser el caso, y para su difusión existe la plataforma digital de la institución en el cual se comparte las actualizaciones.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ENTREVISTA AL GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">E 3/3</p>
---	---	--

9) Pregunta: ¿Cómo calificaría el proceso de apertura de cuenta, y por qué?

Es eficaz, ya que se solicita la cedula, papeleta de votación y planilla de agua y luz y con esos documentos se acredita y la persona se convierte en socio de la institución.

10) Pregunta: ¿Considera adecuados y rápidos los procedimientos en la colocación de cartera?

Al brindar diferentes productos, existen socios recurrentes de años, con una calificación alta dentro de la institución, que con solo traer la cedula se les asigna el crédito.

11) Pregunta: ¿Cuál es la estrategia de la entidad para la recuperación de cartera?

La estrategia es una adecuada colocación, medir el impacto que se puede provocar durante el tiempo y el riesgo de cartera, y existe un manual de cobranzas que especifica el tiempo que debe pasar dicha cartera para que se tomen medidas legales y judiciales.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA. " AUDITORIA DE GESTION SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	SRI 1/1
---	---	------------------------------

Ambato 5 de mayo del 2022

Mgs.

Rodrigo Llambo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente. –

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo me dirijo a usted, para solicitarle la debida información pertinente para la ejecución de la Auditoría de Gestión comprendida en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, de manera responsable, oportuna y objetiva, por lo cual se pide la siguiente documentación:

- Reseña histórica
- Visión y misión
- Valores corporativos
- Políticas de la institución
- Manual de funciones y procedimientos
- FODA institucional
- Organigrama estructural
- Listado del personal

Enviar la documentación solicitada a nuestra oficina ubicada en la ciudad de Ambato avenida Las Américas y Chile, en caso de que no se disponga de la información requerida, se deberá señalar las razones por las cuales no se cuenta con la misma.

Por la atención prestada le quedo agradecido.

Atentamente,

Sr. Edwin Rojas

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **5/05/2022**

AUDITOR

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">IGE 1/12</p>
---	---	---

Reseña histórica

Debido a la falta de oportunidades y la necesidad de financiamiento, el 17 de enero del 2003 y con el apoyo de 27 personas, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con el objetivo de generar líneas de crédito a los sectores agrícolas e indígenas, grupos menos privilegiados del país. La institución opera en la ciudad de Ambato, y cuenta con un edificio propio de cinco pisos, para el normal funcionamiento de sus operaciones, y con una red de 27 agencias a nivel nacional en la actualidad, y más de 80 mil socios activos, ofreciendo servicios de ahorro y crédito, por lo tanto, se encuentra bajo el control y dependencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde el 2013 y pertenece al segmento 1 de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Misión

En Ecuador estamos construyendo historia de éxito, a través de la inclusión financiera.

Visión

Ser referente para las futuras generaciones, consolidando nuestro liderazgo a través de la innovación.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 2/12
---	--	-------------------------------

Valores y Principios

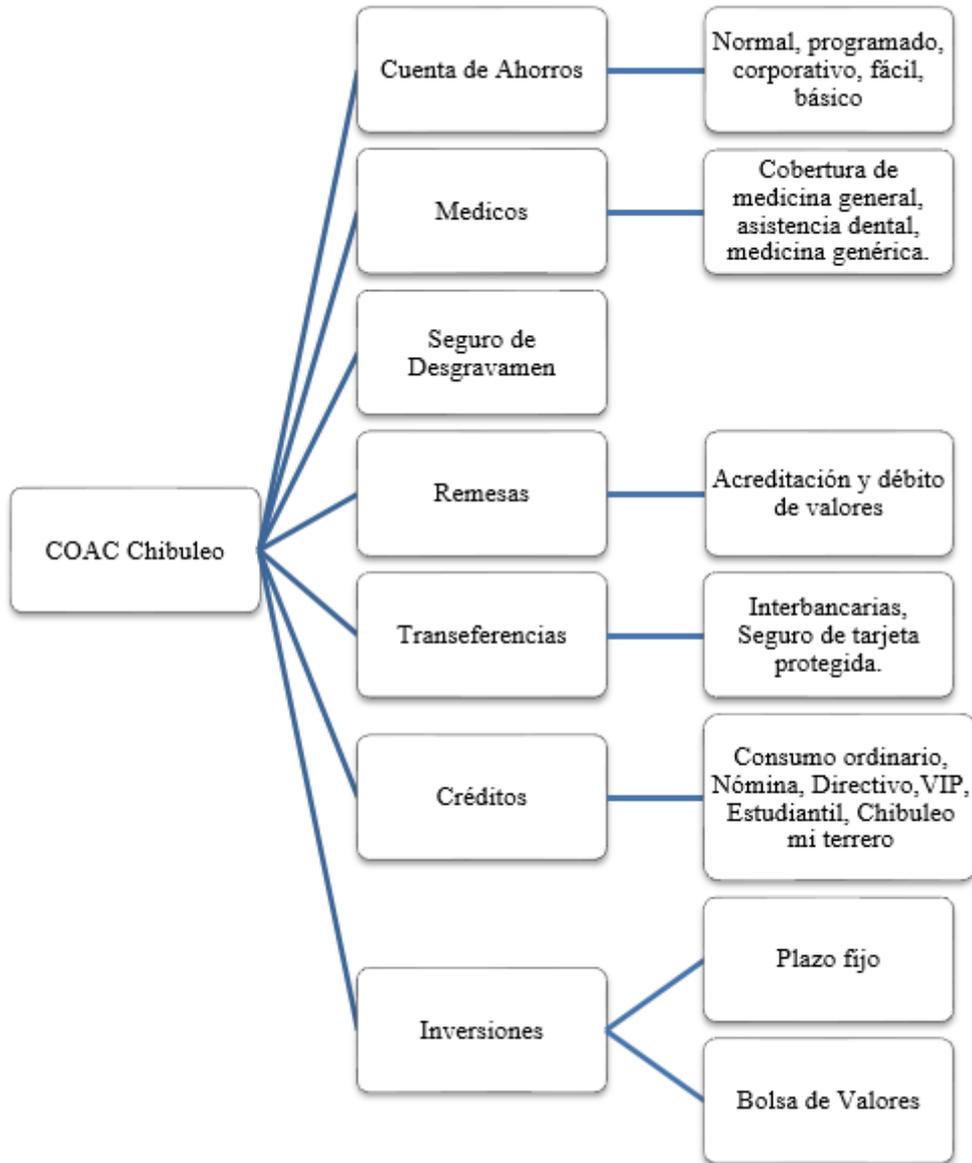
- | | |
|----------------------------|-----------------|
| • Lealtad | • Respeto |
| • Integridad | • Confianza |
| • Puntualidad | • Innovación |
| • Sostenibilidad Ambiental | • Coherencia |
| • Solidaridad | • Participación |
| • Liderazgo | • Transparencia |

Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad social
- Reglamento Interno
- Manuales
- Normativa Institucional
- Acuerdos y Disposiciones del Ministerio.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

Productos y Servicios



Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 4/12
---	--	-------------------------------

FODA Institucional

Factores internos

POSICIÓN DE PRODUCTOS EN EL MERCADO

FORTALEZA	DEBILIDADES
Diversidad de productos de ahorro y captaciones.	Requerimiento de ahorro forzoso (depósitos restringidos).
Diversidad de productos de crédito.	Condiciones de los productos de crédito (requisitos, montos, plazos, garantías, formas de pago, etc.).
Condiciones de los productos de ahorro y captaciones (pago por apertura de cuentas, requisitos, límites a retiros).	Comisiones y otros costos en crédito.
Tasa de interés a los ahorros.	Poca diferenciación de productos según segmentos.
Tasa de interés a los DPF.	Participación en el mercado de la microempresa – microcrédito.
Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente.	Baja oportunidad - Agilidad en la colocación de cartera.
Disponibilidad de plan promocional (medios, costos, propósitos).	Baja prestación de servicios no financieros.
Capacidad de gestión de información de los clientes.	Falta de calidad e impacto de planes promocionales.
Prestación de Servicios complementarios (cajeros automáticos, tarjetas de débito, remesas, etc.)	Poca diferenciación del producto por segmento.

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 5/12
---	--	-------------------------------

POSICIÓN FINANCIERA Y PRODUCTIVA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Nivel y evolución de la liquidez.	Bajo crecimiento de la cartera de crédito.
Margen financiero (Spread) (nivel de cobertura de gastos operativos).	Baja evolución - crecimiento de patrimonio y certificados de aportación.
Eficiencia Administrativa: Gastos de operación/activos totales o cartera promedio.	Poca eficiencia manejo tesorería (gestión de la liquidez) (se realizan inversiones con excedentes de liquidez).
Concentración de las captaciones.	Baja calidad de la cartera (nivel de cartera en riesgo).
Concentración de riesgo de crédito.	Bajo Nivel de Rentabilidad (Rentabilidad sobre Activos).
Eficiencia y rentabilidad de agencias.	Bajo Nivel de productividad de los asesores de crédito.

Realizado por: Rojas Pilco, Edwin Omar, 2022.

POSICIÓN ORGANIZACIONAL

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Cumplimiento de normas de formalización del crédito (pagarés total y correctamente llenados).	Bajo Nivel de productividad del personal.
Existencia y nivel de conocimiento y aplicación de normas y reglamentos internos.	Organización general de la cooperativa: estructura, liderazgo, compromiso.
Capacidad y calidad de gestión de las bases de datos.	Disponibilidad de Manual de Funciones: calidad de descripción de funciones, conocimiento, nivel de uso, actualización.
Disponibilidad de planes de seguridad informática.	Disponibilidad (manuales y procesos claramente definidos) y nivel de cumplimiento de metodologías crediticias.
Capacidad de Sistema Informático para soportar crecimiento institucional y prestación de nuevos servicios.	Baja calidad de análisis y evaluación de crédito.
Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.)	Gestión de Procesos: disponibilidad de manuales de procesos operativos y administrativos, nivel de conocimiento y uso por el personal.
Existencia de mecanismos/procesos de Planificación general: estratégica, operativa, financiera y su seguimiento y evaluación.	Esquemas de control interno estructurados (ej. Control de lavado de dinero, cumplimiento de normas).

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas Pilco, Edwin Omar, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 6/12
---	--	-------------------------------

POSICIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Calificación consejo de administración: apoyo en la visión estratégica del negocio.	Baja calidad de Gestión de personal ejecutivo: oportunidad de decisiones, promueve asumir responsabilidades, motivación, liderazgo).
Calificación de los representantes de la Asamblea General.	Inadecuada calificación del personal operativo: Nivel profesional y conocimiento, responsabilidad, competente.
Disponibilidad de capacitación a equipo gerencial y ejecutivo.	Existencia de procesos sistematizados de Inducción, planes de capacitación /desarrollo para el personal.
Sistema de remuneración del personal (atractivo, justo, considera responsabilidades del cargo).	Poca disponibilidad de capacitación a equipo operativo medio y de apoyo.
Existencia de políticas/esquemas de Incentivos y bonos.	Baja calidad y oportunidad de comunicación-información interna.
Motivación del personal y enfoque a cumplimiento de metas.	Poco conocimiento de los planes institucionales en los diferentes niveles operativos.
Personal orientado en atención al cliente (interno y externo).	Poca capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones.
Ambiente y clima laboral.	Falta de enfoque a mejoramiento continuo en el personal.

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 7/12
---	---	-------------------------------

Factores externos

OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
Potencialidad del mercado actual.	Presencia de organismos de cooperación.	Competencia en el mercado financiero.
Potencialidad de nuevos mercados.	Marco Regulatorio y Supervisión del sector.	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.
Potencialidad de Flujo de remesas.	Niveles y evolución de empleo.	Potencial ingreso de nuevos competidores.
Sistemas de telecomunicaciones.	Nivel de legalización de tierras.	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.
Nivel promedio de ingresos de la población.	Disponibilidad de líneas de crédito - refinanciamiento para fondeo institucional.	Presencia de prestamistas/captadores informales.
Desarrollo económico de los mercados de intervención.	Control de tasas de interés y costo del crédito.	
Existencia de segmentos atractivos en los mercados.	Situación política local.	
Situación de los sectores productivos.	Presencia de programas de crédito del Estado a sectores productivos/sociales.	
Sistemas de comunicación vial.	Presencia de programas sociales del Gobierno (BDH).	
Rol de entes de segundo piso/redes/uniones/gremios de microfinanzas.	Apoyo de gobiernos locales/provinciales.	
Situación macroeconómica/global de la economía y mercado.	Capacidad de ahorro del grupo meta.	

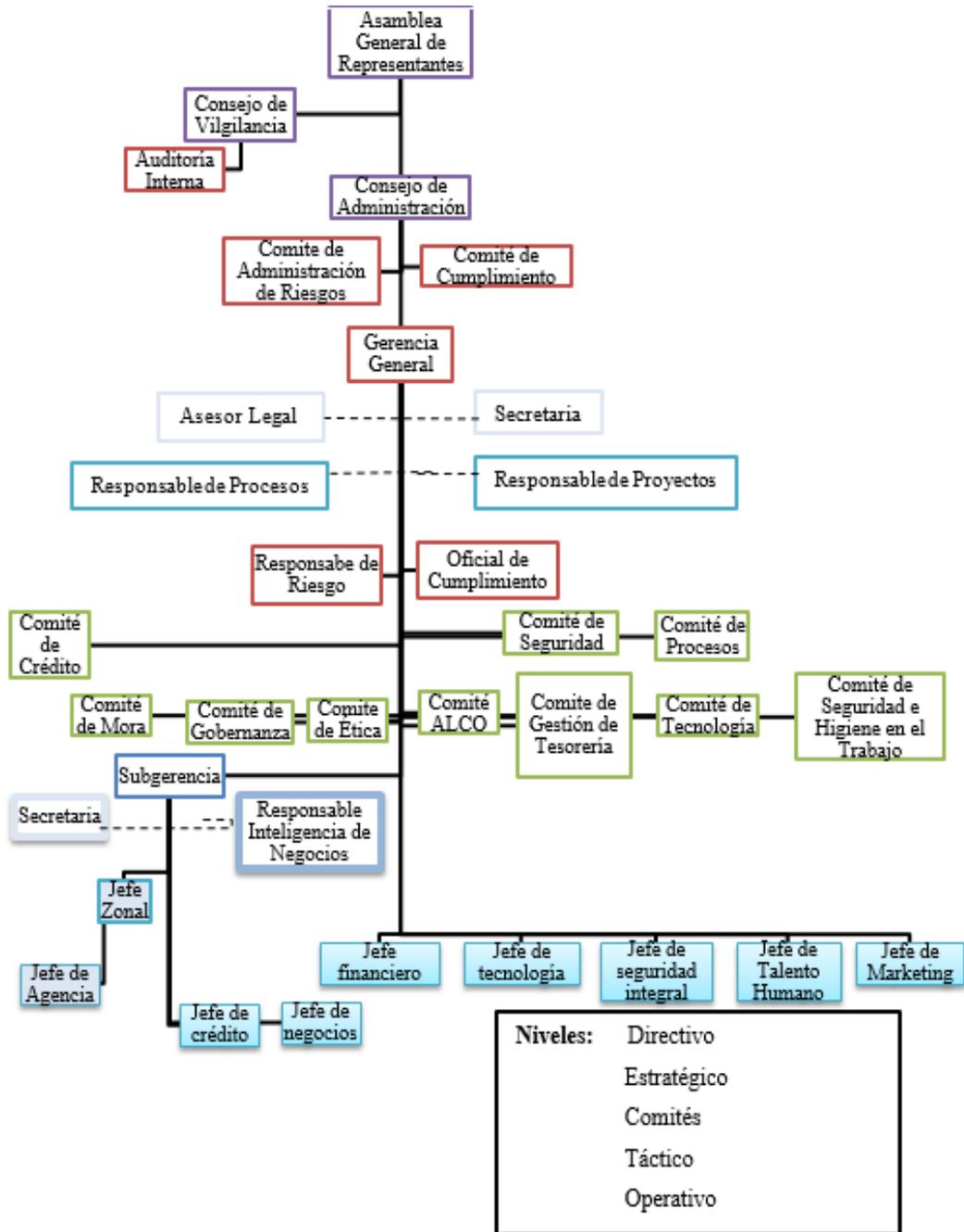
Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 8/12
---	--	-------------------------------

Organigrama Estructural



Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 9/12
---	--	-------------------------------

Tabla 13-4: Lista del personal

AGUAGALLO T. SEGUNDO J.	JEFE ZONAL
AGUALONGO C. ANGEL A.	ASESOR DE CRÉDITO
AGUALONGO P. SEGUNDO M.	ANALISTA VERIFICADOR DE CRÉDITOS
AINAGUANO S. TUPAK M.	ASESOR DE CRÉDITO
ALBAN P. BYRON E.	AUDITOR INTERNO
ALTAMIRANO A. ANDERSSON A.	ASESOR DE CRÉDITO
ALTAMIRANO N. ANGEL E.	ASESOR LEGAL
ANDAGANA S. NESTOR R.	ANALISTA VERIFICADOR DE CRÉDITOS
ANZULES E. LUIGGI F.	ASESOR DE CRÉDITO
AREVALO C. PAOLA N.	ASESOR DE CRÉDITO
AUCANSHALA C. VERONICA A.	ASISTENTE DE COBRANZAS
AUCANSHALA P. SONIA E.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
BALTAZAR G. MANUEL	ASESOR DE CRÉDITO
BALTAZAR Q. CARLOS O.	JEFE DE AGENCIA
BALTAZAR R. JOSE A.	ASESOR DE CRÉDITO
BALTAZAR R. WILLIAM R.	JEFE DE AGENCIA
BALTAZAR Y. MARIA T.	JEFE DE TALENTO HUMANO
BARRIONUEVO T. AIDA V.	TESORERO
BENAVIDES F. CRISTINA F.	ASESOR DE CRÉDITO
BUSTILLOS T. CARLOS A.	COMMUNITY MANAGER
CAIZA M. JESSICA A.	SECRETARIA DE GERENCIA
CAIZA P. SEGUNDO J.	ANALISTA CUADRES Y COMPENSACIONES
CAMPOS M. DIEGO A.	ASESOR DE CRÉDITO
CARRILLO P. ADRIAN M.	ASESOR DE CRÉDITO
CEPEDA P. MARIA C.	ASISTENTE DE CRÉDITOS
CHALAN M. CRISTIAN P.	JEFE DE MARKETING
CHAMBA D C. ANGEL R.	ASESOR DE CRÉDITO
CHANGO A. JUAN C.	ASESOR DE CRÉDITO
CHANGO A. RENE O.	GESTOR DE COBRANZA EN CAMPO
CHANGO A. SANDY A.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
CHANGO T. ANA L.	ASESOR DE CRÉDITO
CHARCO B. ELVIA R.	AUXILIAR DE ARCHIVOS
CHARCO B. MARIA R.	ANALISTA VERIFICADOR DE CRÉDITOS
CHAVARREA A. ANA P.	ASISTENTE DE CRÉDITOS
CHICAIZA C. LUIS J.	ASESOR DE CRÉDITO
CHUCURI MALAN ANA LUCIA	ASESOR DE CRÉDITO

