



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA, EN LA CIUDAD DE QUITO,  
PROVINCIA DE PICHINCHA AÑO 2020.**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR:**

**MARÍA BELÉN TOASA TENE**

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, **María Belén Toasa Tene**

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, María Belén Toasa Tene, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados de este son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 1 de diciembre del 2022



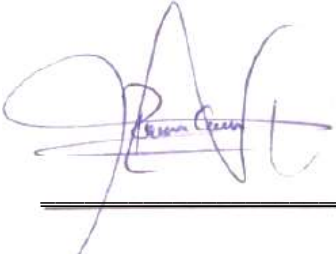


---

**María Belén Toasa Tene**  
**C.C: 175158483-8**

**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 ALLI TARPUK LTDA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA AÑO 2020**”, realizado por la señorita: **MARÍA BELÉN TOASA TENE**, 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
Dr. Regis Ernesto Parra Proaño <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 _____	01-12-2022
Dr. Alberto Patricio Robalino <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	 _____	01-12-2022
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz <b>ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	 _____	01-12-2022

## **DEDICATORÍA**

El presente trabajo de investigación dedico a mi querida madre Estefa Tene, que a pesar de no estar conmigo físicamente es un impulso para alcanzar esta muy merecida victoria, en esta etapa de mi vida.

A mi padre Pedro Toasa, por apoyarme incondicionalmente, darme fuerza y guiarme; a mis queridas hermanas Elsa, Norma y Gladys Toasa Tene, por ser las personas que me han acompañado durante todo mi trayecto estudiantil, quienes con el apoyo moral y emocional me han ayudado a seguir adelante.

Finalmente, a mis amigos por brindarme el apoyo, motivación, aprecio y los consejos necesarios para continuar y crecer profesionalmente.

Belén

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por guiar mis pasos y no abandonarme nunca, darme tranquilidad necesaria para enfrentar las dificultades y permitirme culminar una etapa más de vida.

Por otro lado, expreso gratitud a la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, por permitir formarme como profesional, a todos los docentes quienes han impartido sus conocimientos, en especial a mis tutores de tesis: al Dr. Alberto Patricio Robalino y a la Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz, quienes han sido una base fundamental para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

De igual manera agradezco a mi padre y hermanas por su apoyo incondicional moral y económico, ya que con su ayuda he alcanzado este logro. Y a mi querida amiga Noemi Ayme por ser un apoyo incondicional en mi vida.

Finalmente, agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda. por la apertura y apoyo brindado en el desarrollo del presente trabajo.

Belén

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORÍA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>v</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS</b> .....	<b>i</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>

## CAPTÍTULO I

<b>1. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3. Sistematización del problema</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4. Objetivos</b> .....	<b>4</b>
<i>1.4.1. General</i> .....	<i>4</i>
<i>1.4.2. Específicos</i> .....	<i>4</i>
<b>1.5. Justificación</b> .....	<b>4</b>
<i>1.5.1. Justificación teórica</i> .....	<i>4</i>
<i>1.5.2. Justificación metodológica</i> .....	<i>5</i>
<i>1.5.3. Justificación práctica-social</i> .....	<i>5</i>
<b>1.6. Marco referencial</b> .....	<b>5</b>
<i>1.6.1. Antecedentes de investigación</i> .....	<i>5</i>
<b>1.6.2. Marco teórico</b> .....	<b>6</b>
<i>1.6.2.1. Economía popular y solidaria</i> .....	<i>6</i>
<i>1.6.2.2. Formas de organización de la EPS</i> .....	<i>7</i>
<i>1.6.2.3. Principios</i> .....	<i>8</i>
<i>1.6.2.4. Definición de cooperativa</i> .....	<i>8</i>
<i>1.6.2.5. Clasificación de cooperativas</i> .....	<i>8</i>
<i>1.6.2.6. Estructura interna de las cooperativas</i> .....	<i>9</i>
<i>1.6.2.7. Segmento de cooperativas</i> .....	<i>12</i>
<b>1.6.3. Auditoria</b> .....	<b>13</b>

1.6.3.1.	<i>Definición de auditoría</i> .....	13
1.6.3.2.	<i>Objetivos de la auditoría</i> .....	13
1.6.3.3.	<i>Clasificación de la auditoría</i> .....	14
1.6.3.4.	<i>Auditoría externa</i> .....	14
1.6.3.5.	<i>Tipos de auditorias</i> .....	15
1.6.3.6.	<i>Normas de auditoria generalmente aceptadas</i> .....	15
1.6.3.7.	<i>Definición de gestión</i> .....	17
1.6.3.8.	<i>Indicadores de gestión</i> .....	18
1.6.3.9.	<i>Diseñar indicadores de gestión</i> .....	18
1.6.3.10.	<i>Auditoría de gestión</i> .....	18
1.6.3.11.	<i>Objetivos de la auditoría de gestión</i> .....	19
1.6.3.12.	<i>Fases de Auditoría:</i> .....	19
1.6.3.13.	<i>Control interno</i> .....	20
1.6.3.14.	<i>Métodos de evaluación</i> .....	21
1.6.3.15.	<i>Coso</i> .....	22
1.6.3.16.	<i>Ventajas del Coso</i> .....	23
1.6.3.17.	<i>Cuestionario de control interno</i> .....	24
1.6.3.18.	<i>Hallazgo</i> .....	24
1.6.3.19.	<i>Atributos</i> .....	25
1.6.3.20.	<i>Tipos de riesgo en auditoría</i> .....	26
1.6.3.21.	<i>Riesgo</i> .....	27
1.6.3.22.	<i>Papeles de trabajo</i> .....	27
1.6.3.23.	<i>Archivo permanente:</i> .....	28
1.6.3.24.	<i>Archivo corriente:</i> .....	28
1.6.3.25.	<i>Propuesta de trabajo:</i> .....	28
1.6.3.26.	<i>Orden de trabajo:</i> .....	28
1.6.3.27.	<i>Contrato de servicios profesionales:</i> .....	29
1.6.3.28.	<i>Memorándum de auditoría</i> .....	29
1.6.3.29.	<i>Análisis FODA:</i> .....	29
1.6.3.30.	<i>Matriz de correlación</i> .....	30
1.6.3.31.	<i>Flujograma</i> .....	30
1.6.3.32.	<i>Informe de auditoría</i> .....	31
1.6.3.33.	<i>Opinión de auditoría</i> .....	32
1.6.3.34.	<i>Tipos de opinión de auditoría</i> .....	32
1.6.3.35.	<i>Plan de acción</i> .....	33
<b>1.6.4.</b>	<b><i>Marco conceptual</i></b> .....	<b>33</b>
<b>1.6.5.</b>	<b><i>Idea a defender</i></b> .....	<b>34</b>



1.6.5.1.	<i>Variable independiente</i> .....	34
1.6.5.2.	<i>Variable dependiente</i> .....	34

## **CAPITULO II**

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>35</b>
<b>2.1.</b>	<b>Enfoque de investigación</b> .....	<b>35</b>
<b>2.2.</b>	<b>Nivel de investigación</b> .....	<b>35</b>
<b>2.3.</b>	<b>Diseño de investigación</b> .....	<b>36</b>
<b>2.4.</b>	<b>Tipo de estudio</b> .....	<b>36</b>
<b>2.5.</b>	<b>Población y muestra</b> .....	<b>36</b>
<b>2.6.</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	<b>37</b>
<b>2.6.1.</b>	<b>Métodos</b> .....	<b>37</b>
<b>2.6.2.</b>	<b>Técnicas</b> .....	<b>37</b>
2.6.2.1.	<i>Entrevista</i> .....	37
2.6.2.2.	<i>Encuesta</i> .....	38
2.6.2.3.	<i>Observación</i> .....	38
<b>2.6.3.</b>	<b>Instrumento</b> .....	<b>38</b>
<b>2.7.</b>	<b>Análisis e interpretación de resultados</b> .....	<b>38</b>
<b>2.7.1.</b>	<b>Entrevista</b> .....	<b>39</b>
<b>2.7.2.</b>	<b>Aplicación de la encuesta</b> .....	<b>41</b>
<b>2.8.</b>	<b>Comprobación de las Interrogantes de estudio – Idea a defender</b> .....	<b>54</b>

## **CAPITULO III**

<b>3.</b>	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	<b>55</b>
<b>3.1.</b>	<b>Título de la propuesta</b> .....	<b>55</b>
<b>3.2.</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>55</b>
<b>3.3.</b>	<b>Contenido de la Propuesta</b> .....	<b>56</b>
<b>3.4.</b>	<b>Archivo Permanente</b> .....	<b>57</b>
<b>3.5.</b>	<b>Archivo Corriente</b> .....	<b>82</b>
<b>3.5.1.</b>	<b>Fase II: Ejecución</b> .....	<b>83</b>
<b>3.5.2.</b>	<b>Fase III: Comunicación de Resultados</b> .....	<b>128</b>
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>153</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>154</b>

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b> Segmentación del sector financiero popular y solidario .....	12
<b>Tabla 2-1:</b> Modelos existente de Coso .....	22
<b>Tabla 3-1:</b> Simbología de flujogramas .....	30
<b>Tabla 4-2:</b> Personal de la cooperativa .....	36
<b>Tabla 5-2:</b> Misión, visión y objetivos de la cooperativa .....	42
<b>Tabla 6-2:</b> Importancia de la socialización .....	43
<b>Tabla 7-2:</b> Ejecución de la socialización .....	44
<b>Tabla 8-2:</b> Valores, principios, reglas y normativa.....	45
<b>Tabla 9-2:</b> Frecuencia de socialización .....	46
<b>Tabla 10-2:</b> Estructura organizacional y funcional.....	47
<b>Tabla 11-2:</b> Inconvenientes en actividades.....	48
<b>Tabla 12-2:</b> Capacitación .....	49
<b>Tabla 13-2:</b> Evaluación de desempeño.....	50
<b>Tabla 14-2:</b> Frecuencia de evaluación.....	51
<b>Tabla 15-2:</b> Herramientas tecnológicas sección cajas .....	52
<b>Tabla 16-2:</b> Indicadores de gestión .....	53
<b>Tabla 17-2:</b> Desarrollo de indicadores de gestión .....	54
<b>Tabla 18-4:</b> Matriz FODA Cooperativa Alli Tarpuk Ltda. ....	87
<b>Tabla 19-4:</b> Escala de Calificación Cuestionario de Control Interno.....	93
<b>Tabla 20-3:</b> Calificación y ponderación Ambiente de control .....	97
<b>Tabla 21-3:</b> Confianza y riesgo, Ambiente de control .....	97
<b>Tabla 22-3:</b> Calificación y ponderación, gestión y evaluación de riesgo.....	101
<b>Tabla 23-3:</b> Confianza y riesgo de la gestión y evaluación de riesgo .....	101
<b>Tabla 24-3:</b> Calificación y ponderación, actividades de control .....	104
<b>Tabla 25-3:</b> Confianza y riesgo de las actividades de control.....	104
<b>Tabla 26-3:</b> Calificación y ponderación, Sistema de información y comunicación .....	107
<b>Tabla 27-3:</b> Confianza y riesgo del sistema de información y comunicación .....	107
<b>Tabla 28-3:</b> Calificación y ponderación, Seguimiento .....	110
<b>Tabla 29-3:</b> Confianza y riesgo del Seguimiento.....	110
<b>Tabla 30-3:</b> Calificación cuestionario control interno .....	112
<b>Tabla 31-3:</b> Nivel de Confianza .....	112

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-3.</b> COAC Alli Tarpuk Ltda .....	73
<b>Figura 2-3.</b> Ubicación geográfica Coac Alli Tarpik Ltda. ....	74

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

**ANEXO B:** ESTATUTO

**ANEXO C:** DIRECTIVA REGISTRADA

**ANEXO D:** ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

**ANEXO E:** ENTREVISTA AL GERENTE

## RESUMEN

El presente proyecto de titulación tuvo por objetivo principal ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha año 2020, a través de la aplicación de técnicas y procedimientos para medir los parámetros de eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo. Para la elaboración del presente examen se implementó técnicas como la entrevista al gerente de la cooperativa, la observación a las instalaciones, la aplicación de cuestionarios a los empleados y elaboración de papeles de trabajo que se basa en los formatos de la SEPS. Mediante un conocimiento preliminar se obtuvo en consideración información general y antecedentes de la cooperativa, con el fin de obtener la mayor cantidad de datos relevantes para dar dirección a la auditoría. Como resultado de la aplicación de técnicas y procedimientos se determina que la cooperativa tiene un riesgo moderado y su principal debilidad es la falta de una adecuada comunicación y organización entre los diversos departamentos, por lo tanto la opinión de auditoría es con salvedades, por lo que se recomienda a la cooperativa tomar en consideración e implementar las recomendaciones sugeridas en el informe final de auditoría de gestión, para de esta manera, se garanticen mayor cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>.



0080-DBRA-UPT-2023

## ABSTRACT

The main objective of this degree project was to execute the Management Audit of the Savings and Credit Cooperative Alli Tarpuk Ltda., in the city of Quito, Province of Pichincha year 2020, through the application of techniques and procedures to measure the parameters of efficiency, effectiveness and regulatory compliance. For the elaboration of this review, techniques such as the interview to the manager of the cooperative, the observation of the facilities, the application of questionnaires to the employees and the elaboration of working papers based on the SEPS formats were implemented. By means of a preliminary knowledge, general information and background of the cooperative was obtained in consideration, in order to obtain as much relevant data as possible to give direction to the audit. As a result of the application of techniques and procedures it is determined that the cooperative has a moderate risk and its main weakness is the lack of adequate communication and organization between the various departments, therefore the audit opinion is qualified, so it is recommended to the cooperative to take into consideration and implement the recommendations suggested in the final performance audit report in this way, to ensure greater compliance with the institutional objectives.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <EFFICIENCY>, <EFFICIENCY>.



LIC.VIVIANA YANEZ MSC

0201571411

10-01-2023

0080-DBRA-UPT-2023

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación aborda la problemática, que varias cooperativas de ahorro y crédito del presentan inconvenientes referentes a falta de implementación de suficientes herramientas tecnológicas en la sección de cajas.

El proyecto investigativo auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha año 2020, está compuesto por tres capítulos, estructurado de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I:** Contiene el marco teórico referencial que está compuesto por el planteamiento del problema, formulación y sistematización del problema, objetivos generales y específicos, justificación teórica, metodológica y práctica, antecedentes investigativos, teoría de auditoría de gestión respaldada en criterios actuales por autores, que aportaran en la ejecución del marco propositivo.

**CAPÍTULO II.** El marco metodológico está compuesto por los métodos, diseños, técnicas e instrumentos que se utilizaron en la obtención de información durante la ejecución del proyecto de auditoría.

**CAPÍTULO III:** El marco propositivo en este capítulo se incluye la ejecución de auditoría a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., a través de la aplicación de tres fases: planificación, ejecución y comunicación de resultados mediante el informe de auditoría, el cual presenta la opinión, las observaciones, el procedimiento de aplicación de indicadores de gestión y el plan de acción que se pondrá a disposición de gerencia.

## CAPTÍTULO I

### 1 MARCO DE REFERENCIA

#### 1.1 Planteamiento del problema

Las cooperativas son aquellas que agrupan a un colectivo para revertir su situación laboral y económica, cuya meta es generar puestos de trabajo y la satisfacción de sus integrantes. En Europa, el cooperativismo tiene su aparición en el S. XIX, como consecuencia de la oleada de despidos que produjo la Revolución Industrial. Las primeras cooperativas fueron establecidas por profesionales del sector agrario, hasta llegar a la actualidad donde prácticamente hay cooperativas en cada sector económico. Se ha producido un amplio desarrollo legislativo, por lo que existe la creación de la ACI (Alianza Cooperativa Internacional) como organización representativa de este movimiento (López et al., 2018, p.54).

Las cooperativas tienen una presencia notable en el continente americano, Canadá tiene más de 9 000 cooperativas y mutuales en el país, lo que representa más de 18 millones de canadienses. Por otra parte, la influencia del cooperativismo en América Latina ha ido creciendo de manera gradual, en países como Argentina, Venezuela y México. En todos los países latinoamericanos el cooperativismo ha sido parte del desarrollo histórico de sus economías, y continúa siéndolo hoy (Jiménez et al., 2020).

En 1927 se registra la primera cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador, el mayor número de cooperativas financieras aparecen en el catastro de 2013, con un total de 947. Al finalizar 2016, se oficializó que las cooperativas eran 740. Según Luque & Peñaherrera (2020, p.2), para el año 2008 se aprueba la nueva Constitución Política, con esta normativa se establece un sistema económico social y solidario el cual suponía el logro del bienestar para toda la colectividad ecuatoriana. El cooperativismo se instituyó fundamentado en valores y principios, ahora universales, los mismos que han constituido sus cimientos bajo un sistema de gestión socialmente responsable, el cual trasciende en función de los intereses colectivos asentados en su identidad, las necesidades de sus socios y a participar con ellos en el desarrollo económico y social del territorio, en el ámbito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, han ejecutado el desarrollo de prácticas económico-financieras, el control y supervisión es planteada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS (Barba & Morales, 2019, p.151).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., es una entidad ecuatoriana que inicia sus actividades mediante Acuerdo Ministerial N° 0000031, el 13 de abril del 2009, en la ciudad de



Quito, Provincia de Pichincha, Parroquia: Centro Histórico, en la calle Bolívar OE8-72 e Imbabura. Entidad dedicada a las actividades de intermediación monetaria, como es la recepción de depósitos y la concesión de créditos. Con Número de Resolución SEPS-ROEPS-2013-000385 la cooperativa objeto de estudio, obtiene su legalidad como organización de pertenencia a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, situado en el segmento 4, e inscrita en el catastro digital-SEPS (Coac Alli Tarpuk Ltda., 2021).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., es una entidad privada dirigida por el ingeniero Héctor Guamán Chacaguasay como gerente general, pertenece al sector del Sistema Financiero Popular y Solidario, la organización surge como fruto de una expresión comunitaria el cual promueve el buen vivir con un enfoque de sostenibilidad financiera y social, aunque la entidad está adherida y supervisada por el organismo de control SEPS. Según Coac Alli Tarpuk Ltda., (2021), está presenta inconvenientes que tiene que ser mejorados debido que existe las siguientes dificultades, estas son:

- Falta de innovación e implementación de herramientas tecnológicas en la sección cajas que agilicen las operaciones y actividades de atención al socio.
- Carece de una correcta organización y adecuada comunicación entre el personal de las diferentes áreas, lo que ocasiona pérdida de tiempo y afectación de sus actividades.
- Ineficiente publicidad que no permite mayor expansión en el mercado.
- Inexistencia de indicadores de eficiencia y eficacia por lo que se desconoce el rendimiento de la cooperativa.

Teniendo en cuenta los inconvenientes ya identificados y expuestos, la presente investigación tiene como finalidad aportar en la mejora y subsanar las carencias que afectan a la cooperativa en su desarrollo y crecimiento, por ello es necesario la ejecución de una auditoría de gestión.

## **1.2 Formulación del problema**

¿De qué manera la ejecución de una Auditoría de Gestión Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha año 2020 permite evidenciar la eficiencia, eficacia y cumplimiento de las normas?

### **1.3 Sistematización del problema**

¿Cómo la falta de innovación e implementación de herramientas tecnológicas afecta en la sección cajas?

¿Cómo afecta la carencia de una correcta organización y adecuada comunicación entre el personal de las diferentes áreas?

¿De qué manera la falta publicidad afecta a la expansión en el mercado?

¿Cómo la inexistencia de indicadores de eficiencia y eficacia afecta al rendimiento de la cooperativa?

### **1.4 Objetivos**

#### ***1.4.1 General***

Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha año 2020, a través de aplicación de técnicas y procedimientos para medir los parámetros de eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.

#### ***1.4.2 Específicos***

- Elaborar el marco teórico pertinente al tema de investigación mediante la identificación de conceptos para la sustentación y desarrollo de la auditoría de gestión.
- Ejecutar el marco metodológico mediante la identificación de técnicas e instrumentos para ser aplicados en la presente investigación.
- Preparar el Informe mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría de gestión que respaldan los resultados e identifica la eficiencia y eficacia que presenta la Cooperativa.

### **1.5 Justificación**

#### ***1.5.1 Justificación teórica***

El trabajo de investigación desde la perspectiva teórica está apoyado en información secundaria porque es desarrollada con material bibliográfico actualizada con relación a la auditoría de gestión

aplicada a cooperativas de ahorro y crédito, del cual se convierte en repositorio y facilita las consultas teóricas en el desarrollo de la investigación.

### **1.5.2      *Justificación metodológica***

El presente trabajo de investigación se respalda al utilizar la metodología tanto descriptiva y de campo, esto con enfoque cualitativo y cuantitativo, del cual se logrará identificar la aplicación de las técnicas, métodos y herramientas para obtener información oportuna y pertinente en el desarrollo de la investigación.

La metodología es de gran aporte porque logra identificar la magnitud y extensión de la investigación como es su alcance, tipo, métodos que serán aplicables en la investigación.

### **1.5.3      *Justificación práctica-social***

Desde esta perspectiva práctica la presente investigación tiene como finalidad aportar en la mejora de la gestión y subsanar las carencias que afectan a la cooperativa en su desarrollo y crecimiento, por ello es necesario la ejecución de una auditoría de gestión. Permitirá identificar la situación actual de la cooperativa, con ello ayuda a la toma de decisiones.

## **1.6    Marco referencial**

### **1.6.1    *Antecedentes de investigación***

Como complemento y fortalecimiento en el desarrollo de la presente investigación se consideró pertinente indagar varios trabajos de titulación, con temas similares a la propuesta, los cuales se contemplan a continuación:

De acuerdo con Ibarra (2019) en su trabajo de titulación “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., Cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo, Periodo 2017” manifiesta que:

La ejecución de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., permitió evaluar la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, ecología y ética en las operaciones que se realizan dentro de la actividad principal de la entidad, y detectar varias deficiencias que afectan el funcionamiento adecuado dentro de sus competencias (p.163)

Para Grefa (2019) en su tema de titulación “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., del Cantón Tena, Provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018” dice que:

Se pudo evidenciar que en los 9 años que lleva en el servicio financiero del cantón, no se ha realizado ningún tipo de Auditoría dentro de la Cooperativa; por ende, se han limitado en determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía; la matriz de la Cooperativa es el ente regulador para todas las sucursales; al finalizar los programas de auditoría se determinó los hallazgos y sustento con evidencias (p.136).

Según Basantes (2018) en su tema de titulación “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena “SAC Latacunga Ltda.,” provincia Cotopaxi, cantón Latacunga, periodo 2016” sustenta que:

La utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación facilitaron el proceso de cada una de las fases aplicadas en el Marco Propositivo, ya que mediante la observación se pudo realizar una visita previa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAC Latacunga Ltda.,” para tener un conocimiento claro de cómo se encuentra la entidad (p.177).

Por otra parte, Pauker (2019) en su desarrollo de tesis Auditoría de gestión a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.,” del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017 menciona que:

La Evaluación de la Gestión en términos de eficiencia, eficacia, economía y ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COCA Ltda., en relación de sus objetivos y metas propuestas, se cumplió de manera satisfactoria, utilizando diversas técnicas y herramienta como son indicadores de gestión (p.238)

## **1.6.2 Marco teórico**

### **1.6.2.1 Economía popular y solidaria**

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) en el título I, artículo 1 manifiesta que:

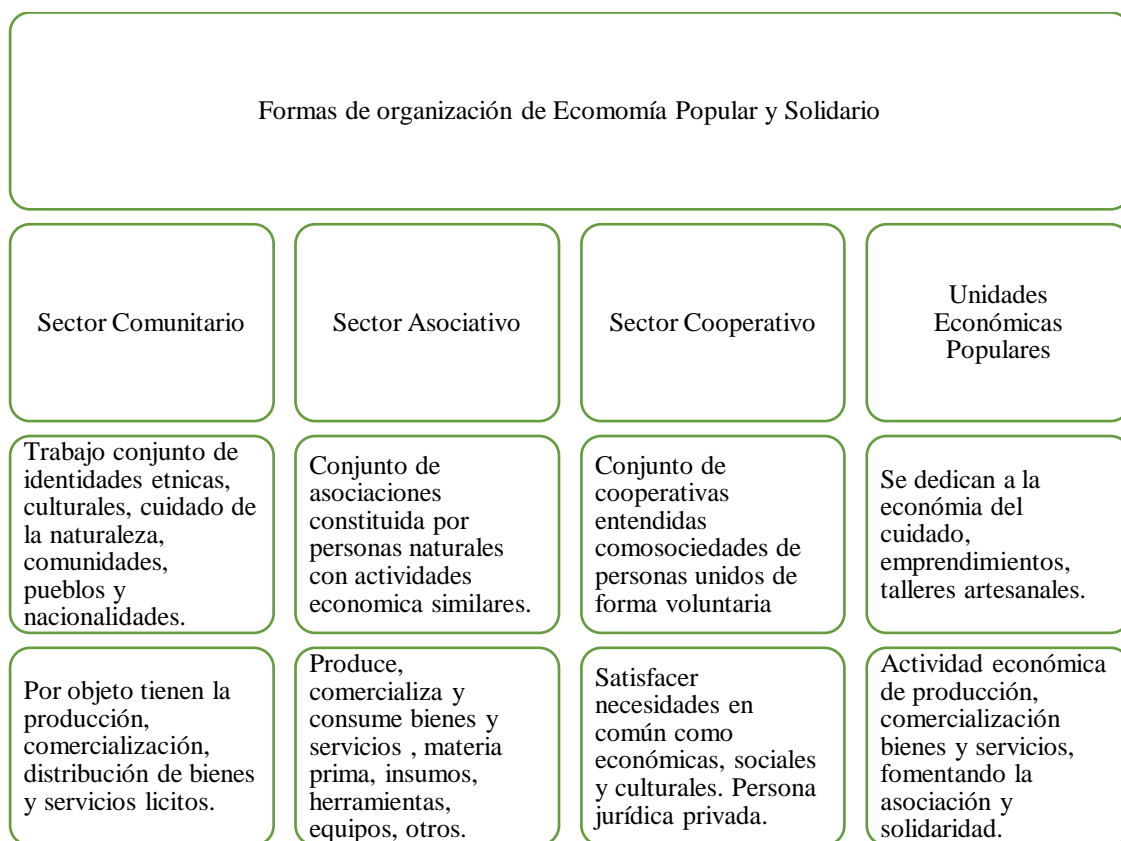
Son formas de organización económica, sus integrantes, sea de manera individual o colectiva, se organizan y desarrollan procesos de producción, consumo de bienes y servicios, comercialización y financiamiento e intercambios a fin de satisfacer necesidades y generar

ingresos, fundamentadas en relaciones de solidaridad, cooperación mutua y reciprocidad, está orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro o la acumulación de capital (p.4).

La Economía Popular y Solidaria busca el bien común, un comercio justo, equidad, mediante el desarrollo de intercambio, financiamiento, producción y consumo, para satisfacer necesidades.

### 1.6.2.2 Formas de organización de la EPS

En la LOEPS (2018, p.7), Art. 8 manifiesta que “Quienes integran a la Economía Popular y Solidaria son las organizaciones del sector comunitario, asociativo y cooperativistas también las unidades económicas populares”.



**Gráfico 1-1.** Formas de organización de la EPS

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

### *1.6.2.3 Principios*

Los principios a los que se sujetan las organizaciones y entidades según lo dispuesto en LOEPS (2018), Art. 4 enuncia los siguientes:

- Búsqueda del buen vivir y del bien común.
- Preferencia del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- El comercio justo, consumo ético y responsable.
- La equidad de género.
- El respeto a la identidad cultural.
- La autogestión.
- Responsabilidad social y ambiental, solidaridad y rendición de cuentas.
- Distribución equitativa y solidaria de excedentes.

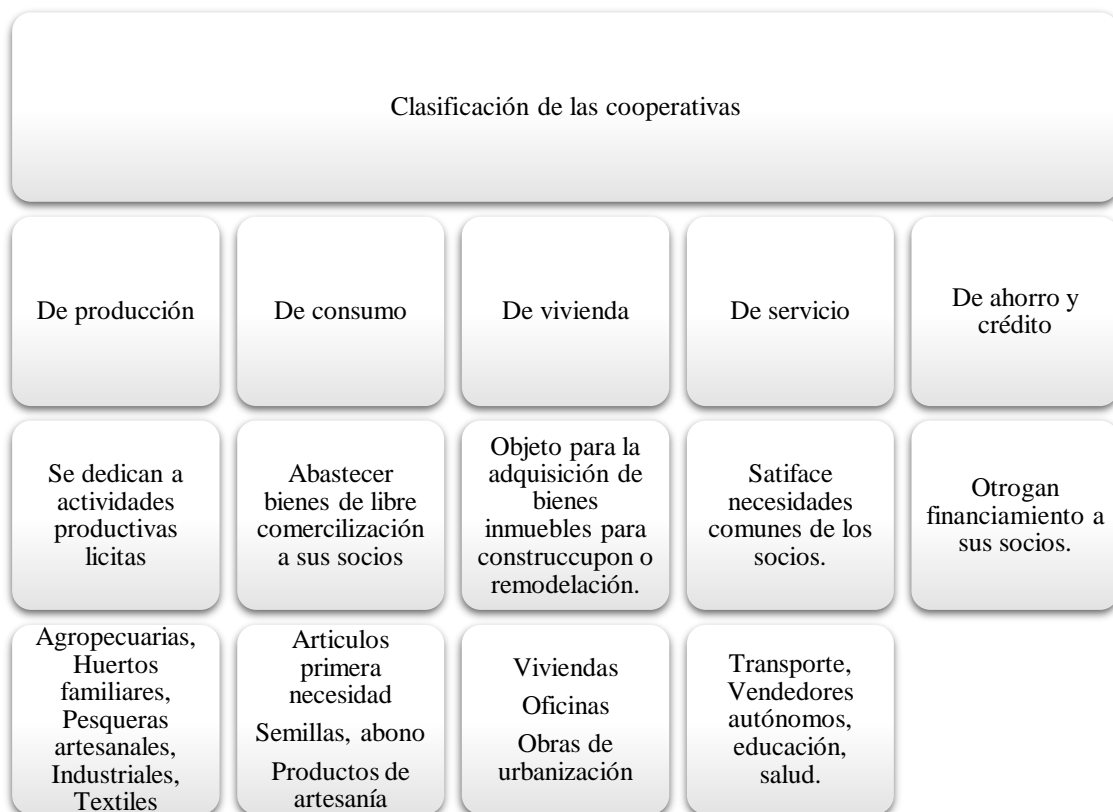
### *1.6.2.4 Definición de cooperativa*

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) en el artículo 21 dice:

Se entiende por sociedades de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer una necesidad económica, social y cultural común, a través de una sociedad anónima organizada en común y regulada democráticamente, de acuerdo con la personalidad jurídica y los intereses sociales (p.10).