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **5/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 10/12
CONEJO Q. HERNAN P.	AGENTE DE CONTACT CENTER	
FREIRE F. MIGUEL A.	COORDINADOR DE COBRANZAS	
GALARZA U. VICTOR F.	ASESOR DE CRÉDITO	
GALLO B. KLEVER V.	JEFE DE AGENCIA	
GUAMANQUISPE S. JOSE L.	ASESOR DE CRÉDITO	
GUANOLUISA C. LUIS J.	ASESOR DE CRÉDITO	
GUAYLLA P. MARIO R.	ASESOR DE CRÉDITO	
JEREZ V. CESAR J.	COORDINADOR DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	
LEMA C. ESTALIN A.	JEFE ZONAL	
LLAMBO C. ANGEL C.	GESTOR DE COBRANZA EN CAMPO	
LLAMBO C. MARIA R.	AUXILIAR DE LIMPIEZA Y ASEO	
LLAMBO C. JOSELIN A.	AGENTE DE CONTACT CENTER	
LLAMBO T. WILMA J.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
LLANGANATE T. JOSE S.	ASESOR DE CRÉDITO	
LLIGALO P DAVID J.	ASESOR DE CRÉDITO	
LLUAY T.SEGUNDO E.	ASESOR DE CRÉDITO	
LLULLUNA C. JUAN C.	ASESOR DE CRÉDITO	
LONDO R. MARIA E.	ASESOR DE CRÉDITO	
MALIZA B. JOSE F.	ASESOR DE CRÉDITO	
MALIZA B. AXELL D.	ASESOR DE CRÉDITO	
MALIZA C. NOE A.	ASESOR DE CRÉDITO	
MALIZA M. MARTHA I.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	
MALIZA P. FRANKLIN D.	ASESOR DE CRÉDITO	
MALIZA V. MARTHA V.	COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	
MALIZA V. SANDRA I.	SECRETARIA DE CRÉDITOS	
MAMARANDI T. PAUL O.	DESARROLLADOR DIGITAL	
MANOBANDA Q. JOSE N.	RESPONSABLE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
MANOBANDA U. MARTHA V.	AUXILIAR DE LIMPIEZA Y ASEO	
MARCALLA P. LUIS A.	PROGRAMADOR	
MASABANDA B. ANGEL V.	ANALISTA DE TESORERIA	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 5/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 11/12
MORAN M. LUIS	ASESOR DE CRÉDITO	
MUNGABUSI S. ANGEL R.	RESPONSABLE DE PROCESOS	
MUÑOZ P. KLEVER F.	ANALISTA VERIFICADOR DE CRÉDITOS	
NARANJO V. XAVIER A.	MANTENIMIENTO Y SOPORTE	
NAULA A. MELBA M.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
OCAMPO Q. DIEGO X.	PROGRAMADOR	
OÑA G. DIEGO R.	ASESOR DE CRÉDITO	
PACARI A. LUZ B.	ANALISTA VERIFICADOR DE CRÉDITOS	
PACARI T. ELVIA C.	OFICIAL DEL CUMPLIMIENTO SUPLENTE	
PALOMO T. LUIS A.	ASESOR DE CRÉDITO	
PANDASHINA A. FABIOLA I.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	
PANDASHINA A. LUIS O.	ASESOR DE CRÉDITO	
PANDASHINA P. JOSE M.	RESPONSABLE DE RIESGOS	
PANDI P. JOSE D.	ASESOR DE CRÉDITO	
PERUGACHI A. ANA L.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
PILAMUNGA A. NANCY N.	ASESOR DE CDP	
PILAMUNGA LL. ANA T.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
PILAMUNGA P. MARIA L.	CONTADORA GENERAL	
PILAMUNGA Q. ELIAS A.	ASESOR DE CRÉDITO	
PILAMUNGA U. KLEVER R.	JEFE FINANCIERO	
PILLA Y. OSCAR E.	ANALISTA DE PROCESOS	
PUNINA C. ABEL I.	ANALISTA VERIFICADOR DE CRÉDITOS	
QUINATO A P. LUIS A.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	
QUINATO A Q. ZARA R.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
QUINTUÑA P. JOSE	ASESOR DE CRÉDITO	
QUISINTUÑA M. ROSA E.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
ROMERO U. JOSE F.	AUXILIAR DE ARCHIVOS	
SALTOS LL. EVELIN G.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
SANTELLAN M. ELVIS S.	ASESOR DE CRÉDITO	
SANTILLAN Y. CINTHIA L.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
SHACA C. ABEL C.	GESTOR DE COBRANZA EN CAMPO	
SHACA C. LUIS J.	AGENTE DE CONTACT CENTER	
SHACA C. SYLVIA P.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	
SHACA P. CESAR A.	GESTOR DE COBRANZA EN CAMPO	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **5/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IGE 12/12
SISA G. SEGUNDO M.	ASESOR DE CRÉDITO	
SISA M. LUZ M.	AGENTE DE CONTACT CENTER	
TELENCHANA LL. JOSE E.	ASESOR DE CRÉDITO	
TICHE A. JUAN J.	SUB GERENTE	
TICHE B. LUZ M.	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	
TICHE B. ELVIA C.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
TIGSELEMA C. JORGE L.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
TIGSILEMA T. MALKU P.	COORDINADOR DE CONTACT CENTER	
TISALEMA G. ANDRES A.	PROGRAMADOR	
TISALEMA T. ELVIA F.	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	
TITUAÑA B. CHRISTIAN I.	PRODUCTOR AUDIOVISUAL	
TOALOMBO C. CARMEN I.	ANALISTA VERIFICADOR DE CRÉDITOS	
TOALOMBO U. JOSE M	ASESOR DE CRÉDITO	
UÑO G C. ANA L.	ANALISTA DE FRAUDES	
UÑO G C. DARWIN M.	JEFE DE TECNOLOGIA	
UÑO G Y. IBETH A.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
USULLI P. JOSE V.	ASESOR DE CRÉDITO	
VALENCIA G. NORMA L.	ASESOR DE CRÉDITO	
VASQUEZ V. VICENTE F.	TECNICO EN SEGURIDAD INFORMATICO E INFRAESTRUCTURA	
VILLA B. SEGUNDO A.	ASESOR DE CRÉDITO	
VILLALBA C. LIZBETH Y.	COORDINADOR DE MARKETING	
YANSAGUANO C. MARCO O.	JEFE DE CREDITO	
YANSAPANTA T. NANCY L.	ASISTENTE DE CRÉDITOS	
YANZAPANTA T. MILTON H.	ANALISTA DE RIESGOS	
YUCAILLA A. ANGEL R.	ASESOR DE CRÉDITO	
YUCAILLA LL. CARLOS L.	ANALISTA DE RIESGOS	
YUCAILLA Y. JUAN J.	GESTOR DE COBRANZA EN CAMPO	
QUILO S. MONICA J.	ASESOR DE CRÉDITO	
JARAMILLO Z. EDISON D.	PROGRAMADOR	
GUAMAN C. JOHNATAN F.	ASESOR DE CRÉDITO	
VERA G. CATHERINE I.	MANTENIMIENTO Y SOPORTE	
BARRIONUEVO T. JOSE A.	ASESOR DE CRÉDITO	
LEMA Y. FREDY H.	ASESOR DE CRÉDITO	
MASQUIZA C. CURI I.	ANALISTA TECNOLOGICO B.I.	
GUANOLUISA S. LUIS S.	ASESOR DE CRÉDITO	

Fuente: COAC Chibuleo Ltd.a, 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **5/05/2022**

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION NOTIFICACION DE INICIO DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">NIA 1/1</p>
---	---	--

Ambato 6 de mayo del 2022

Mgs.

Rodrigo Llambo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente. –

Con un cordial y atento saludo de quienes conformamos la firma auditora Rojas & Asociados, nos dirigimos a usted, para informarle con la presente, que se iniciará con el trabajo de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

El objetivo del trabajo es evaluar la gestión administrativa, mediante la aplicación de varios instrumentos técnicos e indicadores de gestión tendientes a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y una adecuada toma de decisiones.

Para efecto de la ejecución del presente trabajo se requiere de la colaboración de todo el personal a fin de recabar información necesaria para su desarrollo.

Por la atención prestada le quedo agradecido.

Atentamente,

Sr. Edwin Rojas

AUDITOR

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 6/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION MEMORANDUM DE PLANIFICACION DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 1/4
---	--	-----------------------------

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: enero-diciembre 2020

1. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Matriz Ambato es una institución financiera, cuya finalidad es impulsar el desarrollo económico a los sectores menos favorecidos de la sociedad por medio de la creación de oportunidades a través de fuentes de financiamiento, por lo cual ofrece diferentes servicios a sus socios y clientes.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., está bajo el acuerdo del contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría de gestión y la orden de trabajo N° 001-AG-COACCH-2021, para la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y una adecuada toma de decisiones.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Evaluar la gestión administrativa, mediante la aplicación de varios instrumentos técnicos e indicadores de gestión tendientes a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y una adecuada toma de decisiones.

Objetivos Específicos

Conocer las actividades y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., por medio de la recolección de información mediante la aplicación de entrevistas y cuestionarios de control interno, para un correcto desarrollo de la auditoría de Gestión.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **6/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION MEMORANDUM DE PLANIFICACION DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 2/4
---	--	-----------------------------

Analizar la situación actual y estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., por medio de la aplicación de los procedimientos y técnicas de auditoría de auditoría, y así identificar los hallazgos.

Presentar las conclusiones y recomendaciones mediante la emisión del Informe Final de Auditoría de Gestión de Auditoría oportunamente para contribuir al mejoramiento continuo de la empresa y la toma de decisiones de la entidad.

4. ALCANCE

El alcance de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., comprende la valoración del grado de uso y aplicación de los recursos, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y una adecuada toma de decisiones.

5. BASE LEGA

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de economía Popular y Solidaria
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad social
- Reglamento Interno
- Manuales
- Normativa Institucional
- Acuerdos y Disposiciones del Ministerio

6. PRINCIPALES ACTIVIDADES

Recepción de depósitos y concesión de créditos o préstamos de fondos, prestamos, hipotecas, transacciones con tarjetas.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **6/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA. " AUDITORIA DE GESTION MEMORANDUM DE PLANIFICACION DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 3/4
---	---	-----------------------------

7. RECURSOS HUMANOS

El equipo de trabajo para el desarrollo de la Auditoría de Gestión está integrado por:

NOMBRE	CARGO
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz	Supervisora
Ing. William Geovany Yanza Chávez	Jefe de equipo
Edwin Omar Rojas Pilco	Auditor

8. RECURSOS MATERIALES

Se utilizará los siguientes materiales para el desarrollo de la presente Auditoría:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
RESMAS DE PAPEL BOND	2
TINTA PARA IMPRESORA	3
ESFEROS	2
LÁPIZ	2
BORRADOR	1
SACAPUNTAS	1
GRAPADORA	1

9. TIEMPO ESTIMADO

El tiempo estipulado para el desarrollo de la Auditoría de Gestión es de treinta días laborales, contados a partir del primer día hábil a la firma del contrato.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 6/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION MEMORANDUM DE PLANIFICACION DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 4/4
---	--	-----------------------------

10. CRONOGRAMA

No	ACTIVIDAD	MESES							
		Mayo			Junio				
		S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
1	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR								
2	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA								
3	EJECUCIÓN DEL TRABAJO								
4	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS								

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 6/05/2022
--------------------------------	-------------------------

Archivo corriente

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ARCHIVO CORRIENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	AP
---	---	-----------



ARCHIVO CORRIENTE

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

DESCRPCIÓN	TIPO	REF.
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO	Descriptiva	IPT
PROGRAMA DE AUDITORÍA-PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	Descriptiva	PA-PE
ANÁLISIS ESTRATÉGICO	Analítica	AE
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	Analítica	CCI
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Analítica	ECI
INFORME DE CONTROL INTERNO	Descriptiva	ICI
PROGRAMA DE AUDITORÍA- EJECUCIÓN	Descriptiva	PA-E
FLUJOGRAMA DE PROCESOS	Descriptiva	FGP
INDICADORES DE GESTIÓN	Analítica	IG
HOJA DE HALLAZGOS	Descriptiva	HH
NOTIFICACIÓN DEL FINAL DE AUDITORÍA	Descriptiva	NFA
INFORME FINAL	Descriptiva	IF
CONVOCATORIA DE LECTURA DEL INFORME FINAL	Descriptiva	CLIF

Elaborado por: **E.O.R.P.** Fecha: **6/05/2022**



FASE II
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.
DIRECCIÓN	ESPEJO 12-78 Y AV. 12 DE NOVIEMBRE
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

AUTOR:

EDWIN OMAR ROJAS PILCO

AMBATO – ECUADOR

2021

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION PROGRAMA DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PA-PE 1/1
---	--	--------------------------------

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivo General

Evaluar la situación actual de la cooperativa mediante el análisis estratégico para establecer sus principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la entidad y las relaciones entre ellas.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice la matriz FODA	AF	E.O.R.P.	9/05/2022
2	Realice la matriz de correlación FO	MC-FO	E.O.R.P.	10/05/2022
3	Realice la matriz de correlación DA	MC-DA	E.O.R.P.	12/05/2022
4	Realice la matriz de prioridades	MP	E.O.R.P.	16/05/2022
5	Realice el perfil estratégico Interno	PE-I	E.O.R.P.	18/05/2022
6	Realice el perfil estratégico Externo	PE-E	E.O.R.P.	18/05/2022

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 9/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS FODA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	AF 1/3
---	--	-----------------------------

FODA

POSICIÓN PRODUCTOS EN EL MERCADO

FORTALEZA	DEBILIDADES
Diversidad de productos de ahorro y captaciones.	Requerimiento de ahorro forzoso (depósitos restringidos).
Diversidad de productos de crédito.	Condiciones de los productos de crédito (requisitos, montos, plazos, garantías, formas de pago, etc.)
Condiciones de los productos de ahorro y captaciones (pago por apertura de cuentas, requisitos, límites a retiros).	Cobro de comisiones y otros costos en crédito.
Tasa de interés a los ahorros.	Poca diferenciación de productos según segmentos.
Tasa de interés a los DPF.	Poca participación en el mercado de la microempresa – microcrédito.
Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente.	Baja oportunidad - Agilidad en la colocación de cartera.
Disponibilidad de plan promocional (medios, costos, propósitos).	Baja prestación de servicios no financieros.
Capacidad de gestión de información de los clientes.	Baja calidad e impacto de planes promocionales.
Prestación de Servicios complementarios (cajeros automáticos, tarjetas de débito, remesas, etc.)	Poca diferenciación del producto por segmento.

POSICIÓN FINANCIERA Y PRODUCTIVA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Nivel y evolución de la liquidez.	Bajo crecimiento de la cartera de crédito.
Margen financiero (Spread) (nivel de cobertura de gastos operativos).	Baja evolución - crecimiento de patrimonio y certificados de aportación.
Eficiencia Administrativa: Gastos de operación/activos totales o cartera promedio.	Poca eficiencia de manejo de tesorería (gestión de la liquidez) (se realizan inversiones con excedentes de liquidez).
Concentración de las captaciones.	Baja calidad de la cartera (nivel de cartera en riesgo).
Concentración de riesgo de crédito.	Bajo nivel de Rentabilidad (Rentabilidad sobre Activos).
Eficiencia y rentabilidad de agencias.	Bajo nivel de productividad de los asesores de crédito.

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **9/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS FODA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	AF 2/3
---	--	-----------------------------

POSICIÓN ORGANIZACIONAL

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Cumplimiento de normas de formalización del crédito (pagarés total y correctamente llenados).	Bajo nivel de productividad del personal
Existencia y nivel de conocimiento y aplicación de normas y reglamentos internos.	Organización general de la cooperativa: estructura, liderazgo, compromiso.
Capacidad y calidad de gestión de las bases de datos	Limitada disponibilidad de Manual de Funciones: calidad de descripción de funciones, conocimiento, nivel de uso, actualización.
Disponibilidad de planes de seguridad informática.	Limitada disponibilidad (manuales y procesos claramente definidos) y nivel de cumplimiento de metodologías crediticias.
Capacidad de Sistema Informático para soportar crecimiento institucional y prestación de nuevos servicios.	Baja calidad de análisis y evaluación de crédito.
Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.)	Gestión de Procesos: disponibilidad de manuales de procesos operativos y administrativos, nivel de conocimiento y uso por el personal limitado.
Existencia de mecanismos/procesos de Planificación general: estratégica, operativa, financiera y su seguimiento y evaluación.	Esquemas de control interno estructurados (ej. Control de lavado de dinero, cumplimiento de normas).

POSICIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Calificación consejo de administración: apoyo en la visión estratégica del negocio.	Baja calidad de Gestión de personal ejecutivo: oportunidad de decisiones, promueve asumir responsabilidades, motivación, liderazgo).
Calificación de los representantes de la Asamblea General.	Inadecuada calificación del personal operativo: Nivel profesional y conocimiento, responsabilidad, competente.
Disponibilidad de capacitación a equipo gerencial y ejecutivo.	Existencia de procesos sistematizados de Inducción, planes de capacitación /desarrollo para el personal.
Sistema de remuneración del personal (atractivo, justo, considera responsabilidades del cargo).	Poca disponibilidad de capacitación a equipo operativo medio y de apoyo.
Existencia de políticas/esquemas de Incentivos y bonos.	Falta de enfoque a mejoramiento continuo en el personal.
Motivación del personal y enfoque a cumplimiento de metas.	Poco conocimiento de los planes institucionales en los diferentes niveles operativos.
Personal orientado en atención al cliente (interno y externo).	Poca capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones.
Ambiente y clima laboral.	Falta de enfoque a mejoramiento continuo en el personal.

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **9/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS FODA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	AF 3/3
---	--	-----------------------------

OPORTUNIDADES		AMENAZAS
Potencialidad del mercado actual.	Presencia de organismos de cooperación.	Competencia en el mercado financiero.
Potencialidad de nuevos mercados.	Marco Regulatorio y Supervisión del sector.	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.
Potencialidad de Flujo de remesas.	Niveles y evolución de empleo.	Potencial ingreso de nuevos competidores.
Sistemas de telecomunicaciones.	Nivel de legalización de tierras.	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.
Nivel promedio de ingresos de la población.	Disponibilidad de líneas de crédito - refinanciamiento para fondeo institucional.	Presencia de prestamistas/captadores informales.
Desarrollo económico de los mercados de intervención.	Control de tasas de interés y costo del crédito.	
Existencia de segmentos atractivos en los mercados.	Situación política local.	
Situación de los sectores productivos.	Presencia de programas de crédito del Estado a sectores productivos/sociales.	
Sistemas de comunicación vial.	Presencia de programas sociales del Gobierno (BDH).	
Rol de entes de segundo piso/redes/uniones/gremios de microfinanzas.	Apoyo de gobiernos locales/provinciales.	
Situación macroeconómica/global de la economía y mercado.	Capacidad de ahorro del grupo meta.	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 9/05/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MC-FO 1/4
---	---	----------------------

CORRELACIÓN F.O

POSICIÓN PRODUCTOS EN EL MERCADO

		O1	O2	O3	O4	O5		
		Potencialidad del mercado actual.	Potencialidad de nuevos mercados.	Potencialidad de Flujo de remesas.	Nivel promedio de ingresos de la población.	Desarrollo económico de los mercados de intervención.	Σ	%
F1	Diversidad de productos de ahorro y captaciones.	5	5	5	5	5	25	14,5%
F2	Diversidad de productos de crédito.	5	5	5	5	5	25	14,5%
F3	Condiciones de los productos de ahorro y captaciones (por apertura de cuentas, requisitos, límites a retiros).	5	5	5	5	5	25	14,5%
F4	Tasa de interés a los ahorros.	3	3	3	5	5	19	11,0%
F5	Tasa de interés a los DPF.	3	3	3	5	5	19	11,0%
F6	Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente.	3	3	3	5	3	17	9,8%
F7	Disponibilidad de plan promocional (medios, costos, propósitos).	3	3	3	1	3	13	7,5%
F8	Capacidad de gestión de información de los clientes.	3	3	3	1	3	13	7,5%
F9	Prestación de Servicios complementarios (cajeros automáticos, tarjetas, remesas, etc.)	3	3	5	3	3	17	9,8%
TOTAL		33	33	35	35	37	173	100%
PORCENTAJE		19,1%	19,1%	20,2%	20,2%	21,4%	100%	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

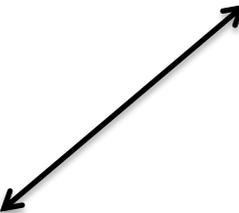
Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **10/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MC-FO 2/4
---	--	----------------------------

POSICIÓN FINANCIERA Y PRODUCTIVIDAD

		O6	O7	O9	O10		
		Existencia de segmentos atractivos en los mercados.	Situación de los sectores productivos.	Situación macroeconómica/global de la economía y mercado.	Presencia de organismos de cooperación.	Σ	%
		F10	Eficiencia Administrativa: Gastos de operación/activos totales o cartera promedio.	3	3	3	1
F11	Concentración de las captaciones.	3	5	5	1	14	37%
F12	Concentración de riesgo de crédito.	3	5	5	1	14	37%
TOTAL		9	13	13	3	38	100%
PORCENTAJE		23,7%	34,2%	34,2%	7,9%	100%	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 10/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO “ CHIBULEO LTDA.” AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MC-FO 3/4
---	---	----------------------------

POSICIÓN ORGANIZACIONAL

		O11	O12	O15	O18	Σ	%
		Marco Regulatorio y Supervisión del sector	Niveles y evolución de empleo	Situación política local	Apoyo de gobiernos locales/provinciales		
F13	Cumplimiento de normas de formalización del crédito (pagarés total y correctamente llenados)	5	3	5	3	16	16,3%
F14	Existencia y nivel de conocimiento y aplicación de normas y reglamentos internos	5	3	3	3	14	14,3%
F15	Capacidad y calidad de gestión de las bases de datos	5	3	1	3	12	12,2%
F16	Capacidad de Sistema Informático para soportar crecimiento institucional y prestación de nuevos servicios	3	3	3	1	10	10,2%
F17	Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.)	5	3	5	5	18	18,4%
F18	Disponibilidad, conocimiento y aplicación de manuales, normas y reglamentos que apoyen la gestión administrativa	5	3	3	3	14	14,3%
F19	Existencia de mecanismos/procesos de Planificación general: estratégica, operativa, financiera y su seguimiento y evaluación	3	3	5	3	14	14,3%
TOTAL		31	21	25	21	98	100%
PORCENTAJE		31,6%	21,4%	25,5%	21,4%	100%	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 10/05/2022
--------------------------------	--------------------------

POSICIÓN GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

		O13	O14	O16	O17	O19		
		Disponibilidad de líneas de crédito - refinanciamiento para fondeo institucional.	Control de tasas de interés y costo del crédito.	Presencia de programas de crédito del Estado a sectores productivos/sociales.	Presencia de programas sociales del Gobierno (BDH).	Capacidad de ahorro del grupo meta.	Σ	%
F20	Calificación consejo de administración: apoyo en la visión estratégica del negocio.	3	3	3	3	1	13	17,6%
F21	Sistema de remuneración del personal (atractivo, justo, considera responsabilidades del cargo).	3	3	1	3	1	11	14,9%
F22	Existencia de políticas/esquemas de Incentivos y bonos.	3	3	1	3	1	11	14,9%
F23	Motivación del personal y enfoque a cumplimiento de metas.	3	3	1	3	3	13	17,6%
F24	Personal orientado en atención al cliente (interno y externo).	1	1	3	5	3	13	17,6%
F25	Ambiente y clima laboral.	3	1	3	3	3	13	17,6%
TOTAL		16	14	12	20	12	74	100%
PORCENTAJE		21,6%	18,9%	16,2%	27,0%	16,2%	100%	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 10/05/2022
--------------------------------	--------------------------

CORRELACIÓN D.A.