### *1.6.2.5 Clasificación de cooperativas*

De acuerdo a la LOEPS (2018), menciona en el Art. 23.- “Grupos. - Las cooperativas de acuerdo a la actividad principal que realicen pertenecerán al grupo de producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito o de servicios”.



**Gráfico 2–1.** Clasificación de las cooperativas

Realizado por: Toasa, B. 2022

#### 1.6.2.6 Estructura interna de las cooperativas

Las cooperativas tendrán una asamblea general de socios o representantes, un consejo de administración, un consejo de vigilancia y un gerente, cuyos cargos y funciones, además de los previstos en esta Ley, se determinarán en los estatutos de la cooperativa y en los estatutos de la sociedad cooperativa (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018, p.7).

#### 1. Asamblea general de socios

El artículo 33 establece; la Asamblea General es el máximo órgano de administración de la cooperativa y está integrada por todos los socios, quienes tienen derecho de voto individual, cualquiera que sea el monto de sus aportes y puede ser ejercido directamente o delegado en otro socio. Sus decisiones y resoluciones son vinculantes para todos los socios y órganos de la cooperativa (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018, p.7).

## **2. Asamblea general de representantes**

“Cuando las cooperativas tengan más de doscientos socios, realizan la asamblea general a través de representantes, no menor de treinta, ni mayor de cien”. (LOEPS, 2018, p.7)

## **3. Deberes y facultad de la asamblea general**

Según el Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria (2020) el artículo 29 manifiesta que los siguientes deberes y facultades:

1. Aprobar y reformar el estatuto social, reglamento interno.
2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia.
3. Cambiar a los miembros de los consejos de administración y vigilancia con causa justa.
4. Nombrar auditor interno y externo.
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia.
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.
7. Facultar la adquisición, enajenación o cobros de los bienes inmuebles de la cooperativa.
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa (p.7).

## **4. Consejo de administración**

Es el órgano de gobierno y de fijación de políticas de la cooperativa, está integrado por un mínimo de tres hasta nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, son elegidos en Asamblea General en voto secreto (LOEPS, 2018, p.8).

## **5. Deberes y facultad del Consejo de Administración**

Según el Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria (2020, p.9), manifiesta los siguientes deberes y facultades en el Art.34:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios.
2. Desarrollar un plan y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
3. Aprobar políticas institucionales y métodos de trabajo.
4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos de su competencia.
5. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social.



6. Designar al presidente, vicepresidente y secretario del consejo de administración.
7. Nombrar al gerente, gerente subrogante y fijar su remuneración económica.
8. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.
9. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General.

## **6. Consejo de vigilancia**

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018, p.8), Art. - 40 Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; compuesto mínimo de tres hasta cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en voto secreto.

## **7. Deberes y facultad del Consejo de vigilancia**

De acuerdo con el Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria (2020), manifiesta los siguientes facultades y deberes en el artículo 38 manifiesta que:

1. Nombrar de su seno al presidente y secretario del consejo.
2. Seguimiento de la actividad económica la cooperativa.
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.
4. Realizar controles simultáneos y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa.
5. Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría.
6. Presentar un informe a la asamblea general el cual contenga su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa. (Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, 2020, pp.10-11).

## **8. Gerente**

El gerente “es el representante legal de la cooperativa, de libre nombramiento y destitución, por parte del Consejo de Administración, responsable de la gestión, administración integral, conforme con la Ley, Reglamento y el estatuto social de la cooperativa” (LOEPS, 2018, p.8).

## 9. Responsabilidades y facultades del gerente

El RLOEPS (2020, p.12), en el Art. 44 dice las siguientes responsabilidades y atribución que tiene el gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa.
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria.
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración.
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado los contratos de trabajadores.
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa.
7. Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración.
8. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el presidente.
9. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.
10. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto autorizado.
11. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia.
12. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.
13. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa.
14. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración.

### 1.6.2.7 Segmento de cooperativas

La segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), Resolución No. 038-2015-F, en el artículo 1 manifiesta lo siguiente:

**Tabla 1-1:** Segmentación del sector financiero popular y solidario

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80 000.000
2	Mayor a 20 000.000 hasta 80 000.000
3	Mayor a 5 000.000 hasta 20 000.000

4	Mayor a 1 000.000 hasta 5 000.000
5	Hasta 1 000.000
	Cajas de ahorro, banco y cajas comunales.

**Fuente:** (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

**Realizado por:** Toasa, B.2021.

### **1.6.3 Auditoria**

#### **1.6.3.1 Definición de auditoría**

Según Sánchez (2021) Define que:

Es una técnica y planteamos esto a partir de cotejar sus elementos teórico-prácticos con la definición que se maneja de técnica como un conjunto de procedimientos y recursos. La auditoría sin lugar a duda incorpora un conjunto de algoritmos (cómo) y de recursos (medios) utilizados para evaluar un objeto de estudio, lo cual concuerda con Tapia et al. (2019, p.12), que la auditoría es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones que se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado (p.19).

Teniendo en cuenta con el citado anterior, se puede definir que la auditoria es una actividad de evaluación, inspección y revisión, que se realiza las operaciones, actos, hechos y actividades que se han ejecutado en la entidad a nivel administrativo, financiero y operacional., con el fin de ayudar a mejorar, rectificar y subsanar en su correcto desarrollo y crecimiento de la entidad.

#### **1.6.3.2 Objetivos de la auditoría**

Según Quintanilla & Trujillo (2015) establece que los objetivos de la auditoria son:

- Establecer el grado en que las instituciones y los servidores del sector cumplan con todas las atribuciones que le fueron dadas inherentes a su cargo.
- Ver si las metas que se trazó la empresa ser cumplieron.
- Ver si la información gerencial producida es confiable y oportuna (p.25).

### *1.6.3.3 Clasificación de la auditoría*

#### **Auditoría Interna**

Muñoz (2015) dice que:

Es un sistema de control interno de la empresa y consiste en el conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en una organización concreta para proteger su activo, minimizar riesgos, incrementar la eficacia de los procesos operativos y optimizar y rentabilizar, en definitiva, el negocio, lo que tiene relación con CTMA Consultores (2019), es un sistema de control y exámenes iniciados por una institución para verificar el correcto funcionamiento de sus procesos internos. Su puesta en marcha supone la aplicación de una serie de procedimientos que ayudan a establecer la calidad como método habitual de trabajo dentro de la organización, y para a Pauker (2019), establece que es el examen crítico, detallado y sistemático de la organización, realizado por un profesional de la empresa, la empresa para realizar la auditoría interna debe existir un auditor interno, que evalúe continuamente el control operativo y recomiende la optimización con métodos y técnicas de control interno que permitan la detección de errores cometidos en el transcurso de sus operaciones (p.12).

Se concluye que la auditoría interna es impulsada por la misma entidad, cuenta con auditores internos y son dependientes a la entidad, el cual facilita el control interno y permanente, vela por el cumplimiento de las políticas, normas, procesos que son básicos y primordial en el funcionamiento.

### *1.6.3.4 Auditoría externa*

Para Sánchez (2020), señala que:

La auditoría externa “es una práctica común en empresas e instituciones, donde profesionales auditores procedentes del exterior evalúan que una empresa funciona correctamente en relación a los sus procesos y su marco normativo”.

Mientras que para Pauker (2019, p.12), establece que:

Es el examen crítico, detallado y sistemático de la organización, realizado por un profesional que no tenga vínculos con la empresa. Un auditor externo realiza este tipo de examen para obtener la conclusión de la auditoría, y brindar una opinión profesional independiente o

informar a un tercero, a fin de sugerir mejoras a la institución, la auditoría externa evalúa toda la información, sistemas de la organización y formar una opinión independiente sobre ellos.

La auditoría externa es el complemento desarrollado por auditores externos, independientes, que evalúan las operaciones, hechos y actividades realizadas dentro de la institución o entidad, con el fin de ayudar a mejorar, rectificar el funcionamiento de la entidad.

#### *1.6.3.5 Tipos de auditorias*

Para Saucedo (2019, p.51), menciona las siguientes clases de auditoría:

- **Auditoría financiera:** Trata sobre el examen de información financiera revelada en los estados financieros o de un elemento o cuenta.
- **Auditoría administrativa u operacional:** Se refiere a una revisión de sistemas, políticas o procedimientos de operación o administrativos y de controles internos.
- **Auditoría integral:** Como su nombre lo indica, es el examen financiero, administrativo, operacional y de legalidad en una entidad.
- **Auditoría de gestión del Sistema de Calidad:** Se refiere de manera especial a evaluar la funcionalidad de los Sistemas de Gestión de Calidad establecidos en una entidad, bajo la Norma ISO 9000.
- **Auditoría gubernamental o de cuentas públicas:** Se refiere al examen del presupuesto de ingresos y egresos ejercido por entidades públicas gubernamentales.
- **Auditoría de evaluación e impacto ambiental.**

#### *1.6.3.6 Normas de auditoria generalmente aceptadas*

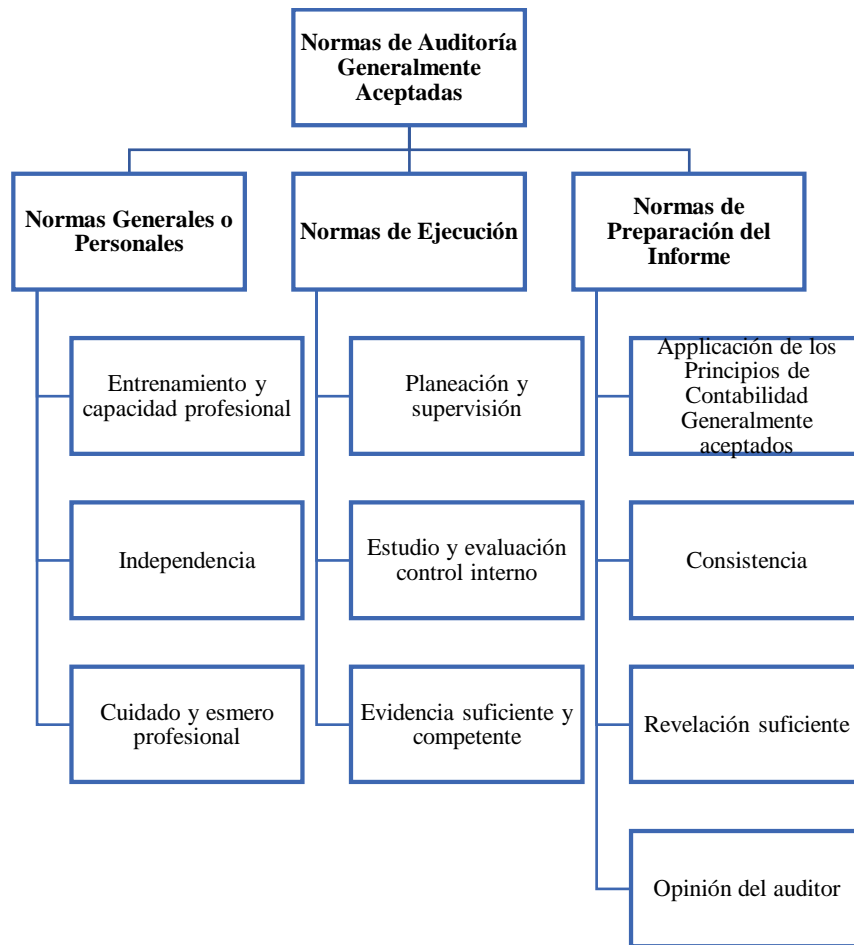
Para Vara las siguientes Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas son:

- **Entrenamiento y capacidad profesional:** El auditor debe poseer un entrenamiento especializado, esto implica la adquisición continua de conocimientos teóricos, técnicos y habilidades necesarias para desarrollar su trabajo.

- **Independencia:** El auditor debe mantener una actitud mental independiente, libre de influencias y presiones sean estas de índoles políticas, religiosas, familiares o de cualquier otra, que comprometan su juicio profesional.
- **Cuidado y esmero profesional:** Impone la responsabilidad de hacer las cosas bien, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.
- **Planeamiento y supervisión:** el auditor debe planear y llevar a cabo la auditoría utilizando su criterio profesional, con el objetivo de obtener evidencia suficiente y apropiada, y disminuir los riesgos de auditoría a un nivel adecuado, de tal manera que se pueda expresar una opinión.
- **Estudio y evaluación del control interno:** Regula el funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades. Constituye la base para confiar en la información respecto de sus actividades, operaciones y procesos de la entidad, así como para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos y pruebas de auditoría.
- **Evidencia suficiente y apropiada:** La evidencia de auditoría comprende toda la información obtenida mediante la aplicación de técnicas de auditoría, estas evidencias respaldarán el trabajo del auditor de manera tal que su opinión y conclusiones sean razonables, sirviendo además como base para sustentar el informe de auditoría.
- **Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados:** son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de una entidad.
- **Consistencia:** El informe debe revelar aquellas situaciones en las cuales no se han observado uniformemente los principios contables en el periodo actual con relación al periodo anterior.
- **Revelación suficiente:** La información proporcionada por la entidad contenga la información necesaria para determinar la suficiencia de esta.

- **Opinión del auditor:** El auditor debe formarse una opinión con base en la evaluación de las conclusiones sacadas de la evidencia de auditoría obtenida (Vara, 2017, pp.2-12).

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas son los principios esenciales y elementales en el desarrollo de la auditoría, el cual todo auditor debe alinearse para ejecutar el proceso de la auditoría. Estas normas se clasifican en tres categorías es son, en Normas Personales, Normas de ejecución de trabajo y Normas relativas a la preparación de informes.



**Gráfico 3-1.** Clasificación normas de auditoría

Realizado por: Toasa, B. 2021

### 1.6.3.7 Definición de gestión

Para Sánchez (2021) señala que la gestión “se caracteriza porque representa el producto del esfuerzo y la dedicación de las actividades desarrolladas por la gerencia, el gobierno corporativo o la junta directiva o consejo de administración de una entidad económica”, de la misma forma para Orellana (2019), indica que la gestión “es un conjunto de acciones que se enmarcan en un plan estratégico de negocios y que aportan valor al crecimiento de la empresa” (p.28).

De acuerdo con lo citado se concluye que la gestión son las actividades que se ejecutan de forma conjunta y dinámica para el cumplimiento de planes, proyectos, objetivos que se desea alcanzar.

#### *1.6.3.8 Indicadores de gestión*

Para Reinoso & Uribe, (2014, p.13) los indicadores de gestión es “evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobierno, otros, y los resultados, procurando un mejoramiento continuo en la organización”.

#### *1.6.3.9 Diseñar indicadores de gestión*

Para el diseño de los indicadores de gestión, se debe partir de los resultados del proceso de planeación de la organización; pues es allí en donde se define los alcances que se pretenden lograr en el futuro. Los objetivos deben ser medibles alcanzables, específicos y contar con un horizonte de tiempo claramente establecido; a partir de estas características hacen su aparición los indicadores para contribuir al logro de los objetivos organizacionales, en su diseño se debe definir, establecer variables, formula, resultado y análisis (Reinoso & Uribe, 2014, p.24).

#### *1.6.3.10 Auditoría de gestión*

Para Cantos (2019, p.433), establece que la auditoría de gestión "es la necesidad de medir y cuantificar los logros alcanzados en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la entidad para lograr un mejor desempeño y productividad”.

Mientras que para Armas (2008, p.7), señala que la auditoria de gestion “Es la revisión sistemática de las actividades de una organización en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones.

Así mismo para Blanco (2012, p.12), señala que la auditoria de gestión “son los indicadores cuantitativos y cualitativos o factores críticos de éxitos establecidos por la administración que permiten evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades”.

Según lo mencionado por los autores se concluye que la auditoría de gestión evalúa la administración, que se ejecuta dentro de una institución o entidad, como también las actividades



desarrolladas en un determinado periodo de tiempo, y espacio, a fin de medir la eficiencia, eficacia y calidad con la que se está desempeñando la entidad sujeta a auditoría, y brindar apoyo a la toma de decisiones.

#### *1.6.3.11 Objetivos de la auditoría de gestión*

- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de estas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de estos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos (Blanco, 2012, p.403).

Por otra parte, según Armas (2008) menciona los siguientes objetivos de auditoría de gestión:

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

Los objetivos en auditoría son de primordial importancia debido que son guías de lo que se quiere llegar a realizar, los objetivos deben responder a las preguntas ¿Qué?, ¿Cómo? y ¿Para qué?

#### *1.6.3.12 Fases de Auditoría:*

##### ✓ **Planificación**

Para que la auditoría sea exitosa es primordial elaborar un plan de ejecución en el cual se presentan, entre otros, los siguientes puntos:

- Propósito de la auditoría
- El alcance
- Actividades a desarrollarse
- Asignación del equipo auditor

- Cronograma y tiempos de ejecución establecidos
- Detalles de los procedimientos
- Detalle de los departamentos, procesos o las empresas que serán auditadas.
- Personas que serán entrevistadas y sus agendamientos correspondientes. (Pérez, 2020, p.5)

#### ✓ **Ejecución**

Durante esta fase se desarrolla toda la auditoría siguiendo los procedimientos, políticas y estándares establecidos en la etapa de planificación. Se colecta toda la información, la evidencia, los testimonios y se realiza un informe con todos los hallazgos encontrados para sacar conclusiones y poder presentar los resultados finales. (Pérez, 2020, p.6)

#### ✓ **Finalización y seguimiento**

Luego de concluido el procedimiento, los auditores revisan los problemas encontrados y plantean las recomendaciones a seguir para corregir estos inconvenientes. Con los resultados de la auditoría se establece un plan de seguimiento que tenga la posibilidad de verificar que se estén cumpliendo las recomendaciones de mejora en el tiempo. (Pérez, 2020, p.7)

#### *1.6.3.13 Control interno*

Sirve para mejorar los procesos que tiene una institución, mediante la identificación y reajuste en los procedimientos aplicados, el control es útil en la toma de decisiones gerenciales, permite establecer parámetros totalmente eficientes y eficaces para el crecimiento de la organización. Según Hurtado et al. (2019, p.2), lo que concuerda con (Quinaluisa et al., 2018, p.269) que el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de objetivos en categorías como eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

De acuerdo lo que establecen los autores podemos aludir que el control interno ayuda a mejorar los procesos que se ejecutan en las entidades u organizaciones, que deben ser controladas a fin de cumplir con los objetivos planteados, como también identificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente, que rigen a cada institución.

#### 1.6.3.14 Métodos de evaluación

Según Vara (2017) menciona los métodos de evaluación de control interno:

- **Cuestionario:** Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por los auditores, los cuales incluyen preguntas que permitan tomar conocimiento de la entidad a ser evaluada.
- **Descriptivo:** Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos, en un sentido procesal, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, proceso o función sujeto a auditoría.
- **Gráfico:** Mediante el cual se observa a través de cuadros o gráficas, el flujo de las operaciones a través de los puestos y lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas o acciones de control para su ejecución (p.7).



**Gráfico 4-1.** Método de evaluación del control interno

**Realizado por:** Toasa, B. 2021

### 1.6.3.15 Coso

Surge en Estados Unidos como un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes a nivel organizacional, con la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente el alcance del control interno, su incidencia sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico de la auditoría, es decir un control como un proceso integrado a las operaciones de la empresa o instituciones. (Quinaluisa et al., 2018, p.272)

En la actualidad existe tres modelos de COSO que se detallan a continuación:

**Tabla 2-1:** Modelos existente de Coso

COSO 1	COSO 2	COSO 3
1.Ambiente de control 2.Evaluación de riesgo 3.Actividades de control 4.Información y comunicación 5.Supervisión	1.Ambiente de control: valores, filosofía de la organización, influyes la visión de los trabajadores ante los riesgos. 2.Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos. 3.Identificación de eventos que pueden tener impacto en el cumplimiento de los objetivos. 4.Evaluación de riesgo identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos. 5.Respuesta a los riesgos determinación de acciones frente a los riesgos 6.Actividades de control políticas y procedimientos que asegure las acciones contra los riesgos 7.Información y comunicación eficaz en contenido y tiempo, permita a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades 8.Supervisión para realizar seguimiento de las actividades.	<b>Entorno de control</b> Principio 1: demuestra compromiso con la integridad y valores éticos. Principio 2: ejerce responsabilidad de supervisión Principio 3: establece estructura, autoridad y responsabilidad. Principio 4: demuestra compromiso con la competencia. Principio 5: hace cumplir con la responsabilidad
		<b>Evaluación de riesgo</b> Principio 6: especifica objetivos relevantes. Principio 7: identifica y analiza los riesgos. Principio 8: evalúa el riesgo de fraude. Principio 9: identifica y analiza cambios importantes.
		<b>Actividades de control</b> Principio 10: selecciona y desarrolla actividades de control Principio 11: selecciona y desarrolla controles sobre tecnología. Principio 12: se implementa a través de políticas y procedimientos. Principio 13: usa información relevante
		<b>Sistema de información</b> Principio 14: comunica internamente Principio 15: comunica externamente.

		<b>Supervisión del sistema de control</b>
		<b>Monitoreo</b>
		Principio 16: conduce evaluaciones continuas, independientes.
		Principio 17: evalúa y comunica deficiencias.

**Fuente:** (Quinaluisa et al., 2018, p.272)

**Realizado por:** Toasa, B. 2021

El modelo COSO mantiene cinco componentes para Quinaluisa et al. (2018, p.272) estos son:

1. Ambiente de control: son las acciones, procedimientos y políticas que reflejan las actitudes de los niveles de la administración, influye en la manera que se estructura las actividades de una institución. Involucra factores como valores éticos, integridad, estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad.
2. Evaluación de riesgo sirve para identificar, analizar y administrar los riesgos, los factores que se pueden ser de mayor riesgo es cambio en las operaciones, personal nuevo, tecnología nueva, sistema de información nueva; toda organización enfrenta riesgos en todos los niveles.
3. Actividades de control son políticas y procedimientos que garanticen que se está ejecutando las directrices administrativas a fin de cumplir con las metas de la empresa e instituciones, se considera comparación de desempeño, autorización de transacciones, controles físicos, indicadores de desempeño, segregación de responsabilidades, otras.
4. Información y comunicación que garantice que los administradores dirigir las operaciones y cumplimiento de la normativa legal, reglamento, que los métodos empleados sean adecuados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad.
5. Monitoreo: es la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con la intención de determinar, qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación, para ello se tiene presente el alcance, frecuencia de la evaluación, proceso de evaluación, metodología de evaluación y el nivel de documentación.

#### 1.6.3.16 Ventajas del Coso

Según Salvador (2016), en lo referente a las ventajas del COSO manifiesta que:

- Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.

- Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.
- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.
- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo.

#### *1.6.3.17 Cuestionario de control interno*

El cuestionario de control interno ayuda a evaluar los controles generales e internos de una organización. Cada pregunta se refiere a los controles internos globales a un alto nivel. (QuestionPro, 2022, p.2), de la misma manera la información que se obtiene de los cuestionarios de evaluación del sistema de control interno sirve para conocer qué grado de control maneja la entidad y la participación de los colaboradores de la organización. (Actualícese, 2017, p.3)

#### *1.6.3.18 Hallazgo*

Según (Marulanda, 2016), dice que: “es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas o necesidades de cambio”.

Por otra parte, Rubio (2017, p.37), menciona que el hallazgo:

Es aquellas situaciones que revisten importancia relativa, para la actividad u operación objeto de examen del auditor, que requiere ser documentada y debidamente comprobada, que va a ser de utilidad para exponer o emitir criterio, en el respectivo documento o informe de auditoría. Estos hallazgos deben ser obtenidos mediante la aplicación sistemática y profesional de procedimientos de auditoría, de acuerdo con las mejores prácticas y estándares de trabajo que se tengan debidamente formalizados y establecidos en los manuales de trabajo de la auditoría interna y en la aplicación de las normas que regulan el ejercicio de la profesión.

En definitiva, los hallazgos son hechos, actos, acciones, omisiones, incumplimientos y desvíos importantes, que rigen a la institución, estos son identificados durante todo el trayecto del desarrollo de la auditoría mediante la aplicación de técnicas y procedimientos como la entrevista,

encuesta, observación, otros, es decir que los hallazgos son debilidades que podrían afectar negativamente a la institución, por ellos se sujetan a ser analizadas, documentadas y comprobadas para ser corregidas.

#### 1.6.3.19 Atributos



**Gráfico 5-1.** Elementos del hallazgo

**Realizado por:** Toasa, B. 2021

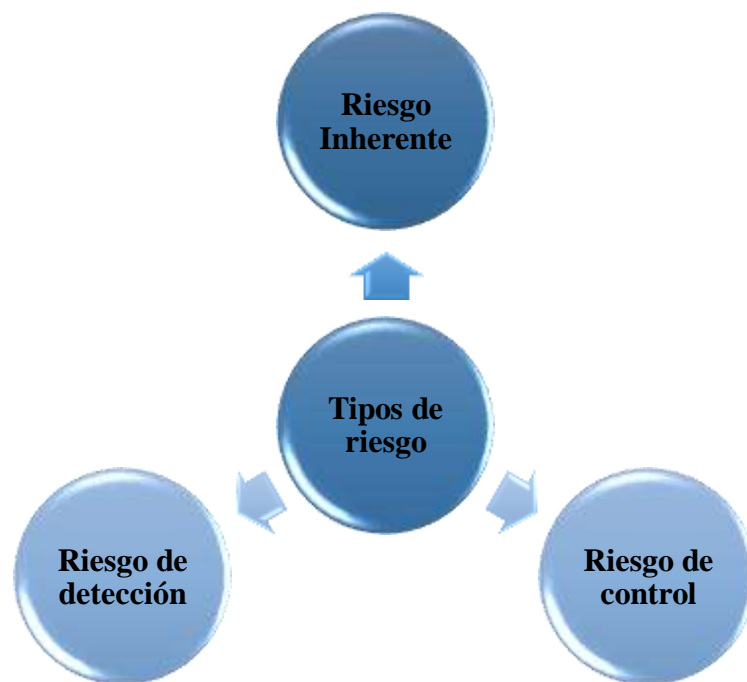
Según Restrepo (2018, p.21), menciona los siguientes atributos de la auditoría:

- **Criterio:** Comprende la concepción de lo que debe ser, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación y determina cumplimientos o desviaciones; Emanan de una fuente, que puede ser una disposición legal, una norma técnica, un estándar de aceptación profesional general o la opinión de expertos, y se utiliza como base para determinar el grado de cumplimiento de normas, metas u objetivos de una organización; asimismo, es el referente para evaluar la condición actual.
- **Condición:** Se refiere a la situación actual, entendida como "lo que es", encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función, operación.
- **Causa:** Es la razón básica (o las razones) por la(s) que ocurrió la condición o también el motivo del incumplimiento del criterio. Para identificar las causas, el auditor debe

preguntarse el porqué de cada condición, hasta descubrir las razones que originaron la desviación.

- **Efecto:** Es el resultado real o potencial de la condición encontrada, que provee la evidencia sobre la importancia del hallazgo y ayuda a demostrar la necesidad de adelantar acciones correctivas.

#### 1.6.3.20 Tipos de riesgo en auditoría



**Gráfico 6-1.** Tipos de riesgo existentes en auditoría

Realizado por: Toasa, B. 2021

Los tipos de riesgo de auditoría son:

- **Riesgo Inherente:** Ocurre cuando una afirmación a una transacción, cuenta, saldo o revelación pueda ser susceptible de un error material.
- **Riesgo de control:** Cuando uno o más errores podrían no ser prevenidos, detectados y corregidos de manera oportuna.
- **Riesgo de detección:** Se presenta cuando el auditor no detecte la declaración de errores materiales en la información auditada. (Ferrari, 2018)



#### 1.6.3.21 *Riesgo*

El riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están representados de una manera errónea de importancia relativa. El riesgo de auditoría es una función de los riesgos de representación errónea de importancia relativa y del riesgo de detección.

- **Riesgo inherente.** Está relacionado de manera directa con la actividad económica de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno.
- **Riesgo de control.** Influyen los sistemas de control interno implementados en la empresa, los cuales podrían resultar insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades.
- **Riesgo de detección.** Está directamente asociado con los procedimientos sobre auditoría. Se trata de la no detección de errores en el proceso realizado. Una auditoría externa basada en riesgos se enfoca justamente en evaluar los riesgos del negocio para comprender en qué aspecto de las actividades de una organización existe una mayor exposición a que se produzca información financiera errónea (NIA, 2009, pp.7-8).

#### 1.6.3.22 *Papeles de trabajo*

Según Ibarra (2019) en su tema de titulación sustenta que:

Los papeles de trabajo los elabora el auditor de acuerdo con las necesidades de la empresa que se está auditando, y los realiza con claridad y exactitud, puesto que los mismos se incluirán, en su momento, como sustento del informe a ser presentado. Los papeles de trabajo deben incluir identificación de la auditoría, índices, cuestionarios, cédulas, y resúmenes del trabajo realizado, indicaciones de las observaciones, observaciones del trabajo, anotaciones de información relevante, ajustes realizados durante ejecución, lineamientos recibidos por área o fase de ejecución, reporte de posibles irregularidades (p.21).

De la misma forma para Pauker (2019) menciona que los papeles de trabajo:

Son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su examen, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con

ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente (p.30).

Considerando lo citado, se concluye que los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contiene datos e información, recopilada y ejecutada por el auditor, durante todo el proceso de la ejecución de la auditoría. Sirven de respaldo a los resultados obtenidos, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos, y a su vez para elaborar el informe.

#### *1.6.3.23 Archivo permanente:*

Es la recopilación y organización de documentos que contiene copias y extractos de información de utilización continua o necesaria para futuras auditorías. Estos documentos, contienen información legal, reglamentaria, organizativa, metodológica, contractual y otras, debidamente clasificada y archivada, relativa a la entidad y sus operaciones, con vigencia de un año o más, la cual es de interés y utilización continua para la planificación y ejecución de las auditorías (Zager, 2017, p.1).

#### *1.6.3.24 Archivo corriente:*

El archivo corriente es toda la información recopilada durante el desarrollo del trabajo de campo: las pruebas, análisis, gráficos, muestras analizadas y los procedimientos utilizados, los cuales en su conjunto y aplicándoles un sistema técnico de organización y referenciación se constituyen en la evidencia del examen de una unidad auditable (Zager, 2017, p.1).

#### *1.6.3.25 Propuesta de trabajo:*

Una propuesta de trabajo es un documento que se envía a un cliente potencial y que actúa como un argumento de venta describiendo cómo trabajará el consultor en un proyecto específico. Una propuesta de trabajo es también un documento de marketing que resalta la experiencia y habilidades del consultor para mostrar porqué sería el mejor candidato para aquel trabajo (VennGage, 2020, p.2).

#### *1.6.3.26 Orden de trabajo:*

Citando a López (2015) plantea que es un documento mediante el cual se designa a los auditores responsables que se encargarán de efectuar el examen correspondiente, designando al jefe de equipo, al auditor supervisor y a los auditores operativos. En la orden de trabajo contendrá fecha

de emisión, identificación de la institución o unidad administrativa a ser examinada, objetivo general del examen, alcance, tiempo determinado para realizar el trabajo, incluido la elaboración del informe (pp.47-48).

#### *1.6.3.27 Contrato de servicios profesionales:*

Es un documento de carácter civil, mediante el cual una persona o empresa suscribe un acuerdo con respecto a otra persona que va a realizar una actividad en específico. Si el contrato es de prestación de servicios recogerá las condiciones en las que un profesional independiente, de cualquier área, se compromete a realizar una serie de servicios para su cliente a cambio de una remuneración (Trato, 2020, p.1).

#### *1.6.3.28 Memorándum de auditoría*

Son documentos que describen los procedimientos para cada área principal del programa de auditoría deben anotarse las excepciones encontradas en los procedimientos y normas de contabilidad, así como las deficiencias que presente el control interno y las medidas correctivas adoptadas. Hacer decisiones sobre aspectos generales de la auditoría, va a servir para comunicar de forma ágil las decisiones generales de la auditoría, así como otra información significativa de la planificación, a los distintos miembros del equipo de trabajo que interviene en el proyecto (Pisco, 2020, p.3).

#### *1.6.3.29 Análisis FODA:*

El análisis FODA permite identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y las amenazas de un proyecto o de tu plan de negocios general. Con esta herramienta se puede planificar estratégicamente y mantenerse a la vanguardia de las tendencias del mercado (ASANA, 2021, p.1).

- ✓ **Fortalezas:** Hace referencia a las iniciativas internas que funcionan bien.
- ✓ **Debilidades:** Es interno manifiesta que no funcionan como es debido.
- ✓ **Oportunidades:** Son externas, circunstancias favorables a la entidad, que ayuda a cumplir objetivos y deben ser explotadas.

- ✓ **Amenazas:** Son externas, se refieren a las áreas que tienen el potencial de causar problemas, están fuera de nuestro control. Pueden ser eventos como la pandemia o un cambio en el panorama competitivo.

### 1.6.3.30 Matriz de correlación

La matriz de correlación muestra los valores de correlación de Variable, que miden el grado de relación lineal entre cada par de elementos o variables. Si los dos elementos tienden a aumentar o disminuir al mismo tiempo, el valor de correlación es positivo (Minitab, 2020, p.2).

### 1.6.3.31 Flujograma



“Un flujograma o diagrama de flujo consiste en una figura o gráfico que representa una serie de procesos o un grupo de actividades por medio de símbolos”. (Economipedia, 2020, p.1)







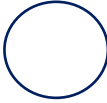

#### Ventajas del flujo grama

- En una sola imagen contemplar suficiente información sobre lo que se debe hacer y tomar decisiones al respecto.
- Permite conocer aquellos puntos donde puede existir un problema, realizar mejoras y implementarlas.
- Facilita las relaciones personales entre los implicados.
- Cada área dentro de la institución tiene su proceso a seguir.
- Permite entender fácilmente los diferentes protocolos implementados en la empresa o institución. (Economipedia, 2020, p.1)

Los símbolos que se utilizan en el flujograma tienen su respectivo significado, que a continuación se detallan:

**Tabla 3-1:** Simbología de flujogramas

Nombre	Símbolo	Significado
Inicio / Final		Indica el inicio o final del flujograma
Proceso		Indica un proceso, funciones y actividades

Decisión		Toma de decisión, según la respuesta el proceso sigue.
Documento		Documento que se puede leer, ejemplo informe.
Varios documentos		Varios documentos
Flecha		Demuestra la dirección del flujo
Datos		Representa cualquier tipo de dato en el flujograma.
Entrada manual		Indica que una persona hará un Procedimiento manual.
Conector		Habrà inspección en este punto.
Datos almacenados		Existencia de datos almacenados.

Fuente: (Heflo, 2017, p.4)

Realizado por: Toasa, B. 2021

### 1.6.3.32 Informe de auditoría

El informe de auditoría plasma los resultados del trabajo realizado por los auditores, que no es más que la opinión y los aspectos más relevantes de los mismos, una vez finalizado el proceso de examen a la institución auditada (Garbajosa, 2016, p.34).

En el Ecuador el ente regulador de la economía popular y solidaria emite lo siguiente en cuanto al informe de auditoría:

Según la SEPS (2019, p.8) en la resolución N°. SEPS-IGT-RSNF-DNSSF-IGJ-2019-0442, en el Artículo 14.- Los informes presentados por el auditor, deberán ser soportados con evidencia pertinente, competente, relevante y suficiente; para lo cual realizará una planificación adecuada con el fin de que se apliquen las pruebas necesarias, para obtener una eficiente

evaluación de la organización. Todo el proceso de la auditoría deberá documentarse en los papeles de trabajo, de acuerdo con los lineamientos establecidos en las NIA's y demás normas.

El informe en el sector financiero de economía popular y solidarios (EPS), es un documento el cual es la recopilación de información precisa y oportuna que fue obtenida durante todo el desarrollo de la auditoría, contempla los resultados encontrados con su debido documento de sustento, estos son hallazgos u observaciones, opinión del auditor, este resultado ayuda a la toma de decisiones y correctivos de la institución auditada.

#### *1.6.3.33 Opinión de auditoría*

En palabras del autor expresa el resultado del trabajo de auditoría en un informe, en el cual se consigna su opinión profesional y brinda sus recomendaciones. Para el caso de la auditoría financiera, en el informe se indica si los estados financieros de una organización, que estuvieron sometidos a examen, reflejan razonablemente la situación financiera y los resultados de las operaciones, conforme a ciertas prácticas y principios contables (Rodríguez, 2020, p.1).

#### *1.6.3.34 Tipos de opinión de auditoría*

- ✓ **Opinión con salvedades:** El auditor está de acuerdo con los con la información recibida, peor con ciertas reservas. También pudo ocurrir que, el auditor no pudo obtener suficiente evidencia para poder emitir una opinión calificada. Por ejemplo, no hubo confirmaciones de cuentas por cobrar a los clientes o no se pudo inspeccionar un inventario al corte de los estados financieros.
- ✓ **Opinión negativa o adversa:** El auditor debe emitir una opinión negativa cuando se presentan desviaciones importantes de los principios de contabilidad que le son aplicables al cliente u organización evaluada. Esto significa que hay situaciones de importancia relativa o materialidad que no fueron incluidas en los estados financieros.
- ✓ **Abstención de opinión:** Un auditor debe abstenerse de emitir una opinión sobre los estados financieros que ha examinado, cuando se presentan circunstancias, estas pueden ser que el auditor no es independiente con respecto al cliente de la auditoría, limitaciones al alcance de la auditoría., existe una incertidumbre significativa (Rodríguez, 2020, p.7).

#### *1.6.3.35 Plan de acción*

El plan de acción es una secuencia detallada de pasos o actividades que se deben realizar con el propósito de alcanzar uno o más objetivos, permite aumentar la eficiencia en el trabajo y mejorar áreas dentro de una entidad, el plan de acción tiene información como: ¿Qué actividades se debe realizar?, ¿Quién lleva a cabo las acciones?, fechas de inicio y final (Rodríguez, 2020, p.2).

#### *1.6.4 Marco conceptual*

**Cooperativa de ahorro y crédito:** Son sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer 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 (LOEPS, 2018, p.10).

**Auditoría de Gestión.** Metodología centrada en la evaluación de los recursos y estructura con los que cuenta una organización, empresa o institución, y el modo en que su uso lleva hacia un nivel determinado de rentabilidad (Sánchez, 2020, p.1).

**Indicadores de Gestión:** Instrumento que provee información de una determinada condición o el logro de una cierta situación, actividad o resultado (Hevia & Aziz, 2019).

**Eficacia:** Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa (Inadem, 2016).

**Eficiencia:** Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo (Inadem, 2016).

**Cumplimiento normativo:** Función de las empresas para garantizar que se respeten las normas y se cumplan las leyes vigentes. Esta función se encarga de asesorar, vigilar y monitorizar los riesgos de posibles incumplimientos legales en la empresa (López, 2017, p.2).

**Cuestionario de Control Interno:** Matriz de preguntas que hace referencia a los controles internos globales a un alto nivel, y a nivel más específico de los controles internos (QuestionPro, 2022, p.2).

**Riesgo:** Función de los riesgos de representación errónea de importancia relativa y del riesgo de detección (NIA, 2009, pp.7-8).

**Hallazgo:** Es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría (Marulanda, 2016).

**Opinión de Auditoría:** Expresada por un auditor por el resultado del trabajo de auditoría en un informe, en el cual se consigna su opinión profesional y brinda sus recomendaciones (Rodríguez, 2020, p.1).

**Informe de auditoría:** Documento realizado por un auditor externo donde expresa una opinión no vinculante sobre las cuentas anuales o estados financieros que presenta una empresa (Donoso, 2017).

**Plan de acción:** Hoja de ruta que puede ayudar a gerencia a lograr sus metas y objetivos. Así como hay muchas formas de llegar a un destino si va de viaje, un programa puede tomar muchos caminos para alcanzar las metas, cumplir los objetivos y lograr resultados (Siker, 2019, p.219).

### ***1.6.5 Idea a defender***

Mediante la ejecución de la auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, se permitirá evidenciar la eficiencia, eficacia, alcance de cumplimiento de las normas, la gestión aplicada a la cooperativa, a fin de mejorar el desempeño y desarrollo de la entidad sujeto de estudio.

#### ***1.6.5.1 Variable independiente***

Auditoría de Gestión cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda.

#### ***1.6.5.2 Variable dependiente***

Evidenciar la eficiencia, eficacia, alcance de cumplimiento de las normas, manejo de la gestión y administración de los recursos financieros y materiales.



## CAPITULO II

### 2 MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Enfoque de investigación

##### **Enfoque Cualitativo**

Gallardo (2017, p.23), en referencia al enfoque cualitativo, advierte que: “Inicia con la recolección de datos, mediante la observación empírica, describe para construir, a partir de las relaciones descubiertas, sus categorías y proposiciones teóricas”.

De acuerdo con la definición anterior, esta investigación se justifica desde el enfoque cualitativo porque mide las cualidades, las características, la condición, a través de las variables categóricas que están sujetos a cambios esto mediante la recolección de datos.

##### **Enfoque Cuantitativo**

Gallardo (2017, p.23), en referencia al enfoque cualitativo, afirma que: “Comienza con un sistema teórico, desarrolla definiciones conceptuales y operacionales de las proposiciones y de la teoría para aplicarlas empíricamente en algún conjunto de datos”.

El presente trabajo de investigación se justifica desde el enfoque cuantitativo debido que para la ejecución de la auditoría de gestión en la cooperativa se procede a analizar datos numéricos y sus respectivos cálculos.

#### 2.2 Nivel de investigación

##### **Descriptivo**

Muñoz (2015), en referencia al enfoque descriptivo, señala que: “Una investigación descriptiva pretende dar cuenta de las características de un fenómeno u objeto sujeto a investigación, de sus propiedades, características, atributos, componentes, elementos y relaciones entre ellos”.

La presente investigación es de carácter descriptivo porque identifica los procesos, hechos, acontecimientos ya ocurridos o ejecutados con anterioridad en un determinado periodo de tiempo

misma que afecta a en el cumplimiento de los objetivos y facilita el entendimiento de las falencias existentes en el objeto de estudio.

## **Campo**

Muñoz (2015), en referencia al tipo de investigación, señala que: “Es cuando se acude a fuentes primarias y se obtiene los datos o la información directamente de la realidad, donde se presenta el fenómeno y se obtiene directamente la información en el campo de los hechos”.

Para el desarrollo del presente trabajo, se utiliza la investigación de campo porque el estudio de la investigación propuesta se realiza en la misma instalación, es decir en contacto directo para obtener suficiente información, oportuna y competente de la entidad objeto de estudio.

### **2.3 Diseño de investigación**

#### **No experimental**

Se ejecuta un diseño no experimental debido que no se utiliza técnicas estadísticas que permitan cuantificar las causas de un efecto, puesto que la investigación planteada no tiene relación con laboratorios ni experimento alguno.

### **2.4 Tipo de estudio**

#### **Transversal**

El tipo de estudio empleado es transversal puesto que observa y analiza las variables que son adherentes a la investigación, del cual la intención es obtener conclusiones sobre el comportamiento de estas en un solo determinado periodo de tiempo.

### **2.5 Población y muestra**

La población proyectada es al personal de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda. cuenta con la siguiente información:

**Tabla 4-2:** Personal de la cooperativa

<b>PERSONAL</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
Gerente	1	10 %

Contador	1	10%
Jefe de negocios	1	10%
Cajeros	2	20%
Asesores	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito "Alli Tarpuk" Ltda.

Realizado por: Toasa, B. 2021

## 2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 2.6.1 Métodos

Según el autor señala que los metodos: “es una forma de razonamiento que pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan” (Rodríguez & Pérez, 2017, p.10).

En la investigación se aplica el método inductivo debido que parte de una premisa y concluye en lo general, es decir parte de un razonamiento específico para llegar a conclusiones generales, como lo es la elaboración del marco teórico.

### 2.6.2 Técnicas

El autor señala que la técnica: “es un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos” (Morán & Alvarado 2018, p.47).

De acuerdo con la definición anterior, se aplica procedimientos para identificar las técnicas a ser aplicadas, en el caso de esta investigación es la encuesta porque permite la recolección de información, así como también, la observación y la entrevista.

#### 2.6.2.1 Entrevista

Es una de las técnicas a ser aplicadas, es la entrevista es dirigida al representante legal de la cooperativa que mediante el dialogo se llega a la obtención de información oportuna y directa acerca de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda.

#### 2.6.2.2 *Encuesta*

Otro método que se emplea en la investigación es la encuesta está dirigida al personal operativo de la cooperativa para la obtención de información oportuna y directa acerca de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda.

#### 2.6.2.3 *Observación*

Es la técnica que mediante la observación directa se constará de los procesos, actividades que se ejecutan dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., para recolectar datos e información.

#### 2.6.3 *Instrumento*

“Es el dispositivo o conector que permiten captar los datos para luego analizarlos” (Morán & Alvarado, 2018, p.47).

#### **Los instrumentos utilizados fueron:**

- Cuestionario aplicado al personal operativo de la cooperativa.
- Entrevista dirigida al gerente.
- Observación.

#### 2.7 **Análisis e interpretación de resultados**

Posterior a la aplicación de la entrevista y encuesta al personal de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., se obtuvo los siguientes resultados los cuales detallados a continuación.

### **2.7.1 Entrevista**

#### **1. ¿Dónde y en qué fecha se creó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Allí Tarpuk Ltda?**

El grupo de fe cristiana evangélica denominado la Alli Tarpuk Ltda., se constituye en el año de 2009, cuyos miembros que en su mayoría fueron indígenas evangélicos, los cuales se organizaron inicialmente para realizar actividades de carácter religioso básicamente.

Percatándose y evidenciando las necesidades y requerimientos especialmente económicos apremiantes de sus miembros, en 13 de abril de 2009; los emigrantes de la comunidad de San Bartolo Rayoloma fundó una pequeña Caja de Ahorro y Crédito Comunitaria, que fue el inicio de lo que es hoy la sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., ubicada en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, Parroquia: Centro Histórico, en la calle Bolívar OE8-72 e Imbabura. Iniciando operaciones en paralelo con un proyecto educativo y de ahorro familiar, destinado a una mejor utilización de los recursos económicos captados inicialmente, de sus integrantes.

#### **2. ¿Se ha realizado auditoría de gestión en los últimos 5 años a la cooperativa?**

No.

#### **3. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos que persigue la cooperativa?**

Sí.

#### **4. ¿Se ha socializado a los colaboradores la misión, visión y objetivos de la cooperativa en los dos últimos años?**

Sí.

#### **5. ¿Conoce los valores, principios, reglas y normativas de la cooperativa?**

Sí.

**6. ¿Con qué frecuencia se socializa los valores, principios, reglas y normativa a los trabajadores de la cooperativa?**

Se ha venido manteniendo una socialización mensual, pero en el último año no lo ha realizado debido que se encargó de otras gestiones relacionado con ejecutar mayor control y cuidado de la pandemia.

**7. ¿Con qué frecuencia capacita al personal acorde a su puesto de trabajo?**

Capacitación trimestral de acuerdo con cada cargo que tiene el personal, también el personal recibe otro tipo de capacitación sin que sea directamente en relación solo a su cargo, como capacitación del lavado de dinero, manual de créditos.

**8. ¿Se ha realizado socialización de la estructura organizacional y funcional al personal de la cooperativa en los dos últimos años?**

No se ha realizado en los últimos años la socialización de la estructura organizacional y funcional de la cooperativa de Ahorro y Crédito Allí Tarpuk Ltda.

**9. ¿Evalúa periódicamente el desempeño del personal?**

Si, se evalúa parcialmente el desempeño del personal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Allí Tarpuk Ltda.

**10. ¿Cómo y mediante que métodos o técnicas evalúa el desempeño del personal?**

Mediante la otorgación de metas que se aplica mensualmente al personal, cumplimiento de objetivos y generación de resultados.

**11. ¿Existe buena comunicación entre las diferentes áreas de la organización?**

Tiene una buena comunicación y regular organización. Se puede corregir estableciendo estructura por resultados y basados en riesgos.

**12. ¿La sección cajas cuenta con suficiente innovación e implementación de herramientas tecnológicas, como contador de billetes, contador de monedas, lector de billetes falsos, otros, que minimicen la pérdida de tiempo?**

La sección cajas no cuenta con suficiente innovación y herramientas tecnológicas. Debido a que el 80% de pagos lo realizan en el sistema financiero mediante transferencias o depósitos, y el volumen de transacciones directa en ventanilla es mínima.

**2.7.2      *Aplicación de la encuesta***

La encuesta se aplicó al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, a fin de obtener información de la gestión que se aplicada a la entidad.

## 1. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos que persigue la cooperativa?

**Tabla 5-2:** Misión, visión y objetivos de la cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa Alli Tarpuk Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022



**Gráfico 7-2:** Misión, visión y objetivos de la cooperativa

**Realizado por:** Toasa, B. 2021

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido en la encuesta, se identificó que el 80% si conoce la misión, visión y objetivos, mientras que el 20% no conoce. Es adecuado que más del cincuenta por ciento de los trabajadores conozcan sobre la misión, visión y objetivos de la cooperativa, esto conlleva a que persigan un mismo fin.



2. ¿Cuán importante considera usted, la socialización de la misión, visión y objetivos que persigue la cooperativa?

**Tabla 6-2:** Importancia de la socialización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	9	90%
Importante	1	10%
Poco importante	0	0%
No importante	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B.2022



**Gráfico 8-2:** Importancia de la socialización

**Realizado por:** Toasa, B.2022

**Análisis e interpretación:** Según los resultados obtenidos, en referencia a la importancia de la socialización de la misión visión y objetivos, el 90% considera que es muy importante y el 10% considera que es importante. El grado de importancia con la que los trabajadores consideran a la socialización de la misión, visión y objetivos institucional es de mucha importancia, esto da a conocer que los colaboradores están comprometidos con el fin de la entidad.

3. ¿Se ha socializado la misión, visión y objetivos de la cooperativa por parte de la administración?

**Tabla 7-2:** Ejecución de la socialización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

**Elaborado por:** Toasa, B. 2022



**Gráfico 9-2.** Ejecución de la socialización

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, el 80% manifiesta que, si se ha socializado por parte de la administración la misión, visión y objetivos de la cooperativa, mientras que para un 20% menciona que no se ha socializado, esto conlleva que el personal no este comprometido y ayude alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

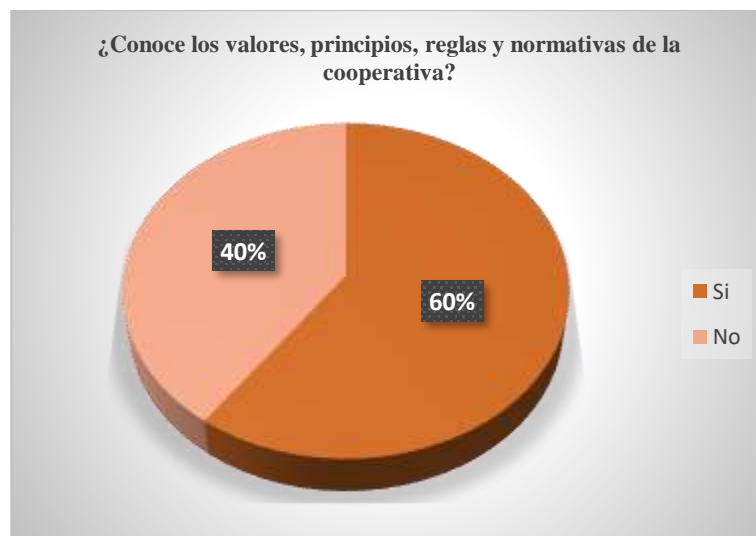
#### 4. ¿Conoce los valores, principios, reglas y normativas de la cooperativa?

**Tabla 8-2:** Valores, principios, reglas y normativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa "Alli Tarpuk" Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022



**Gráfico 10-2.** Valores, principios, reglas y normativa

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

**Análisis e interpretación:** Según los resultados obtenidos, el 60% conoce los valores, principios, reglas y normativa de la cooperativa, por otra parte, el 40% no conoce. Al no conocer los valores, principios, reglas y normativa produce que existan faltas e incumplimiento en ciertas actividades lo que ocasiona pérdida de tiempo y gasto para la entidad.

**5. ¿Con qué frecuencia se socializa los valores, principios, reglas y normativas de la cooperativa por parte de la administración?**

**Tabla 9-2:** Frecuencia de socialización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	9	90%
Nunca	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022



**Gráfico 11-2.** Frecuencia de socialización

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa, el 90% sustenta que se realiza anualmente, en cuanto que un 10% dice que nunca se ha socializado. Es importante que a todos los trabajadores se socialice los principios, reglas y normativa de la cooperativa, debido a que esto puede afectar que los trabajadores en ciertas actividades cometan incumplimiento.

## 6. ¿Conoce la estructura organizacional y funcional de la cooperativa?

**Tabla 10-2:** Estructura organizacional y funcional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa "Alli Tarpuk" Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B.2022



**Gráfico 12-2.** Estructura organizacional y funcional

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

**Análisis e interpretación:** Según los resultados obtenidos el 70% no conoce la estructura organizacional y funcional que posee la cooperativa, el 30% sustenta que si conoce. Al no identificar la estructura organizacional ocasiona que los trabajadores no sostengan una oportuna y adecuada comunicación, por ello es necesario la socialización.

7. ¿Qué inconvenientes muestra la cooperativa en actividades que desarrolla en las diferentes áreas?

Tabla 11-2: Inconvenientes en actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Falta de planificación	0	0%
Falta de organización	5	50%
Falta de comunicación	5	50%
Falta de control	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

Realizado por: Toasa, B. 2022



Gráfico 13-2. Organización y comunicación

Realizado por: Toasa, B. 2022

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, en referencia a los inconvenientes que muestra la cooperativa, el 50% de los trabajadores afirman que existen inconvenientes de falta de organización y el otro 50% menciona existe falta de comunicación entre las diferentes áreas, al presentarse esta situación afecta a las actividades que se ejecutan a diario interrumpiendo su desarrollo y pérdida de tiempo.

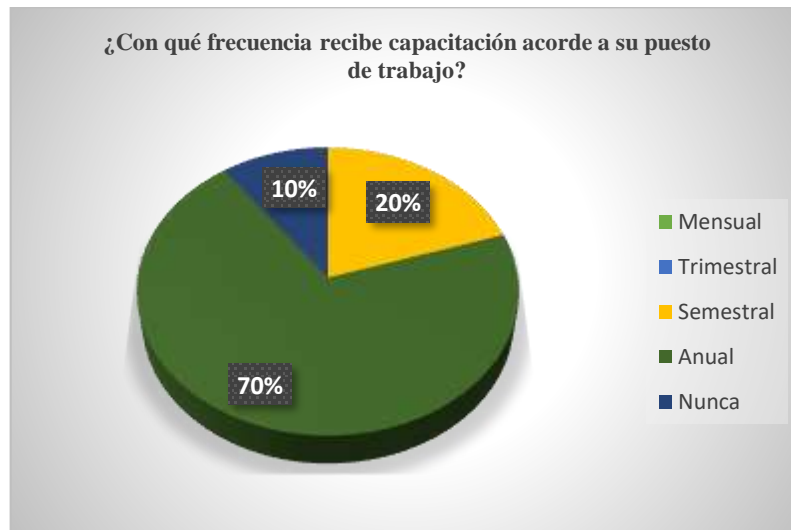
## 8. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación acorde a su puesto de trabajo?

**Tabla 12-2:** Capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	2	20%
Anual	7	70%
Nunca	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022



**Gráfico 14 – 2.** Capacitación

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos, en referencia a las capacitaciones recibidas por parte del personal de la cooperativa acorde a su puesto de trabajo, se identificó que el 70% recibe capacitación anual, el 20% semestral y el 10% no ha recibido ninguna capacitación. Si no se desarrolla con frecuencia capacitaciones acorde a su puesto de trabajo, esta afectará en la eficiencia con las que se desarrolla las actividades.

**9. ¿Se realiza evaluaciones al desempeño del personal en la cooperativa?**

**Tabla 13-2:** Evaluación de desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022



**Gráfico 15-2.** Evaluación de desempeño

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

**Análisis e Interpretación.** – Según los resultados obtenidos, el 70% de los encuestados argumentan que la cooperativa de Ahorro y crédito “Alli Tarpuk” Ltda., si realiza evaluaciones de desempeño al personal, mientras que un 30% no es evaluado. Todo el personal debe ser evaluado acorde a su puesto de trabajo por ello es oportuno y necesario la auditoría de gestión.



## 10. ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño del personal?

**Tabla 14-2:** Frecuencia de evaluación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	7	10%
Anual	3	80%
Nunca	0	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022



**Gráfico 16-2.** Frecuencia de evaluación

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

**Análisis e Interpretación.** - De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, el 70% de los encuestados argumentan que la cooperativa de Ahorro y crédito “Alli Tarpuk” Ltda., evalúa mensualmente el desempeño al personal y el 30% menciona que es anual. La frecuencia de evaluación al desempeño debe ser mensual y a todo el personal para determinar la eficiencia de sus trabajadores.