POSICIÓN PRODUCTOS EN EL MERCADO

		A1	A2	A3	A4	A5	Σ	%
		Competencia en el mercado financiero.	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.	Potencial ingreso de nuevos competidores.	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.	Presencia de prestamistas/captadores informales.		
D1	Requerimiento de ahorro forzoso (depósitos restringidos).	3	3	1	5	1	13	15%
D2	Condiciones de los productos de crédito (requisitos, montos, plazos, garantías, formas de pago, etc.)	3	3	3	5	3	17	19%
D3	Comisiones y otros costos en crédito.	3	3	3	5	3	17	19%
D4	Poca diferenciación de productos según segmentos.	5	3	1	1	1	11	13%
D5	Poca participación en el mercado de la microempresa – microcrédito.	5	5	1	3	1	15	17%
D6	Baja oportunidad - Agilidad en la colocación de cartera.	5	5	1	3	1	15	17%
TOTAL		24	22	10	22	10	88	100%
PORCENTAJE		27%	25%	11%	25%	11%	100%	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.

Fecha: 10/05/2022

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MC-DA 2/4
---	---	----------------------

POSICIÓN FINANCIERA Y PRODUCTIVIDAD

	A1	A2	A3	A4	A5	Σ	%
	Competencia en el mercado financiero.	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.	Potencial ingreso de nuevos competidores.	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.	Presencia de prestamistas/captadores informales.		
D7	Bajo crecimiento de la cartera de crédito.	5	5	1	5	1	17 21,8%
D8	Baja evolución - crecimiento de patrimonio y certificados de aportación.	3	3	1	3	1	11 14,1%
D9	Poca eficiencia de manejo de tesorería (gestión de la liquidez) (se realizan inversiones con excedentes de liquidez).	3	3	1	1	1	9 11,5%
D10	Calidad de la cartera (nivel de cartera en riesgo).	5	5	1	5	1	17 21,8%
D11	Bajo nivel de Rentabilidad (Rentabilidad sobre Activos).	3	3	1	3	1	11 14,1%
D12	Bajo nivel de productividad de los asesores de crédito.	5	5	1	1	1	13 16,7%
TOTAL		24	24	6	18	6	78 100%
PORCENTAJE		30,8%	30,8%	7,7%	23,1%	7,7%	100%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 10/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MC-DA 3/4
---	--	----------------------

POSICIÓN ORGANIZACIONAL

		A1	A2	A3	A4	A5	Σ	%
		Competencia en el mercado financiero	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS	Potencial ingreso de nuevos competidores	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención	Presencia de prestamistas/captadores informales		
D13	Bajo nivel de productividad del personal	5	5	1	1	1	13	18,3%
D14	Organización general de la cooperativa: estructura, liderazgo, compromiso	3	3	1	1	1	9	12,7%
D15	Limitada disponibilidad de Manual de Funciones: calidad de descripción de funciones, conocimiento, nivel de uso, actualización	1	1	1	1	1	5	7,0%
D16	Limitada disponibilidad (manuales y procesos claramente definidos) y nivel de cumplimiento de metodologías crediticias	3	3	1	1	1	9	12,7%
D17	Baja calidad de análisis y evaluación de crédito	5	5	1	5	1	17	23,9%
D18	Gestión de Procesos: disponibilidad de manuales de procesos operativos y administrativos, nivel de conocimiento y uso por el personal limitado	1	3	3	1	1	9	12,7%
D19	Esquemas de control interno estructurados (ej. Control de lavado de dinero, cumplimiento de normas)	3	3	1	1	1	9	12,7%
TOTAL		21	23	9	11	7	71	100%
PORCENTAJE		29,6%	32,4%	12,7%	15,5%	9,9%	100%	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 10/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MC-DA 4/4
---	---	----------------------

POSICIÓN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

		A1	A2	A3	A4	A5		
		Competencia en el mercado financiero	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS	Potencial ingreso de nuevos competidores	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención	Presencia de prestamistas/captadores informales	Σ	%
D20	Baja calidad de Gestión de personal ejecutivo: oportunidad de decisiones, promueve asumir responsabilidades, motivación, liderazgo)	3	3	1	1	1	9	17,3%
D21	Inadecuada calificación del personal operativo: Nivel profesional y conocimiento, responsabilidad, competente	3	3	1	1	1	9	17,3%
D22	Baja calidad y oportunidad de comunicación-información interna	3	3	1	3	1	11	21,2%
D23	Poco conocimiento de los planes institucionales en los diferentes niveles operativos	1	1	1	1	1	5	9,6%
D24	Poca capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones	3	3	1	1	1	9	17,3%
D25	Falta de enfoque a mejoramiento continuo en el personal	3	3	1	1	1	9	17,3%
TOTAL		16	16	6	8	6	52	100%
PORCENTAJE		30,8%	30,8%	11,5%	15,4%	11,5%	100%	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 10/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA. " AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 1/4
---	--	-------------------

Matriz Priorizada FODA

Posición productos en el mercado

Σ	Nº	FORTALEZAS	Σ	Nº	OPORTUNIDADES
25	F1	Diversidad de productos de ahorro y captaciones.	37	O1	Desarrollo económico de los mercados de intervención.
25	F2	Diversidad de productos de crédito.	35	O2	Potencialidad de Flujo de remesas.
25	F3	Condiciones de los productos de ahorro y captaciones (pago por apertura de cuentas, requisitos, límites a retiros).	35	O3	Nivel promedio de ingresos de la población.
19	F4	Tasa de interés a los ahorros.	33	O4	Potencialidad del mercado actual.
19	F5	Tasa de interés a los DPF.	33	O5	Potencialidad de nuevos mercados.
17	F6	Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente.			
17	F7	Prestación de Servicios complementarios (cajeros automáticos, tarjetas de débito, remesas, etc.)			
13	F8	Disponibilidad de plan promocional (medios, costos, propósitos).			
13	F9	Capacidad de gestión de información de los clientes.			
Σ	Nº	DEBILIDADES	Σ	Nº	AMENAZAS
17	D1	Condiciones de los productos de crédito (requisitos, montos, plazos, garantías, formas de pago, etc.)	24	A1	Competencia en el mercado financiero.
17	D2	Comisiones y otros costos en crédito.	22	A2	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.
15	D3	Poca participación en el mercado de la microempresa – microcrédito.	22	A3	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.
15	D4	Baja oportunidad - Agilidad en la colocación de cartera.	10	A4	Potencial ingreso de nuevos competidores.
13	D5	Requerimiento de ahorro forzoso (depósitos restringidos).	10	A5	Presencia de prestamistas/captadores informales.
11	D6	Poca diferenciación de productos según segmentos.			

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 12/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 2/4
---	---	-------------------

Posición financiera y productiva

Σ	Nº	FORTALEZAS	Σ	Nº	OPORTUNIDADES
14	F1	Concentración de las captaciones.	13	O1	Situación de los sectores productivos.
14	F2	Concentración de riesgo de crédito.	13	O2	Situación macroeconómica/global de la economía y mercado.
10	F3	Eficiencia Administrativa: Gastos de operación/activos totales o cartera promedio.	9	O3	Existencia de segmentos atractivos en los mercados.
			3	O4	Presencia de organismos de cooperación.
Σ	Nº	DEBILIDADES	Σ	Nº	AMENAZAS
17	D1	Bajo crecimiento de la cartera de crédito.	24	A1	Competencia en el mercado financiero.
17	D2	Calidad de la cartera (nivel de cartera en riesgo).	24	A2	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.
13	D3	Bajo nivel de productividad de los asesores de crédito.	18	A3	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.
11	D4	Baja evolución - crecimiento de patrimonio y certificados de aportación.	6	A4	Potencial ingreso de nuevos competidores
11	D5	Bajo nivel de Rentabilidad (Rentabilidad sobre Activos).	6	A5	Presencia de prestamistas/captadores informales.
9	D6	Poca eficiencia de manejo de tesorería (gestión de la liquidez) (se realizan inversiones con excedentes de liquidez).			

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 12/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 3/4
---	--	-------------------

Posición organizacional

Σ	Nº	FORTALEZAS	Σ	Nº	OPORTUNIDADES
18	F1	Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.)	31	O1	Marco Regulatorio y Supervisión del sector.
16	F2	Cumplimiento de normas de formalización del crédito (pagarés total y correctamente llenados).	25	O2	Situación política local.
14	F3	Existencia y nivel de conocimiento y aplicación de normas y reglamentos internos.	21	O3	Niveles y evolución de empleo.
14	F4	Disponibilidad, conocimiento y aplicación de manuales, normas y reglamentos que apoyen la gestión administrativa.	21	O4	Apoyo de gobiernos locales/provinciales.
14	F5	Existencia de mecanismos/procesos de Planificación general: estratégica, operativa, financiera y su seguimiento y evaluación.			
12	F6	Capacidad y calidad de gestión de las bases de datos.			
10	F7	Capacidad de Sistema Informático para soportar crecimiento institucional y prestación de nuevos servicios.			
Σ	Nº	DEBILIDADES	Σ	Nº	AMENAZAS
17	D1	Baja calidad de análisis y evaluación de crédito.	23	A1	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.
13	D2	Bajo nivel de productividad del personal.	21	A2	Competencia en el mercado financiero.
9	D3	Organización general de la cooperativa: estructura, liderazgo, compromiso.	11	A3	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.
9	D4	Limitada disponibilidad (manuales y procesos claramente definidos) y nivel de cumplimiento de metodologías crediticias.	9	A4	Potencial ingreso de nuevos competidores.
9	D5	Gestión de Procesos: disponibilidad de manuales de procesos operativos y administrativos, nivel de conocimiento y uso por el personal limitado.	7	A5	Presencia de prestamistas/captadores informales.
9	D6	Esquemas de control interno estructurados (ej. Control de lavado de dinero, cumplimiento de normas).			
5	D7	Limitada disponibilidad de Manual de Funciones: calidad de descripción de funciones, conocimiento, nivel de uso, actualización.			

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 12/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 4/4
---	--	-------------------

Posición de gestión de recursos humanos

Σ	Nº	FORTALEZAS	Σ	Nº	OPORTUNIDADES
13	F1	Calificación consejo de administración: apoyo en la visión estratégica del negocio.	20	O1	Presencia de programas sociales del Gobierno (BDH).
13	F2	Motivación del personal y enfoque a cumplimiento de metas.	16	O2	Disponibilidad de líneas de crédito - refinanciamiento para fondeo institucional.
13	F3	Personal orientado en atención al cliente (interno y externo).	14	O3	Control de tasas de interés y costo del crédito.
13	F4	Ambiente y clima laboral.	12	O4	Presencia de programas de crédito del Estado a sectores productivos/sociales.
11	F5	Sistema de remuneración del personal (atractivo, justo, considera responsabilidades del cargo).	12	O5	Capacidad de ahorro del grupo meta.
11	F6	Existencia de políticas/esquemas de Incentivos y bonos.			
Σ	Nº	DEBILIDADES	Σ	Nº	AMENAZAS
11	D1	Baja calidad y oportunidad de comunicación-información interna.	16	A1	Competencia en el mercado financiero.
9	D2	Baja calidad de Gestión de personal ejecutivo: oportunidad de decisiones, promueve asumir responsabilidades, motivación, liderazgo).	16	A2	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.
9	D3	Inadecuada calificación del personal operativo: Nivel profesional y conocimiento, responsabilidad, competente.	8	A3	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.
9	D4	Poca capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones.	6	A4	Potencial ingreso de nuevos competidores.
9	D5	Falta de enfoque a mejoramiento continuo en el personal.	6	A5	Presencia de prestamistas/captadores informales.
5	D6	Poco conocimiento de los planes institucionales en los diferentes niveles operativos.			

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 12/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PE-I 1/4
---	--	---------------------

Perfil estratégico interno productos en el mercado

ASPECTOS INTERNOS	Gran debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
DEBILIDADES					
Condiciones de los productos de crédito (requisitos, montos, plazos, garantías, formas de pago, etc.)	●				
Comisiones y otros costos en crédito.		●			
Participación en el mercado de la microempresa – microcrédito.	●				
Baja oportunidad - Agilidad en la colocación de cartera.	●				
Requerimiento de ahorro forzoso (depósitos restringidos).		●			
Poca diferenciación de productos según segmentos.		●			
FORTALEZAS					
Diversidad de productos de ahorro y captaciones.				●	
Diversidad de productos de crédito.					●
Condiciones de los productos de ahorro y captaciones (pago por apertura de cuentas, requisitos, límites a retiros).			●		
Tasa de interés a los ahorros.				●	
Tasa de interés a los DPF.				●	
Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente.				●	
Prestación de Servicios complementarios (cajeros automáticos, tarjetas de débito, remesas, etc.)					●
Disponibilidad de plan promocional (medios, costos, propósitos).			●		
Capacidad de gestión de información de los clientes.				●	
TOTAL	3	3	2	5	2
PORCENTAJE	20%	20%	13%	33%	13%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 16/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PE-E 1/4
---	--	---------------------

Perfil estratégico externo productos en el mercado

ASPECTOS EXTERNOS	Gran Oportunidad	Oportunidad	Equilibrio	Amenaza	Gran Amenaza
OPORTUNIDADES					
Desarrollo económico de los mercados de intervención.	●				
Potencialidad de Flujo de remesas.		●			
Nivel promedio de ingresos de la población.		●			
Potencialidad del mercado actual.		●			
Potencialidad de nuevos mercados.		●			
AMENZAS					
Competencia en el mercado financiero.				●	
Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.				●	
Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.					●
Potencial ingreso de nuevos competidores.				●	
Presencia de prestamistas/captadores informales.			●		
TOTAL	1	4	1	3	1
PORCENTAJE	10,0%	40,0%	10,0%	30,0%	10,0%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 16/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO “ CHIBULEO LTDA.” AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PE-I 2/4
---	---	---------------------------

Perfil estratégico interno posición financiera y productiva

ASPECTOS INTERNOS	Gran debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
DEBILIDADES					
Bajo crecimiento de la cartera de crédito.		●			
Calidad de la cartera (nivel de cartera en riesgo).		●			
Bajo nivel de productividad de los asesores de crédito.	●				
Baja evolución - crecimiento de patrimonio y certificados de aportación.		●			
Bajo nivel de Rentabilidad (Rentabilidad sobre Activos).		●			
Poca eficiencia de manejo de tesorería (gestión de la liquidez) (se realizan inversiones con excedentes de liquidez).		●			
FORTALEZAS					
Concentración de las captaciones.				●	
Concentración de riesgo de crédito.				●	
Eficiencia Administrativa: Gastos de operación/activos totales o cartera promedio.				●	
TOTAL	1	5	0	3	0
PORCENTAJE	11,1%	55,6%	0,0%	33,3%	0,0%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 16/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PE-E 2/4
---	---	---------------------

Perfil estratégico externo posición financiera y productiva

ASPECTOS EXTERNOS	Gran Oportunidad	Oportunidad	Equilibrio	Amenaza	Gran Amenaza
OPORTUNIDADES					
Situación de los sectores productivos.		●			
Situación macroeconómica/ global de la economía y mercado.		●			
Existencia de segmentos atractivos en los mercados.		●			
Presencia de organismos de cooperación.		●			
AMENAZAS					
Competencia en el mercado financiero.				●	
Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.				●	
Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.					●
Potencial ingreso de nuevos competidores.				●	
Presencia de prestamistas/captadores informales.			●		
TOTAL	0	4	1	3	1
PORCENTAJE	0%	44,4%	11,1%	33,3%	11,1%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 16/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PE-I 3/4
---	---	-------------------------------

Perfil estratégico interno posición organizacional

ASPECTOS INTERNOS	Gran debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
DEBILIDADES					
Baja calidad de análisis y evaluación de crédito.	●				
Bajo nivel de productividad del personal.	●				
Organización general de la cooperativa: estructura, liderazgo, compromiso.		●			
Limitada disponibilidad (manuales y procesos claramente definidos) y nivel de cumplimiento de metodologías crediticias.		●			
Gestión de Procesos: disponibilidad de manuales de procesos operativos y administrativos, nivel de conocimiento y uso por el personal limitado.		●			
Esquemas de control interno estructurados (ej. Control de lavado de dinero, cumplimiento de normas).		●			
Limitada disponibilidad de Manual de Funciones: calidad de descripción de funciones, conocimiento, nivel de uso, actualización.		●			
FORTALEZAS					
Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.)				●	
Cumplimiento de normas de formalización del crédito (pagarés total y correctamente llenados).				●	
Existencia y nivel de conocimiento y aplicación de normas y reglamentos internos.				●	
Disponibilidad, conocimiento y aplicación de manuales, normas y reglamentos que apoyen la gestión administrativa.				●	
Existencia de mecanismos/procesos de Planificación general: estratégica, operativa, financiera y su seguimiento y evaluación.					●
Capacidad y calidad de gestión de las bases de datos.				●	
Capacidad de Sistema Informático para soportar crecimiento institucional y prestación de nuevos servicios.					●
TOTAL	2	5	0	5	2
PORCENTAJE	14,3%	35,7%	0%	35,7%	14,3%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 16/05/2022
-------------------------	-------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PE-E 3/4
---	---	-------------------------------

Perfil estratégico externa posición organizacional

ASPECTOS EXTERNOS	Gran Oportunidad	Oportunidad	Equilibrio	Amenaza	Gran Amenaza
OPORTUNIDADES					
Marco Regulatorio y Supervisión del sector.		●			
Situación política local.		●			
Niveles y evolución de empleo.		●			
Apoyo de gobiernos locales/provinciales.		●			
AMENAZAS					
Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.				●	
Competencia en el mercado financiero.				●	
Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.					●
Potencial ingreso de nuevos competidores.			●		
Presencia de prestamistas/captadores informales.			●		
TOTAL	0	4	2	2	1
PORCENTAJE	0%	44,4%	22,2%	22,2%	11,1%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 16/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PE-I 4/4
---	--	-------------------------------

Perfil estratégico interno posición gestión de recursos humanos

ASPECTOS INTERNOS	Gran debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
DEBILIDADES					
Baja calidad y oportunidad de comunicación-información interna.	●				
Baja calidad de Gestión de personal ejecutivo: oportunidad de decisiones, promueve asumir responsabilidades, motivación, liderazgo).		●			
Inadecuada calificación del personal operativo: Nivel profesional y conocimiento, responsabilidad, competente.		●			
Poca capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones.	●				
Falta de enfoque a mejoramiento continuo en el personal.		●			
Poco conocimiento de los planes institucionales en los diferentes niveles operativos.		●			
FORTALEZAS					
Calificación consejo de administración: apoyo en la visión estratégica del negocio.				●	
Motivación del personal y enfoque a cumplimiento de metas.				●	
Personal orientado en atención al cliente (interno y externo)..					●
Ambiente y clima laboral					●
Sistema de remuneración del personal (atractivo, justo, considera responsabilidades del cargo).				●	
Existencia de políticas/esquemas de Incentivos y bonos.				●	
TOTAL	2	4	0	4	2
PORCENTAJE	16,7%	33,3%	0%	33,3%	16,7%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 16/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION ANALISIS ESTRATEGICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PE-E 4/4
---	---	-------------------------------

Perfil estratégico externo posición gestión de recursos humanos

ASPECTOS EXTERNOS	Gran Oportunidad	Oportunidad	Equilibrio	Amenaza	Gran Amenaza
OPORTUNIDADES					
Presencia de programas sociales del Gobierno (BDH).		●			
Disponibilidad de líneas de crédito - refinanciamiento para fondeo institucional.		●			
Control de tasas de interés y costo del crédito.		●			
Presencia de programas de crédito del Estado a sectores productivos/sociales.			●		
Capacidad de ahorro del grupo meta.	●				
AMENAZAS					
Competencia en el mercado financiero.				●	
Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS.				●	
Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.					●
Potencial ingreso de nuevos competidores.				●	
Presencia de prestamistas/captadores informales.			●		
TOTAL	1	3	2	3	1
PORCENTAJE	10%	30%	20%	30%	10%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 16/05/2022
--------------------------------	--------------------------



FASE III
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.
DIRECCIÓN	ESPEJO 12-78 Y AV. 12 DE NOVIEMBRE
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

AUTOR:

EDWIN OMAR ROJAS PILCO

AMBATO – ECUADOR

2021

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION PROGRAMA DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PA-EA 1/5
---	--	--------------------------------

PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

Objetivo General

Valorar el control interno de la institución por medio de la aplicación de cuestionarios con el modelo COSO II, para medir el grado de confianza y riesgo del sistema de control.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Aplique los cuestionarios de control interno por componente del COSO II	CCI	E.O.R.P.	25/05/2022
2	Elabore las matrices de confianza y riesgo por componente	MCI	E.O.R.P.	17/06/2022
4	Elabore los flujogramas	F	E.O.R.P.	18/06/2022
5	Elabore los indicadores de Gestión	IG	E.O.R.P.	21/06/2022
6	Elabore la hoja de hallazgos	HH	E.O.R.P.	23/06/2022

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 1/16
---	--	-------------------------------

Componente: Ambiente Interno

Nº	Preguntas	Respuesta		Observación
		SI	NO	
1	¿Se cuenta con un código de ética que defina los estándares de conducta en la entidad?	x		
2	¿El código de ética es difundido mediante reuniones para explicar su contenido?		x	D1: El código de ética no es difundido de manera oportuna y en su totalidad.
3	¿Los procesos que realizan los empleados de la cooperativa se encuentran bajo los valores y lineamientos éticos?	x		
4	¿Existen sanciones establecidas para actos fraudulentos, ilegales o poco éticos dentro de los procesos realizados por el personal?	x		
5	¿Existe un manual de prevención de lavado de activos?	x		
6	¿Se mantiene una planificación actualizada en función a las necesidades de los procesos?	x		
7	¿La planificación estratégica se realiza bajo los indicadores de gestión?	x		
8	¿Se evalúan los riesgos internos y externos para la determinación de los objetivos institucionales?	x		
9	¿Las funciones de cada empleado está claramente definido en un manual que evita confrontación de funciones?		x	D2: Están establecidas solo las funciones principales de cada empleado.
10	¿Se establece un ambiente de control adecuado para el desarrollo de las actividades?	x		
TOTALΣ		8	2	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda.,2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO “ CHIBULEO LTDA.” AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 2/16
---	--	-------------------------------

Calificación del nivel de confianza y riesgo. Componente ambiente interno

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

Nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{10} * 100$$

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

Nivel de confianza: Alto

Nivel de riesgo

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

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

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

Nivel de riesgo: Bajo

Interpretación

Los resultados obtenidos en el componente ambiente interno, determina que existe un nivel de confianza ALTO, con un 80% de respuestas positivas, lo que permite a la cooperativa tener un ambiente interno adecuado para sus actividades, y un nivel de riesgo BAJO con un 20% de respuestas negativas, debido a dos debilidades, la primera, que la entidad no difunde el código de ética mediante reuniones para explicar su contenido, y la segunda que las funciones de cada empleado no están claramente definidas en un manual que eviten confrontación de actividades.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **25/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 3/16
---	--	-------------------------------

Componente: Establecimiento de Objetivos				
Nº	Preguntas	Respuesta		Observación
		SI	NO	
1	¿La estructura organizacional se encuentra definida de acuerdo al tamaño, actividades y necesidades de la entidad?		x	D3: La estructura orgánica no se encuentra actualiza.
2	¿Se encuentra definidos en el Manual de Crédito los respectivos niveles de aprobación?	x		
3	¿Se toma en cuenta a toda la estructura de la entidad para apoyar el logro de objetivos?	x		
4	¿La cooperativa cuenta con una adecuada segregación de funciones?		x	D4: No se encuentra claramente definido en el manual.
5	¿Se desarrolla el trabajo participativo y cooperativo de los empleados dentro de la institución?	x		
6	¿El personal conoce los objetivos de la entidad y la importancia del desarrollo de sus funciones para el logro de los mismos?		x	D5: Los objetivos no son difundidos de manera oportuna a todo el personal.
7	¿La revisión y evaluación del desempeño del personal es de manera periódica?	x		
8	¿Existe planes de capacitaciones que contribuyen al mejoramiento de competencias del personal?	x		
9	¿Se establecen líneas de reporte que permitan el flujo de información y la ejecución de autoridad y responsabilidad para la gestión de actividades?		x	D6: No se encuentra claramente definido.
10	¿Se evalúa y analiza los cambios que puede tomar la administración en el sistema de control interno?	x		
TOTALΣ		6	4	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 4/16
---	---	-------------------------------

Calificación del nivel de confianza y riesgo. Establecimiento de objetivos

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

Nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} * 100$$

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

$$\text{Nivel de confianza} = 60 \%$$

Nivel de confianza: Moderado

Nivel de riesgo

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 60\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 40\%$$

Nivel de riesgo: Moderado

Interpretación

Los resultados obtenidos en el componente establecimiento de objetivos, muestra que cuenta con un nivel de confianza Moderado con un 60% de respuestas positivas, y un nivel de riesgo MODEERADO con un 40% de respuestas negativas, ocasionadas por que la institución no cuenta con una estructura organizacional actualizada por lo cual no se encuentra definida a su tamaño, y los objetivos institucionales no son compartidos de manera oportuna dentro del personal por lo cual se desconoce la importancia de sus funciones para el ogro de los mismos.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 5/16
---	--	-------------------------------

Componente: Identificación de Eventos				
Nº	Preguntas	Respuesta		Observación
		SI	NO	
1	¿La cooperativa ha establecido su misión, visión, objetivos y planes estratégicos?	x		
2	¿Se han establecido herramientas de medición para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos?	x		
3	¿El direccionamiento estratégico de la cooperativa es de conocimiento de todos los empleados?		x	D7: No es de conocimiento general la dirección estratégica.
4	¿Existe un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de competencias del personal?	x		
5	¿La autoridad y responsabilidad de cada empleado está determinado dentro de la cooperativa?		x	D8: No se encuentra claramente definido en el manual.
6	¿Se identifica y corrige adecuadamente las deficiencias detectadas en el control interno?	x		
7	¿En la entidad se impulsan incentivos o compensaciones para los empleados?	x		
8	¿En la entidad existe presión excesiva referente al cumplimiento de los objetivos?		x	D9: No existe presión y seguimiento de los objetivos.
9	¿La entidad cuenta con acciones disciplinarias como medida correctiva a la mala conducta, bajo desempeño o incumplimiento al reglamento interno?	x		
10	¿Existe cumplimiento de las políticas establecidas para la aprobación de créditos en el manual de crédito y cobranza?	x		
TOTALΣ		7	3	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 6/16
---	--	-------------------------------

Calificación del nivel de confianza y riesgo. Identificación de eventos

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

Nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{7}{3} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 70 \%$$

Nivel de confianza: Moderado

Nivel de riesgo

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 70\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 30\%$$

Nivel de riesgo: Moderado

Interpretación

Mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno se determinó que en el componente de identificación de eventos existe un nivel de confianza de confianza MODERDO con un 70% de respuestas positivas, y un nivel de riesgo MODERADO con un 30% de respuestas negativas ocasionadas por que el direccionamiento estratégico de la cooperativa no es de conocimiento de todos los empleados y, que en la entidad no existe presión excesiva referente al cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 7/16
---	--	-------------------------------

Componente: Evaluación de Riesgos				
Nº	Preguntas	Respuesta		Observación
		SI	NO	
1	¿La entidad cuenta con objetivos operativos?	x		
2	¿Los objetivos operativos son difundidos de manera constante a todo el personal?		x	D10: No es de conocimiento por parte de todo el personal.
3	¿Los asesores poseen la habilidad de identificar los riesgos potenciales para con los socios?	x		
4	¿Se verifica la información para confirmar su exactitud e integridad con los datos procesados en la colocación de cartera?	x		El análisis de los formatos se los realiza por muestreo.
5	¿Existe un manejo adecuado de los comprobantes y documentos de sustento?	x		
6	¿Se considera los factores tanto internos como externos para la identificación de los riesgos?	x		
7	¿Los riesgos son evaluados para considerar un nivel de impacto y tolerancia el a entidad?	x		
8	¿La entidad cuenta con un plan de contingencia al riesgo financiero?	x		
9	¿Se establecen estrategias de respuesta al riesgo crediticio en la colocación de cartera?	x		
10	¿Se informa al personal sobre las acciones de control que existe en la institución?		x	D11: No se informa al personal sobre las medidas de control implantadas, no ya una adecuada información.
TOTALΣ		8	2	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 8/16
---	--	-------------------------------

Calificación del nivel de confianza y riesgo. Evaluación al riesgo

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

Nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{2} * 100$$

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

Nivel de confianza: Moderado

Nivel de riesgo

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

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

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

Nivel de riesgo: Moderado

Interpretación

En el componente evaluación al riesgo se determinó un nivel de confianza ALTO con un 80% de respuestas positivas, y un nivel de riesgo BAJO con un 20% de respuestas negativas, debido a que los objetivos institucionales no son difundidos de manera constante entre todo el personal, también no establece parámetros de medición a los riesgos potenciales, además de que los empleados no se encuentran al tanto de las acciones de control que existe en la institución, y por último que la institución no comunica a todo el personal de los riesgos presentes de la institución.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **25/05/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 9/16
---	--	-------------------------------

Componente: Respuesta al Riesgo				
Nº	Preguntas	Respuesta		Observación
		SI	NO	
1	¿La entidad cuenta con un sistema de identificación y reporte de fraudes, pérdida de activos o corrupción?	x		
2	¿EL sistema de identificación y reporte de fraudes, es actualizado anualmente?		x	D 12: No se actualiza de manera periódica.
3	¿Se han establecido procesos de monitoreo y mecanismos de prevención para el riesgo de fraude de inversión?	x		
4	¿Se ha detectado casos de fraude, pérdida de activos o corrupción por parte de los empleados de la cooperativa?		x	No se ha detectad fraude dentro de la institución.
5	¿Se ha implementado medidas de detección y control interno con el objetivo de detectar y combatir el fraude hipotecario y crediticio?	x		
6	¿Las medidas de detección y control interno son aplicadas de manera periódica?	x		
7	¿Para la incorporación del personal se verifica sus antecedentes y referencias?	x		
8	¿Las acciones de respuesta al riesgo se encuentran alineadas con el riesgo aceptado y tolerancia al riesgo financiero de la cooperativa?	x		
9	¿La identificación del riesgo evalúa cambios en el entorno regulatorio, económico y físico en los que opera la entidad?	x		
10	¿La identificación del riesgo evalúa cambios en el entorno interno en el que opera la cooperativa?	x		
TOTALΣ				

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 10/16
---	--	--------------------------------

Calificación del nivel de confianza y riesgo. Respuesta al riesgo

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

Nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{10} * 100$$

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

Nivel de confianza: Alto

Nivel de riesgo

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

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

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

Nivel de riesgo: Bajo

Interpretación

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno, determinaron que la cooperativa tiene un nivel de confianza ALTO con un 80% de respuestas positivas, y un nivel de riesgo BAJO con un 20% de respuestas negativas, ocasionada porque el sistema de identificación y reporte de fraudes, no es actualizado anualmente, y otra respuesta negativa la cual establece, que no se ha detectado casos de fraude, pérdida de activos o corrupción por parte de los empleados de la cooperativa, siendo esta última un factor que incide de manera beneficiosa en el nivel de confianza de la cooperativa.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
---	-----------------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 11/16
---	--	--------------------------------

Componente: Actividades de Control				
Nº	Preguntas	Respuesta		Observación
		SI	NO	
1	¿La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos oportunos para controlar cada una de las actividades que se desarrollan?		x	D13: Los procedimientos no están actualizados.
2	¿La entidad revisa, analiza y evalúa sus procesos con el fin de alcanzar una eficiencia y eficacia en los mismos?	x		
3	¿Las tareas y actividades son realizadas por personas diferentes a sus funciones?		x	Las tareas son realizadas por el personal autorizado.
4	¿La entidad cuenta con criterios e indicadores que permitan medir la gestión organizacional?	x		
5	¿La entidad asigna a diferentes responsables para tareas vinculadas de autorización, procesamiento, registro, pagos, recepción, custodia, entrega, etc.?	x		
6	¿Se encuentra debidamente difundidos los niveles de autorización y aprobación para transacciones y operaciones?	x		
7	¿Se evalúa regularmente el funcionamiento de los recursos tecnológicos de la entidad?		x	D14: Los equipos tecnológicos son evaluados semestralmente.
8	¿Existen procedimientos que permitan verificar y asegurar el acceso autorizado a los sistemas de información?	x		
9	¿Se establecen políticas de seguridad que protejan la información y los activos de la entidad?	x		
10	¿Se realizan verificaciones periódicas entre los valores en efectivo y los resultados registrados?	x		
TOTALΣ		7	3	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO “ CHIBULEO LTDA.” AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 12/16
---	--	--------------------------------

Calificación del nivel de confianza y riesgo. Actividades de control

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

Nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{7}{10} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 70 \%$$

Nivel de confianza: Moderado

Nivel de riesgo

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 70\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 30\%$$

Nivel de riesgo: Moderado

Interpretación

Se determinó que en el componente Actividades de Control existe un nivel confianza MODERADO con un 70% de respuestas positivas, y un nivel de riesgo MODERADO con un 30% de respuestas negativas, debido a que no existe una actualización de las políticas y procedimientos de cada área, otro factor es que el Consejo de Administración y Vigilancia ejercen su papel de supervisión a cada una de las áreas de la cooperativa, mediante los reportes recibidos por los jefes departamentales, también debido a que las tareas solo son realizadas por el personal autorizado, siendo esta última un factor que incide de manera beneficiosa en el nivel de confianza de la cooperativa.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 13/16
---	--	--------------------------------

Componente: Información y Comunicación				
Nº	Preguntas	Respuesta		Observación
		SI	NO	
1	¿Los sistemas de información cuentan con fuentes confiables tanto internas como externas?	x		
2	¿Existen niveles de acceso a la información de acuerdo al cargo que desempeña cada empleado?	x		
3	¿Se mantiene el personal informado sobre los cambios del entorno interno y externo?		x	Se informa al jefe departamental de cualquier cambio.
4	¿Existe mecanismos para asegurar que fluya una buena comunicación en todos los sentidos?		x	D 15: No se utilizan de manera óptima estos mecanismos.
5	¿La administración cuenta con información necesaria para tomar adecuadamente decisiones para el logro de los objetivos?	x		
6	¿La entidad adquiere, analiza y utiliza información relevante para apoyar el buen funcionamiento de los sistemas de control interno?	x		
7	¿Eventos, asambleas o cualquier medio de agrupación o reunión de trabajo son comunicados de manera escrita y con la debida anticipación?	x		
8	¿Se entrega información como manuales, reglamentos, códigos y políticas a los empleados desde su incorporación a la cooperativa?	x		
9	¿Los procesos de comunicación que maneja la entidad permiten anunciar de manera oportuna información relevante a los grupos de interés externo?	x		
10	¿La información que recibe el personal son comunicados con claridad y efectividad?		x	D16: No es receptada de manera eficiente.
TOTALΣ		7	3	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 14/16
---	--	--------------------------------

Calificación del nivel de confianza y riesgo. Información y comunicación

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

Nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{7}{10} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 70 \%$$

Nivel de confianza: Moderado

Nivel de riesgo

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 70\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 30\%$$

Nivel de riesgo: Moderado

Interpretación

Los resultados obtenidos en el componente Información y Comunicación, muestran un nivel de confianza MODERADO con un 70% de respuestas positivas, y un nivel de riesgo MODERADO con un 30% de respuestas negativas, debido a que no se utilizan los mecanismos para asegurar que fluya una buena comunicación en todos los sentidos, otro punto es la entrega de información como manuales, reglamentos, códigos y políticas a los empleados, no es de manera oportuna, y por último es la información que recibe el personal no es receptada de forma directa con claridad y efectividad.

Elaborado por: [E.O.R.P.](#)

Fecha: [25/05/2022](#)

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA. " AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 15/16
---	---	--------------------------------

Componente: Monitoreo				
Nº	Preguntas	Respuesta		Observación
		SI	NO	
1	¿La realización de evaluaciones constan en el reglamento de cada área de la cooperativa?	x		
2	¿Se supervisa al personal de las actividades encomendadas en el momento que la desempeñan?		x	D17: No se realiza seguimiento.
3	¿Existe una persona encargada de la supervisión del personal?	x		
4	¿Las evaluaciones son construidas dentro del ambiente y procesos de la entidad y se adaptan a las condiciones cambiantes del entorno	x		
5	¿Existen herramientas adecuadas que permitan que estas evaluaciones se logren de manera objetiva?	x		
6	¿Las deficiencias detectadas son comunicadas al personal responsable de las falencias, para que de manera oportuna se tome acciones correctivas?	x		
7	¿Se informa de manera pertinente a la autoridad sobre las deficiencias detectadas y su posible accionar?	x		
8	¿Existe un seguimiento al personal sobre el acatamiento de las acciones correctivas sugeridas?		x	D18: No se controla a todo el personal.
9	¿Existe plataformas virtuales actualizadas que faciliten los trámites y requerimientos necesarios al cliente para obtener los servicios?		x	D19: La mayoría de los tramites los tiene que realizar de manera presencial
10	¿Existe seguimiento en la aprobación de cartera con observaciones por el personal competente, para la recuperación de la misma?	x		Se mantiene un mayor seguimiento a la cartera más elevada.
TOTALΣ		7	3	

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 25/05/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	CCI 16/16
---	--	--------------------------------

Calificación del nivel de confianza y riesgo. Monitoreo

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

Nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{7}{10} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 70 \%$$

Nivel de confianza: Moderado

Nivel de riesgo

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 70\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 30\%$$

Nivel de riesgo: Moderado

Interpretación

Los resultados obtenidos en el componente Monitoreo, muestran un nivel de confianza Moderado con un 70% de respuestas positivas, y un nivel de riesgo Moderado con un 30% de respuestas negativas como; el no seguimiento de los empleados en sus actividades, y el acatamiento de las acciones correctivas sugeridas, y las decisiones tomadas por los directivos no se comunica de forma oportuna y clara o todas las áreas de la institución.