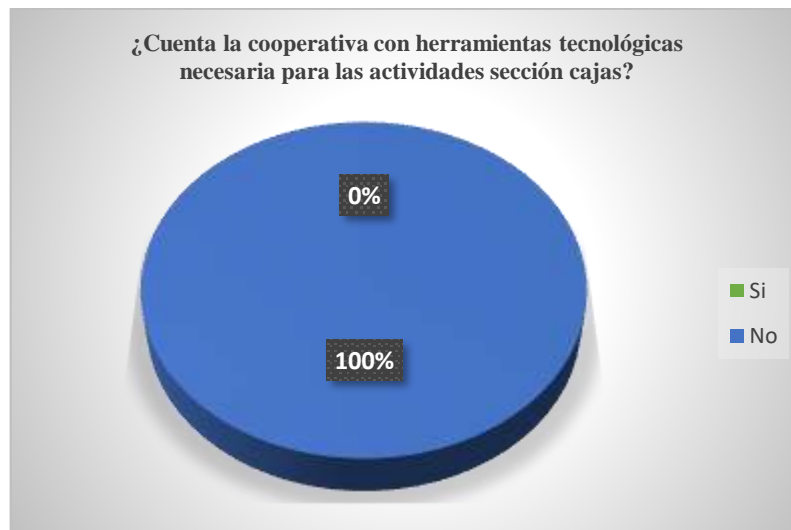
**11. ¿Cuenta la cooperativa con herramientas tecnológicas necesaria para las actividades sección cajas? (Contador billetes, contador de monedas, detector billetes falsos, otros).**

**Tabla 15-2:** Herramientas tecnológicas sección cajas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022



**Gráfico 17-2.** Herramientas tecnológicas sección cajas

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

**Análisis e Interpretación.** – Según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la cooperativa de Ahorro y crédito “Alli Tarpuk” Ltda., el 100% dice que la sección cajas no cuenta con herramientas tecnológicas como contador de billetes, de monedas o detector de billetes falsos. La falta de herramientas tecnológicas en la sección de cajas ocasiona pérdida de tiempo al contar manualmente, riesgo de receptor billetes falsos es por ello necesario su implementación.

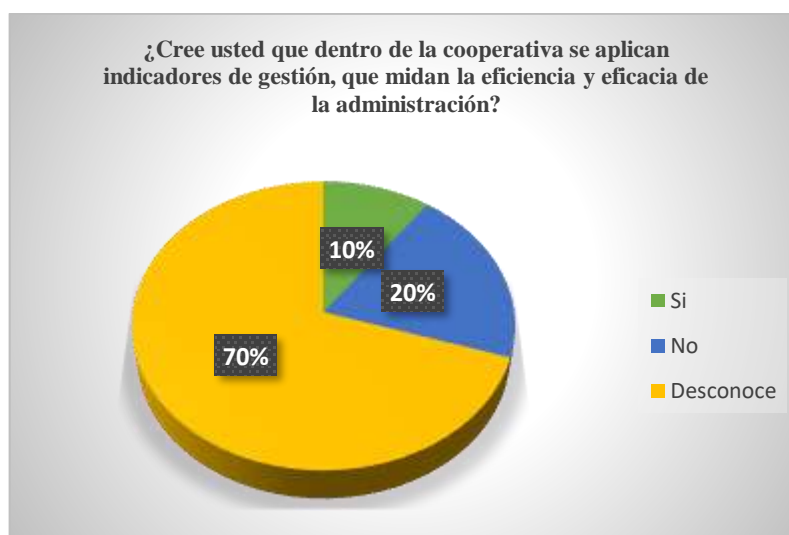
**12. ¿Cree usted que dentro de la cooperativa se aplican indicadores de gestión, que midan la eficiencia y eficacia de la administración?**

**Tabla 16-2:** Indicadores de gestión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	10%
No	2	20%
Desconoce	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

Realizado por: Toasa, B. 2022



**Gráfico 18-2:** Indicadores de gestión

Realizado por: Toasa, B. 2022

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, en referencia al conocer sobre si se aplica indicadores de gestión en la cooperativa, el 70% argumenta que desconoce, el 20% dice que no se aplica y el 10% que si se aplica. Es necesario la comunicación y socialización de temas que involucran al personal y su entorno, al igual la oportuna comunicación con el nivel operativo y administrativo.

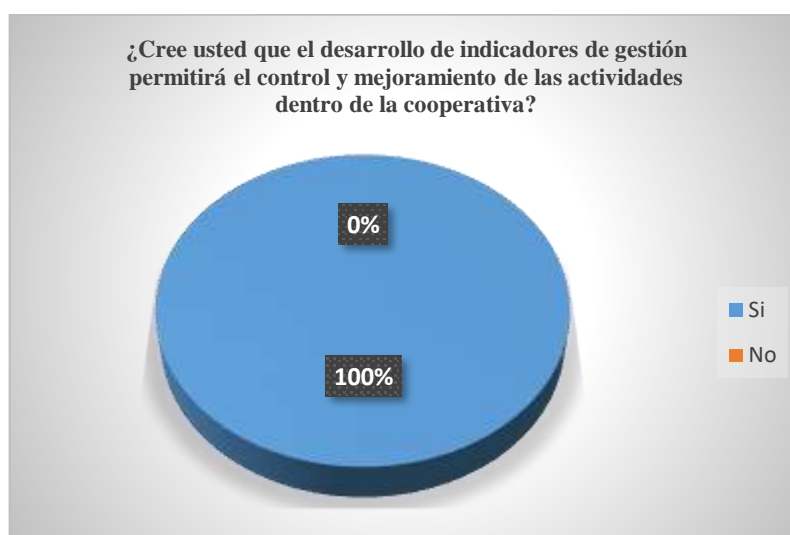
**13. ¿Cree usted que el desarrollo de indicadores de gestión permitirá el control y mejoramiento de las actividades dentro de la cooperativa?**

**Tabla 17-2:** Desarrollo de indicadores de gestión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “Alli Tarpuk” Ltda.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022



**Gráfico 19-2.** Desarrollo de indicadores de gestión

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

**Análisis e Interpretación:** Según los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados dijeron que sí. Todo el personal de la cooperativa espera un mejoramiento y mayor control de las actividades dentro de la cooperativa, esto permite mayor desarrollo.

## **2.8 Comprobación de las Interrogantes de estudio – Idea a defender**

Con la finalización de la aplicación de los instrumentos investigativos se pudo determinar que existen falencias en los procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., siendo los más relevantes la falta de comunicación, la falta de innovación e implementación de herramientas tecnológicas en la sección de cajas lo cual se tomara en consideración en futuros papeles de trabajo para sustentar la opinión en el informe final de la auditoría de gestión.

## **CAPITULO III**

### **3 MARCO PROPOSITIVO**

#### **3.1 Título de la propuesta**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA AÑO 2020.

#### **3.2 Introducción**

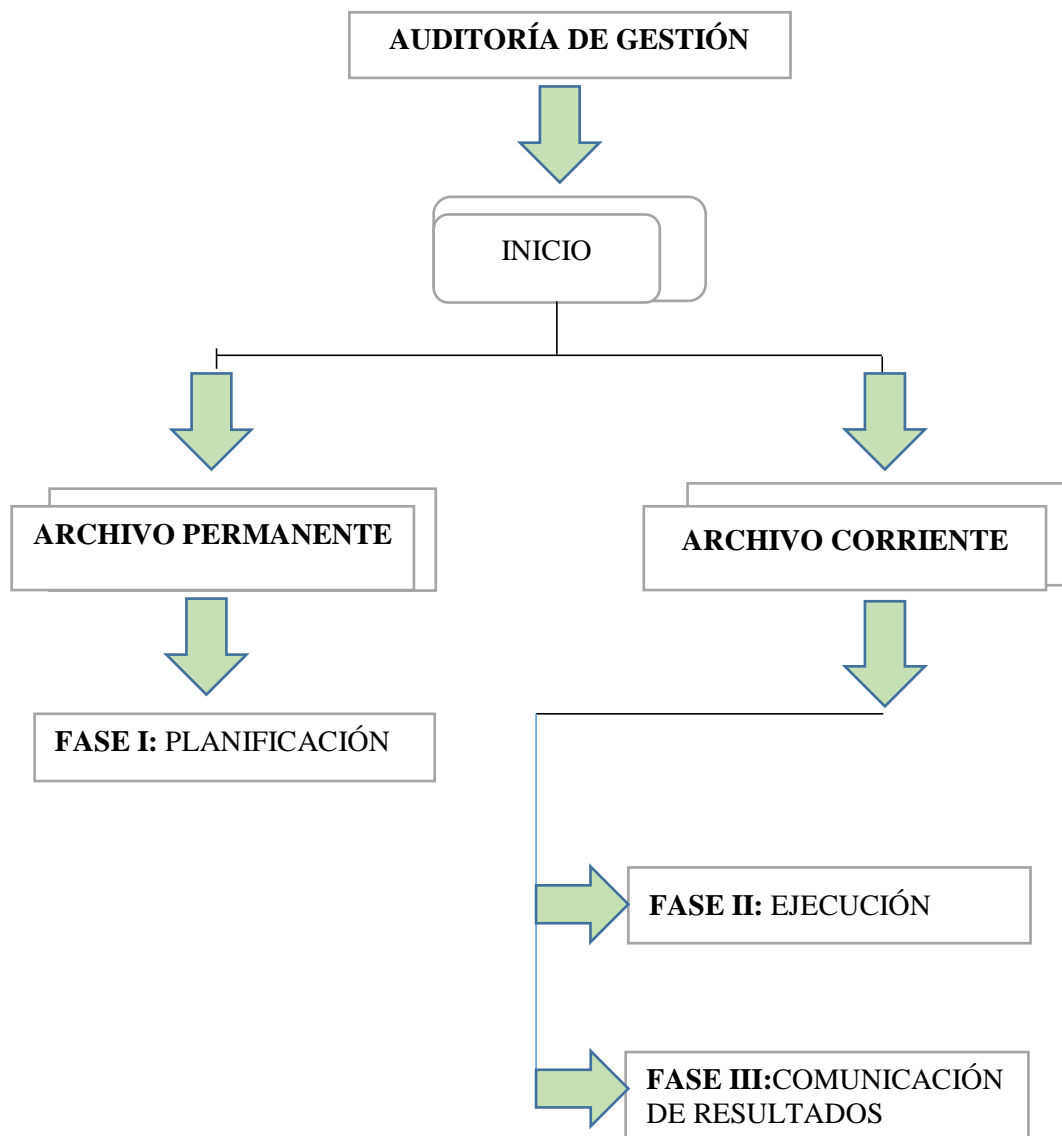
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en el desarrollo de sus actividades presenta inconvenientes que afecta al crecimiento institucional, es por ello, por lo que surge la necesidad de realizar la auditoria de gestión para examinar y evaluar los factores internos y externos, evidenciar la eficiencia, eficacia y el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas establecidas dentro de la institución.

El objetivo principal es realizar la auditoria de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., con el propósito de tener una visión sistemática y estratégica de la entidad, como también determinar la existencia de políticas, objetivos y planes estratégicos y la organización de la entidad.

La auditoría de gestión evaluará las normas en el cumplimiento de los objetivos y planes estratégicos, dando a conocer el nivel de eficiencia y eficacia en los métodos y procedimientos de las operaciones y el adecuado uso de los recursos.

Esta auditoría contiene: archivo permanente y archivo corriente. El archivo permanente contempla información relevante de la cooperativa a fin de conocer su estructura, naturaleza, normativa jurídica, información económica y procesos operativos. Contempla documentos como es la propuesta de trabajo de auditoría, el contrato de servicios prestados, orden de trabajo, memorándum de planificación. Archivo corriente es la documentación que se ira ejecutando durante el desarrollo de la auditoría. Son los papeles de trabajo como sustento de evidencias y pruebas de control y evaluación.

### 3.3 Contenido de la Propuesta



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PROPUESTA DE TRABAJO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

## **3.4 ARCHIVO PERMANENTE**



<b>CLIENTE:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.
<b>DIRECCIÓN:</b>	BOLÍVAR OE8-72 E IMBABURA.
<b>NATURALEZA:</b>	AUDITORÍA DE GESTIÓN
<b>PERÍODO:</b>	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IAP  
1/1**

<b>NOMBRE DE PAPEL DE TRABAJO</b>	<b>TIPO PAPEL DE TRABAJO</b>	<b>ÍNDICE ALFA- NUMÉRICO</b>
Índice de papeles de trabajo	Descriptiva	<b>IPT</b>
Programa de auditoría	Descriptiva	<b>PA</b>
Propuesta de Trabajo	Descriptiva	<b>PT</b>
Aceptación de la Propuesta de Trabajo	Descriptiva	<b>APT</b>
Carta de Compromiso	Descriptiva	<b>CC</b>
Contrato de Prestación de Servicios	Descriptiva	<b>CPS</b>
Orden de Trabajo	Descriptiva	<b>OT</b>
Visita Preliminar	Descriptiva	<b>VP</b>
Entrevista preliminar	Descriptiva	<b>EP</b>
Narrativa de la visita preliminar	Descriptiva	<b>NVP</b>
Notificación Inicio de Auditoría	Descriptiva	<b>IA</b>
Solicitud de Información	Descriptiva	<b>SI</b>
Memorándum de Planificación	Descriptiva	<b>MP</b>

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	02/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	02/12/2021



<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>PA</b> <b>1/1</b>
---	-------------------------

### Objetivo General

Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha año 2020, a través de aplicación de técnicas y procedimientos para medir los parámetros de eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.

### Objetivo Específicos

- Ejecutar el análisis situacional mediante la aplicación del FODA para identificar sus mayores fortalezas y oportunidades que minimicen el impacto de las posibles debilidades y amenazas.
- Medir el desempeño de la gestión aplicada en la cooperativa mediante la aplicación del cuestionario control interno que facilite la identificación de niveles de riesgo y confianza.
- Determinar el grado de cumplimiento mediante la aplicación de indicadores de gestión para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.

N.º	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Prepare el índice de papeles de trabajo	PT	M.B.T.T.	02/12/2021
3	Prepare el programa de auditoría	PA	M.B.T.T.	03/12/2021
4	Ejecute la propuesta de trabajo	PT	M.B.T.T.	07/12/2021
5	Reciba aceptación de la propuesta de trabajo	APT	M.B.T.T.	09/12/2021
6	Redacte la carta de compromiso	CC	M.B.T.T.	10/12/2021
7	Realice el contrato de prestación de servicio	CPS	M.B.T.T.	14/12/2021
8	Realice la orden de trabajo	OT	M.B.T.T.	17/12/2021
9	Notifique el inicio de auditoría	IA	M.B.T.T.	20/12/2021
10	Realice la visita preliminar	VP	M.B.T.T.	21/12/2021
11	Elabore la narrativa de la visita preliminar	NVP	M.B.T.T.	21/12/2021
12	Efectué la solicitud de información	SI	M.B.T.T.	22/12/2021
13	Prepare el memorándum de planificación	MP	M.B.T.T.	22/12/2021

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	03/12/2021
Revisado	A.P.R./R.C.O.	Fecha:	04/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PROPUESTA DE TRABAJO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PT  
1/3**

Quito, D.M., 07 de diciembre de 2021

Ing.  
Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
Presente. –

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de enviar nuestra propuesta de servicios de Auditoría de Gestión para el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, la misma que será elaborada para cumplir con los requerimientos y demás disposiciones legales que regulan la auditoría de gestión.

**Objetivo**

Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha año 2020, a través de aplicación de técnicas y procedimientos para medir los parámetros de eficiencia, eficacia y cumplimiento de las normas.

**Alcance**

La auditoría de gestión se realizará a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020 a fin de medir la eficiencia, eficacia y cumplimiento de las normas.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	07/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	09/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PROPUESTA DE TRABAJO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PT  
2/3**

### **Equipo de Auditoría**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Raquel Virginia Colcha	Jefe de Equipo
Srta. Belén Toasa Tene	Auditora

### **Metodología del Trabajo**

El desarrollo de la auditoría se efectuará de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, Normas y resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, al sector financiero. En la ejecución del trabajo se analizará la información solicitada a la cooperativa, evaluación el control interno con la aplicación de cuestionario de control interno, análisis FODA e implementación de indicadores de gestión para identificar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.

### **Motivo de la auditoría**

De conformidad al cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios efectuado en la ciudad de Quito, a los 14 días del mes de diciembre del año 2021, para efectuar la auditoría de gestión de la Cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., como parte del trabajo de titulación.

### **Plazo**

El plazo estimado para efectuar el trabajo de auditoría es de 60 días laborables contando desde la fecha de la firma de prestación de servicios.

### **Honorarios y Formas de Pago**

Por la ejecución de la auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Trapuk Ltda., no pagara ningún valor económico puesto que su desarrollo es con propósito académico como trabajo de titulación en licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A., de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	07/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	09/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PROPUESTA DE TRABAJO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PT  
3/3**

**Productos Por Entregar**

Se entregará la documentación del Informe final y plan de acción, de acuerdo a parámetros de la SEPS.

---

Srta. Belén Toasa  
**AUDITORA**

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	07/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	09/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PT  
1/1**

Quito, D.M., 09 de diciembre de 2021

Dr.  
Alberto Patricio Robalino  
**SUPERVISOR**

Presente.

De nuestra consideración:

Por este medio confirmamos que se ha resuelto autorizar la realización de la Auditoría de gestión a nuestra a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, notificándole que la oferta del servicio ha sido aceptada; misma que fue aprobado por el consejo de vigilancia por lo que solicitamos absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad; nuestro personal colaborará y participará activamente durante el proceso.

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

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Ing. Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**

Dir. Bolívar Oe 8-72 Imbabura Email: [coac-allitarpuk@hotmail.com](mailto:coac-allitarpuk@hotmail.com)

Telf: 02-2286-525

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
CARTA DE COMPROMISO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CC  
1/1**

Quito, D.M., 10 de diciembre de 2021

Ing.  
Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
Presente. –

De nuestra consideración:

Por este medio confirmamos nuestro compromiso, seriedad, confidencialidad y calidad en la realización de la Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, por lo que solicitamos absoluta colaboración de la administración y trabajadores de la entidad, el equipo de auditoría asistirá y participará activamente durante el proceso.

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

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Dr. Alberto Patricio Robalino  
**SUPERVISOR**

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	10/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	11/12/2021

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CPS</b>  <b>1/2</b>
---	------------------------------

### Contrato de prestación de servicios

En la ciudad de Quito, a los 14 días del mes de diciembre del año 2021, cantón Quito, provincia de Pichincha, comparecen a la celebración del presente contrato entre el Ing. Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay en su carácter de Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., con RUC: 179220523900, que a partir de ahora se denominará "CONTRATANTE" y por otra parte la señorita Toasa Tene María Belén, con C.I.:1751584838, que a partir de ahora se denominará "AUDITORA", quienes convienen en celebrar el presente contrato de prestación de Servicios Profesionales bajo las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: Antecedente.** – De acuerdo con las necesidades de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., ha resuelto aceptar la propuesta de auditoría, como parte del trabajo de titulación, cumpliendo con las normas vigentes, para evaluar la eficiencia, eficacia, de la entidad el cual se llevará a cabo por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

**SEGUNDA: Objeto del Contrato.** -Por el presente la "AUDITORA" se obliga a cumplir la labor de auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., al periodo comprendido de 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, en cumplimiento a las normas:

- Norma General de Control para la Presentación del Informe de Auditoría Externa
- Contratación de Auditores Externos de la Organización de la Economía Popular y Solidaria.

**TERCERA: Plazo.** - El plazo estimado para efectuar la auditoría de gestión y entrega de resultados es de 60 días laborables contando desde la fecha de la firma del contrato de prestación de servicios, tiempo el cual se evaluará al periodo fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

**CUARTA: Valor y forma de pago.** – Por la ejecución de la Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., el "CONTRATANTE" no pagará ningún valor, puesto que el desarrollo del trabajo es con propósito académico como trabajo de titulación, licenciada en Contabilidad y Auditoría C.P.A., de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	14/12/2021
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	15/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CPS  
2/2**

**QUINTA: Derechos y Obligaciones de las partes.** - El "AUDITOR" se obliga a cumplir conforme lo requiere las Normas Internacionales de Auditoría, realizar indagaciones específicas a la Administración del "CONTRATANTE.", a las personas involucradas, personal de la cooperativa, en el desempeño dentro de la entidad, su eficiencia y eficacia.

El "CONTRATANTE" se obliga a total colaboración en el proceso, a entregar y facilitar documentación, informes que sean necesarios para el desarrollo de la auditoría.

**SEXTA: Domicilio, Jurisdicción.** – El domicilio principal el cual se desarrollará la prestación de servicios profesionales es en la provincia de Pichincha, ciudad de Quito, con ubicación en la calle Bolívar Oe8-72 e Imbabura, en donde se receptorá todo tipo de comunicaciones, correspondencia en general y notificaciones.

**SÉPTIMA: Domicilio Contractual.** - Para todos los efectos se acuerda como domicilio sea en la ciudad de Quito.

**OCTAVA: Terminación del contrato.** - El "CONTRATANTE" podrá dar por terminado el contrato, antes del cumplimiento del plazo inicial de dos meses, en caso de incumplimiento de las funciones atribuidas, deberá notificar por escrito, con al menos treinta días de anticipación a la fecha del contrato, de acuerdo con la cláusula tercera.

**Octava: Otros.** - Para constancia de todas estipulaciones antes descritas y de la condición para que sea reconocida judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato en la ciudad de Quito a los 14 días del mes de diciembre del 2021.

\_\_\_\_\_  
Ing. Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA  
AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK  
LTDA.**

\_\_\_\_\_  
María Belén Toasa Tene  
**AUDITORA**

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	14/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	15/12/2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
ORDEN DE TRABAJO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**OT  
1/1**

Quito, D.M., 17 de diciembre de 2021

Srta. Belén Toasa  
**AUDITORA**  
Presente.

De mi consideración:

De acuerdo con el contrato contraído con la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Alli Tarpuk Ltda., se le autoriza a la ejecución del proceso de la auditoría de gestión a la entidad financiera, al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 a fin de evaluar la gestión administrativa, e identificar los niveles de eficiencia, eficacia y el cumplimiento de sus objetivos que mantiene dicha organización.

El tiempo estimado para el desarrollo del trabajo es de 60 días.

Equipo de auditoría:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Raquel Virginia Colcha	Jefe de Equipo
Srta. María Belén Toasa	Auditora

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Dr. Alberto Patricio Robalino  
**SUPERVISOR**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
NOTIFICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IA  
1/1**

Quito, D.M., 20 de diciembre del 2021

Sr. César Humberto Chiguano Toaquiza  
**PRESIDENTE DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Sr. José Manuel Guapi Pilco  
**PRESIDENTE DE CONSEJO DE VIGILANCIA**

Ing. Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**

Presente. -

De mi consideración:

Deseándole éxitos en sus labores diarias, nos permitimos comunicarle a usted que desde el día 17 de diciembre de 2021 se inicia la ejecución de la auditoría de gestión a la cooperativa, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, como continuidad del proceso se obtendrá información necesaria y oportuna de la institución que es de fundamental importancia. Por ello solicito muy comedidamente que se informe al personal de la institución, del proceso que se llevará a cabo, de tal manera que la tesista encargada de la ejecución de auditoría realice su trabajo sin inconvenientes. Cabe mencionar que la colaboración oportuna de usted y del personal es primordial para esta evaluación.

Por la atención al presente anticipo mis más sinceros agradecimientos,

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz  
**JEFE DE EQUIPO**



## RESEÑA HISTÓRICA

Los socios fundadores, en su mayoría fueron indígenas evangélicos, los cuales se organizaron inicialmente para realizar actividades de carácter religioso básicamente. Al transcurso del tiempo percatándose y evidenciando las necesidades y requerimientos especialmente económicos apremiantes de sus miembros, los emigrantes de la comunidad de San Bartolo del Cantón Colta fundaron una pequeña Caja de Ahorro y Crédito Comunitaria, Iniciando operaciones en paralelo con un proyecto educativo y de ahorro familiar, destinado a una mejor utilización de los recursos económicos captados inicialmente, de sus integrantes.

Hoy la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., cuenta con dos agencias en Quito, una en el centro Histórico y otra al Norte, sector Calderón ubicada en la calle Duchicela y 9 de agosto, con estas agencias en Quito ofrecen sus servicios a sus socios y al público en general teniendo un alcance en el sector Sur, Centro y Norte de la capital, otra agencia está ubicada en la ciudad de Riobamba.

## MISIÓN

Somos una cooperativa de ahorro y crédito fruto de una expresión comunitaria que promovemos el SUMAK KAWSAY de nuestros socios y clientes dentro de nuestra comunidad indígena y sectores urbanos marginales, ofreciendo productos y servicios de calidad con un enfoque de sostenibilidad financiera y social.

## VISIÓN

Para el 2022 nos vemos, como una cooperativa de ahorro y crédito confiable, sostenible y rentable, que opera en la provincia de Pichincha y Riobamba, con población indígena y sectores urbanos marginales, con servicios financieros, ágiles y oportunos con el apoyo tecnológico y talento humano capacitado, consolidando nuestro accionar socioeconómico basado en la solidez, identidad, unidad y solidaridad.

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	21/12/2021
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	22/12/2021

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>VISITA PRELIMINAR</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>VP</b>  <b>2/6</b>
---	-----------------------------

## VALORES

- a. **Respeto:** Tener consideración a la honorabilidad de toda persona.
- b. **Lealtad:** Ser consecuente con las políticas y normas que regulan todas las actividades desarrolladas en “ALLI TARPUK” LTDA., sujetas a ley, las buenas prácticas y la reglamentación en la materia, según su caso.
- c. **Honestidad:** Actuar con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo en respuesta a la confianza depositada en su persona, por “ALLI TARPUK” LTDA.
- d. **Equidad:** Encausar todas las actividades con moderación y buen juicio, garantizando relaciones ponderadas con las personas.
- e. **Confidencialidad:** Proteger la información de “ALLI TARPUK” LTDA., que por cargo en la organización ya sea asociativo o laboral, y/o por su función y responsabilidad que se tiene acerca de los socios o de “ALLI TARPUK” LTDA., y de las operaciones que realicen en el marco de los alcances del sigilo bancario.
- f. **Integridad:** Evidenciar coherencia en sus acciones asociativas y laborales, en concordancia con la Ley que regula el funcionamiento del sistema financiero y el Estatuto de “ALLI TARPUK” LTDA.
- g. **Orden:** colocar las cosas y orientar las acciones en el lugar que les corresponden.
- h. **Solidaridad:** cuando dos o más personas se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común. Don de compartir y ayudar.
- i. **Colaboración:** acción de contribuir esfuerzo para la ejecución de actividades para el beneficio de las entidades y demás personas.
- j. **Tolerancia:** la expresión más clara del respeto por los demás y como tal, es un valor fundamental para la convivencia pacífica en las personas.
- k. **Prudencia:** acción de cautela precaución templanza, y moderación que mitigan actitudes y acciones irreflexivas en las múltiples situaciones de Dirección y Gestión.
- l. **Liderazgo:** impulso conductual de trascender conocimiento, devoción, culto, y aspectos sociales y cuenta con la aceptación y seguimiento voluntaria del equipo y personas.

Elaborado por:	M.B.T.T.	Fecha:	21/12/2021
Revisado por:	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	22/12/2021

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>VISITA PRELIMINAR</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>VP</b> <b>3/6</b>
---	-------------------------

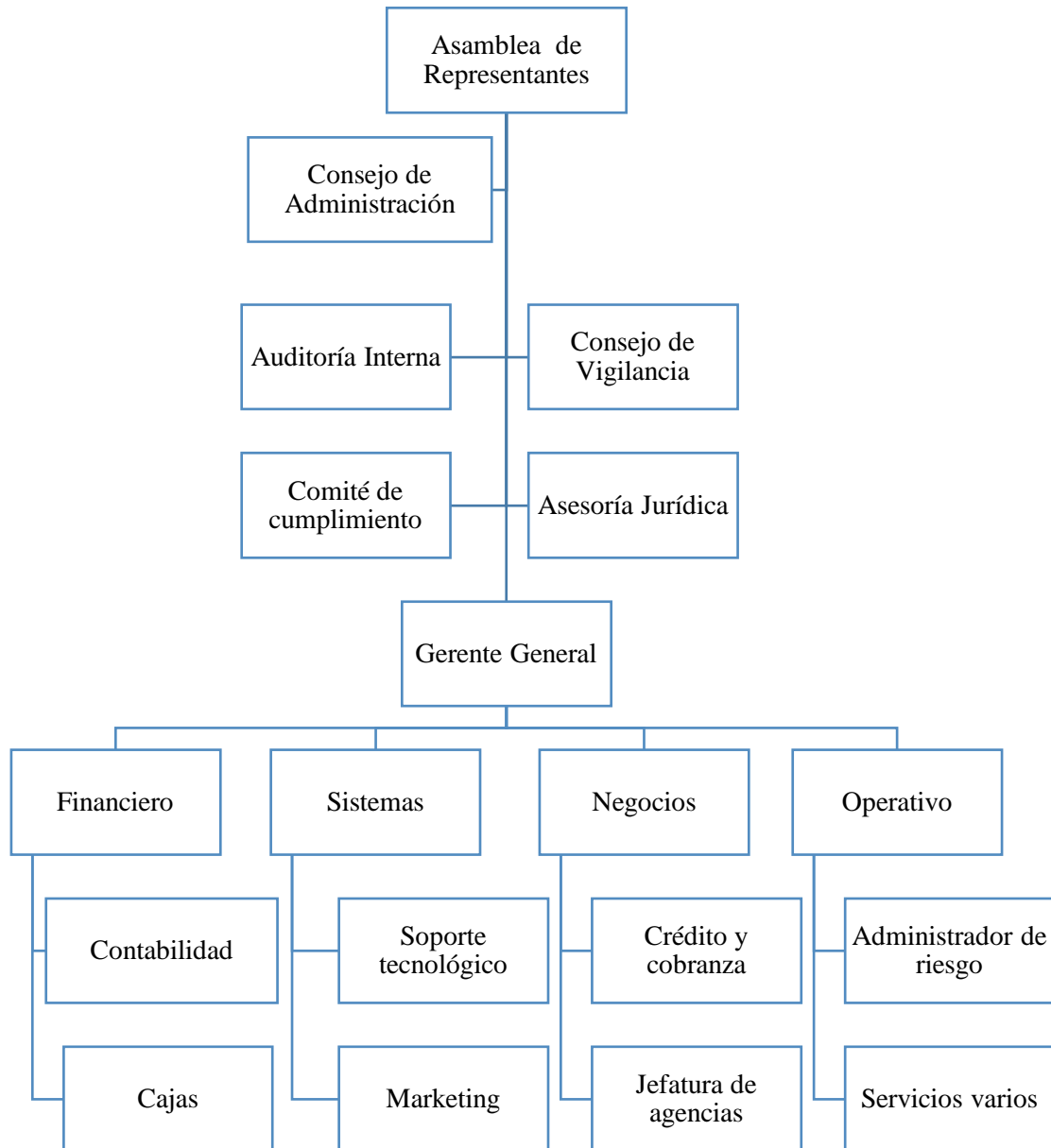
- m. **Claridad:** visión compartida, decir las cosas como son para obtener compromisos y permita la transparencia.
- n. **Perseverancia:** energía y fuerza interior que nos permite llevar a buen término las acciones que emprendemos.
- o. **Transparencia:** aseguramiento de nuestros actos, acciones en un orden que brinda seguridad a los demás.
- p. **Confianza:** cumplimiento de todos nuestros compromisos adquiridos.
- q. **Calidad:** instrumento que agrega valor en la dirección y gestión.
- r. **Seguridad:** cumplimiento estricto de todas nuestras acciones y actividades con oportunidad, calidad y transparencia percibido por los demás.

## OBJETIVOS

- Realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.
- Desarrollar programas de educación, capacitación y beneficio social dirigidos a sus socios y a la comunidad, conforme el estatuto y los reglamentos internos;
- Adquirir, administrar y enajenar bienes y muebles o inmuebles y realizar todo acto o contrato con sujeción a las normas constantes en el Estatuto y los Reglamentos Internos,
- Contratar seguros que amparen y protejan los aportes, ahorros, créditos de sus socios y bienes en general de la cooperativa; y;
- Ejecutar las demás actividades destinadas al cumplimiento del objeto social de la cooperativa.

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	21/12/2021
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	22/12/2021

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



Elaborado	<b>MBTT</b>	Fecha:	21/12/2021
Revisado	<b>A.P.R.</b>	Fecha:	22/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
VISITA PRELIMINAR  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**VP  
5/6**

### **BASE LEGAL**

- Constitución del Ecuador
- Código de Trabajo.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Código tributario
- Reglamento Interno de la cooperativa
- Ley de Régimen tributario Interno
- Normativa interna
- Manuales
- Resoluciones emitidas por la SEPS
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Norma para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos en entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria.

### **MICRO Y MACRO UBICACIÓN**

La Agencia Matriz de la cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., se encuentra ubicada en la Calle Bolívar e Imbabura, Provincia de Pichincha, Ciudad de Quito, Parroquia Centro Histórico. Cuenta con una agencia en Calderón, norte de la ciudad de Quito y otra agencia en Riobamba.



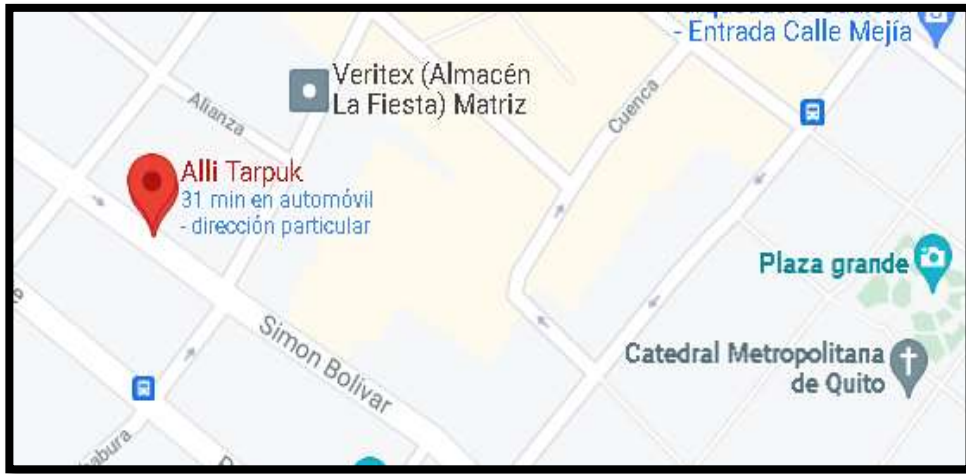
**Figura 1-3. COAC Alli Tarpuk Ltda**

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	21/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	22/12/2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
VISITA PRELIMINAR  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

VP  
6/6



**Figura 2-3.** Ubicación geográfica Coac Alli Tarpik Ltda.  
Realizado por: Toasa, B. 2022

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	21/12/2021
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	22/12/2021



<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  AUDITORÍA DE GESTIÓN  NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR  DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>NVP  1/1</b>
--	---------------------

<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda.
<b>Sector</b>	Economía popular y solidario-Financiero
<b>Representante legal</b>	Ing. Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay
<b>RUC</b>	1792205239001
<b>Inicio de actividades</b>	13/04/2009
<b>Ubicación geográfica</b>	Provincia: Pichincha
	Cantón: Quito
	Parroquia: Centro Histórico
<b>Dirección</b>	Calle Bolívar OE8-74 e Imbabura
<b>Referencia</b>	A una cuadra de la iglesia San francisco
<b>Teléfonos</b>	0969505135 – (02) 2286525
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:coac-allitarpuk@hotmail.com">coac-allitarpuk@hotmail.com</a>

La razón por la cual se realizó la visita preliminar es adquirir información oportuna de la institución objeto de estudio. Se realizó la visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., el día 21 de diciembre del 2021, aproximadamente a las 10:30 de la mañana.

Se realizó una reunión con el gerente general Ing. Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay, el cual se pudo identificar puntos a ser analizados en el desarrollo del trabajo de auditoría de gestión. La institución posee una infraestructura propia, de dos pisos que desde sus inicios se sigue manteniendo, es la oficina principal en la ciudad de Quito, en la Parroquia Centro Histórico. Al día de hoy posee dos sucursales más, una al norte de Quito, sector Calderón y una en Riobamba, estas dos agencias son arrendadas.

La cooperativa presta servicios de recaudación mediante la plataforma de Servipagos, mi negocio, transferencias, también por su giro del negocio ofrece las actividades de recepción de depósitos y la concesión de créditos.

Lo primordial para la institución según lo manifestó el gerente es que son una organización confiable, sostenible y rentable, que opera en la provincia de Pichincha y Riobamba, con población indígena y sectores urbanos marginales, con servicios financieros, ágiles y oportunos con el apoyo tecnológico y talento humano capacitado, que consolida el accionar socioeconómico basado en la solidez, identidad, unidad y solidaridad.

Siendo las 13h00 finaliza, la visita preliminar a la cooperativa, y se acuerda dar inicio a la auditoría de gestión.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	21/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	22/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
SOLICITUD REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**SI**

**1/1**

Quito, D.M., 22 de diciembre del 2021

Ing.

Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**

Presente. -

De mis consideraciones. -

Con un atento y cordial saludo me permito señalar que luego de ser notificado el inicio de auditoría de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., año fiscal 2020, se procede a solicitar información de la entidad, teniendo en cuenta que el acceso a la información es oportuna para la realización de la auditoría de gestión como parte del trabajo de titulación de la Srta. María Belén Toasa Tene, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Por lo cual se pide adjuntar los siguientes documentos:

- Estatuto Social
- Ruc
- Estados Financieros 2020
- Plan Operativo Anual 2020.
- Plan Estratégico 2020
- Organigrama estructural.
- Base legal de creación y reformas.
- Informe de evaluación anual interna 2020.
- Reporte de situación actual de la cooperativa (SEPS) 2020.
- Políticas y Reglamento interno de la cooperativa
- Manual de créditos
- Manual de funciones / cargos.
- Manual de procesos.
- Nómina de directivos y del personal.
- Código de ética
- Plan de trabajo 2020.
- Presupuesto operacional.

Agradezco su colaboración y atención prestada.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Srta. María Belén Toasa Tene  
**AUDITORA**

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	21/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	22/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MP  
1/5**

<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda.
<b>Naturaleza de trabajo</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	Del 01 enero al 31 de diciembre de 2020
<b>Supervisor a cargo</b>	Dr. Alberto Patricio Robalino
<b>Jefe de Equipo</b>	Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
<b>Auditora</b>	Srta. María Belén Toasa Tene

### 1. ANTECEDENTES

La cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., nace como fruto de una expresión comunitaria el cual promueve el buen vivir con un enfoque de sostenibilidad financiera y social. Sus socios fundadores al percatarse y evidenciando las necesidades económicas, toman la decisión de constituir una caja de Ahorro y Crédito Comunitaria como ahorro familiar, los recursos económicos captados inicialmente fueron de sus propios integrantes. A la fecha está establecida como cooperativa. Fundada el 13 de abril del 2009, en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, Parroquia: Centro Histórico, en la calle Bolívar OE8-72 e Imbabura. Inicia sus actividades mediante Acuerdo Ministerial N° 0000031, con Número de Resolución SEPS-ROEPS-2013-000385, obtiene su legalidad ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, inscrita en el catastro digital-SEPS.

Actividad principal

- Como actividad principal se dedicada a la intermediación monetaria, de recepción de depósitos y la concesión de créditos.

### 2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Srta, M. Belén Toasa Tene dirige la propuesta de trabajo de auditoría con fecha 07 de diciembre de 2021, al Ing. Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay, la cual fue aceptada. El compromiso se establece de conformidad al cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios, efectuado en la ciudad de Quito, a los 14 días del mes de diciembre del año 2021, para la ejecución de auditoría de gestión de la Cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., como parte del trabajo de titulación.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	22/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	23/12/2021

## **OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

### **Objetivo General**

Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha año 2020, a través de aplicación de técnicas y procedimientos para medir los parámetros de eficiencia, eficacia, ética y cumplimiento normativo.

### **Objetivo Específicos**

- Ejecutar el análisis situacional mediante la aplicación del FODA para identificar sus mayores fortalezas y oportunidades que minimicen el impacto de las posibles debilidades y amenazas.
- Medir el desempeño de la gestión aplicada en la cooperativa mediante la aplicación del cuestionario control interno que facilite la identificación de niveles de riesgo y confianza.
- Determinar el grado de cumplimiento mediante la aplicación de indicadores de gestión para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.

### **3. ALCANCE**

La auditoría de gestión se realizará a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020 a fin de medir la eficiencia, eficacia y cumplimiento de las normas.

### **4. EQUIPO DE AUDITORÍA**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Raquel Virginia Colcha	Jefe de Equipo
Srta. María Belén Toasa	Auditora

### **5. Plazo**

El plazo estimado para efectuar el trabajo de auditoría es de 60 días laborables contando desde la fecha de la firma de prestación de servicios.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	22/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	23/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MP  
3/5**

### 6. CRONOGRAMA DE PLANIFICACIÓN

Para efectos de la presente investigación la duración del trabajo de auditoría de gestión es de 60 días laborables, cuyas actividades se detallan a continuación:

N°	ACTIVIDAD	MES								
		DICIEMBRE			ENERO				FEBRERO	
		S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
<b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>										
2	Orden de Trabajo									
4	Visita Preliminar									
5	Requerimiento de Información									
6	Memorándum de Planificación									
<b>FASE II: EJECUCIÓN</b>										
7	Programa de Auditoría									
8	Análisis Situacional									
9	Evaluación al Control Interno									
10	Indicadores de Gestión									
11	Matriz de Hallazgos									
<b>FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>										
12	Informe									
13	Plan de acción									

### 7. RECURSOS

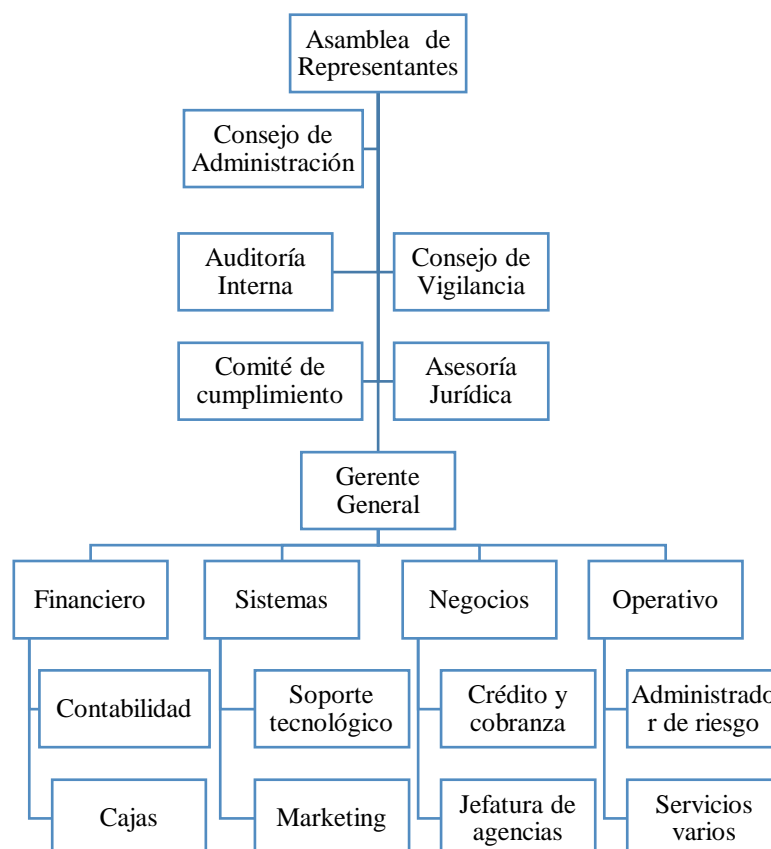
Materiales	Estimación
Recursos tecnológicos	200,00
Útiles de oficina	30,00
Trasporte	30,00
Impresiones	90,00
Otros gastos	40,00
<b>TOTAL</b>	<b>390,00</b>

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	22/12/2021
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	23/12/2021

## 8. LEYES

- Constitución República del Ecuador 2008
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Código de trabajo
- Ley de Régimen tributario Interno
- Normativa interna
- Manuales
- Resoluciones emitidas por la SEPS
- Norma para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos en entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria.

## 9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	22/12/2021
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	23/12/2021

## 10. NÓMINA DE DIRECTIVOS Y EMPLEADOS

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Ángel Chacaguasay	PRESIDENTE CONSEJO ADMINISTRACIÓN
Eusebio Guamán	PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA
Asencio Balla	SECRETARIO
Héctor Geovanny Guamán	GERENTE
Hugo Yuquilema	JEFE DE NEGOCIOS
Lorena León	ASESORA
María Guapi	ASESORA
Franklin Banshuy	ASESOR
Marco Guapi	ASESOR
Jessica Cepeda	ASESORA
Carlos Pilco	CAJERO
Daisy Chacaguasay	CAJERA

## 11. METODOLOGÍA

Durante la ejecución de la auditoría se espera aplicar el cuestionario de control interno y una entrevista al gerente general, además de una encuesta a los miembros y colaboradores de la cooperativa con el fin de determinar falencias que permitan desarrollar el análisis situacional interno y externo de la cooperativa. Finalmente, se aplicará indicadores de gestión para determinar el grado de cumplimiento normativo, eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	22/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	23/12/2021

## 3.5 ARCHIVO CORRIENTE



<b>CLIENTE:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.
<b>DIRECCIÓN:</b>	BOLÍVAR OE8-72 E IMBABURA.
<b>NATURALEZA:</b>	AUDITORÍA DE GESTIÓN
<b>PERÍODO:</b>	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020



## ***3.5.1 FASE II: EJECUCIÓN***

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**




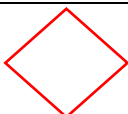
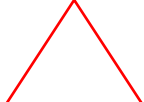

**IAC  
1/1**

<b>NOMBRE DE PAPEL DE TRABAJO</b>	<b>TIPO PAPEL DE TRABAJO</b>	<b>ÍNDICE ALFA- NUMÉRICO</b>
Índice de Papeles de Trabajo	Descriptiva	<b>IPT</b>
Índice de Marcas	Descriptiva	<b>IM</b>
Programa de Auditoría	Descriptiva	<b>PA</b>
Análisis Situacional / FODA	Descriptiva	<b>AS</b>
Matriz de Correlación FO	Analítica	<b>MC/FO</b>
Matriz de Correlación DA	Analítica	<b>MC/DA</b>
Matriz de prioridades	Descriptiva	<b>MP</b>
Perfil estratégico Interno	Analítica	<b>PEI</b>
Perfil estratégico Externo	Analítica	<b>PEE</b>
Cuestionario de control interno	Descriptiva	<b>CCI</b>
Flujograma	Analítica	<b>FG</b>
Indicadores de gestión	Descriptiva	<b>IG</b>
Matriz de hallazgo	Analítica	<b>MH</b>
Notificación a la lectura del informe	Descriptiva	<b>NLI</b>
Informe de auditoría	Descriptiva	<b>IA</b>
Plan de acción	Descriptiva	<b>PA</b>

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	27/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C</b>	Fecha:	28/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ÍNDICE DE MARCAS DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IMA**  
**1/1**

SIGNIFICADO	MARCA
Verificado	√
Observaciones	δ
Hallazgo	<b>H</b>
Debilidad	<b>D</b>
Sumatoria	Σ
Nudo crítico	●
Inicio y Fin	
Documento	
Proceso	
Decisión	
Archivo	
Línea de flujo, secuencia	

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	27/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	27/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PROGRAMA DE AUDITORÍA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IM  
1/1**

### Objetivo General

Realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha año 2020, a través de aplicación de técnicas y procedimientos para medir el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.

### Objetivos Específicos

- Ejecutar el análisis situacional interno y externo mediante la aplicación de la matriz FODA para identificar sus mayores fortalezas y oportunidades que minimicen el impacto de las posibles debilidades y amenazas.
- Medir el desempeño de la gestión aplicada en la cooperativa mediante la aplicación del control interno que facilite la identificación de niveles de riesgo y confianza.
- Determinar el grado de cumplimiento de atribuciones y responsabilidades de los órganos de gobierno, dirección y control mediante la aplicación instrumentos investigativos para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo

N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el índice de papeles de trabajo	<b>IPT</b>	<b>M.B.T.T.</b>	27/12/2021
2	Índice de marcas	<b>IM</b>	<b>M.B.T.T.</b>	27/12/2021
3	Elabore el programa de auditoría	<b>PA</b>	<b>M.B.T.T.</b>	27/12/2021
4	Ejecute el análisis situacional/ FODA	<b>AS</b>	<b>M.B.T.T.</b>	28/12/2021
5	Evalué la matriz de correlación FO	<b>MC</b>	<b>M.B.T.T.</b>	29/12/2021
6	Evalué la matriz de correlación DA	<b>MC</b>	<b>M.B.T.T.</b>	03/01/2022
7	Realice la matriz de prioridades	<b>MP</b>	<b>M.B.T.T.</b>	04/01/2022
8	Ejecute el perfil estratégico interno	<b>PEI</b>	<b>M.B.T.T.</b>	05/01/2022
9	Ejecute el perfil estratégico externo	<b>PEE</b>	<b>M.B.T.T.</b>	06/01/2022
10	Prepare los cuestionarios para la evaluación del sistema de control interno	<b>CCI</b>	<b>M.B.T.T.</b>	12/01/2022
11	Revisé los flujogramas de la cooperativa	<b>FG</b>	<b>M.B.T.T.</b>	19/01/2022
12	Formule los indicadores de gestión	<b>IG</b>	<b>M.B.T.T.</b>	25/01/2022
13	Realice la matriz de hallazgo	<b>MH</b>	<b>M.B.T.T.</b>	31/01/2022
14	Elabore la notificación de lectura del informe	<b>NLI</b>	<b>M.B.T.T.</b>	07/02/2022
15	Prepare el informe de auditoría	<b>IA</b>	<b>M.B.T.T.</b>	17/02/2022
16	Elabore el plan de acción	<b>PA</b>	<b>M.B.T.T.</b>	17/02/2022

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	27/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	28/12/2021

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ANÁLISIS FODA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>AF</b> <b>1/1</b>
---	-------------------------

Para analizar y evaluar el ambiente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., se realizó el análisis FODA. Por lo cual se formuló una lluvia de ideas considerando aspectos positivos negativos, tanto internos como externos, los cuales se presentan a continuación.

**Tabla 18-4:** Matriz FODA Cooperativa Alli Tarpuk Ltda.

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tasas de interés competitivas.</li> <li>▪ Servicio personalizado en recaudación móvil.</li> <li>▪ Agencias con buena ubicación estratégica, sector comercial.</li> <li>▪ Liquidez, seguridad y sostenibilidad financiera y social.</li> <li>▪ Fidelización de los socios.</li> <li>▪ Facilidad de pagos mediante abonos diarios, semanales, quincenales o mensuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deficiente sistema tecnológico en la sección caja que agilicen las operaciones.</li> <li>▪ La infraestructura que posee no es funcional.</li> <li>▪ Publicidad deficiente.</li> <li>▪ Inadecuada organización y comunicación dentro de la Cooperativa.</li> <li>▪ Demora en solucionar las inquietudes de socios o clientes.</li> </ul>
ANÁLISIS EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyo al crecimiento del sector financiero por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</li> <li>▪ Diversidad de clientes y socios por atender.</li> <li>▪ Creación de alianzas estratégicas con otras entidades.</li> <li>▪ Nuevos nichos de mercado no explotados.</li> <li>▪ Financiamiento pública y privada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suspensión de actividades por pandemia.</li> <li>▪ Ingreso de nuevas Cooperativas en el mercado.</li> <li>▪ Ciclo económico desfavorable, por la inestabilidad económica del país.</li> <li>▪ Aumento de la inseguridad interna en el país.</li> <li>▪ Mayor publicidad, mercaderos, estrategias, tecnología, servicios emprendidos por la competencia.</li> </ul>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda.

**Elaborado por:** María Belén Toasa (2022)

Elaborado por:	M.B.T.T.	Fecha:	28/12/2021
Revisado por:	A.P.R./R.C.O.	Fecha:	29/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MC/FO  
1/1**

FORTALEZAS/ OPORTUNIDADES		O1	O2	O3	O4	O5	TOTAL
		Apoyo al crecimiento del sector financiero por parte de la Superintendencia de Economía Popular.	Diversidad de clientes y socios por atender.	Creación de alianzas estratégicas con otras entidades.	Nuevos nichos de mercado no explotados.	Financiamiento por parte de entidades públicas y privadas.	
F1	Tasas de interés competitivas.	5	5	1	5	5	<b>22%</b>
F2	Servicio personalizado en recaudación móvil.	1	5	1	3	1	<b>11%</b>
F3	Agencias con buena ubicación estratégica, sector comercial.	3	5	3	5	1	<b>18%</b>
F4	Liquidez, seguridad y sostenibilidad financiera y social.	5	5	5	5	5	<b>26%</b>
F5	Fidelización de los socios.	1	3	3	3	1	<b>11%</b>
F6	Facilidad de pagos mediante abonos diarios, semanales, quincenales o mensuales.	1	5	1	3	1	<b>11%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>17%</b>	<b>29%</b>	<b>15%</b>	<b>25%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>
<b>Criterios Para Calificar:</b> Según su relación se pondrá una puntuación de 5=relación directa, 3=mediana relación y 1=no tiene relación.							

**Análisis:** Al efectuar la matriz de correlación entre fortalezas y oportunidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., se identificó que como principal fortaleza alcanza el 26% y es la liquidez, seguridad y sostenibilidad financiera y social, que ayuda a aprovechar la oportunidad que obtiene el 29% y es la diversidad de clientes y socios por atender.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	29/12/2021
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	30/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MC/DA  
1/1**

DEBILIDADES/ AMENAZAS		A1	A2	A3	A4	A5	TOTAL
		Suspensión de actividades por pandemia.	Ingreso de nuevas Cooperativas en el mercado.	Ciclo económico desfavorable, por la inestabilidad económica del país.	Aumento de la inseguridad interna en el país.	Mayor publicidad, mercadero, estrategias, tecnología, servicios emprendidos por la competencia.	
D1	Deficiente sistema tecnológico en la sección caja que agilicen las operaciones.	1	3	3	1	5	<b>16%</b>
D2	La infraestructura que posee no es funcional.	1	5	3	3	3	<b>18%</b>
D3	Publicidad deficiente.	1	5	1	1	5	<b>16%</b>
D4	Inadecuada organización y comunicación dentro de la Cooperativa.	3	5	1	3	5	<b>21%</b>
D5	Demora en soluciones de inquietudes de socios o clientes	1	3	1	1	5	<b>13%</b>
D6	No cuenta con guardia de seguridad	1	1	1	5	5	<b>16%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>10%</b>	<b>27%</b>	<b>12%</b>	<b>17%</b>	<b>34%</b>	<b>100%</b>
<b>Criterios Para Calificar:</b> Según su relación se pondrá una puntuación de 5=relación directa, 3=mediana relación y 1=no tiene relación.							

**Análisis:** Al efectuar la matriz de correlación entre debilidades y amenazas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., se identificó que como principal debilidad con un 18% es la inadecuada organización dentro de la Cooperativa, que tiene relación con la amenaza que alcanza el 33% y es la mayor publicidad, mercadero, estrategias, tecnología, servicios emprendidos por la competencia.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	03/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	04/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**MATRIZ DE PRIORIDADES**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MP**  
**1/1**

<b>VARIABLES INTERNAS</b>		
$\Sigma$	<b>CÓDIGO</b>	<b>FORTALEZAS</b>
26%	F4	Liquidez, seguridad y sostenibilidad financiera y social.
22%	F1	Tasas de interés competitivas.
18%	F3	Agencias con buena ubicación estratégica, sector comercial.
11%	F5	Fidelización de los socios.
11%	F6	Facilidad de pagos mediante abonos diarios, semanales, quincenales o mensuales.
11%	F2	Servicio personalizado en recaudación móvil.
$\Sigma$	<b>CÓDIGO</b>	<b>DEBILIDADES</b>
21%	D4	Inadecuada organización y comunicación dentro de la Cooperativa.
18%	D2	La infraestructura que posee no es funcional.
16%	D3	Publicidad deficiente.
16%	D1	Deficiente sistema tecnológico en la sección caja que agilicen las operaciones.
16%	D6	No cuenta con guardia de seguridad
13%	D5	Demora en soluciones de inquietudes de socios o clientes

<b>VARIABLES EXTERNAS</b>		
$\Sigma$	<b>CÓDIGO</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
29%	O2	Diversidad de clientes y socios por atender.
25%	O4	Nuevos nichos de mercado no explotados.
17%	O1	Apoyo al crecimiento del sector financiero por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
15%	O3	Creación de alianzas estratégicas con otras entidades.
15%	O5	Financiamiento por parte de entidades públicas y privadas.
$\Sigma$	<b>CÓDIGO</b>	<b>AMENAZAS</b>
34%	A5	Mayor publicidad, mercadeo, estrategias, tecnología, servicios emprendidos por la competencia.
27%	A2	Ingreso de nuevas Cooperativas en el mercado.
17%	A4	Aumento de la inseguridad interna en el país.
12%	A3	Ciclo económico desfavorable, por la inestabilidad económica del país.
10%	A1	Suspensión de actividades por pandemia.