Elaborado por: [E.O.R.P.](#)

Fecha: 25/05/2022

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION DETERMINACION DE LOS NIVELES DE RIESGO Y CONFIANZA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 AREAS: ADMINISTRACION, FINANCIERA Y OPERACIONAL	MCI 1/1
---	---	------------------------------

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO

N°	Componentes	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1	Ambiente interno.	80%	20%
2	Establecimientos de objetivos.	60%	40%
3	Identificación de eventos.	70%	30%
4	Evaluación de riesgos.	80%	20%
5	Respuesta al riesgo.	80%	20%
6	Actividades de control.	70%	30%
7	Información y comunicación.	70%	30%
8	Monitoreo.	70%	30%
Σ		580%	220%
	Promedio.	73%	28%

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno y sus ocho componentes se ha podido determinar que el sistema de control interno general de la entidad presenta un nivel de confianza Moderado del 73%, y un nivel de riesgo Moderado del 28%.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 17/06/2022
---	-----------------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION FLUJOGRAMAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	F 1/13
---	--	-----------------------------

PROCESO DE ENTRENAMIENTO E INDUCCIÓN

N°	Procedimiento	Responsable
1	Convocatoria general de vacante a los entrevistados.	Coordinador de talento humano.
2	Determinación del perfil profesional.	Jefe de talento humano.
3	Presentación del cargo.	Jefe de talento humano.
4	Presentación del cronograma.	Jefe de talento humano.
5	Informe de entrenamiento.	Jefe de talento humano.
6	Registro de aprobación o negación del aspirante.	Coordinador de talento humano.
7	Archivar los resultados	Coordinador de talento humano.

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

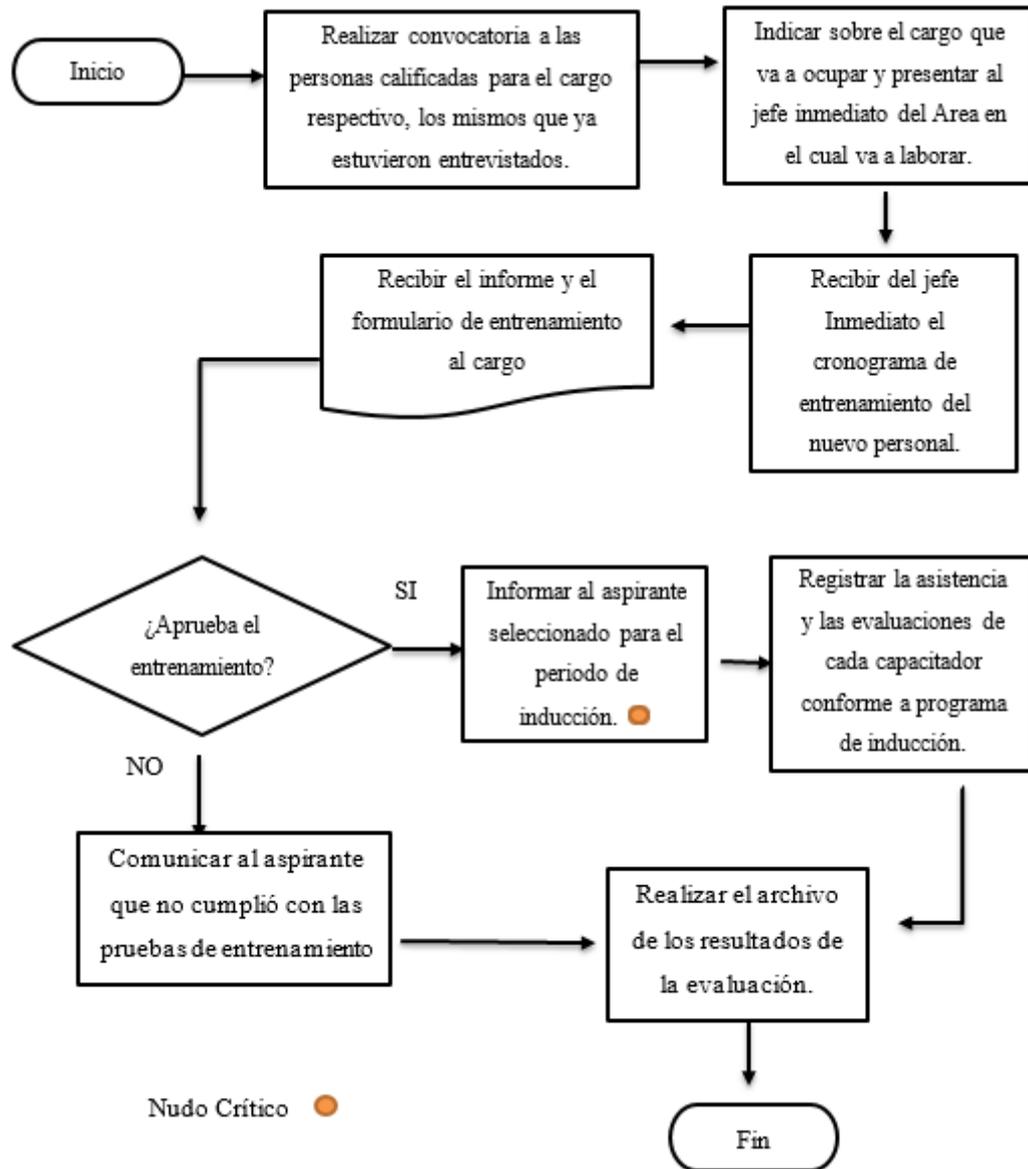
Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

Nudo Crítico ●

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 18/06/2022
--------------------------------	--------------------------

Proceso de entrenamiento e inducción para incorporación del personal



Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 18/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION FLUJOGRAMAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	F 3/13
---	--	-----------------------------

PROCESO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

N°	Procedimiento	Responsable
1	Definición de proceso.	Jefe de talento humano.
2	Diseño de la metodología.	Jefe de talento humano.
3	Elección del personal evaluado.	Jefe de talento humano.
4	Aplicación de la evaluación.	Jefe de talento humano/ coordinadora de talento humano.
5	Recolección de la información.	Jefe de talento humano coordinadora de talento humano.
6	Presentación de resultados.	Jefe de talento humano.

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

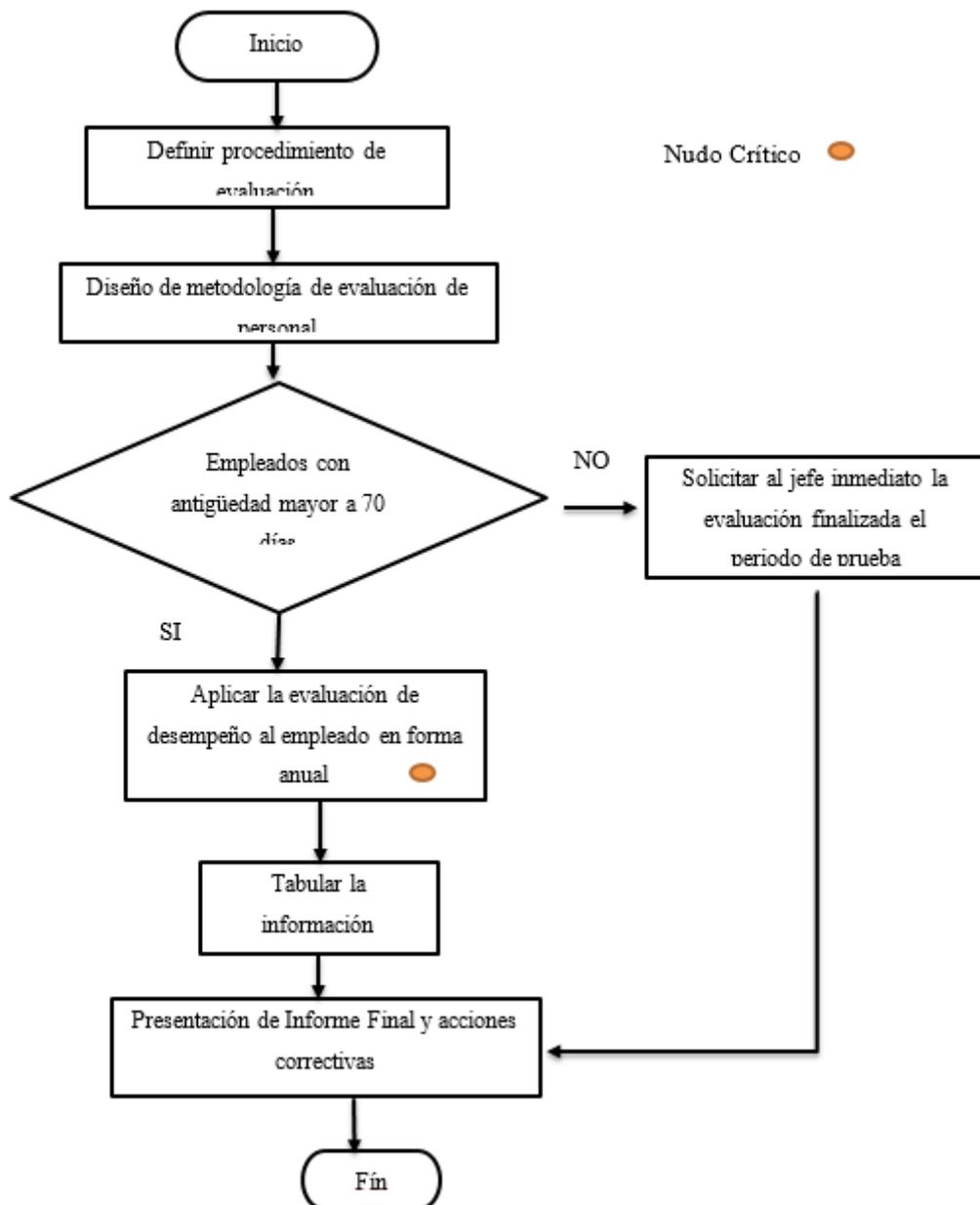
Revisado ✓

Nudo Crítico ●

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 18/06/2022
---	-------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION FLUJOGRAMAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	F 4/13
---	---	-----------------------------

Evaluación de desempeño



Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

Elaborado por: E.O.R.P.

Fecha: 18/06/2022

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA. " AUDITORIA DE GESTION FLUJOGRAMAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	F 5/16
---	---	-----------------------------

ANÁLISIS CREDITICIO Y RESOLUCIÓN FÁBRICA DE CRÉDITOS

N°	Procedimiento	Responsable
1	Ingreso al sistema Financiamiento el expediente de crédito.	Codificador.
2	Revisar los documentos habilitantes de los expedientes.	Codificador.
3	Revisión de la información.	Codificador.
4	Clasificación de los documentos acorde al sistema Financiamiento.	Codificador.
5	Ingresar comentarios de recepción y guardar.	Codificador.
6	Verificar el registro en el SF. Y descarga del expediente de crédito.	Verificador analista.
7	Verificación de la legalidad documental, cumplimiento y cruce de información.	Verificador analista.
8	Constatación de la información.	Verificador analista.
9	Ingreso comentario en el SF. Y envío a la etapa de análisis.	Verificador analista.
10	Evaluación del monto.	Verificador analista.
11	Revisión del score de crédito.	Verificador analista.
12	Análisis de riesgo crediticio.	Verificador analista.
13	Emisión de resoluciones.	Verificador analista.
14	Etapa de aprobación.	Verificador analista.
15	Validación de resoluciones.	Coordinador de fábrica de créditos.
16	Aprobación o negación de la resolución.	Coordinador de fábrica de créditos.
17	Ingreso del comentario final.	Coordinador de fábrica de créditos.

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

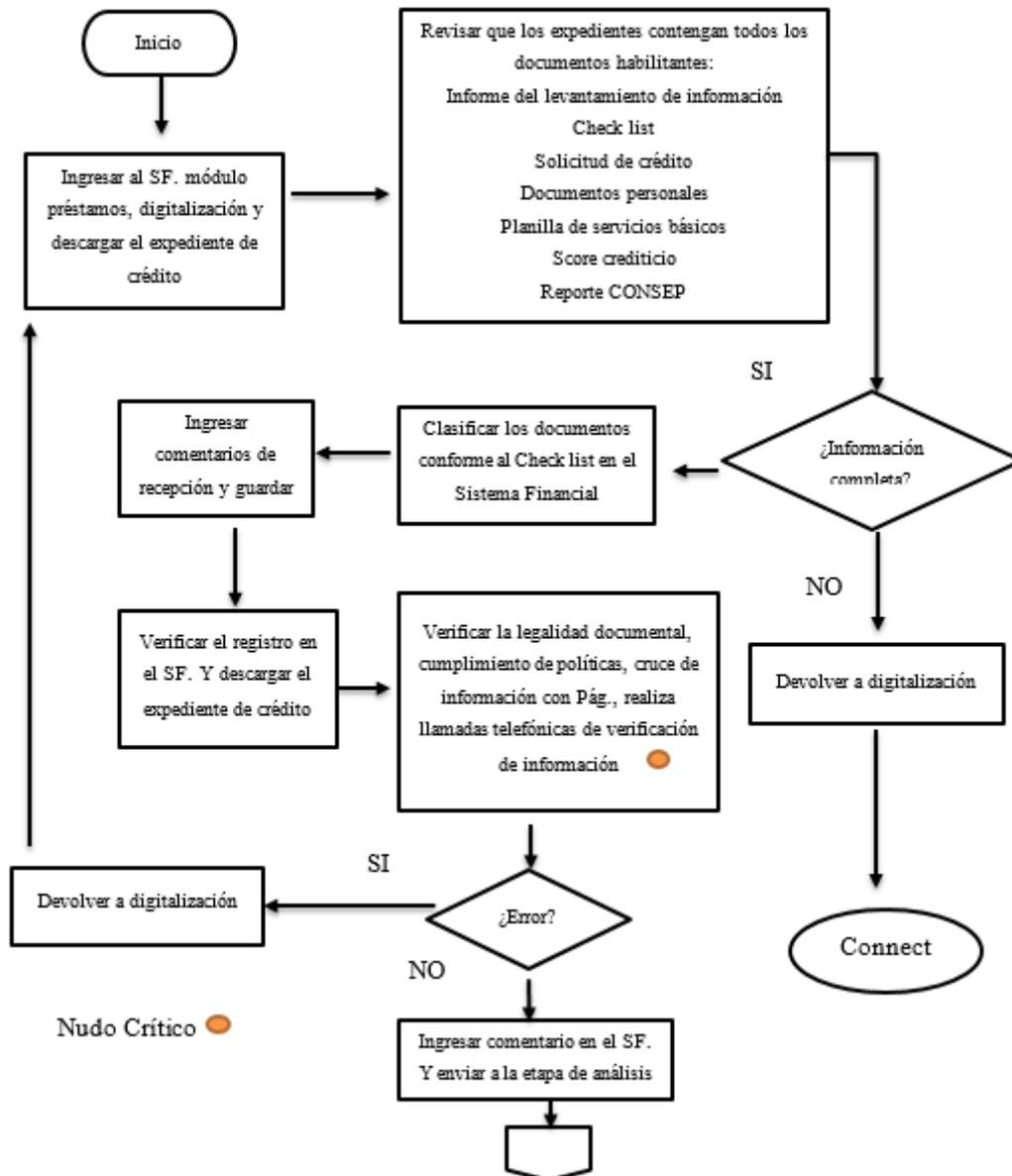
Nudo Crítico



Elaborado por: E.O.R.P.

Fecha: 18/06/2022

Análisis crediticio y resolución fábrica de créditos



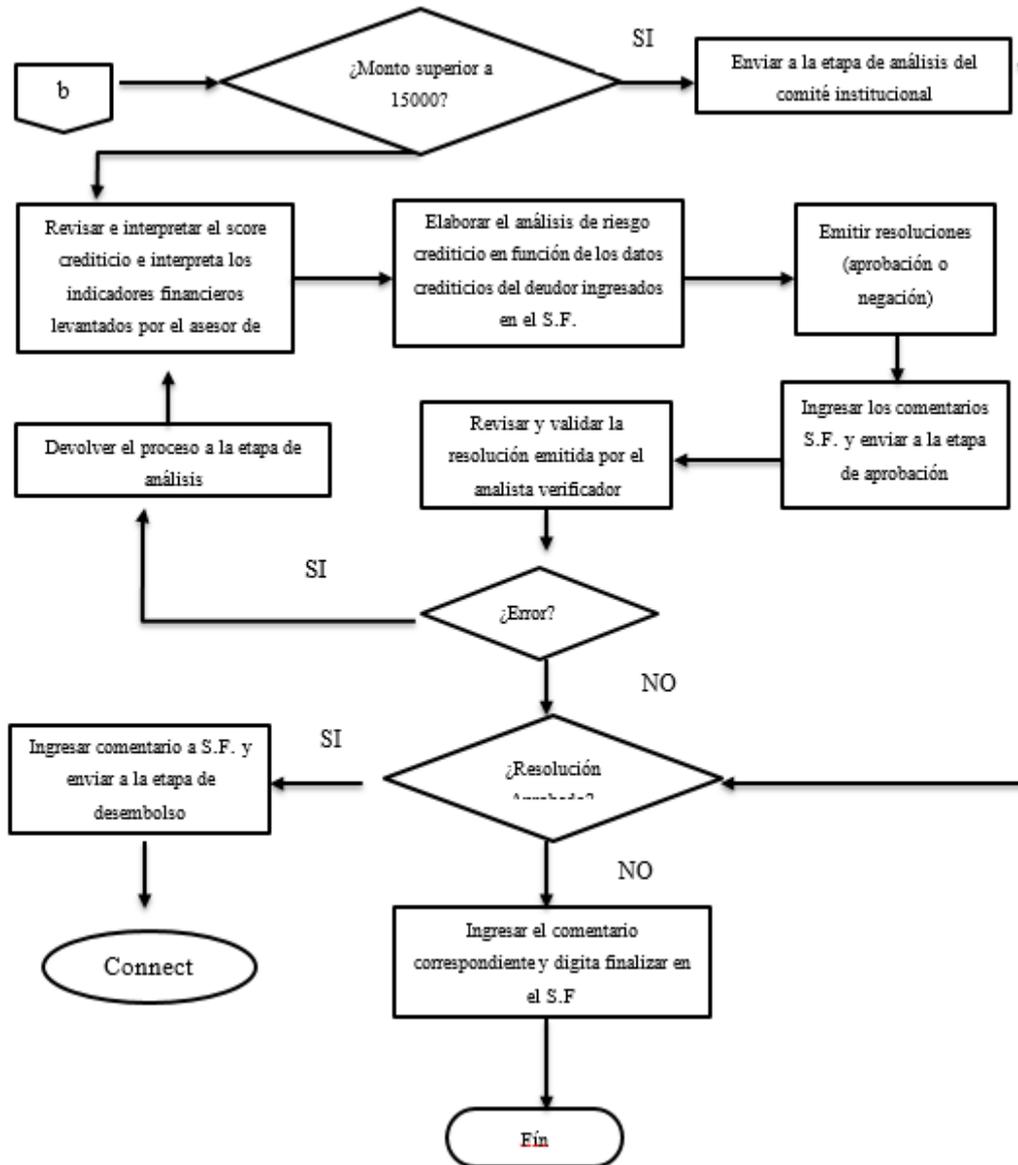
Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 18/06/2022
--------------------------------	--------------------------

Revisado ✓

Análisis crediticio y resolución fábrica de créditos



Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 18/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION FLUJOGRAMAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	F 8/13
---	--	-----------------------------

RECUPERACIÓN DE CARTERA PREVENTIVA

N°	Procedimiento	Responsable
1	Recordatorio por mensaje.	Asistente de cobranza.
2	Análisis y reporte de cartera vencida.	Gestor de Call center.
3	Ingreso a FINANCIAL 2.	Asesor de créditos.
4	Selección en el menú.	Gestor de Call center.
5	Selección de cuentas prioritarias.	Gestor de Call center.
6	Revisión de la información crediticia.	Gestor de Call center.
7	Selección del contacto deudor de cartera.	Gestor de Call center.
8	Llamada al deudor.	Gestor de Call center/ asesor de créditos.
9	Elección de decisión en base a respuesta del deudor.	Gestores de Call Center/ asesor de créditos.
10	Realizar el seguimiento del compromiso.	Gestores de Call Center/ asesor de créditos.
11	Analizar y monitorear la efectividad de las gestiones de Call center.	Gestores de Call Center/ asesor de créditos.
12	Informar al asesor de créditos del resultado.	coordinador de créditos.
13	Emitir las notificaciones escritas de la cartera vencida.	Gestores de Call Center/ asesor de créditos ✓.