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	04/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	05/01/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PEI**  
**1/1**

N°	ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD				
		GRAN DEBILIDAD				
<b>DEBILIDADES</b>						
D4	Inadecuada organización y comunicación dentro de la Cooperativa.	●				
D2	La infraestructura posee un espacio físico pequeño.		●			
D3	Publicidad deficiente.	●				
D1	Implementación de tecnología deficiente en la sección caja que agilicen las operaciones.	●				
D6	No cuenta con guardia de seguridad		●			
D5	Demora en soluciones de inquietudes de socios o clientes	●				
<b>FORTALEZAS</b>						
F4	Liquidez, seguridad y sostenibilidad financiera y social.					●
F1	Tasas de interés competitivas.				●	
F3	Agencias con buena ubicación estratégica, sector comercial.					●
F5	Fidelización de los socios.					●
F6	Facilidad de pagos mediante abonos diarios, semanales, quincenales o mensuales.					●
F2	Servicio personalizado en recaudación móvil.				●	
<b>Σ TOTAL</b>		4	2	0	2	4
<b>PORCENTAJE</b>		33%	17%	0%	17%	33%

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	05/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	06/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PEE**  
**1/1**

N°	ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
<b>AMENAZAS</b>						
A5	Mayor publicidad, mercaderos, estrategias, tecnología, servicios emprendidos por la competencia.					
A2	Ingreso de nuevas Cooperativas en el mercado.					
A4	Aumento de la inseguridad interna en el país.					
A3	Ciclo económico desfavorable, por la inestabilidad económica del país.					
A1	Suspensión de actividades por pandemia.					
<b>OPORTUNIDADES</b>						
O2	Diversidad de clientes y socios por atender.					
O4	Nuevos nichos de mercado no explotados.					
O1	Apoyo al crecimiento del sector financiero por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria					
O3	Creación de alianzas estratégicas con otras entidades.					
O5	Financiamiento por parte de entidades públicas y privadas.					
	<b>Σ TOTAL</b>	4	1	0	0	5
	<b>PORCENTAJE</b>	40%	10%	0%	0%	50%

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	06/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	07/01/2022

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>1/21</b>
---	---------------------------

Para el desarrollo del trabajo de investigación dentro del cuestionario del control interno se toma como referencia lo establecido dentro de los (Manuales de Auditoría de Gestión) donde establece la siguiente escala y la calificación:

**Tabla 19-4:** Escala de Calificación Cuestionario de Control Interno

<b>ESCALA</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>0-2</b>	Insuficiente	Inaceptables
<b>3-4</b>	Inferior	Deficiente
<b>5-6</b>	Normal	Satisfactorio
<b>7-8</b>	Superior a lo Normal	Muy Bueno
<b>9-10</b>	Óptimo	Excelente

**Fuente:** Manual de auditoría de gestión

**Elaborado por:** María Belén Toasa (2022)

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI**  
**2/21**

**1. COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO**

**Principio: Integridad**

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿La cooperativa cuenta con un Código de Ética acorde a sus necesidades?	X		10	8	
2	¿El Código de Ética ha sido socializado en todos los niveles de la organización?	X		10	6	En proceso de actualización de código de ética
3	¿El personal nuevo de la cooperativa recibe inducción sobre código de ética, principios, valores, misión y visión de la cooperativa?	X		10	6	Si recibe inducción, excepto el código de ética por actualización.
4	¿Se han aplicado sanciones debido al incumplimiento del código de ética?	X		10	6	Se aplican sanciones leves
5	¿La directiva se encuentra comprometida con la integridad de la cooperativa, por lo que practican y promueve los valores éticos?	X		10	10	

**Principio: Administración estratégica**

1	¿Se verifica si las actividades u operaciones realizadas son autorizadas?	X		10	8	Énfasis en cargar créditos, transacciones.
2	¿Al no cumplir con los objetivos establecidos la gerencia toma medidas para rectificar?	X		10	6	De acuerdo al impacto que tenga el objetivo

**Principio: Capacidad del talento humano**

1	¿Se otorga metas a los empleados según sus funciones?	X		10	6	Énfasis asesores crédito
2	¿El personal se encuentra capacitado para desempeñar su área de trabajo?	X		10	8	

**Principio: Estructura organizativa**

1	¿La cooperativa cuenta con un organigrama estructural?	X		10	8	
2	¿Esta socializado a todo el personal el organigrama estructural?	X		10	8	Una explicación muy general
3	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones actualizado y bien definido?		X	10	2	H1 Manual de función no está actualizado

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>3/21</b>
---	---------------------------

4	¿Cada nivel de la cooperativa conoce sus delimitaciones y responsabilidades?	X		10	8	
5	¿Existe flujogramas actualizados de los procedimientos de cada área que se realiza en la cooperativa?		X	10	2	H2 Flujogramas no están actualizados
6	¿La estructura organizacional de la cooperativa es suficiente para responder a la carga laboral de cada departamento?	X		10	8	En ciertas áreas de la cooperativa existe concentración de funciones.
7	¿Se supervisa que las funciones y responsabilidades se actualicen periódicamente, de acuerdo con los cambios en la cooperativa y el entorno?		X	10	2	H3 No se supervisa la actualización periódica de las funciones y responsabilidades.
<b>Principio: Competencia profesional</b>						
1	¿Se realiza capacitaciones periódicas acorde a las funciones de cada empleado?	X		10	6	Énfasis en colocación de créditos
2	¿Se pone en práctica los conocimientos, habilidades, buen juicio en situaciones críticas en el ejercicio de la práctica profesional?	X		10	8	
<b>Principio: Responsabilidades asignadas</b>						
1	¿La cooperativa brinda una asignación de responsabilidades sus empleados?	X		10	8	
2	¿Se da seguimiento al cumplimiento a las tareas asignadas en los diferentes departamentos?	X		10	6	
<b>Principio: Adhesión a las políticas institucionales</b>						
1	¿Se tienen definidas las políticas para la selección, vinculación y reclutamiento del personal?	X		10	8	
2	¿La cooperativa cuenta con un área específica que se encargue del reclutamiento y selección del personal?	X		10	6	No un área, si una unidad de selección, sobrecarga función gerencia.
3	¿Existe inclusión social en la cooperativa para el reclutamiento del personal?	X		10	8	
4	¿La cooperativa cuenta con objetivos claros?	X		10	8	

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI**  
**4/21**

5	¿Los objetivos establecidos son acorde al tamaño y naturaleza de la cooperativa?	X		10	8	
6	¿La cooperativa cuenta con delegados según el área, para el cumplimiento de objetivos?	X		10	5	Cada empleado tiene sus propios objetivos.
<b>Principio: Unidad de Auditoría Interna</b>						
1	¿Cuenta con una Unidad de Auditoría Interna?		X	10	4	Consejo de Vigilancia cumple esta función.
2	¿La cooperativa utiliza algún mecanismo de supervisión?	X		10	6	
3	¿Se tienen definidas y socializadas en todas las áreas las actividades de supervisión?	X		10	6	Ciertas áreas
4	¿Al no cumplir con los objetivos establecidos la gerencia toma medidas para rectificar?	X		10	6	De acuerdo con el impacto que tenga el objetivo
Total				300	197	

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>5/21</b>
---	---------------------------

Presentación de ponderación y calificación del nivel de riesgo y confianza en el componente Ambiente de control.

**Tabla 20-3:** Calificación y ponderación Ambiente de control

N	Principio	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
		(PT)	(CT)	NC=(CT/PT)*100	NR=(100-NC)
1	Integridad	50	36	72%	28%
2	Administración estratégica	20	14	70%	30%
3	Capacidad de talento humano	20	14	70%	30%
4	Estructura organizativa	70	38	54%	46%
5	Competencia profesional	20	14	70%	30%
6	Responsabilidades de asignación	20	14	70%	30%
7	Adhesión a las políticas institucionales	60	43	72%	28%
8	Unidad de auditoría interna	40	24	60%	40%
<b>TOTAL</b>		<b>300</b>	<b>197</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>

**Fuente:** Cuestionario de control interno, Ambiente de control.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Nivel de riesgo y confianza en el ambiente de control es:

**Tabla 21-3:** Confianza y riesgo, Ambiente de control

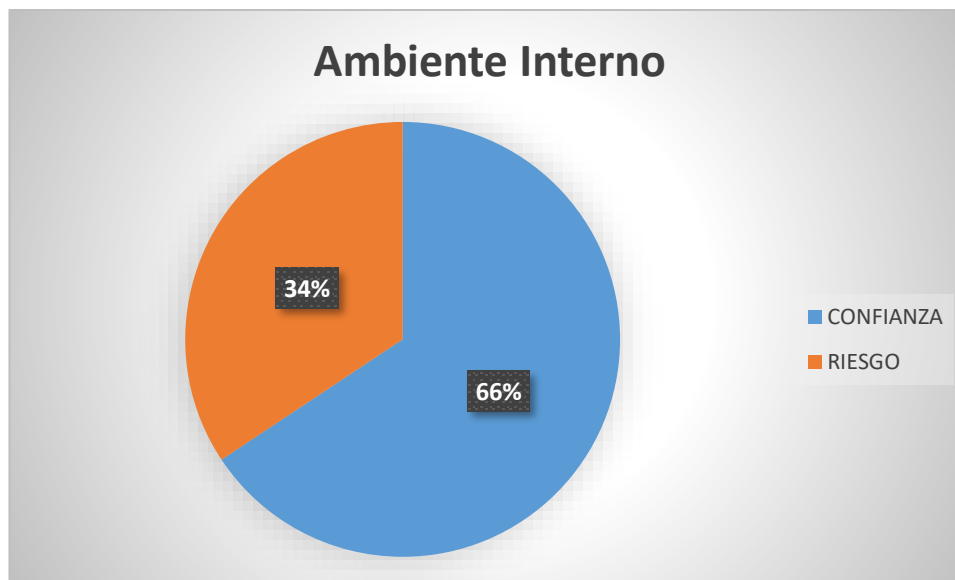
CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Fuente:** Calificación y ponderación, Ambiente de control.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

Resultado expresado mediante gráfico:



**Gráfico 20 - 3.** Ambiente de control

Realizado por: Toasa, B. 2022

**Análisis e Interpretación:**

En el caso del Componente de Ambiente Interno se determinó un nivel de confianza (NC) del 66% considerado como moderado-alto, y un nivel de riesgo (NR) del 34% considerado como bajo, esto debido al promedio obtenido de los 8 principios que forman parte de este componente: El principio de Integridad con un NC del 72% y un NR del 28%, Administración Estratégica con un NC del 70% y un NR del 30%, Capacidad de talento humano con un NC del 70% y un NR del 30%, Estructura Organizativa con un NC del 54% y un NR del 46%, Competencia profesional con un NC del 70% y un NR del 30%, Responsabilidades de asignación con un NC del 70% y un NR del 30%, Adhesión a las políticas institucionales con un NC del 72% y un NR del 28% y Unidad de Auditoría Interna con un NC del 60% y un NR del 40%, siendo las principales debilidades la ausencia de un manual de funciones y flujogramas actualizados, a más de que no se supervisa la actualización periódica de funciones.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**2. COMPONENTE: GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**Principio: Identificación de riesgos**

1	¿El gerente autoriza las actividades o transacciones realizadas en la cooperativa?	X		10	8	
2	¿La gerencia conoce los riesgos internos de la cooperativa?	X		10	6	
3	¿Los trabajadores identifican los riesgos según su área?	X		10	6	
4	¿Cuenta la cooperativa con una matriz de riesgo?	X		10	8	Matriz de alertas tempranas
5	¿Se identifican los riesgos que afecten al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?	X		10	8	

**Principio: Valoración del riesgo**

1	¿La información del riesgo es analizada y verificada?	X		10	8	
2	¿Existe una unidad encargada de evaluar los riesgos?	X		10	6	Lo realiza el gerente
3	¿La información es oportuna para evaluar y analizar el riesgo?	X		10	8	
4	¿Los empleados están preparados ante la existencia de un riesgo?	X		10	6	

**Principio: Respuesta al riesgo**

1	¿Se valora y se tolera las soluciones al riesgo identificado?	X		10	6	Dependiendo del área da soluciones
2	¿Existe varias opciones como respuesta a los riesgos?	X		10	8	
3	¿Se da prevención a las áreas propensas a riesgos?	X		10	6	
4	¿Provee de herramientas para erradicar riesgo en las diferentes áreas?	X		10	6	
5	¿Cuenta la cooperativa con un plan de mitigación de riesgo?	X		10	8	Para cada riesgo un plan
6	¿Existen riesgos que se identifican luego de ocurrir un suceso?	X		10	10	
7	¿Se mitigan todos los riesgos identificados a tiempo?	X		10	6	En orden de prioridades
8	¿La manera de mitiga el riesgo es claro y acorde al riesgo identificado?	X		10	8	
9	¿El orden de mitigación de riesgo es de acuerdo con la gravedad o impacto?	X		10	6	

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI  
8/21**

<b>Principio: Unidad de Auditoría Interna</b>						
1	¿La unidad de auditoría interna provee de herramientas para erradicar riesgo en las diferentes áreas?	X		10	8	
2	¿La Unidad de Auditoría Interna (Consejo de Vigilancia) ha suministrado herramientas que le permitan medir los riesgos externos?	X		10	6	
<b>TOTAL</b>				<b>200</b>	<b>142</b>	

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>9/21</b>
---	---------------------------

Presentación de ponderación y calificación del nivel de riesgo y confianza en el componente gestión y evaluación de riesgo.

**Tabla 22-3:** Calificación y ponderación, gestión y evaluación de riesgo

N <sup>o</sup>	Principio	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
		(PT)	(CT)	NC=(CT/PT)*100	NR=(100-NC)
1	Identificación de riesgo	50	36	72%	28%
2	Valoración de riesgo	40	28	70%	30%
3	Respuesta al riesgo	90	64	71%	29%
4	Unidad de auditoría interna	20	14	70%	30%
TOTAL		<b>200</b>	<b>142</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>

**Fuente:** Cuestionario de control interno, Gestión y evaluación de riesgo.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Nivel de riesgo y confianza en la gestión y evaluación de riesgo es:

**Tabla 23-3:** Confianza y riesgo de la gestión y evaluación de riesgo

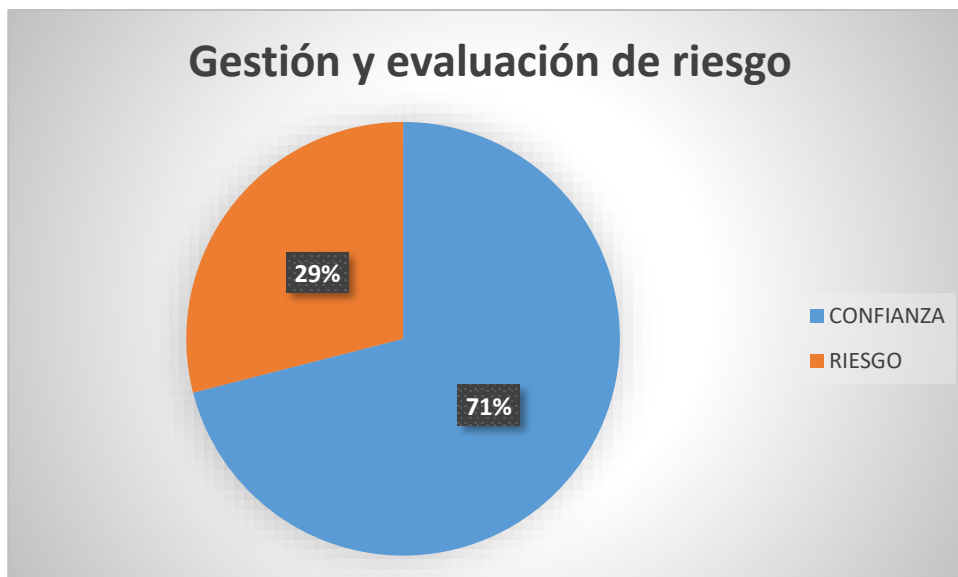
CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Fuente:** Calificación y ponderación, gestión y evaluación de riesgo.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

Resultado expresado mediante gráfico:



**Gráfico 21 - 3:** Gestión y Evaluación de riesgo

Realizado por: Toasa, B. 2022

**Interpretación y análisis:**

En el caso del Componente de Gestión y evaluación de riesgos se determinó un nivel de confianza (NC) del 71% considerado como moderado-alto, y un nivel de riesgo (NR) del 29% considerado como bajo, esto debido al promedio obtenido de los 4 principios que forman parte de este componente: El principio de Identificación de riesgo con un NC del 72% y un NR del 28%, Valoración de riesgo con un NC del 70% y un NR del 30%, Respuesta al riesgo con un NC del 71% y un NR del 29% y Unidad de auditoría interna con un NC del 70% y un NR del 30%, siendo las principales observaciones la tolerancia al riesgo identificado y la falta de herramientas para medir los riesgos por parte del consejo de vigilancia.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**3. COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

<b>Principio: Separación de funciones y rotación de labores</b>						
1	¿Cuenta con manual o instructivo el área de caja?	X		10	6	
2	¿Cuenta con manual de créditos?	X		10	8	
3	¿Se han implementado controles asociados con la seguridad física de la organización (Cámaras de vigilancia)?	X		10	10	
4	¿La cooperativa cuenta con guardia de seguridad?		X	10	0	Legalmente no está obligado
5	¿El gerente verifica y aprueba las transacciones que realiza la cooperativa?	X		10	8	
6	¿Cada área cuenta con flujogramas que especifiquen con claridad sus procesos?		X	10	8	
<b>Principio: Autorización y aprobación de transacciones y operaciones</b>						
1	¿La cooperativa mantiene sistemas tecnológicos que faciliten el desarrollo de sus actividades diarias?	X		10	8	
2	¿Cuenta con suficiente herramientas e innovadora tecnología la sección de cajas para el desarrollo de sus actividades?	X		10	4	H4 La sección de caja no cuenta con suficientes herramientas tecnológicas
3	¿Cuenta con un sistema financiero acorde a sus necesidades y comprensible de manejarlo?	X		10	8	
4	¿La red con la que opera la cooperativa es de calidad sin que afecte a las operaciones en línea?	X		10	10	
5	¿La cooperativa cuenta con un procedimiento para la creación, asignación y bloqueo de usuarios en el sistema?	X		10	10	
<b>Principio: Supervisión</b>						
1	¿La organización cuenta con políticas definidos y documentados?	X		10	10	
2	¿Las políticas y procedimientos permiten identificar los niveles y los responsables de aplicar los controles?	X		10	8	
3	¿Se tiene un plan de capacitación periódico para los colaboradores, fortaleciendo su conocimiento en sus operaciones?	X		10	8	
4	¿Se realizan pruebas de conocimiento para los colaboradores que van a ser vinculados?		X	10	0	H5 No aplica pruebas de conocimiento a los nuevos colaboradores
<b>TOTAL</b>				<b>150</b>	<b>106</b>	

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI**  
**12/21**

Presentación de ponderación y calificación del nivel de riesgo y confianza en el componente actividades de control:

**Tabla 24-3:** Calificación y ponderación, actividades de control

N <sup>o</sup>	Principio	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
		(PT)	(CT)	NC=(CT/PT)*100	NR=(100-NC)
1	Segregación de funciones y rotación de labores	60	42	70%	30%
2	Autorización y aprobación de transacciones y operaciones	50	36	72%	28%
3	Supervisión	40	28	70%	30%
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>106</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>

**Fuente:** Cuestionario de control interno, Actividades de control.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Nivel de riesgo y confianza en la actividad de control es:

**Tabla 25-3:** Confianza y riesgo de las actividades de control

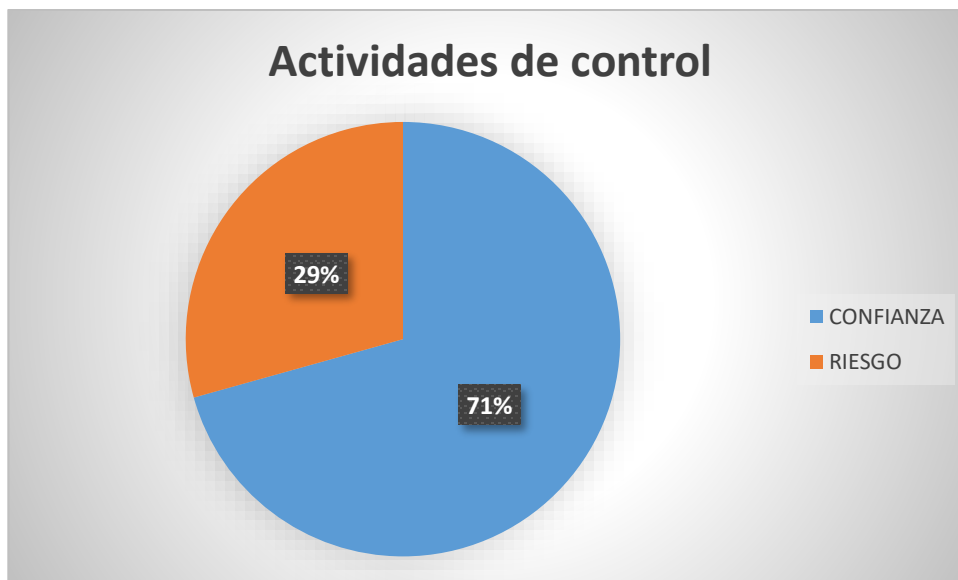
<b>CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>RIESGO</b>		

**Fuente:** Calificación y ponderación, Actividades de control

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022

Resultado expresado mediante gráfico:



**Gráfico 22-3:** Actividades de control

Realizado por: Toasa, B. 2022

**Interpretación y análisis:**

En el caso del Componente de Actividades de control se determinó un nivel de confianza (NC) del 71% considerado como moderado-alto, y un nivel de riesgo (NR) del 29% considerado como bajo, esto debido al promedio obtenido de los 3 principios que forman parte de este componente: Segregación de funciones y rotación de labores con un NC del 70% y un NR del 30%, Autorización y aprobación de transacciones y operaciones con un NC del 72% y un NR del 28%, Supervisión con un NC del 70% y un NR del 30%, siendo las principales debilidades la falta de herramientas tecnológicas en el área de caja y el no aplicar pruebas de conocimiento a nuevos colaboradores.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI**  
**14/21**

**4. COMPONENTE: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Principio: Controles sobre sistemas de información**

1	¿La información que genera la cooperativa es automatizada?	X		10	8	
2	¿La información que genera la cooperativa es segura y confiable?	X		10	8	
3	¿Existe un continuo respaldo físico y digital de la información pertinente a la cooperativa?	X		10	5	Toda información no está digitalizada.
4	¿La comunicación interna entre los colaboradores de la cooperativa es oportuna?	X		10	6	
5	¿Se custodia y protege la información confidencial de socios y de la cooperativa?	X		10	10	

**Principio: Canales de comunicación abiertos**

1	¿Maneja una publicidad adecuada que permita el reconocimiento de la cooperativa?		X	10	4	<b>H6 Deficiente implementación de publicidad en medios digitales</b>
2	¿Los empujados cuentan con canales de comunicación con los proveedores de servicios de la cooperativa?	X		10	8	
3	¿Los socios cuentan con un buzón de sugerencias y reclamos?		X	10	6	

**Principio: Controles sobre sistemas de información**

1	¿Se comunica oportunamente las falencias en el uso de recursos materiales o tecnológicos?	X		10	6	
2	¿La cooperativa realiza un mantenimiento continuo a todos los equipos informáticos que están a su disposición?	X		10	8	
<b>TOTAL</b>				<b>100</b>	<b>69</b>	

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI**  
**15/21**

Presentación de ponderación y calificación del nivel de riesgo y confianza en el componente sistema de información y comunicación:

**Tabla 26-3:** Calificación y ponderación, Sistema de información y comunicación

N <sup>o</sup>	Principio	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	CONFIANZA	RIESGO
		N TOTAL (PT)	TOTAL (CT)	NC=(CT/PT)*100	NR=(100-NC)
1	Controles sobre sistemas de información	50	37	74%	26%
2	Canales de comunicación abiertos	30	18	60%	40%
3	Controles sobre sistemas de información	20	14	70%	30%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>69</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>

**Fuente:** Cuestionario de control interno, Sistema de información y comunicación.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Nivel de riesgo y confianza en el sistema de información y comunicación es:

**Tabla 27-3:** Confianza y riesgo del sistema de información y comunicación

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Fuente:** Calificación y ponderación, Sistema de información y comunicación

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

Resultado expresado mediante gráfico:



**Gráfico 23-3.** Sistema de información y comunicación

Realizado por: Toasa, B. 2022

**Interpretación y análisis:**

En el caso del Componente sistema de información y comunicación se determinó un nivel de confianza (NC) del 71% considerado como moderado-alto, y un nivel de riesgo (NR) del 29% considerado como bajo, esto debido al promedio obtenido de los 3 principios que forman parte de este componente: Controles sobre sistemas de información con un NC del 74% y un NR del 26%, Canales de comunicación abiertos con un NC del 60% y un NR del 40%, Controles sobre sistemas de información con un NC del 70% y un NR del 30%, siendo la principal debilidad una deficiente publicidad en medios digitales

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI**  
**17/21**

**5. COMPONENTE: SEGUIMIENTO**

<b>Principio: Evaluaciones periódicas</b>						
1	¿Se realiza seguimiento permanente al personal de la cooperativa?	X		10	6	
2	¿Se analiza toda información y operación realizada dentro de la cooperativa?	X		10	6	
3	¿Cumple con leyes que le rigen a la cooperativa?	X		10	8	
4	¿Se da seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos?	X		10	6	
<b>Principio: Seguimiento continuo o en operación</b>						
1	¿El gerente evalúa la correcta ejecución de actividades?	X		10	6	
2	¿Implementan indicadores de gestión?		X	10	0	H7 No se implementa internamente indicadores de gestión
3	¿Los resultados de las evaluaciones son analizadas junto con la gerencia y la dirección?	X		10	8	
4	¿La gerencia toma medidas para corregir deficiencias de acuerdo a los resultados de la evaluación?	X		10	8	
<b>TOTAL</b>				<b>80</b>	<b>54</b>	

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>18/21</b>
---	----------------------------

Presentación de ponderación y calificación del nivel de riesgo y confianza en el componente seguimiento:

**Tabla 28-3:** Calificación y ponderación, Seguimiento

N	Principio	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	CONFIANZA	RIESGO
		N TOTAL (PT)	TOTAL (CT)	$NC=(CT/PT)*100$	$NR=(100-NC)$
1	Evaluaciones periódicas	40	28	70%	30%
2	Seguimiento continuo	40	26	65%	35%
TOTAL		<b>80</b>	<b>54</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>

**Fuente:** Cuestionario de control interno, Seguimiento.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Nivel de riesgo y confianza en el componente seguimiento es:

**Tabla 29-3:** Confianza y riesgo del Seguimiento

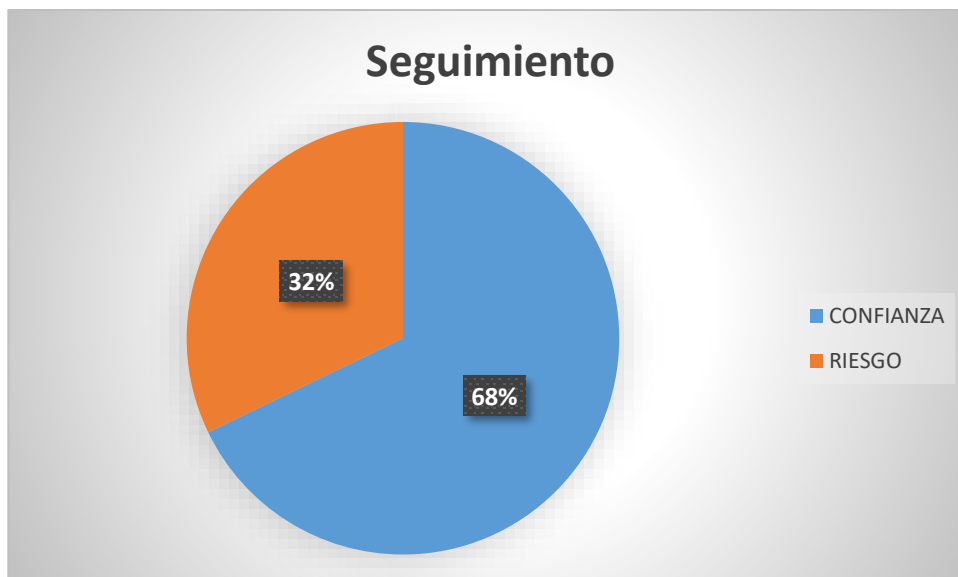
CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

**Fuente:** Calificación y ponderación, Seguimiento.

**Realizado por:** Toasa, B. 2022

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

Resultado expresado mediante gráfico:



**Gráfico 24-3.** Seguimiento

Realizado por: Toasa, B. 2022

### **Análisis e Interpretación:**

En el caso del Componente sistema de información y comunicación se determinó un nivel de confianza (NC) del 68% considerado como moderado-alto, y un nivel de riesgo (NR) del 32% considerado como bajo, esto debido al promedio obtenido de los 3 principios que forman parte de este componente: Evaluaciones periódicas con un NC del 70% y un NR del 30%, Seguimiento continuo o en operación con un NC del 65% y un NR del 35%, siendo la principal debilidad una inexistente implementación de indicadores de gestión.

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	12/01/2022
Revisado	A.P.R./R.V.C.	Fecha:	14/01/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
EVALUACIÓN CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI  
20/21**

A continuación, se muestra la ponderación y calificación que permite identificar el nivel de confianza y riesgo que existe en el componente ambiente de control.

**Tabla 30-3:** Calificación cuestionario control interno

N	Principio	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	CONFIANZA	RIESGO
		N TOTAL (PT)	TOTAL (CT)	NC=(CT/PT)*100	NR=(100-NC)
1	Ambiente Interno	300	195	65%	35%
2	Gestión y Evaluación de riesgo	200	142	71%	29%
3	Actividades de Control	150	110	73%	27%
4	Sistema de Información y Comunicación	100	71	71%	29%
5	Seguimiento	80	48	60%	40%
<b>TOTAL</b>		<b>830</b>	<b>566</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado por:** María Belén Toasa Tene (2021)

El nivel de confianza alcanzado en el componente ambiente de control es:

**Tabla 31-3:** Nivel de Confianza

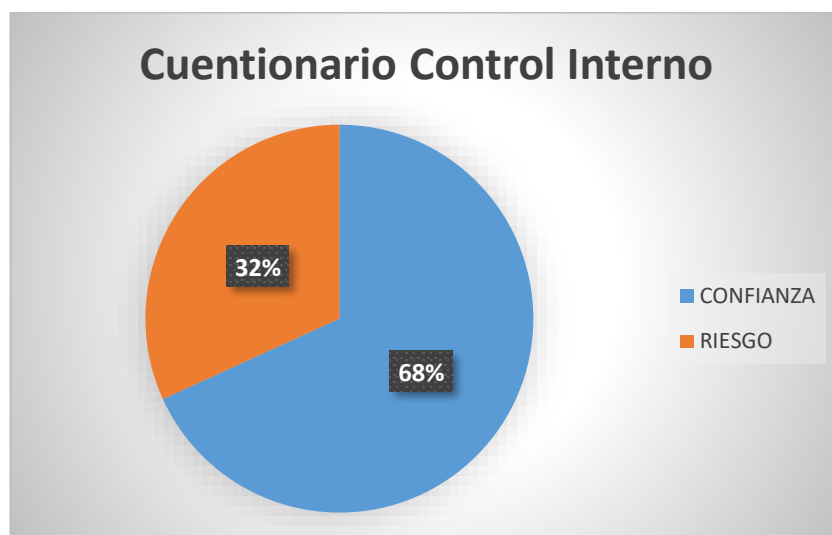
<b>CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>RIESGO</b>		

**Fuente:** Calificación

**Elaborado por:** María Belén Toasa Tene (2021)

Elaborado por:	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado por:	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022

Resultados expresados gráficamente:



**Gráfico 25-3:** Cuestionario control interno

Elaborado por: Toasa, B. 2022

**Análisis:** La cooperativa de acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario del control interno, se identificó un nivel de confianza moderado con el 68 y un nivel de riesgo alto moderado del 32%. El cuestionario contiene cinco componentes, Ambiente interno tiene un nivel de confianza del 65% moderado; Gestión y evaluación de riesgo un nivel de confianza 71% moderado; Actividades de Control 73% nivel de confianza moderada; Sistema de información y comunicación 71% confianza moderada y Seguimiento 60% confianza moderada. Se identifica que existen debilidades que la cooperativa debe mejorar para un mejor rendimiento en el desarrollo de sus actividades diarias.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	12/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha:	14/01/2022

**PROCEDIMIENTO DE DESEMBOLSO**

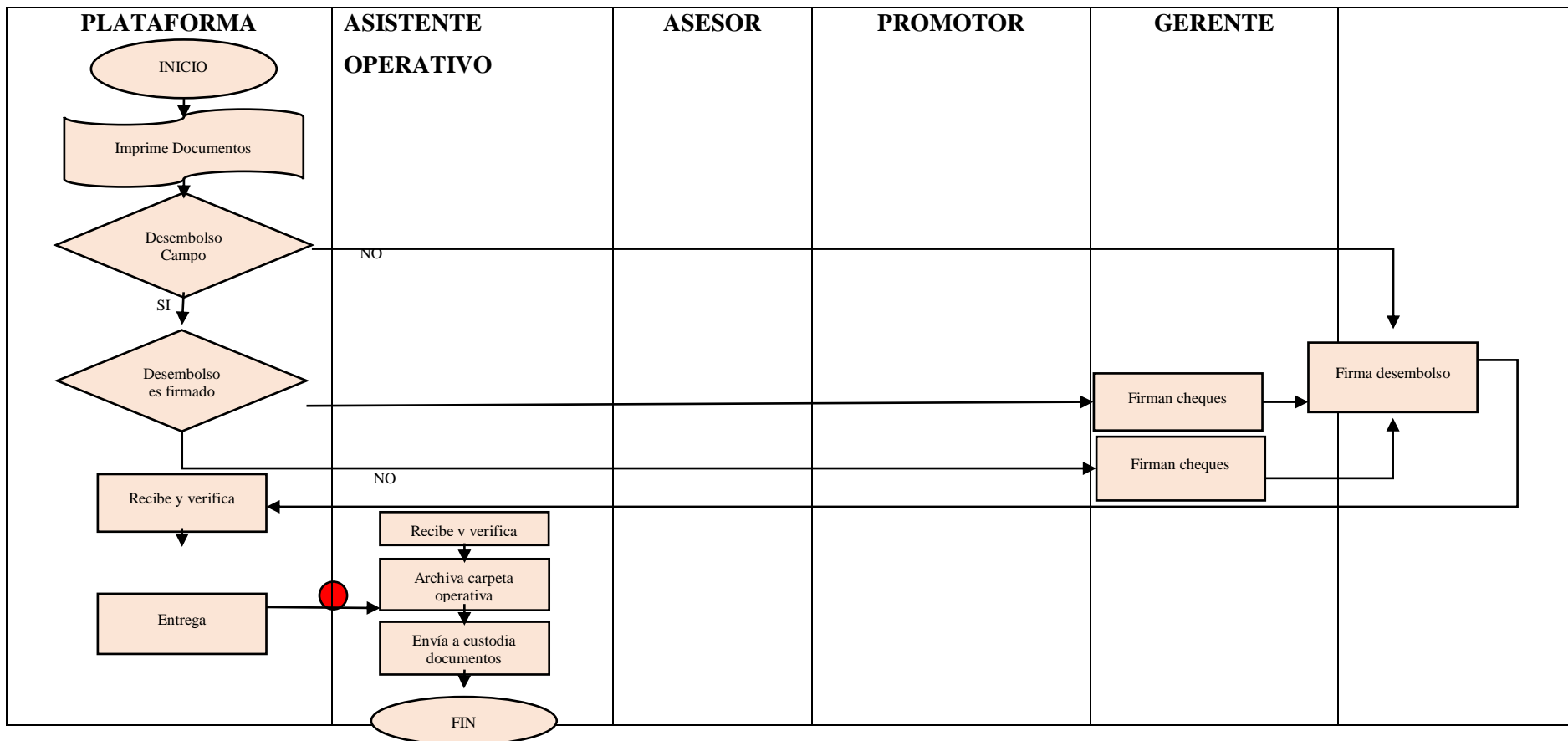
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>TAREA</b>
Gerente	1.	Recibe de plataforma los documentos para el desembolso.
	2.	Informan al cliente de las obligaciones y condiciones del crédito.
	3.	¿El crédito es primario? SI: Continúa en el siguiente numeral NO: Continúa en el numeral 5.
	4.	Firman y entregan cheque en un acto especial. Continúa en el numeral 6.
	5.	Firma el cheque y se lo entrega al socio.
Socio	6.	Firma documentos de desembolso y recibe su cheque.
	7.	Entrega documentos valor firmados al gerente o promotor.
Gerente	8.	Envía documentos valor, firmados por el cliente, a plataforma para su verificación.
Plataforma	9.	Recibe y verifica los documentos valor.
	10.	Entrega documentos valor firmado a asistente operativo.
Asistente operativo	11.	Recibe de plataforma los documentos valor firmados por el cliente.
	12.	Archiva carpeta operativa del socio.
	13.	Envía a custodia documentos valores firmados.
Socio	14.	El socio individual, acude a la agencia más cercana a cobrar su cheque o retirar de su cuenta de ahorro.
	15.	Fin.

**Normativa**

- El personal de la plataforma se responsable en oficina de entregar el crédito al cliente y asegurar que la firma en documentos legales se realice de manera correcta.
- El asistente operativo debe revisar las carpetas operativas, y verificar que cumpla con todas las políticas, reglamentos, y los procedimientos de crédito. Asimismo, es responsable de reportar las excepciones en las decisiones del comité de crédito al jefe operativo para su control.
- La unidad de operaciones de cada oficina (jefe operativo y asistente operativo) es responsable de validar la información diaria.



<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>FLUJOGRAMA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>FG</b> <b>2/5</b>
--	-------------------------



Elaborado	MBTT	Fecha:	27/12/2021
Revisado	A.P.R./R.C.O.	Fecha:	27/12/2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
FLUJOGRAMA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**FG  
3/5**

**Planificación**

RESPONSABLE	No.	TAREA
Asistente operativo	1.	Genera listados de próximos vencimientos y mora.
Gerente de oficina o Asesor	2.	Reciben listados de próximos vencimientos y mora
	3.	Organizan sus actividades y elaboran rutero
	4.	Fin.

**Recuperación preventiva**

RESPONSABLE	No.	TAREA
Asesor	1.	Llamada telefónica al socio
	2.	Motiva al socio para que realice sus pagos sin atraso.
	3.	Analiza potencial riesgo del socio
	4.	Fin.

**Recuperación de créditos vencidos**

RESPONSABLE	No.	TAREA
Asesor	1.	Analiza el nivel de mora del socio.
	2.	Si el nivel de mora es menor a 5 días; realiza actividad 1. (Llamada telefónica).
	3.	Si el nivel de mora es menor a 15 días; realiza actividad 2. (Visita in situ del asesor).
	4.	Si el nivel de mora es menor a 30 días, realiza actividad 3. (Visita in situ operativo).
	5.	Si el nivel de mora es menor a 60 días, realiza actividad 4. (Visita in situ o carta de cobranzas gerencial).
	6.	Si el nivel de mora es menor a 90 días, realiza la actividad 5, se transfiere el caso al asesor legal.
Asesor legal	7.	Analiza el riesgo del socio
	8.	Realiza gestiones pertinentes de cobranzas.
	9.	Si no se llega a un acuerdo con el socio, la institución procede con cobranza judicial o podrá definir otras medidas legales.
	10.	Fin.

Elaborado	<b>MBTT</b>	Fecha:	<b>27/12/2021</b>
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	<b>27/12/2021</b>

### **Normativa**

Recuperación preventiva

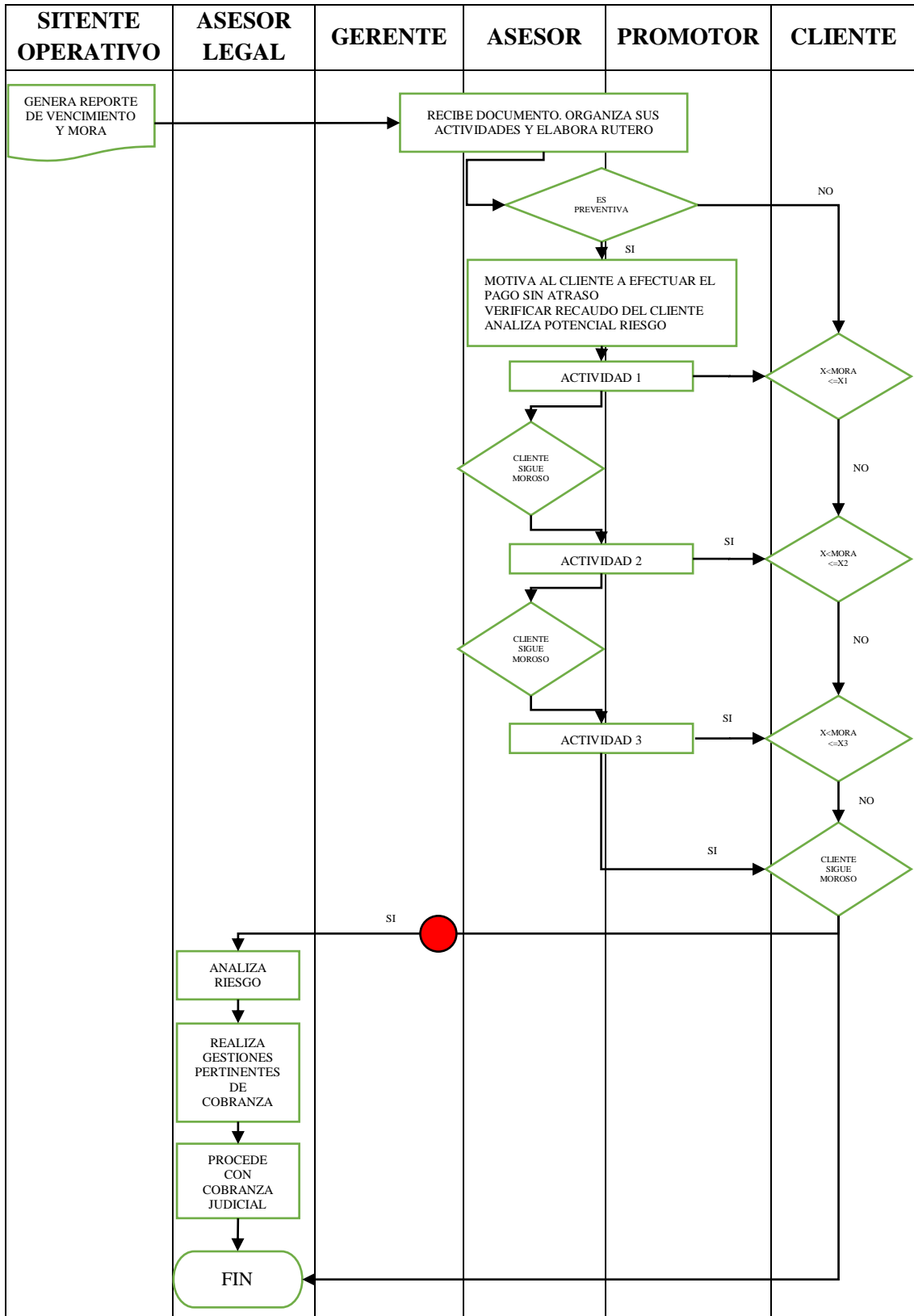
De la periodicidad del seguimiento:

- Las visitas a clientes que no están en mora permiten prevenir situaciones de posible riesgo y reforzar la presencia de la institución en la zona. Con una buena programación de trabajo, pueden ser efectuadas sin incrementar significativamente los costos administrativos para la institución, estas visitas son de carácter amistoso y a veces es suficiente parar brevemente, saludar al socio y preguntar primero por su familia y después sobre el avance del negocio. Se debe mostrar al socio un interés genuino de la institución por su bienestar. Adicional, puede servir como parte de verificación productiva del crédito.
- Es importante mantener un acercamiento constante con los socios. Sin embargo, por razones de costo. Se debe optimizar y priorizar las vistas en función de (1) riesgo del socio (créditos nuevos, renovados, zonas nuevas o mercados); (2) el tipo de retorno de negocio (pagos mensuales); (3) la distancia o accesibilidad del cliente; (4) créditos con plazos demasiados cortos. Por tanto, es importante realizar visitas de seguimiento después de cada crédito, basados en riesgo y costos de dicho seguimiento, se debe tener en cuenta que el seguimiento que se realiza en vísperas a las fechas de pago puede tener un impacto fuerte en el cumplimiento de pago.
- Con carteras en desarrollo y asesores con poca experiencia, esta medida permite que el asesor desarrollo las habilidades (1) planificar sus visitas, (2) manejar su cartera, (3) optimizar su tiempo y (4) familiarizarse con la zona.

Elaborado	<b>MBTT</b>	Fecha:	<b>27/12/2021</b>
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	<b>27/12/2021</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
FLUJOGRAMA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**FG  
5/5**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IG**  
**2/4**

**INDICADORES DE EFICIENCIA**

NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN DE FORMULA	ANÁLISIS
<b>Incremento de captaciones</b>	$\frac{\text{Número de socios captados en el periodo 2020}}{\text{Número total de socios proyectados 2020}} * 100$	$\frac{263}{2400} * 100 = 10,96\%$	La cooperativa ha alcanzado un 10,96% en efectividad para la captación de nuevos clientes para el año 2020, con lo cual se puede observar que no se ha cumplido con lo esperado en el plan estratégico 2020. <b>H</b>
<b>Evaluación personal</b>	$\frac{\text{Número de Evaluaciones aplicadas en el periodo}}{\text{Total número evaluaciones planificadas periodo}} * 100$	$\left(\frac{1}{3}\right) * 100 = 33\%$	La cooperativa presenta un 33% en el alcance de evaluación realizada en el periodo fiscal 2020, considerado un nivel muy bajo y que puede generar problemas de gestión administrativa.
<b>ROA</b>	$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Activo Total Promedio}} * 100$	$\frac{1716,76}{1619636,34} * 100 = 0,11\%$	El nivel de retorno que genera el activo es del 0,11%, lo cual establece que la entidad generara los suficientes ingresos para fortalecer el patrimonio.
<b>ROE</b>	$\frac{\text{ROA}}{\left(\frac{\text{Activo Total Promedio}}{\text{Total Patrimonio Promedio}}\right)} * 100$	$\frac{0,11\%}{\left(\frac{1.619.636,34}{326.607,71}\right)} * 100 = 0,53\%$	El nivel de retorno generado por el patrimonio es del 0,53%, mismo que es invertido por los socios en la entidad financiera.
<b>Morosidad</b>	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} * 100$	$\frac{48.909,63}{1.121.494,03} * 100 = 4,36\%$	El índice de morosidad que presenta la institución es del 4,36% de la cartera total improductiva contra la cartera total

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	<b>25/01/2022</b>
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	<b>01/12/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IG**  
**2/4**

**INDICADORES DE EFICACIA**

NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN DE FORMULA	ANÁLISIS
<b>Crecimiento de cartera</b>	$\frac{\text{Monto de cartera de crédito 2019}}{\text{Monto cartera de crédito 2020}} * 100$	$\left(\frac{1.196.071}{1.120.855}\right) * 100 = 106,71\%$ $(100 - 106,71) = -6.71\%$	En efecto la cooperativa presenta una disminución del 6.71% anual, es decir que la cartera de créditos no tuvo un crecimiento para el periodo 2020.
<b>Publicidad en medios digitales</b>	$\frac{\text{Número de publicidades ejecutadas en el año 2020}}{\text{Total número de publicidades planificadas en el año 2020}} * 100$	$\frac{4}{18} * 100$ $=22,22\%$	De la planificación para el periodo 2020 la cooperativa. ha cumplido con un 22,22% de la publicidad en medios digitales, presenta una fuerte deficiencia, lo que impide el crecimiento institucional.
<b>Capacitaciones a los empleados</b>	$\frac{\text{Total de capacitaciones ejecutadas en el año 2020}}{\text{Total de capacitaciones planificadas en el año 2020}} * 100$	$\frac{17}{24} * 100$ $= 70,83\%$	La institución ha ejecutado con un 70,83% de las capacitaciones planificada en el año, lo que es un margen aceptable de acuerdo con el periodo que se efectúa.

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	25/01/2022
Revisado	A.P.R./R.C.O.	Fecha:	01/12/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**INDICADORES**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IG**  
**3/4**

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN DE FORMULA	ANÁLISIS
<b>Atribuciones y responsabilidades cumplidas por el Gerencia</b>	(Número de atribuciones cumplidas por Gerencia en el año 2020 / Número de atribuciones de Gerencia en el año 2020) * 100	$\frac{15}{17} * 100$ = 88,24%	Gerencia General ha cumplido con un 88,24% de las funciones y responsabilidades presentes en el Estatuto de la cooperativa.
<b>Perfil de trabajo acorde al área</b>	(Número de empleados que cumplen con el perfil profesional para su área de trabajo en el año 2020 / Número de empleados que laboran en la cooperativa en el año 2020) * 100	$\frac{5}{10} * 100$ = 50%	El 50% de los empleados de la cooperativa cumplen con el perfil profesional acorde a su área de trabajo según lo dispuesto en el manual orgánico de funciones. <b>H</b>
<b>Atribuciones y responsabilidades cumplidas por el jefe de Créditos</b>	(Número de atribuciones cumplidas por el jefe de Agencia en el año 2020 / Número de atribuciones por el Jefe de Agencia en el año 2020) * 100	$\frac{11}{15} * 100$ = 73,33%	El jefe de Agencia ha cumplido con un 73,33% de las funciones y responsabilidades presentes en el Manual orgánico Funcional de la cooperativa.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	25/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	01/12/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
INDICADORES DE GESTIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

<b>Atribuciones y responsabilidades cumplidas por la Asamblea General</b>	(Número de atribuciones cumplidas por Asamblea General en el año 2020 / Numero de atribuciones de Asamblea General en el año 2020) * 100	$\frac{11}{17} * 100$ = 64,71%	Asamblea General ha cumplido parcialmente (64,71%) con las funciones y responsabilidades presentes en el Estatuto de la cooperativa.
<b>Atribuciones y responsabilidades cumplidas por la Consejo de Administración</b>	(Número de atribuciones cumplidas por Consejo de Administración en el año 2020 / Numero de atribuciones de Consejo de Administración en el año 2020) * 100	$\frac{21}{23} * 100$ =91,30%	Consejo de Administración ha cumplido parcialmente (91,30%) con las funciones y responsabilidades presentes en el Estatuto de la cooperativa.
<b>Atribuciones y responsabilidades cumplidas por la Consejo de Vigilancia</b>	(Número de atribuciones cumplidas por Consejo de Vigilancia en el año 2020 / Numero de atribuciones de Consejo de Vigilancia en el año 2020) * 100	$\frac{11}{17} * 100$ =64,71%	Consejo de Vigilancia ha cumplido parcialmente (64,71%) con las funciones y responsabilidades presentes en el Estatuto de la cooperativa.

**Marca utilizada**

**H** Hallazgo

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	25/01/2022
Revisado	A.P.R./R.C.O.	Fecha:	01/12/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MATRIZ DE HALLAZGO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

MH  
1/5

MH  
1/5

**MATRIZ DE HALLAZGOS**

N	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	No se supervisa la actualización periódica de las funciones y responsabilidades	De acuerdo en el Estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Art. 36.- habla de las atribuciones y responsabilidades del gerente, inciso 4, Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa. Y en el Reglamento Interno de la cooperativa Art.- 83, Consejo de Administración, literal e) Nombrar y conformar las comisiones que estime necesarias para el buen funcionamiento de la Cooperativa, determinando sus funciones, estarán integradas de conformidad con la del Reglamento a la Ley.	No existe un manual de funciones actualizados.	Mantiene las funciones y responsabilidades desactualizadas que no se ajustan a la necesidad actual.	La inexistencia de una supervisión actualizada de funciones y responsabilidades es causada principalmente debido que no existe un manual de funciones actualizado, lo que provoca que las atribuciones y habilidades no se ajusten a las necesidades actuales de la cooperativa.	Se recomienda al Consejo de Administración en pleno uso de sus capacidades y atribuciones actualizar junto con gerencia el manual orgánico de funciones.
2	Manual de funciones desactualizado	Contraviene con lo dispuesto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Parágrafo VI Art. 44, numeral 2, que dice: El gerente debe proponer reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa. Estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Art. 36.- inciso 4, Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa.	Falta de planificación de gerencia	No se obtiene funciones y responsabilidades acorde a la realidad actual de la cooperativa.	La existencia de un manual de funciones desactualizado es provocada por la falta de planificación de gerencia lo que genera que no se tenga funciones y responsabilidades acorde a la realidad actual de la cooperativa.	A gerencia actualizar el manual de funciones con el fin de que se ajuste a las necesidades actuales de la cooperativa.

Elaborado	M.B.T.T.	Fecha:	31/01/2022
Revisado	A.P.R./R.C.O.	Fecha:	07/02/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MATRIZ DE HALLAZGO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MH  
2/5**

N	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIONES
3	Flujogramas no están actualizados	<p>Contraviene con el Estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Art. 36.- inciso 2, Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.</p> <p>Contraviene con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Sección 3, Art. 45, que dice: El gerente (...), será responsable de la gestión y de su administración integral, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.</p>	Desactualización del manual de procesos y procedimientos.	Provoca que no exista una visión clara del posicionamiento y procesos que deben seguir los colaboradores y cada una de las áreas de la cooperativa.	La desactualización de flujogramas es a causa de un manual de procesos y procedimientos que no se ajusta a las necesidades de cada una de las áreas conlleva a que no exista una clara visión de los procesos que deben seguir cada una de las áreas de la cooperativa.	Se recomienda a gerencia proponer en prácticas sus destrezas y conocimientos en materia administrativa con el fin de mejorar el contenido y estructura del manual de procesos y procedimientos.
4	La sección de caja no cuenta con suficientes herramientas tecnológicas	<p>Contraviene con lo dispuesto en el Estatuto de la cooperativa, Capítulo segundo del Consejo de Administración, Art.22, inciso 11, dice: Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno.</p> <p>Estatuto de la cooperativa Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso 3, dice: Presentar al consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos años máximos hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.</p>	No se han incluido contador de billetes y verificador de billetes falsos en el presupuesto.	El personal en el área de caja tenga pérdida de tiempo, demora en la atención al cliente y posible recepción de billetes falsos.	La falta de herramientas tecnológicas es provocada por una falta de consideración en el presupuesto anual lo cual genera una pérdida de tiempo en el área de caja, atención al cliente y posible recepción de billetes falsos.	Se recomienda a gerencia y contabilidad incluir en el presupuesto operativo contador de billetes y detectores de billetes falsos.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	31/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	07/02/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MATRIZ DE HALLAZGO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MH  
3/5**

<b>N</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>5</b>	No aplica pruebas de conocimiento a los nuevos colaboradores	Contraviene con lo dispuesto en el Estatuto de la cooperativa Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso5, dice: Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminados contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije con el Consejo de Administración.	Falta de planificación e instrucción por parte de gerencia.	El nuevo personal que vaya a formar parte de la cooperativa no cumpla con el perfil profesional del área en el que vaya a desempeñar y puede generar problemas administrativos, financieros y políticos.	La falta de aplicación de pruebas de conocimiento a nuevos colaboradores es causada por una escasa planificación de gerencia y puede provocar que el personal que se integre a la cooperativa no cumpla con las capacidades y destrezas necesarias para desempeñar en el área de trabajo.	Se recomienda al gerente aplicar pruebas que permitan medir el nivel de conocimiento y capacidades que los futuros aspirantes deberán cumplir para forma parte de la cooperativa.
<b>6</b>	Deficiente implementación de publicidad en medios digitales	Contraviene con lo dispuesto en el Estatuto de la cooperativa Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso 3, dice: Presentar al consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos años máximos hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.	La poca presupuestación y ejecución.	Provoca que el público más joven no esté al tanto de los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa.	Una deficiente publicidad en medios digitales es generada por una falta de ejecución presupuestaria lo cual genera que el público más joven no esté al tanto de los productos y servicios financieros que presta la cooperativa.	Se recomienda a gerencia y a contabilidad implementar en su planilla presupuestaria, publicidad en medios digitales con el fin de ampliar su mercado.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	31/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	07/02/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MATRIZ DE HALLAZGO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MH**  
**4/5**

<b>N</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>7</b>	No se implementa internamente indicadores de gestión	Contraviene con lo dispuesto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Art.34, Consejo de administración, inciso 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa; Art.44, Del gerente, inciso 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.	Debido al desconocimiento de gerencia en temas de evaluación de gestión no se han aplicado indicadores que revelen el estado actual de la cooperativa.	La cooperativa desconoce su nivel de eficiencia, y cumplimiento normativo.	En la cooperativa no se aplican indicadores de gestión debido al desconocimiento de gerencia lo cual puede generar que existan problemas en el cumplimiento normativo de aprovechamiento de recursos y cumplimiento de metas y objetivos.	Se recomienda a gerencia en pleno uso de sus funciones, atribuciones y conocimientos elaborar e implementar indicadores de gestión que permita medir la eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.
<b>8</b>	Ineficiente comunicación interdepartamental	Contraviene con lo dispuesto en el Estatuto de la cooperativa Art.- 36 Atribuciones y responsabilidades del gerente, inciso 2, Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.	Debido a la desactualización del manual orgánico funcional y manual de procesos y procedimientos la cooperativa no tiene una comunicación oportuna e interdepartamental.	Existencia de contratiempo y contravenciones durante las actividades ordinarias que se realizan en la institución.	La ineficiente comunicación que está presente en las áreas operativas es provocada por el manual orgánico funcional desactualizado y el manual de procesos y procedimientos desactualizados lo cual genera contratiempos y contravenciones en la comunicación interdepartamental durante las actividades ordinarias que se realizan en la institución.	Se recomienda a gerencia actualizar el manual orgánico funcional y manual de procesos y procedimientos con el fin de que todos los colaboradores tengan conocimiento de sus atribuciones, funciones, procedimientos y mejorar la comunicación interna.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha	<b>MH</b> <b>5/5</b> 01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	01/02/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MATRIZ DE HALLAZGO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

<b>N</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>9</b>	La mitad de los empleados tiene el perfil acorde al área de trabajo	Contraviene con lo dispuesto en el Estatuto de la cooperativa Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso5, dice: Contratar, aceptar renunciias y dar por terminados contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije con el Consejo de Administración.	Debido a la contratación a fines la cooperativa tiene capital humano que no cumplen con el perfil profesional del área en el que laboran.	En ciertos puesto de trabajo se puede encontrar con un personal no calificado para ejercer sus funciones.	Mitad de los empleados que laboran en sus puestos de trabajo no tiene un título acorde a su parea laboral debido que fueron contratados por afinidad lo cual genera que no se encuentre con pun personal calificado en las áreas de trabajo y se pueda tener problemas administrativos y de funcionamiento organizacional.	Se recomienda al gerente hacer uso del manual orgánico de funciones al momento de la contratación del nuevo personal.
<b>10</b>	Bajo incremento de captación de socios	Estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Art. 36.- inciso 4, Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa.	Disminución del poder adquisitivo de las personas y poca publicidad en medios digitales.	Provoco un bajo crecimiento patrimonial en certificados de aportación.	El bajo incremento de captación de los socios fue provocado por la disminución del poder adquisitivo de las personas y la falta de aplicación de publicidad genero un bajo incremento patrimonial en certificados de aportación.	Se recomienda al gerente en próximas planillas presupuestarias publicidad que permita la captación de nuevos socios.

Elaborado	<b>M.B.T.T.</b>	Fecha:	31/01/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	07/02/2022

***3.5.2 FASE III:  
COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS***

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
INFORME DE AUDITORÍA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IA  
1/1**

Quito, D.M., 07 de febrero de 2022

Sr. César Humberto Chiguano Toaquiza  
**PRESIDENTE DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Sr. José Manuel Guapi Pilco  
**PRESIDENTE DE CONSEJO DE VIGILANCIA**

Ing. Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad con lo estipulado en el contrato de trabajo nos permitimos convocar a la conferencia final de la comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha año 2020, se llevará a cabo el día 18 de febrero del 2022 a las 10h00, en la sala de juntas de la institución.

Por la atención al presente anticipo mis agradecimientos,

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Srta. María Belén Toasa Tene  
**AUDITORA**

Elaborado	<b>MBTT</b>	Fecha:	07/02/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	09/02/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK., LTDA**

Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Allí Tarpuk Ltda., en la ciudad de  
Quito, Provincia de Pichincha año 2020

María Belén Toasa Tene  
Auditora

---

Quito - Ecuador  
2021



<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>OPINIÓN DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>OA</b>  <b>1/1</b>
--	-----------------------------

Quito, D.M. 14 de febrero de 2022

Sr. César Humberto Chiguano Toaquiza  
**PRESIDENTE DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Sr. José Manuel Guapi Pilco  
**PRESIDENTE DE CONSEJO DE VIGILANCIA**

Ing. Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**

Al realizar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, año fiscal el cual se efectuó la evaluación al control interno, medición del nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento de las normas.