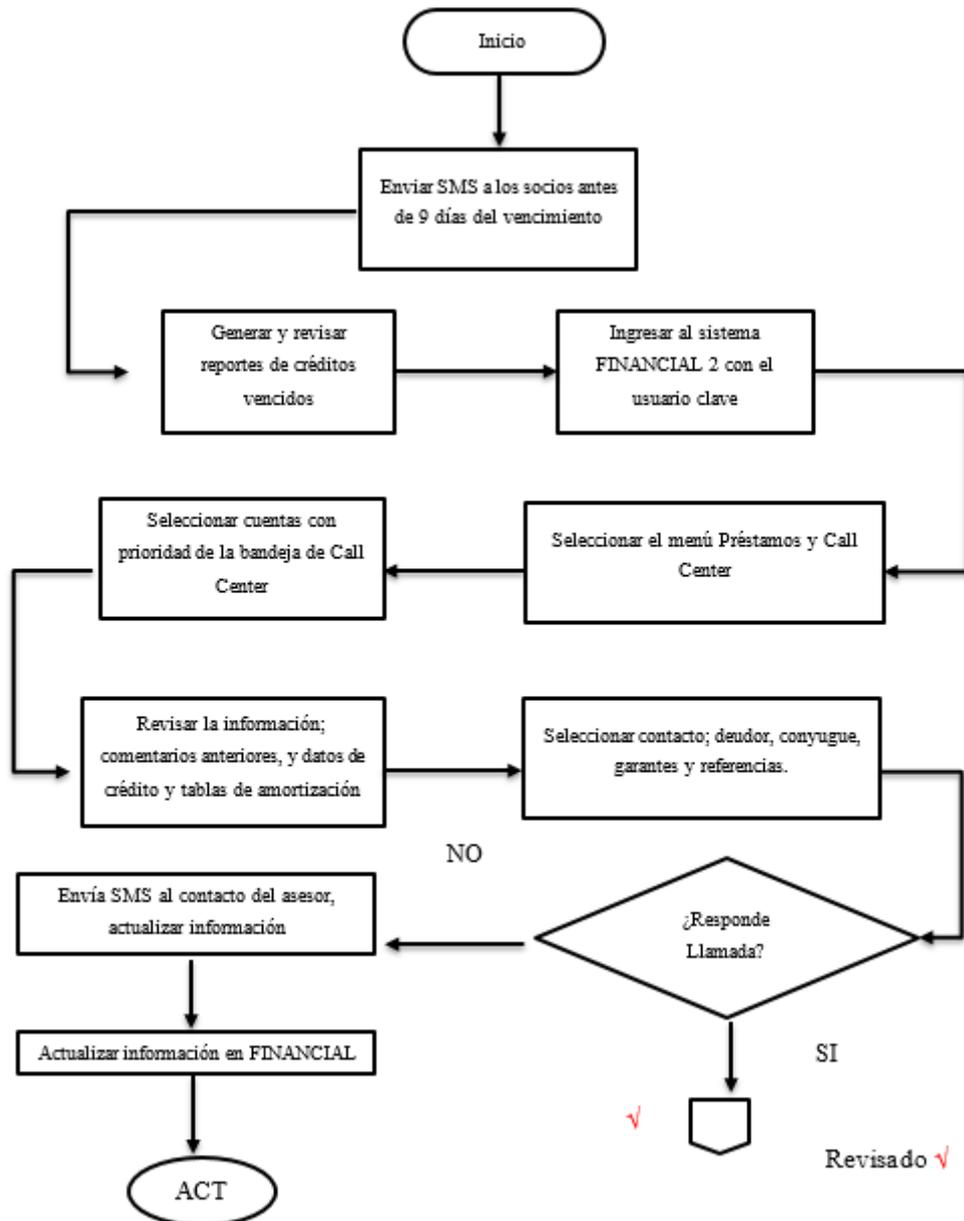
Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 18/06/2022
--------------------------------	--------------------------

Recuperación de cartera preventiva

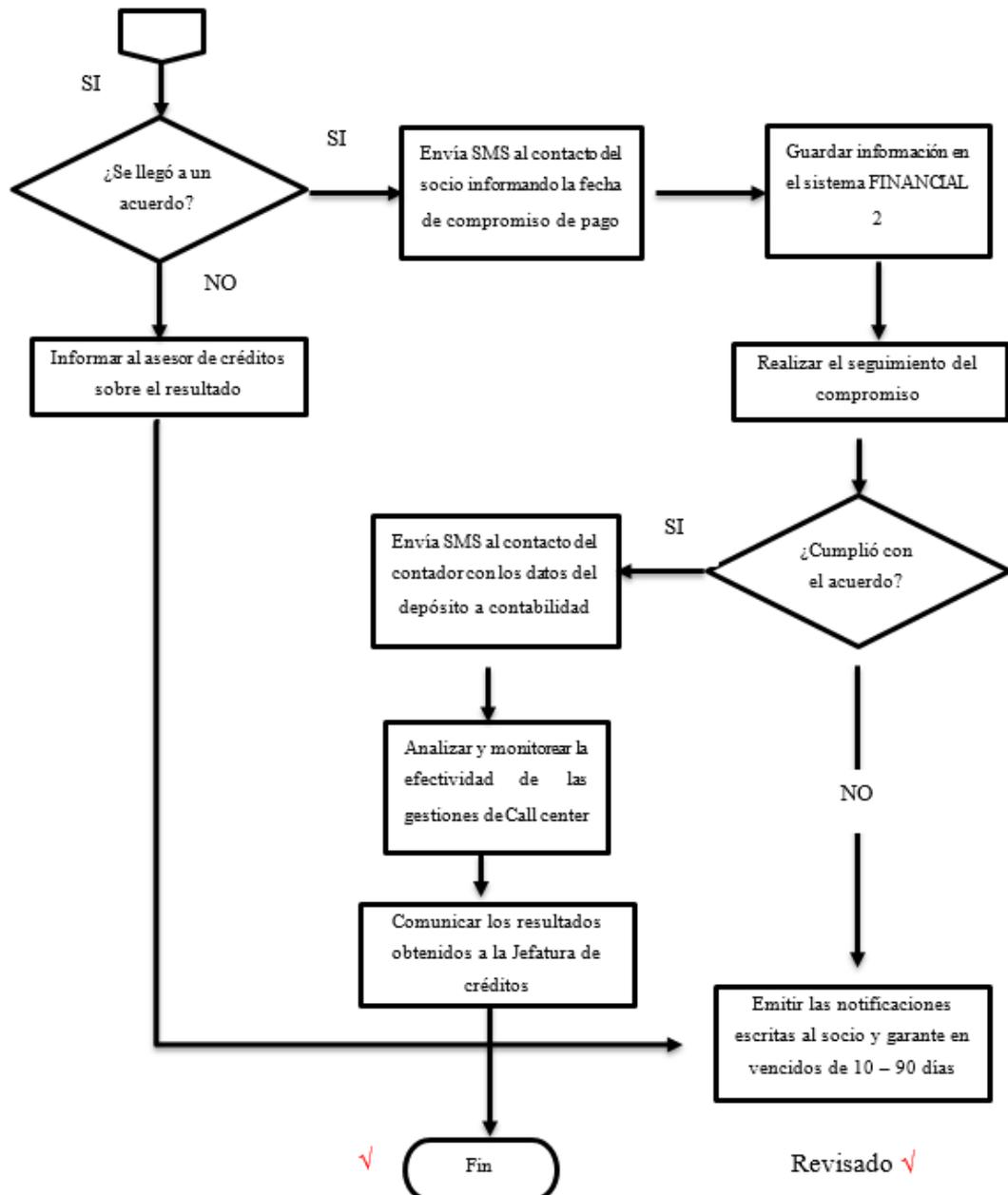


Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

Recuperación de cartera preventiva



Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 18/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION FLUJOGRAMAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	F 11/13
---	--	------------------------------

RECUPERACIÓN DE CARTERA EXTRAJUDICIAL

N°	Procedimiento	Responsable
1	Documentar el inicio de acciones legales.	Asesor de créditos/gestores de cobranza/ Jefes de agencia/ coordinador de crédito.
2	Verificación de bienes del deudor.	Asesor de créditos// Gestores de cobranza.
3	Presentación de la demanda.	Gestores de Cobranza/ asesores de crédito.
4	Verificar el pagaré y documentos habilitantes.	Gestores de Cobranza/ asistente de cobranza/ responsable de custodio.
5	Validación de documentos para acciones legales.	Asesor jurídico/Coordinador de Cobranza.
6	Presentación de documentos al abogado.	Asistente de cobranza.
7	Recibir la medida de la demanda.	Asistente de cobranza/abogado externo.
8	Actualizar el estado de la cartera vencida.	Asistente de cobranza.
9	Recibir informes de rubros para los gastos judiciales.	Asistente de cobranza y coordinador de cobranza.
10	Reuniones mensuales para análisis y planificación de los gestores de cobranza.	Comité de mora.
11	análisis de informes para pago de honorarios.	Coordinador de cobranza/ Asistente de cobranza.

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

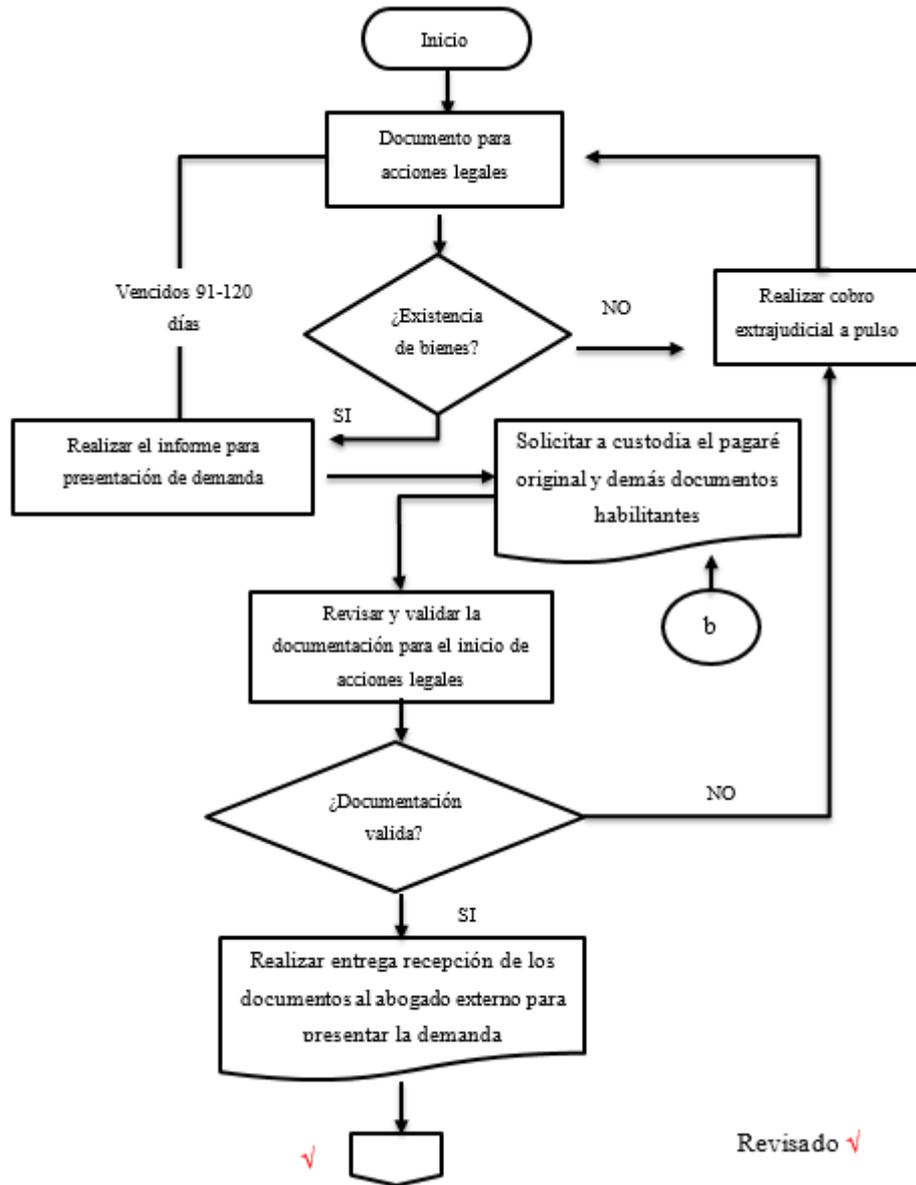
Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Nudo Crítico ●

Revisado ✓

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 18/06/2022
--------------------------------	--------------------------

Recuperación de cartera extrajudicial



Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 18/06/2022
--------------------------------	--------------------------

Recuperación de cartera extrajudicial

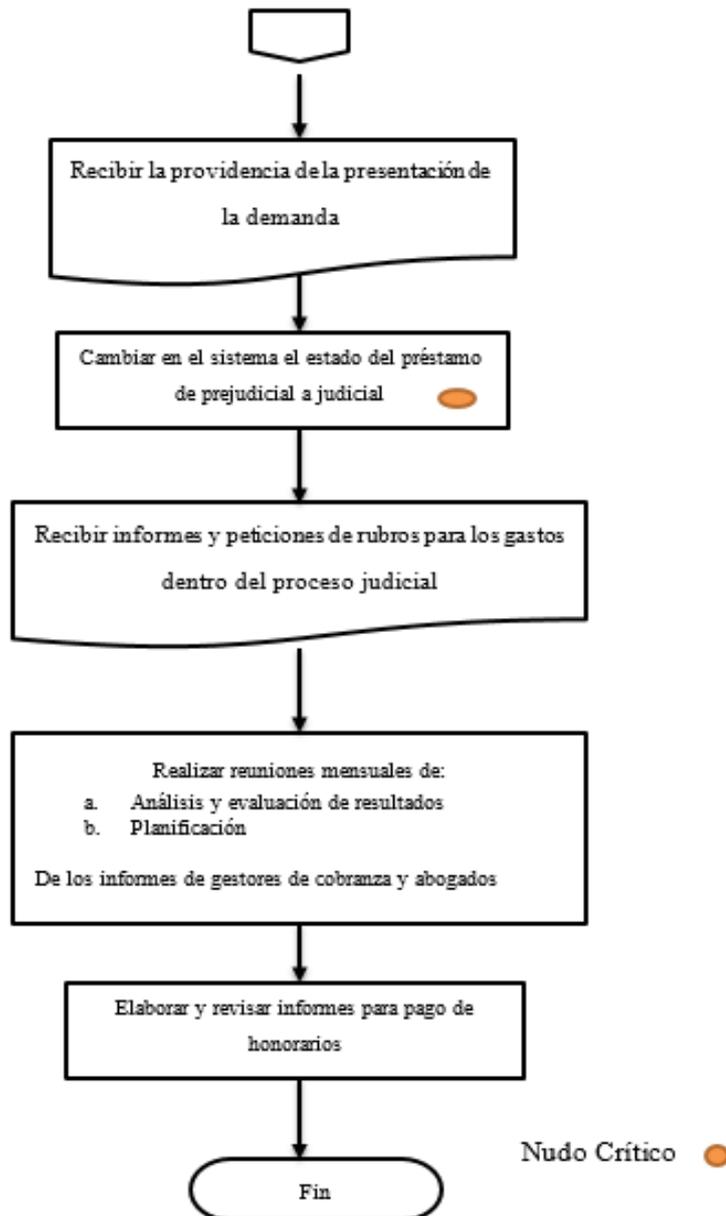


Ilustración 13-4: Recuperación de cartera extrajudicial

Fuente: COAC Chibuleo Ltda., 2022.

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

Revisado ✓

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INDICADORES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 1/7
---	---	-----------------------------

INDICADOR 1: Determinar el porcentaje de recuperación de cartera de la institución en el año 2020.

TIPO: Eficiencia.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Depósitos de cartera captados}}{\text{Cartera de crédito colocada}} * 100 = 97.58\%$$

Eficiencia= 97.58%

Brecha= 2.42%

ANÁLISIS:

La institución cuenta con un 97,58% de eficiencia en la recuperación de la cartera colocada, existiendo una brecha de 2,42%, que se refiere a la cartera por cobrar.

INDICADOR 2: Determinar el porcentaje de morosidad de la cartera colocada de la institución en el año 2020.

TIPO: Eficiencia.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Cartera en mora}}{\text{Cartera colocada}} * 100 = 97.36\%$$

Eficiencia= 2.64%

Brecha= 97.36%

ANÁLISIS:

La institución cuenta con una cartera en mora del 2,64% del total de la cartera colocada, y con un 97.36% de eficiencia de cartera colocada.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 21/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 2/7
---	--	-----------------------------

INDICADOR 3: Determinar el porcentaje de captación de depósitos de la institución en el año 2020.

TIPO: Eficacia.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Depósitos esperados}}{\text{Total depósitos}} * 100 = 81.66\%$$

Eficacia= 81.66%

Brecha= 18.34%

ANÁLISIS:

La eficiencia de la captación esperada de la institución se cumple en un 81,66%, con una brecha del 18,34% del total de los depósitos captados.

INDICADOR 4: Determinar el porcentaje de revisión de solicitudes de cartera de crédito de la institución en el año 2020.

TIPO: Eficacia.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Solicitud de crédito rebisadas}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} * 100 = 83.85\%$$

Eficacia= 83.85%

Brecha= 16.15%

ANÁLISIS:

La institución cuenta con un porcentaje de eficiencia de revisión de solicitudes de cartera del 83,85%, con una brecha del 16,15%, correspondiente a las solicitudes de crédito sin revisar.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 21/06/2022
-------------------------	-------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IF 3/6
---	--	-----------------------------

INDICADOR 5: Determinar el porcentaje de colocación de cartera de crédito de la institución en el año 2020.

TIPO: Economía.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Cartera de crédito colocada}}{\text{Total de la cartera disponible}} * 100 = 97.25\%$$

Eficacia= 97.25%

Brecha= 2.75%

ANÁLISIS:

La institución cuenta con una colocación de cartera en un 97,25%, del total de la cartera disponible, existiendo una brecha 2,75% de cartera improductiva.

INDICADOR 6: Determinar el porcentaje de actualización de la normativa interna de la institución en el año 2020.

TIPO: Ética.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Documentos actualizados}}{\text{Total de documentos de la normativa interna}} * 100 = 65\%$$

Eficacia= 65%

Brecha= 35%

ANÁLISIS:

La institución cuenta con una normativa actualizada del 65%, con una brecha del 35%, de documentos por actualizar.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **21/06/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IF 4/6
---	---	-----------------------------

INDICADOR 7: Determinar el porcentaje de empleados capacitados de la institución en el año 2020.

TIPO: Educación.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}} * 100 = 45\%$$

Eficacia= 45%

Brecha= 55%

ANÁLISIS:

La institución cuenta con empleados capacitados en un 45%, con una brecha del 55% de empleados que espera una capacitación.

INDICADOR 8: Determinar el porcentaje de empleados evaluados de la institución en el año 2020.

TIPO: Educación.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Empleados evaluados}}{\text{Total de empleados}} * 100 = 35\%$$

Eficacia= 35%

Brecha= 65%

ANÁLISIS:

La institución cuenta con empleados evaluados en un 35%, con una brecha del 65%, de empleados que no han sido evaluados.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 21/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INDICADORES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 5/6
---	--	-----------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

No	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	APLICACIÓN DE LA FORMULA	BRECHA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
1	Determinar el porcentaje de recuperación de cartera de la institución en el año 2020.	(Depósitos de cartera captados/ Cartera colocada) *100.	Eficiencia	97,58%	2,42%	La institución cuenta con un 97,58% de eficiencia en la recuperación de la cartera colocada, existiendo una brecha de 2,42%, que se refiere a la cartera por cobrar.
2	Determinar el porcentaje de morosidad de la cartera colocada de la institución en el año 2020.	(Cartera en mora/ Total de cartera colocada) *100.	Eficiencia	2,64%	97,36%	La institución cuenta con una cartera en mora del 2.64% del total de la cartera colocada, y con un 97.36% de eficiencia de cartera colocada.
3	Determinar el porcentaje de captación de depósitos de la institución en el año 2020.	(Depósitos esperados / Total de depósitos) * 100.	Eficacia	81,66%	18,34%	La eficiencia de la captación esperada de la institución se cumple en un 81,66%, con una brecha del 18,34%, del total de los depósitos captados.
4	Determinar el porcentaje de revisión de las solicitudes de cartera de crédito de la institución en el año 2020.	(Solicitudes de crédito revisadas/ Solicitud de crédito recibidas) *100.	Eficacia	83,85%	16,15%	La institución cuenta con un porcentaje de eficiencia de revisión de solicitudes de cartera del 83,85%, con una brecha del 16,15%, correspondiente a las solicitudes de crédito sin revisar.

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **21/06/2022**

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INDICADORES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 6/6
---	--	-----------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

No	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	APLICACIÓN DE LA FORMULA	BRECHA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
5	Determinar el porcentaje de colocación de cartera de crédito de la institución en el año 2020.	(Cartera de crédito colocada/ Total de Cartera disponible) *100.	Economía	2,75% 100%- 2,75%= 97,25%	2,75%	La institución cuenta con una colocación de cartera en un 97,25%, del total de la cartera disponible, existiendo una brecha 2,75% de cartera improductiva.
6	Determinar el porcentaje de actualización de la normativa interna de la institución en el año 2020.	(Documentos actualizados/Total de documentos de la normativa interna) *100.	Ética	65%	35%	La institución cuenta con una normativa actualizada del 65%, con una brecha del 35%, de documentos por actualizar.
7	Determinar el porcentaje de empleados capacitados de la institución en el año 2020.	(Empleados capacitados/Total de empleados) *100.	Educación	45%	55%	La institución cuenta con empleados capacitados en un 45%, con una brecha del 55% de empleados que espera una capacitación.
8	Determinar el porcentaje de empleados evaluados de la institución en el año 2020.	Empleados evaluados/total de empleados) *100.	Educación	35%	65%	La institución cuenta con empleados evaluados en un 35%, con una brecha del 65%, de empleados que no han sido evaluados.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 21/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">HH 1/10</p>
---	---	--

HOJAS DE HALLAZGOS

CONDICIÓN	CRITÉRIO	CAUSA	EFECTO
<p>D1: El código de ética no es socializado de manera oportuna a todo el personal.</p>	<p>Según el manual de procesos de la COAC Chibuleo en el Art 44... “el responsable de la ejecución y verificación del cumplimiento de los objetivos del proceso que le ha sido asignado; debe conocer con claridad el alcance y los límites de su proceso, o macro proceso, y en su macro proceso de talento humano encargado del enteramiento e inducción de los empleados”.</p>	<p>Las líneas de reporte no se utilizan de manera eficiente, para un adecuado flujo de información.</p>	<p>Falta de conocimiento de los principios institucionales lo que afecta la correcta ejecución de funciones, así como la ejecución de autoridad y responsabilidad para la gestión de actividades.</p>
<p>CONCLUSIÓN</p>	<p>El área de talento humano no socializa el código de ética al igual que los principios institucionales de manera eficiente a todo el personal como indica el manual del macro-proceso de talento humano, lo que provocó falta de conocimiento de los principios institucionales, lo que afecta la correcta ejecución de funciones.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN</p>	<p>Al Jefe de Talento Humano se le recomienda establecer y aplicar jornadas específicas para la difusión del código de ética, para asegurar la ejecución de actividades bajo las normas y códigos de conducta.</p>		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/12/2021
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 2/10
---	--	------------------------------

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
D2: Las funciones de cada empleado no están claramente definidas en un manual, así como su estructura jerárquica.	Según el manual de procesos de la COAC Chibuleo en el Art 22... "La socialización de procesos deberá efectuarse mediante talleres o capacitaciones impartidos a los involucrados del proceso, donde se resalte las actividades del proceso, políticas y demás información relevante para el desempeño del proceso".	Falta de actualización de la estructura orgánica y la falta de talleres y capacitaciones para especificar claramente las funciones de cada área.	La entidad no cuenta con una adecuada segregación de funciones lo que ocasiona un cruce y confrontación de funciones entre los empleados.
CONCLUSIÓN	Los jefes de área no han establecido las funciones de cada empleado y área adecuadamente como indica el manual del macro-proceso de talento humano, lo que provoca un cruce y confrontación de funciones, así como la ejecución de autoridad y responsabilidad para la gestión de actividades.		
RECOMENDACIÓN	<p>Al Jefe de Talento Humano se le sugiere determinar y aplicar los planes de capacitaciones e inducción necesaria hacia los empleados, para mejorar el funcionamiento y el debido proceso en la prestación de los servicios.</p> <p>A la Junta Directiva se le sugiere determinar y actualizar la estructura jerárquica acorde al crecimiento y realidad de la institución, para evitar el cruce y confrontación de funciones, así como la ejecución de autoridad y responsabilidad para la gestión de actividades.</p>		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/06/2022
---	-----------------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 3/10
---	--	------------------------------

CONDICIÓN	CRITÉRIO	CAUSA	EFECTO
D3: Las líneas de reporte en cada área no se encuentran claramente definidas para la ejecución de actividades.	Según el manual de procesos de la COAC Chibuleo en el Art 28... “establecer y ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a los socios, clientes o usuarios”.	Falta de actualización de la estructura orgánica y la falta de talleres y capacitaciones para especificar claramente el orden jerárquico y autoridad en las funciones de cada área.	Baja calidad y oportunidad de comunicación-información interna, lo que ocasiona demoras en los proceso así como en los trámites realizados por los clientes.
CONCLUSIÓN	Los jefes de área no determinan y ejecutan líneas de reporte claramente como lo determina el manual de procesos, lo que ocasiona una baja calidad de comunicación interna, y demoras en los procesos, así como en los trámites realizados por los clientes.		
RECOMENDACIÓN	Al jefe del área de procesos se le sugiere determinar las líneas de comunicación pertinentes para elevar la calidad de comunicación y flujo de información, agilizando los procesos, así como los trámites realizados por los clientes.		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/12/2021
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO "CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 4/10
---	---	------------------------------

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
D4: El direccionamiento estratégico, así como los objetivos operativos de la cooperativa no son de conocimiento de todos los empleados.	Según el manual de procesos de la COAC Chibuleo en el Art 27... "Establecer y proporcionar directrices y políticas a los demás procesos cuya responsabilidad compete al consejo de administración o directorio y al representante legal, según corresponda, con el fin de cumplir con los objetivos y políticas institucionales".	Falta de talleres y capacitaciones para establecer claramente los objetivos y el direccionamiento estratégico.	Baja capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones para cumplir con los planes estratégicos y objetivos de la institución.
CONCLUSIÓN	Los planes estratégicos y objetivos institucionales no son conocidos por parte de todo el personal como lo establece el manual de procesos, ocasionando baja capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones para cumplir con los objetivos planteados.		
RECOMENDACIÓN	Al jefe de talento humano se le sugiere determinar y ejecutar los planes de comunicación y socialización de los objetivos, así como el direccionamiento estratégico hacia los empleados y las áreas pertinentes, para poder guiar las acciones de los empleados hacia el cumplimiento de los objetivos.		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 5/10
---	--	------------------------------

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
D5: Las acciones de control que existe en la institución no son difundidas al personal de manera eficiente.	Según el manual de procesos de la COAC Chibuleo en el Art 15... "La gestión para la aprobación, difusión y control de los procesos y documentos son responsabilidad del dueño del proceso y el responsable de procesos".	Baja calidad y oportunidad de comunicación-información interna, provocando el desconocimiento de los sistemas de control.	El desconocimiento de las acciones de control provoca una deficiente aplicación de los sistemas de control interno y mayor consumo de recursos.
CONCLUSIÓN	La falta de difusión por parte del área de seguridad sobre las acciones de control según el manual de procesos provoca una deficiente aplicación de los sistemas de control interno, por parte de los jefes de área, conlleva a un inadecuado proceso de control y mayor aplicación de recursos en los procesos.		
RECOMENDACIÓN	Al jefe de talento humano se le sugiere determinar y ejecutar los planes de comunicación de las acciones de control hacia los jefes de área y empleados pertinentes, permitiendo la optimización de los recursos en los procesos ejecutados.		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 6/10
---	--	------------------------------

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
D6: La cooperativa no cuenta con procesos para cada área de manera actualizada para controlar cada una de las actividades que se desarrollan.	Según el manual de procesos de la COAC Chibuleo en el Art 10... "Todas las áreas de la cooperativa son responsables de proporcionar al empleado información clara y precisa de las actividades que ejecutan para elaboración de la documentación".	La poca disponibilidad de Manual de Funciones, la calidad de descripción de funciones, conocimiento, nivel de uso, y falta de actualización.	Falta de eficiencia en el desarrollo de los procesos y prestación de servicios, ocasionado mayor aplicación de recursos financieros y humanos.
CONCLUSIÓN	Los jefes de área no determinan y ejecutan procesos actualizados mediante manuales de funciones como determina el manual de procesos lo que provoca la falta de eficiencia en el desarrollo de las actividades y mayor aplicación de recursos sean financieros o humanos.		
RECOMENDACIÓN	Al jefe de procesos se le sugiere establecer y actualizar los procesos y actividades que no cuentan con una especificación. A los jefes de área establecer y actualizar las funciones adecuadas por medio de manuales, para el debido desarrollo de los procesos.		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 7/10
---	--	------------------------------

CONDICIÓN	CRITÉRIO	CAUSA	EFECTO
D7: No existe un seguimiento al personal sobre el acatamiento de las acciones correctivas sugeridas para el desarrollo de sus actividades.	Según el manual de procesos de la COAC Chibuleo en el Art 8... "Cada dueño del proceso tiene la responsabilidad de verificar la aplicación de los correctivos para las no conformidades detectadas dentro de los procesos ejecutados en la institución".	Baja capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones.	El incumplimiento de las medidas correctivas mantuvo las falencias detectadas en los procesos.
CONCLUSIÓN	Los jefes de área de la institución no mantienen un seguimiento del cumplimiento de acciones correctivas como lo determina el manual de proceso, manteniendo las falencias detectadas en los procesos con falencias.		
RECOMENDACIÓN	Al jefe de talento humano se le sugiere establecer métodos de seguimiento y cumplimiento de las acciones correctivas determinadas en cada área, para minimizar las falencias detectadas.		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 8/10
---	--	------------------------------

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
D8: Las evaluaciones y capacitaciones no son realizadas a todo el personal de manera periódica.	Según el manual de procesos de la COAC Chibuleo en el Art 30... "El responsable de procesos y mejora continua es el responsable de ejecutar las capacitaciones, y asignar los códigos respectivos y manejar el versionamiento de la documentación".	Falta de talleres, capacitaciones para establecer claramente los requerimientos y necesidades del puesto y cargo.	La falta de capacitaciones y talleres al personal provocó falencias en el desarrollo de los procesos y mayor aplicación de recursos.
CONCLUSIÓN	Las evaluaciones y capacitaciones realizadas por parte del jefe de talento humano no tienen el alcance ni periodicidad suficiente como lo determina el manual de procesos, provocando falencias en el desarrollo de los procesos y mayor aplicación de recursos.		
RECOMENDACIÓN	Al jefe de talento humano se le sugiere planificar y ejecutar las evaluaciones y capacitaciones con el alcance y periodicidad necesarias a los empleados que se determine en cada área, para maximizar el rendimiento profesional.		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO “ CHIBULEO LTDA.” AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 9/10
---	--	------------------------------

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
D9: El seguimiento en la aprobación de cartera con observaciones por el personal competente, para la recuperación de la misma, solo se realiza a la cartera más elevada.	Según el manual de procesos de la COAC Chibuleo en el Art 30... “Para una adecuada administración del riesgo operativo las Cooperativa, deberá agrupar justificada y documentadamente sus procesos por líneas de negocio y crédito, para la recuperación de la misma”.	Falta de control y seguimiento a los asesores financieros sobre la cartera de crédito.	La inexistencia de control sobre toda la cartera provoca un ligero aumento de la morosidad de cartera en el 2020 con respecto al periodo anterior.
CONCLUSIÓN	El seguimiento de la cartera de crédito realizada por los asesores de crédito, no se realiza a toda la cartera colocada como lo determina el manual de procesos, provocando un ligero aumento de la morosidad de cartera en el 2020.		
RECOMENDACIÓN	Al jefe de crédito se le sugiere establecer y ejecutar métodos de seguimiento de la cartera colocada acorde a la necesidad de la institución, por parte de los asesores de crédito para minimizar la mora de la cartera colocada.		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/06/2022
--------------------------------	--------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 10/10
---	--	-------------------------------

CONDICIÓN	CRITÉRIO	CAUSA	EFECTO
D10: No cuenta con plataformas virtuales actualizadas que faciliten los tramites y requerimientos necesarios al cliente para obtener los servicios, como apertura de cuenta online.	Según el manual de procesos en el Art 28... "Establecer y ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a los socios, clientes o usuarios".	La mayoría de los trámites los tiene que realizar de manera presencial.	Al tener que recibir a los clientes en las instalaciones, provoca aglomeraciones dentro de la misma ocasionando demoras en dicho trámite y otros de similar característica.
CONCLUSIÓN	El área tecnológica no ha implementado plataformas virtuales actualizadas que faciliten los tramites y requerimientos necesarios al cliente para obtener los servicios, como apertura de cuenta online, provoca aglomeraciones dentro de la entidad ocasionando demoras en dicho trámite y otros de similar característica.		
RECOMENDACIÓN	Al jefe de tecnología se le sugiere establecer y ejecutar las actualizaciones de sus plataformas y aplicaciones para facilitar los trámites y demás requerimientos que el cliente y usuario necesiten.		

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 23/06/2022
---	-----------------------------------

ROJAS & ASOCIADOS
AUDITORES Y ASESORES



FASE IV
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.
DIRECCIÓN	ESPEJO 12-78 Y AV. 12 DE NOVIEMBRE
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

AUTOR:

EDWIN OMAR ROJAS PILCO

AMBATO – ECUADOR

2021

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA. " AUDITORIA DE GESTION PROGRAMA DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PA-C I/I
---	---	-------------------------------

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE AUDITORÍA

Objetivo General

Presentar el informe final de Auditoría de Gestión mediante la sustentación de los resultados obtenidos en la ejecución de auditoría para la correcta toma de decisiones oportuna.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Programa de Auditoria-Comunicación de resultados	PA-C	E.O.R.P.	28/6/2022
2	Realice la carta notificación del final de la auditoría de gestión	NFA	E.O.R.P.	28/6/2022
3	Emita el informe final de auditoría de gestión	IF	E.O.R.P.	29/6/2022
4	Emita la convocatoria de lectura del informe final de auditoría de gestión	CLIF	E.O.R.P.	30/6/2022

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 28/6/2022
--------------------------------	-------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION NOTIFICACION FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">NFA 1/1</p>
---	---	--

Ambato, 28 de junio del 2022

Mgs.

Rodrigo Llambo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente. –

Con un cordial saludo, y deseos de éxitos en sus actividades, me dirijo a usted para informarle la culminación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, para el periodo 2020, misma que se realizó con forme a las Normas Internacionales de Auditoría, Normas Generales de Control Interno y demás criterios apropiados para la correcta ejecución del presente trabajo.

La Auditoría de Gestión se llevó a efecto de manera independiente, objetiva sistemática y profesional, a fin de recabar información verídica para cada una de las fases de auditoría y mostrar los resultados obtenidos sean los más favorables a la situación real de la empresa. Por lo cual se presenta el respectivo informe final con los resultados obtenidos del presente trabajo, detallando las observaciones, conclusiones y recomendaciones no sin antes expresar mi gratitud por las facilidades brindadas para el desarrollo de este trabajo.

Por la atención prestada y la confianza brindada reitero mi gratitud.

Atentamente,

Sr. Edwin Rojas

AUDITOR

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **28/6/2022**

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">IF 1/9</p>
---	--	---

INFORME DE AUDITORÍA

Ambato, 29 de junio del 2022

Mgs.

Rodrigo Llambo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado y la presteza de remitir el informe de auditoría de Auditoría de gestión para el periodo 2020, misma que ha sido elaborada con forme a las Normas Internacionales de Auditoría, Normas Generales de Control Interno y los requerimientos y disposiciones legales que regulan las actividades de la Cooperativa Chibuleo Ltda.

Reseña histórica

Debido a la falta de oportunidades y la necesidad de financiamiento, el 17 de enero del 2003 y con el apoyo de 27 personas, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con el objetivo de generar líneas de crédito a los sectores agrícolas e indígenas, grupos menos privilegiados del país. La institución opera en la ciudad de Ambato, y cuenta con un edificio propio de cinco pisos, para el normal funcionamiento de sus operaciones, y con una red de 27 agencias a nivel nacional en la actualidad, y más de 80 mil socios activos, ofreciendo servicios de ahorro y crédito, por lo cual se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde el 2013 y pertenece al segmento 1 de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Misión

En Ecuador estamos construyendo historia de éxito, a través de la inclusión financiera.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 29/6/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IF 2/9
---	---	-----------------------------

Visión

Ser referente para las futuras generaciones, consolidando nuestro liderazgo a través de la innovación.

Objetivo

Evaluar la gestión administrativa, mediante la aplicación de varios instrumentos técnicos e indicadores de gestión tendientes a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y una adecuada toma de decisiones.

Alcance

El alcance de la Auditoría comprende la evaluación de la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como la determinación del uso y aplicación de los recursos en los procesos para el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de economía Popular y Solidaria.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Ley de Seguridad social.
- Reglamento Interno.
- Manuales.
- Normativa Institucional.
- Acuerdos y Disposiciones del Ministerio.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 29/6/2022
--------------------------------	-------------------------

Organigrama Estructural

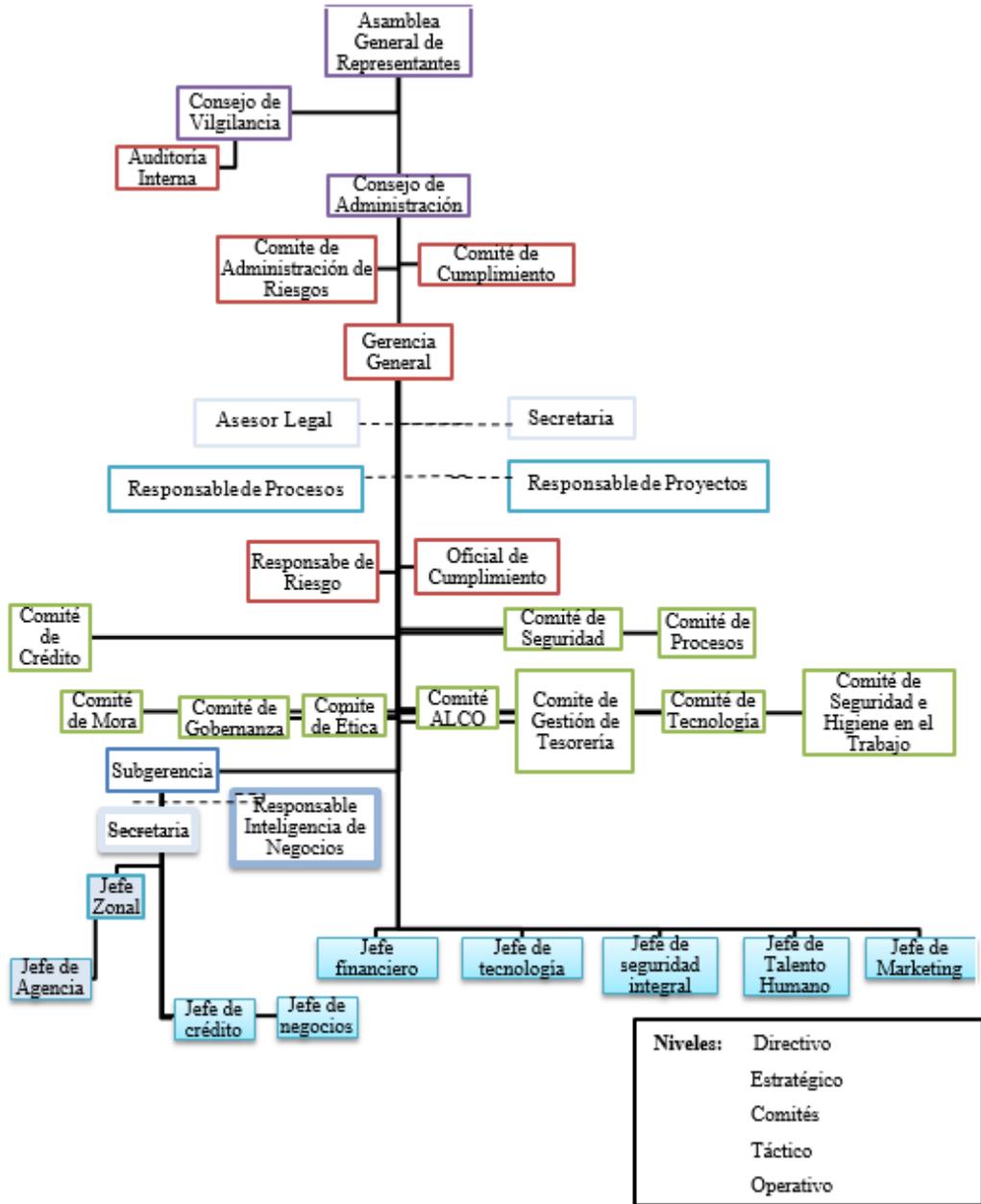


Ilustración 14-4: Organigrama estructural

Realizado por: Rojas, Edwin, 2022.

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IF 4/9
---	--	-----------------------------

HALLAZGO 1: El código de ética no es difundido de manera oportuna a todo el personal.

Conclusión:

El área de talento humano no socializa el código de ética al igual que los principios institucionales de manera eficiente a todo el personal como indica el manual del macro-proceso de talento humano, lo que provocó falta de conocimiento de los principios institucionales, lo que afecta la correcta ejecución de funciones.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano establecer y aplicar jornadas específicas para la de difusión del código de ética, para asegurar la ejecución de actividades bajo las normas y códigos de conducta.

HALLAZGO 2: Las acciones de cada empleado no están claramente definidas en un manual de funciones, así como su estructura jerárquica no se encuentra acorde a las necesidades actuales de la institución.

Conclusión:

Los jefes de área no han establecido las funciones de cada empleado y área adecuadamente como indica el manual del macro-proceso de talento humano, lo que provoca un cruce y confrontación de funciones, así como la ejecución de autoridad y responsabilidad para la gestión de actividades.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano determinar y aplicar los planes de capacitaciones e inducción necesaria hacia los empleados, para mejorar el funcionamiento y el debido proceso en la prestación de los servicios.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 29/6/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IF 5/9
---	--	-----------------------------

A la Junta Directiva determinar y actualizar la estructura jerárquica acorde al crecimiento y realidad de la institución, para evitar el cruce y confrontación de funciones, así como la ejecución de autoridad y responsabilidad para la gestión de actividades.

HALLAZGO 3: La línea de reporte en cada área no se encuentra claramente definida para la ejecución de actividades.

Conclusión:

Los jefes de área no determinan y ejecutan líneas de reporte claramente como lo determina el manual de procesos, lo que ocasiona una baja calidad de comunicación interna, y demoras en los procesos, así como en los trámites realizados por los clientes.

Recomendación:

Al jefe del área de procesos determinar las líneas de comunicación pertinente para elevar la calidad de comunicación y flujo de información, agilizando los procesos, así como los trámites realizados por los clientes.

HALLAZGO 4: El direccionamiento estratégico, así como los objetivos operativos de la cooperativa no son de conocimiento de todos los empleados.

Conclusión:

Los planes estratégicos y objetivos institucionales no son conocidos por parte de todo el personal como lo establece el manual de procesos, ocasionando baja capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones para cumplir con los objetivos planteados.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 29/6/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IF 6/9
---	---	-----------------------------

Recomendación:

Al jefe de talento humano determinar y ejecutar los planes de comunicación de los objetivos, así como el direccionamiento estratégico hacia los empleados y las áreas pertinentes, para poder direccionar las acciones de los empleados hacia el cumplimiento de los objetivos.

HALLAZGO 5: Las acciones de control que existe en la institución no son difundidas al personal de manera eficiente.

Conclusión:

La falta de difusión por parte del área de seguridad sobre las acciones de control según el manual de procesos provoca una deficiente aplicación de los sistemas de control interno, por parte de los jefes de área, conlleva a un inadecuado proceso de control y mayor aplicación de recursos en los procesos.

Recomendación:

Al jefe de talento humano determinar y ejecutar los planes de comunicación de las acciones de control hacia los jefes de área y empleados pertinentes, permitiendo la optimización de los recursos en los procesos ejecutados.

HALLAZGO 6: La cooperativa no cuenta con manuales para cada área de manera actualizada para controlar y guiar cada una de las actividades que se desarrollan.

Conclusión:

Los jefes de área no determinan y ejecutan procesos actualizados mediante manuales de funciones como determina el manual de procesos lo que provoca la falta de eficiencia en el desarrollo de las actividades y mayor aplicación de recursos sean financieros o humanos.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 29/6/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA. " AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IF 7/9
---	--	-----------------------------

Recomendación:

Al jefe de procesos establecer y actualizar los procesos y actividades que no cuentan con una especificación.

A los jefes de área establecer y actualizar las funciones adecuadas por medio de manuales, para el debido desarrollo de los procesos.

HALLAZGO 7: No existe un seguimiento al personal sobre el acatamiento de las acciones correctivas sugeridas.

Conclusión:

Los jefes de área de la institución no mantienen un seguimiento del cumplimiento de acciones correctivas como lo determina el manual de proceso, manteniendo las falencias detectadas en los procesos con falencias.

Recomendación:

Al jefe de talento humano establecer métodos de seguimiento y cumplimiento de las acciones correctivas determinadas en cada área, para minimizar las falencias detectadas.

HALLAZGO 8: Las evaluaciones y capacitaciones no son realizadas a todo el personal de manera periódica.

Conclusión:

Las evaluaciones y capacitaciones realizadas por parte del jefe de talento humano no tienen el alcance ni periodicidad suficiente como lo determina el manual de procesos, provocando falencias en el desarrollo de los procesos y mayor aplicación de recursos.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 29/6/2022
--------------------------------	-------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">IF 8/9</p>
---	--	---

Recomendación:

Al jefe de talento humano planificar y ejecutar las evaluaciones y capacitaciones con el alcance y periodicidad necesarias a los empleados que se determine en cada área, para maximizar el rendimiento profesional.

HALLAZGO 9: El seguimiento en la aprobación de cartera con observaciones por el personal competente, para la recuperación de la misma, solo se realiza a la cartera más elevada.

Conclusión:

El seguimiento de la cartera de crédito realizada por los asesores de crédito, no lo realizan a toda la cartera colocada como lo determina el manual de procesos, provocando un ligero aumento de la morosidad de cartera en el 2020.

Recomendación:

Al jefe de crédito establecer y ejecutar métodos de seguimiento de la cartera colocada acorde a la necesidad de la institución, por parte de los asesores de crédito para minimizar la mora de la cartera colocada.

HALLAZGO 10: No cuenta con plataformas virtuales actualizadas que faciliten los tramites y requerimientos necesarios al cliente para obtener los servicios, como apertura de cuenta online.

Conclusión:

El área tecnológica no ha implementado plataformas virtuales actualizadas que faciliten los tramites y requerimientos necesarios al cliente para obtener los servicios, como apertura de cuenta online, provoca aglomeraciones dentro de la entidad ocasionando demoras en dicho trámite y otros de similar característica.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 29/6/2022
--------------------------------	-------------------------

	COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IF 9/9
---	---	-----------------------------

Recomendación:

Al jefe de tecnología establecer y ejecutar las actualizaciones de sus plataformas y aplicaciones para facilitar los trámites y demás requerimientos que el cliente y usuario necesiten.

HALLAZGO 11: Dentro del análisis de los flujogramas se pudo determinar la existencia de los siguientes nudos críticos encontrados en mi trabajo de titulación:

La inducción del aspirante seleccionado no es total y existen vacíos en los conocimientos de la normativa interna.

La evaluación anual institucional no se la realiza a la totalidad del personal.

La verificación documental y el cruce de información tienen deficiencias por las inadecuadas vías de comunicación.

El cambio en el sistema del estado préstamo de prejudicial a judicial genera mayor inversión de recursos.

Recomendación

Al Jefe de talento humano de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., se sugiere implementar y ejecutar planes de capacitación de funciones, direccionamiento estratégico, así como los objetivos operativos de la cooperativa hacia los empleados, para aumentar la capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones y cumplir con los planes estratégicos y objetivos de la institución.

En base a los hallazgos mencionados considerar que en estos aspectos la cooperativa debe implementar acciones preventivas y correctivas para mitigar falencias y riesgos potenciales.

Elaborado por: E.O.R.P.	Fecha: 29/6/2022
--------------------------------	-------------------------

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CREDITO " CHIBULEO LTDA." AUDITORIA DE GESTION CONVOCATORIA DE LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME FINAL DE AUDITORIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">CLIF 1/1</p>
---	--	---

**CONVOCATORIA DE LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME FINAL DE
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Ambato, 30 de junio del 2022

Mgs.

Rodrigo Llambo

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIBULEO LTDA.**

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo, mediante la presente convoco al personal directivo y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., a la lectura del borrador de la auditoría de gestión correspondiente al periodo 2020.

Lugar: Instalaciones de la Cooperativa

Fecha: 1 de julio de 2022

Hora: 15H30

Por la atención prestada, le quedo agradecido.

Atentamente:

Edwin Rojas

AUDITOR

Elaborado por: **E.O.R.P.**

Fecha: **29/6/2022**

CONCLUSIONES

Se ejecutó la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2020, con la finalidad de evaluar la gestión administrativa, mediante la aplicación de varios instrumentos técnicos e indicadores de gestión tendientes a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y una adecuada toma de decisiones, obteniendo las siguientes conclusiones:

- El marco teórico al ser estructurado mediante distintas fuentes bibliográficas como: libros, artículos científicos y páginas web, que sirvieron como base, sustentó de manera verídica y concreta el desarrollo y la ejecución de la auditoría de gestión, mediante la aplicación de sus diferentes teorías y definiciones en la presente investigación.
- La aplicación de diferentes técnicas, métodos, herramientas y procesos que tiene el desarrollo y ejecución de la Auditoría de Gestión como los papeles de trabajo utilizados en la planificación preliminar y específica, el análisis del micro y macro entorno de la institución, la aplicación de los cuestionarios de control interno COSO II, el análisis de los flujogramas y aplicación de los indicadores de gestión, brindo la información consistente, relevante y suficiente para el desarrollo del informe de auditoría y los hallazgos encontrados.
- En base a los principales hallazgos encontrados en la ejecución de la Auditoría de Gestión, fue elaborado el informe de Auditoría de Gestión, en el cual se plasma las conclusiones y recomendaciones a cada una de ellas, para la mitigación de las falencias detectadas, que afectan la eficiencia y eficacia de las actividades institucionales.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la utilización de fuentes bibliográficas y autores confiables y actualizadas ya sean de manera física o digital con el fin de recolectar información pertinente, veraz y suficiente para el desarrollo de la investigación, de manera que la aplicación de sus diferentes teorías y definiciones estén regidas a la realidad actual y normativa vigente según sea el caso.
- Se recomienda la aplicación de diferentes técnicas, métodos, herramientas y procesos que tiene el desarrollo y ejecución de la Auditoría de Gestión acordes a las necesidades y realidad de la institución, así como la normativa vigente según sea el caso, para obtener información consistente, oportuna, real, pertinente, relevante y suficiente, para la ejecución de la Auditoría de Gestión.
- Se sugiere tomar en consideración el informe final de auditoría, debido a que se encuentra elaborado en base a los principales hallazgos encontrados en la ejecución de la Auditoría de Gestión, y refleja las conclusiones y recomendaciones a cada una de ellas, para la mitigación de las falencias detectadas, que afectan la eficiencia y eficacia del nivel de uso y aplicación de los recursos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

GLOSARIO

Auditoría: Acumulación y evaluación de la evidencia de la información para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos (Alvin Arens, 2007, p.18).

Riesgo de auditoría: Riesgo de que el auditor concluya que los estados financieros son presentados objetivamente y que una opinión sin salvedades pueda, por lo consiguiente, emitirse cuando en realidad éstos son prácticamente incorrectos (Arens A., 2007, p.126).

Control interno: Proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos de la administración en las siguientes categorías: (1) confiabilidad de los informes financieros, (2) eficacia de las operaciones y (3) cumplimiento con las leyes y reglamentos (Arens A., 2007, p.301).

Control de gestión: Es un conjunto de mecanismos utilizados para lograr unos objetivos determinados. Para cerciorarse de que las cosas van como deben ir, se debe verificar el desempeño de la organización (Cajiao E. et al., 2016, p.7).

Archivos permanentes: Son los archivos del auditor que contienen datos de una naturaleza histórica o continua pertinentes a la auditoría actual como son copias de actas constitutivas, estatutos, contrato de emisión de bonos y contratos (Arens A., 2007, p.183).

Programa de auditoría: Lista de procedimientos de auditoría para un área de la auditoría o una auditoría completa; el programa de auditoría siempre incluye procedimientos de auditoría y también puede incluir tamaños de muestras, rubros a seleccionar y realización oportuna de las pruebas (Arens A., 2007, p.183).

Materialidad: La magnitud de una omisión o declaración errónea de la información contable que, en vista de las circunstancias que la rodean, hace que sea posible que el criterio de una persona legítima que confía en la información haya cambiado o se viera influido debido a la omisión o declaración errónea (Arens A., 2007, p.255).

Cuestionarios: Herramienta eficaz en la aplicación de una auditoría administrativa, porque no sólo permiten la recolección de datos, sino la percepción del medio ambiente, cultura prevaleciente y calidad de vida de la organización (Franklin E., 2007, p.424).

Indicador de gestión: Un indicador es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objetivo (Cubero, T, 2019, p.84).

Procedimientos de Auditoría: Son el conjunto de técnicas de investigación que aplica el auditor a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros, u operaciones administrativas que realiza la empresa (Falconí M. et al., 2018, p.89).

Hallazgo de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría, es decir, se determina como resultado de la comparación de la condición con el criterio (Correa H. et al., 2015, p.45).

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, M. (2010). Generalidades del Control Interno. Quito: DSPACE.UPS. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3339/1/UPS-QT01714.pdf>.
- Alvin Arens, R. E. (2007). Auditoría un enfoque integral. México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/1q-8chjQw13uVbjrdw2FsV4-f4mjr5UeE/view>.
- Arboleda, O., & Zabala, H. (2016). Gestión del factor comunidad en cooperativas con actividad de ahorro y crédito del departamento de Antioquia. Medellín: Fundación Universidad Luís Amigó.
- Armas, R. (2008). Auditoría de Gestión conceptos y métodos. La Habana: Félix Valera. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/71223?page=9>.
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. México D.F.: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Bogdanski, T., Santana, P., & Portillo, A. (2014). Auditoría Administrativa. México: digital UNID. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41175?page=4>.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cajiao, M., García, M., & Jimbo, M. (2016). Auditoría administrativa y de gestión. Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21006/1/Auditor%20C3%ADa%20administrativa%20y%20de%20gesti%20C3%B3n.pdf>.
- Chaglla, V. (2017). "AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO CARLOS CISNEROS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA POR SU PERIODO 2015 Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO. Riobamba: Dispace-UNACH. Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4302/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0062.pdf>.

Consejo Mundial de Ahorro y Crédito (WOCCU). (julio de 2008). www.woccu.org. Recuperado de: [www.woccu.org:
http://www.woccu.org/documents/ESTATUTOS_de_WOCCU_2008#:~:text=La%20E2%80%9Ccooperativa%20de%20ahorro%20y,de%20acuerdo%20con%20principios%20democr%C3%A1ticos](http://www.woccu.org/documents/ESTATUTOS_de_WOCCU_2008#:~:text=La%20E2%80%9Ccooperativa%20de%20ahorro%20y,de%20acuerdo%20con%20principios%20democr%C3%A1ticos).

Correa, H., Aguilar, L., & Romero, O. (2015). AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UN ENFOQUE PRÁCTICO. Machala: UTMACH. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>.

Cubero, T. (2019). Manual de auditoría de gestión: Enfoque empresarial de riesgos. Cuenca: Universidad del Azuay Casa Editora. Recuperado de: <http://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceazuay/catalog/download/82/76/674-1?inline=1>.

Espino, M. (2014). FUNDAMENTOS DE AUDITORÍA. México: Grupo Editorial Patria.S.A. DE C.V. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39417?page=21>.

Falconí, M., Altamirano, S., & Avellán, N. (2018). La Contabilidad y Auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las PYMES. Sangolquí: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15412/1/La%20Contabilidad%20y%20auditoria.pdf>.

Franklin, E. B. (2007). Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio. México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/1a85f884ea1f890592bdd5f941f5b715.pdf>.

Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. Huancayo: Universidad Continental.

Guamán Sagñay, J. A. (2014). “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRECER WIÑARI”, sucursal Riobamba, durante el período 2012. Riobamba: Dispace-

ESPOCH. Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5318/1/82T00313.pdf>.

Manrique, A. L. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. Pensamiento y Gestión. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>.

Martínez, A. (2016). La Cooperativa y su identidad. Madrid: DYKINSON, S.L.

Morán, G. D., & Cervantes, D. A. (2010). Métodos de investigación. México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado de: http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/fu-RQyoPA7f8-NcHRiWEX9_METODOS_DE_INVESTIGACION.pdf.

Muñoz, C. (2015). Metodología de la Investigación. México D.F.: Progreso S.A de C.V.

Neill, D., & Cortéz, L. (2018). Procesos y fundamentos de la Investigación Científica . Machala: UTMACH.

Parédes, J. (2014). Auditoría I. Lima: Unión de la Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/1fNPqByUjFGJZWZopFTHTury6An3gTAHE/view>.

Rodriguez, A., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, 199.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Sánchez, M. (2017). Auditoría De Gestión A La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Andina” Ltda. Del Cantón Latacunga, Provincia De Cotopáxi, Periodo 2016. Riobamba: Dispace-ESPOCH. Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7987/1/82T00819.pdf>.

Sandoval Morales, H. (2012). Introducción a la Auditoría. México: RED TERCER MILENIO S.C. Recuperado de :http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). Ley Orgánica de economía Popular y Solidaria. LOPES. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>.

Tapia, C., Guevera, E., Castillo, S., & Rojas, M. D. (2016). Fundamentos de Auditoría Aplicación de Prácticas de las Normas Internacionales de Auditoría. México: Instituto Mexicano Contadores Públicos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=zyx0DgAAQBAJ&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false>.

Unidas, N. (2000). www1.undp.org. Recuperado de: www1.undp.org: <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-8-decent-work-and-economic-growth.html>.

Vera, J., Castaño, R., & Torres, Y. (2018). Fundamentos de la investigación científica. Gayaquil: Grupo Compás.





epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 02 / 12 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: EDWIN OMAR ROJAS PILCO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultade: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



2195-DBRA-UTP-2022