Toda información presentada, que fue sujeto de análisis, es responsabilidad directa del nivel directivo, mientras que la responsabilidad de la auditora externa es exponer una opinión sobre la eficiencia, eficacia y cumplimiento de las normas en las actividades que se ejecutan en la institución financiera, basándose en conformidad con las normativas legales vigentes del sector financiero de la economía popular y solidaria.

El desarrollo del trabajo de auditoría se elaboró en conformidad a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría; Normativa, resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular Solidarias al sector financiero popular. Mediante la aplicación de procedimientos y técnicas se analizó la información de la cooperativa a fin de recolectar suficiente evidencia, oportuna y competente por medio de pruebas sustantivas el cual sustenta el trabajo de auditoría y por ende la opinión del auditor.

En mi opinión se presentan salvedades en aspectos considerables, como la desactualización de ciertos documentos, cumplimiento parcial de atribuciones y deberes de la directiva, fallas en la aplicación del manual orgánico funcional, esto afectan en el desarrollo correcto de la Cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., la opinión es efectuada a los 14 días del mes de febrero de 2022.

\_\_\_\_\_  
Srta. María Belén Toasa Tene  
**AUDITORA**

Elaborado	<b>MBTT</b>	Fecha:	14/02/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	15/02/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
INFORME DE AUDITORÍA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

## **CONTENIDO**

### **OPINIÓN DE AUDITORÍA**

#### **CAPITULO I**

- |                              |     |
|------------------------------|-----|
| 1. Información Introductoria | 133 |
| 2. Antecedentes              | 134 |
| 3. Objetivos                 | 134 |
| 4. Alcance                   | 134 |

#### **CAPITULO II**

- |                    |     |
|--------------------|-----|
| 5. Hallazgos       | 135 |
| 6. Plan de acciónn | 148 |

## 1. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Datos Generales		
Fecha de Corte:		
Auditoría: De gestión	Fecha de inicio:	14/12/2021
	Fecha de Finalización	14/02/2022

Equipo de auditoría	
Supervisor	Dr. Alberto Patricio Robalino
Jefe de Equipo	Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
Auditor	Sra. María Belén Toasa Tene
Datos de contacto del auditor	0995141586 / <a href="mailto:belen.toasa@epoch.edu.ec">belen.toasa@epoch.edu.ec</a>

Información General de la Organización	
Nombre de la Organización:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda.
RUC. N°	1792205239001
Detalle de representante legal y directivos en funciones:	<p><b>Directiva 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gerente General</b> Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay</li> <li>• <b>Consejo de Administración</b> Presidente César Humberto Chiguano Toaquiza</li> <li>• <b>Consejo de Vigilancia</b> Presidente José Manuel Guapi</li> </ul>
Detalle de representante legal y directivos en funciones en el periodo auditado:	<p><b>Directiva 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gerente General</b> Héctor Geovanny Guamán Chacaguasay</li> <li>• <b>Consejo de Administración</b> Presidente César Humberto Chiguano Toaquiza</li> <li>• <b>Consejo de Vigilancia</b> Presidente José Manuel Guapi</li> </ul>
Dirección:	Bolívar Oe 8-72 Imbabura / Centro Histórico
Ciudad:	Quito
Provincia:	Pichincha
Correo Electrónico:	<a href="mailto:coac-allitarpuk@hotmail.com">coac-allitarpuk@hotmail.com</a>
Teléfono:	02-2286-525
Base Legal:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución República del Ecuador 2008</li> <li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</li> <li>• Código de trabajo</li> <li>• Ley de Régimen tributario Interno</li> <li>• Normativa interna`</li> <li>• Manuales</li> <li>• Resoluciones emitidas por la SEPS</li> <li>• Norma para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos en entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria.</li> </ul>

## **1. Antecedentes**

De conformidad al cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios efectuado en la ciudad de Quito, a los 14 días del mes de diciembre del año 2021, para efectuar la auditoría de gestión en revisar las actividades administrativas de la Cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., dando en efecto a la resolución No. SEPS-IGT--ISNF-DNSSNF-IGJ-2019-0442, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria del Sector Financiero Popular referente a Auditoría Externa.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo General**

Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha año 2020, a través de aplicación de técnicas y procedimientos para medir los parámetros de eficiencia, eficacia y cumplimiento de las normas.

### **Objetivo Específicos**

- Ejecutar el análisis situacional mediante la aplicación del FODA para identificar sus mayores fortalezas y oportunidades que minimicen el impacto de las posibles debilidades y amenazas.
- Medir el desempeño de la gestión aplicada en la cooperativa mediante la aplicación del control interno que facilite la identificación de niveles de riesgo y confianza.
- Aplicar los indicadores de gestión para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y cumplimiento de sus objetivos.

## **3. Alcance**

La auditoría de gestión se realizará en las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Ltda., al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

#### **4. Hallazgos**

##### **CUMPLIMIENTO DE ATRIBUCIONES Y DEBERES**

###### **Del Representante Legal**

Según los indicadores de cumplimiento normativo aplicados a las atribuciones y responsabilidades del Gerente General se ha dado un parcial cumplimiento a lo dispuesto en el estatuto, por el periodo 2020, además se determina el incumplimiento de las siguientes atribuciones:

- No se ha diseñado una política salarial en base a las funciones que cumple.
- No se ha implementado un sistema de control interno que se base en indicadores de gestión

###### **Recomendación:**

Se recomienda al representante legal de la cooperativa tomar en consideración sus atribuciones y responsabilidades presentes en el artículo 38, inciso 6 “Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera” y el inciso 13 “Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa”, debido a lo cual se sugiere tomar consideración el trabajo que realiza cada colaborador en área de trabajo para elaborar una política salarial en POA, además se recomienda la elaboración y posterior implementación de un manual de control interno que permita determinar el estado actual de la cooperativa en base de indicadores de eficiencia y economía.

##### **INFORME DEL CONTROL INTERNO**

El presente informe de Control Interno contiene una descripción concisa de los componentes que lo conforman:

###### **Ambiente Interno**

###### **Estructura organizativa**

###### **Observación 1**

Manual de funciones desactualizado. Contraviene con lo dispuesto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Parágrafo VI Art. 44, numeral 2, que dice: El gerente debe proponer reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la

cooperativa; y el Estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Art. 36.- inciso 4, Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa.

### **Conclusión 1**

La existencia de un manual de funciones desactualizado es provocada por la falta de planificación de gerencia lo que genera que no se tenga funciones y responsabilidades acorde a la realidad actual de la cooperativa.

### **Recomendación 1**

A gerencia actualizar el manual de funciones con el fin de que se ajuste a las necesidades actuales de la cooperativa.

### **Observación 2**

Flujogramas no están actualizados. Contraviene con el Estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Art. 36.- inciso 2, Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa. Igual contraviene con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, sección 3, Art. 45, que dice: El gerente será responsable de la gestión y de su administración integral.

### **Conclusión 2**

La desactualización de flujogramas es a causa de un manual de procesos y procedimientos que no se ajusta a las necesidades de cada una de las áreas conlleva a que no exista una clara visión de los procesos que deben seguir cada una de las áreas de la cooperativa.

### **Recomendación 2**

Se recomienda a gerencia proponer en prácticas sus destrezas y conocimientos en materia administrativa con el fin de mejorar el contenido y estructura del manual de procesos y procedimientos.

### **Observación 3**

No se supervisa la actualización periódica de las funciones y responsabilidades. Incumpliendo con el Estatuto de la cooperativa, del Art. 36.- inciso 4, que menciona que el gerente debe responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa. Y al Reglamento Interno de la cooperativa Art.- 83, del Consejo de Administración, literal e) Nombrar y conformar las comisiones que estime necesarias para el buen funcionamiento de la Cooperativa.

### **Conclusión 3**

La inexistencia de una supervisión actualizada de funciones y responsabilidades es causada principalmente debido que no existe un manual de funciones actualizado, lo que provoca que las atribuciones y habilidades no se ajusten a las necesidades actuales de la cooperativa.

### **Recomendación 3**

Se recomienda al Consejo de Administración en pleno uso de sus capacidades y atribuciones actualizar junto con gerencia el manual orgánico de funciones.

Actividades de Control

Autorización y aprobación de transacciones y operaciones

### **Observación 4**

La sección de caja no cuenta con suficientes herramientas tecnológicas. Incumple con lo dispuesto en el Estatuto de la cooperativa, Capítulo segundo del Consejo de Administración, Art.22, inciso 11, dice: Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios. Al igual que el Estatuto de la cooperativa, Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso 3, dice: Presentar al consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; hasta máximo el treinta de noviembre del año en curso, para el ejercicio económico siguiente.

### **Conclusión 4**

La falta de herramientas tecnológicas es provocada por una falta de consideración en el presupuesto anual lo cual genera una pérdida de tiempo en el área de caja, atención al cliente y posible recepción de billetes falsos

#### **Recomendación 4**

Se recomienda a gerencia incluir en el presupuesto operativo contador de billetes y detectores de billetes falsos.

#### **Supervisión**

#### **Observación 5**

La cooperativa no aplica pruebas de conocimiento a los nuevos colaboradores. Vulnera con lo dispuesto en el Estatuto de la cooperativa Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso5, dice: Contratar, aceptar renunciaciones, dar por terminados contratos de trabajadores, de acuerdo con las políticas que fije con el Consejo de Administración.

#### **Conclusión 5**

La falta de aplicación de pruebas de conocimiento a nuevos colaboradores es causada por una escasa planificación de gerencia y puede provocar que el personal que se integre a la cooperativa no cumpla con las capacidades y destrezas necesarias para desempeñar en el área de trabajo.

#### **Recomendación 5**

Se recomienda al gerente aplicar pruebas que permitan medir el nivel de conocimiento y capacidades que los futuros aspirantes deberán cumplir para forma parte de la cooperativa.

#### **Información y Comunicación**

#### **Canales de comunicación abiertos**

#### **Observación 6**

Deficiente implementación de publicidad en medios digitales. Incumplido con el Estatuto de la cooperativa, Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso 3, dice: Presentar al consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo, su proforma presupuestaria; los dos últimos años, máximos hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.



## **Conclusión 6**

Una deficiente publicidad en medios digitales es generada por una falta de ejecución presupuestaria lo cual genera que el público más joven no esté al tanto de los productos y servicios financieros que presta la cooperativa.

## **Recomendación 6**

Se recomienda a gerencia implementar en su planilla presupuestaria, publicidad en medios digitales con el fin de ampliar su mercado y crecimiento institucional.

## **Seguimiento**

### **Seguimiento continuo o en operación**

## **Observación 7**

No se implementa internamente indicadores de gestión. Infringe con lo dispuesto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Art.34, Consejo de administración, inciso 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa; al igual que el Art.44, Del gerente, inciso 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.

## **Conclusión 7**

En la cooperativa no se aplican indicadores de gestión debido al desconocimiento de gerencia lo cual puede generar que existan problemas en el cumplimiento normativo de aprovechamiento de recursos y cumplimiento de metas y objetivos.

## **Recomendación 7**

Se recomienda a gerencia en pleno uso de sus funciones, atribuciones y conocimientos elaborar e implementar indicadores de gestión que permita medir la eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.

## **Indicadores de Gestión**

### **Cumplimiento normativo**

### **Observación 8**

Ineficiente comunicación interdepartamental. No cumple con el Estatuto, Art.- 36 Atribuciones y responsabilidades del gerente, inciso 2, dice, Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.

### **Conclusión 8**

La ineficiente comunicación que está presente en las áreas operativas es provocada por el manual orgánico funcional desactualizado y el manual de procesos y procedimientos desactualizados lo cual genera contratiempos y contravenciones en la comunicación interdepartamental durante las actividades ordinarias que se realizan en la institución.

### **Recomendación 8**

Se recomienda a gerencia actualizar el manual orgánico funcional y manual de procesos y procedimientos con el fin de que todos los colaboradores tengan conocimientos actuales, de sus atribuciones, funciones, procedimientos de esta manera mejorar la comunicación interna.

### **Observación 9**

La mitad de los empleados tiene el perfil acorde al área de trabajo. Contraviene con lo dispuesto en el Estatuto, Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso5, dice: Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminados contratos de trabajadores, de acuerdo con las políticas que fije con el Consejo de Administración.

### **Conclusión 9**

Mitad de los empleados que laboran en sus puestos de trabajo no tiene un título acorde a su área laboral debido que fueron contratados por afinidad lo cual genera que no se encuentre con un personal calificado en las áreas de trabajo y se pueda tener problemas administrativos y de funcionamiento organizacional.

### **Recomendación 9**

Se recomienda al gerente hacer uso del manual orgánico funcional al momento de la contratación del nuevo personal.

### **Observación 10**

Bajo incremento de captación de socios. Incumple al Estatuto de la cooperativa, Art. 36.- inciso 4, que manifiesta, Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa.

### **Conclusión 10**

El bajo incremento de captación de los socios fue provocado por la disminución del poder adquisitivo de las personas y la falta de aplicación de publicidad genero un bajo incremento patrimonial en certificados de aportación.

### **Recomendación 10**

Se recomienda al gerente en próximas planillas presupuestarias, mejorar la publicidad que permita la captación de nuevos socios.

Indicadores de gestión

Indicadores de eficiencia

### **INDICADOR 1. INCREMENTO DE CAPTACIONES**

#### **FÓRMULA**

$$\frac{\text{Número de socios captados en el periodo 2020}}{\text{Número total de socios proyectados 2020}} * 100$$

#### **APLICACIÓN DE FORMULA**

$$263/2400 * 100 = 10,96\%$$

**ANÁLISIS:** Lo ideal al momento de captar nuevos socios es alcanzar a fidelizarlos para que de esta manera se vuelvan socios leales y hagan uso repetidamente de los productos financieros que ofrece la cooperativa. Durante la incorporación real de nuevos socios a la cooperativa se puede observar que se ha logrado captar el 10,96% de lo establecido en el plan estratégico de 2020, con lo cual se puede determinar que no se ha cumplido ni con la mitad de lo esperado.

## **INDICADOR 2. EVALUACIÓN AL PERSONAL**

### **FÓRMULA**

$$\frac{\text{Número de Evaluaciones aplicadas}}{\text{Total número evaluaciones planificadas}} * 100$$

### **APLICACIÓN DE FORMULA**

$$\left(\frac{1}{3}\right) * 100 = 33\%$$

**ANÁLISIS:** Esta herramienta permite mejorar los resultados obtenidos del capital humano de la institución, promoviendo una mayor productividad a través de una evaluación para estimar el potencial y desarrollo de los empleados. En este sentido, la cooperativa presenta un 33% en el alcance de evaluación realizada en el periodo fiscal 2020, considerado un nivel muy bajo y que puede generar problemas de gestión administrativa.

## **INDICADOR 3. ROA**

### **FÓRMULA**

$$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Activo Total Promedio}} * 100$$

### **APLICACIÓN DE FORMULA**

$$\frac{1716,76}{1619636,34} * 100 = 0,11\%$$

**ANÁLISIS:** Esta ratio de rendimiento que indica la rentabilidad que tiene la cooperativa sobre sus activos, en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, para poder estimar que una cooperativa es rentable, el ROA debe superar el 0,35%, según lo establecido por la SEPS (promedio del segmento). El nivel de retorno que genera el activo de esta cooperativa es del 0,11%, lo cual establece que la entidad generara los suficientes ingresos para fortalecer el patrimonio y en caso de darse el caso, es viable para que se le concedan créditos por parte de la CONAFIPS.

#### **INDICADOR 4. ROE**

#### **FÓRMULA**

$$\frac{ROA}{\left(\frac{Activo\ Total\ Promedio}{Total\ Patrimonio\ Promedio}\right)} * 100$$

#### **APLICACIÓN DE FORMULA**

$$\frac{0,11\%}{\left(\frac{1.619.636,34}{326.607,71}\right)} * 100 = 0,53\%$$

**ANÁLISIS:** Este indicador es el más manejado para determinar el nivel de rentabilidad de una institución financiera, pues cuanto mayor sea el ROE, mayor será la rentabilidad que una institución, puede generar en relación con los recursos propios que emplea para financiarse. En este sentido, el nivel de retorno generado por el patrimonio es del 0,53%, mismo que es invertido por los socios en la entidad financiera.

#### **INDICADOR 5. MOROSIDAD SIMPLE**

#### **FÓRMULA**

$$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} * 100$$

### **APLICACIÓN DE FORMULA**

$$\frac{48.909,63}{1.121.494,03} * 100 = 4,36\%$$

**ANÁLISIS:** Este ratio de morosidad es un indicador muy utilizado en el sistema financiero ecuatoriano y el mundo, debido a que mide el volumen de operaciones realizadas que han sido consideradas como morosas, y su relación con el volumen de préstamos y créditos que han sido concedidos por esta entidad financiera. En este sentido, el índice de morosidad para esta institución es del 4,36%, estando por debajo del promedio del segmento 4 (4,41%) en el que se encuentra.

### **INDICADORES DE EFICACIA**

#### **INDICADOR 6. CRECIMIENTO DE CARTERA**

#### **FÓRMULA**

$$\left( \frac{\text{Cartera de crédito 2019}}{\text{Cartera de crédito 2020}} \right) * 100$$

### **APLICACIÓN DE FORMULA**

$$\left( \frac{1.196.071}{1.120.855} \right) * 100 = 106,71$$

$$(100 - 106,71) = -6,71\%$$

**ANÁLISIS:** Este indicador ampara la variación del saldo de los montos que fueron entregados a los acreditados más los intereses que fueron devengados, pero no cobrados. La estimación provisoria para riesgos crediticios se ostenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito. En este caso, se presenta una disminución del 6,71% anual, del diciembre 2019 al diciembre 2020.

#### **INDICADOR 7. PUBLICIDAD EN REDES SOCIALES**

## FÓRMULA

$$\frac{\text{Total de publicidades ejecutadas} \\ \text{semanalmente en el año 2020}}{\text{Total de publicidades planificadas} \\ \text{semanalmente en el año 2020}} * 100$$

## APLICACIÓN DE FORMULA

$$\frac{4}{18} * 100$$

$$=22,22\%$$

**ANÁLISIS:** Este indicador brinda la relación de publicidad en redes sociales presupuestadas y ejecutadas para mostrar a los usuarios de una red social en específico los anuncios de una institución, a través de anuncios que tienen el objetivo de analizar en las métricas y ratios de los resultados en caso de que fuesen efectivas. En este caso, la cooperativa Alli Tarpuk Ltda. ha cumplido con un 22,22% de la publicidad planificada en el año.

## INDICADOR 8. CAPACITACIONES A LOS EMPLEADOS

### FÓRMULA

$$\frac{\text{Total de capacitaciones ejecutadas} \\ \text{en el año 2020}}{\text{Total de capacitaciones planificadas} \\ \text{en el año 2020}} * 100$$

### APLICACIÓN DE FORMULA

$$\frac{17}{24} * 100 = 70,83\%$$

**ANÁLISIS:** Este indicador permite medir el grado de capacitación, o desarrollo del personal de una institución, esta actividad permite evaluar la organización, para dar respuesta las necesidades y mejorar la actitud, destrezas, habilidades conocimiento o conductas de los empleados de la cooperativa Alli Tarpuk Ltda., que en este caso ha cumplido con un 70,83% de las capacitaciones planificada en el año.

## INDICADORES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

**INDICADOR 9. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES CUMPLIDAS POR EL GERENCIA**

**FÓRMULA**

$$\frac{\text{Número de atribuciones cumplidas por Gerencia en el año 2020}}{\text{Numero de atribuciones de Gerencia en el año 2020}} * 100$$

**APLICACIÓN DE FORMULA**

$$\frac{15}{17} * 100 = 88,24\%$$

**ANÁLISIS:** Este indicador permite medir las responsabilidades y atribuciones del gerente, quien ocupa el cargo de dirección en la cooperativa, se encarga de la parte operativa, coordinación del personal con el fin de alcanzar los objetivos empresariales, en este caso Gerencia General ha cumplido con un 88,24% de las funciones y responsabilidades presentes en el Estatuto de la cooperativa.

**INDICADOR 10. PERFIL DE TRABAJO ACORDE AL ÁREA**

**FÓRMULA**

$$\frac{\text{Número de empleados que cumplen con el perfil profesional para su área de trabajo en el año 2020}}{\text{Número de empleados que laboran en la cooperativa en el año 2020}} * 100$$

**APLICACIÓN DE FORMULA**

$$\frac{5}{10} * 100 = 50\%$$

**ANÁLISIS:** El presente indicador permite medir el perfil de puesto en comparación a la descripción de la posición de potenciales candidatos, para que de esta manera determinar si el empleado tiene competencias que ayudarán a la cooperativa a obtener los mejores resultados en su área correspondiente. El 50% de los empleados de la cooperativa cumplen con el perfil profesional acorde a su área de trabajo según lo dispuesto en el manual orgánico de funciones.



**INDICADOR 11. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES CUMPLIDAS POR EL JEFE DE CRÉDITOS**

**FÓRMULA**

$$\frac{\text{Número de atribuciones cumplidas por el Jefe de Agencia en el año 2020}}{\text{Numero de atribuciones por el Jefe de Agencia en el año 2020}} * 100$$

**APLICACIÓN DE FORMULA**

$$\frac{11}{15} * 100 = 73,33\%$$

**ANÁLISIS:** Este indicador permite medir el nivel de cumplimiento de las funciones más importante que realiza un jefe de Agencia como controlar y coordinar la vigencia de las políticas de los servicios financieros y complementarios que ofrece la cooperativa. En este sentido, el jefe de Agencia es el encargado de coordinar en conformidad con Gerencia los procedimientos de la gestión administrativa, cumpliendo con el 73,33% de las funciones y responsabilidades presentes en el Manual orgánico Funcional de la cooperativa.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PLAN DE ACCIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>
--

PLAN DE ACCIÓN								
Nº	OBSERVACIÓN	Nº	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DOCUMENTO DE SUSTENTO
1	Manual de funciones desactualizado. Contraviene con lo dispuesto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Parágrafo VI Art. 44, numeral 2, que dice: El gerente debe proponer reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa; y el Estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Art. 36.- inciso 4, Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa.	1	A gerencia actualizar el manual de funciones con el fin de que se ajuste a las necesidades actuales de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión con los jefes/encargados de cada área.</li> <li>Identificar funciones y requisitos del puesto de trabajo, acordes a la necesidad y realidad de la institución.</li> <li>Elaboración y actualización del manual orgánico funcional.</li> </ul>	Gerencia Presidente Consejo Administración	1/6/2022	1/6/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de aprobación del manual orgánico funcional.</li> <li>Manual orgánico funcional actualizado.</li> </ul>
2	Flujogramas no están actualizados. Contraviene con el Estatuto de la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuk Art. 36.- inciso 2, Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa. Igual contraviene con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, sección 3, Art. 45, que dice: El gerente será responsable de la gestión y de su administración integral.	2	Se recomienda a gerencia proponer en prácticas sus destrezas y conocimientos en materia administrativa con el fin de mejorar el contenido y estructura del manual de procesos y procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión con los jefes/encargados de cada área.</li> <li>Elaborar y ajustar a las necesidades actuales el manual de procesos y procedimientos.</li> <li>Enviar al consejo de administración para su aprobación</li> </ul>	Gerencia Presidente Consejo Administración	1/6/2022	1/6/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de aprobación manual de procesos y procedimientos.</li> <li>Manual de procesos y procedimientos actualizados.</li> </ul>

Elaborado	MBTT	Fecha:	17/02/2022
Revisado	A.P.R./R.C.O.	Fecha:	17/02/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PLAN DE ACCIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

PA  
2/5

Nº	OBSERVACIÓN	N. RECO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DOCUMENTO DE SUSTENTO
3	No se supervisa la actualización periódica de las funciones y responsabilidades. Incumpliendo con el Estatuto de la cooperativa, del Art. 36.- inciso 4, que menciona que el gerente debe responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa. Y al Reglamento Interno de la cooperativa Art.- 83, del Consejo de Administración, literal e) Nombrar y conformar las comisiones que estime necesarias para el buen funcionamiento de la Cooperativa.	3	Se recomienda al Consejo de Administración en pleno uso de sus capacidades y atribuciones actualizar junto con gerencia el manual orgánico de funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión Consejo de Administración y gerencia.</li> <li>• Analizar, revisar y fijar funciones del puesto de trabajo acorde a la necesidad y realidad de la institución.</li> <li>• Aprobar manual orgánico funcional.</li> <li>• Implementación del manual orgánico funcional.</li> </ul>	Consejo de Administración Gerencia	1/6/2022	1/6/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de aprobación del manual orgánico funcional.</li> <li>• Manual orgánico funcional actualizado.</li> </ul>
4	La sección de caja no cuenta con suficientes herramientas tecnológicas. Incumple con lo dispuesto en el Estatuto de la cooperativa, Capítulo segundo del Consejo de Administración, Art.22, inciso 11, dice: Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios. Al igual que el Estatuto de la cooperativa, Capítulo Octavo del Gerente, Art.- 36, inciso 3, dice: Presentar al consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; hasta máximo el treinta de noviembre del año en curso, para el ejercicio económico siguiente.	4	Se recomienda a gerencia incluir en el presupuesto operativo contador de billetes y detectores de billetes falsos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar en el presupuesto adquisición de herramientas tecnológica.</li> <li>• Presentar al Consejo de Administración</li> <li>• Reunión y aprobación con el Consejo de Administración.</li> </ul>	Consejo de Administración Gerencia	01/11/2022	01/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de aprobación de adquisición de herramienta tecnológica.</li> <li>• Informe de compra de herramientas tecnológicas.</li> </ul>

Elaborado	MBTT	Fecha:	17/02/2022
Revisado	A.P.R./R.C.O.	Fecha:	17/02/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PLAN DE ACCIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PA  
3/5**

N. OBS	OBSERVACIÓN	N. RECOM.	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DOCUMENTO DE SUSTENTO
5	La cooperativa no aplica pruebas de conocimiento a los nuevos colaboradores. Vulnera con lo dispuesto en el Estatuto de la cooperativa Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso 5, dice: Contratar, aceptar renuncias, dar por terminados contratos de trabajadores, de acuerdo con las políticas que fije con el Consejo de Administración.	5	Se recomienda al gerente aplicar pruebas que permitan medir el nivel de conocimiento y capacidades que los futuros aspirantes deberán cumplir para forma parte de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar pruebas de conocimiento acorde al puesto de trabajo.</li> <li>• Aplicar en las entrevistas de trabajo la prueba de conocimiento.</li> </ul>	Gerencia	Implementación inmediata	Cese de las actividades de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de pruebas de conocimiento</li> <li>• Pruebas de conocimiento aplicadas</li> </ul>
6	Deficiente implementación de publicidad en medios digitales. Incumplido con el Estatuto de la cooperativa, Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso 3, dice: Presentar al consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo, su proforma presupuestaria; los dos últimos años, máximos hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.	6	Se recomienda a gerencia implementar en su planilla presupuestaria, publicidad en medios digitales con el fin de ampliar su mercado y crecimiento institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir en el POA publicidad en medios digitales.</li> <li>• Presentación, análisis y aprobación con el Consejo de Administración</li> <li>• Realizar publicidad en medios digitales.</li> </ul>	Gerencia	1/11/2022	1/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2023</li> <li>• Acta de aprobación POA</li> </ul>

Elaborado	<b>MBTT</b>	Fecha:	17/02/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	17/02/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PLAN DE ACCIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PA  
4/5**

N. OBS.	OBSERVACIÓN	N. RECO.	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DOCUMENTO DE SUSTENTO
7	No se implementa internamente indicadores de gestión. Infringe con lo dispuesto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Art.34, Consejo de administración, inciso 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa; al igual que el Art.44, Del gerente, inciso 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.	7	Se recomienda a gerencia en pleno uso de sus funciones, atribuciones y conocimientos elaborar e implementar indicadores de gestión que permita medir la eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de instrumentos investigativos como encuestas, entrevistas, otro.</li> <li>• Tabular datos y analizar</li> <li>• Aplicar indicadores de gestión</li> <li>• Tomar decisiones</li> </ul>	Gerencia	1/01/2023	31/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de indicadores.</li> </ul>
8	Ineficiente comunicación interdepartamental. No cumple con el Estatuto, Art.- 36 Atribuciones y responsabilidades del gerente, inciso 2, dice, Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.	8	Se recomienda a gerencia actualizar el manual orgánico funcional y manual de procesos y procedimientos con el fin de que todos los colaboradores tengan conocimientos actuales, de sus atribuciones, funciones, procedimientos de esta manera mejorar la comunicación interna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del manual orgánico funcional y manual de procesos y procedimientos.</li> <li>• Agendar socialización</li> <li>• Realizar la socialización con todos los colaboradores de la cooperativa</li> </ul>	Gerencia	1/06/2023	1/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencia a socialización.</li> <li>• Informe de socialización.</li> </ul>

Elaborado	<b>MBTT</b>	Fecha:	17/02/2022
Revisado	<b>A.P.R./R.C.O.</b>	Fecha:	17/02/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PLAN DE ACCIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

N. OBS	OBSERVACIÓN	N. REC	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DOCUMENTO DE SUSTENTO
9	La mitad de los empleados tiene el perfil acorde al área de trabajo. Contraviene con lo dispuesto en el Estatuto, Capítulo Octavo del Gerente, Art.-36, inciso5, dice: Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminados contratos de trabajadores, de acuerdo con las políticas que fije con el Consejo de Administración.	9	Se recomienda al gerente hacer uso del manual orgánico funcional al momento de la contratación del nuevo personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener el manual orgánico funcional actualizado</li> <li>• Antes de la contratación comparar hoja de vida con el perfil establecido en el manual orgánico funcional.</li> <li>• Contratar en base el manual orgánico funcional.</li> </ul>	Gerencia	1/6/2023	1/6/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de vida del nuevo personal contratado</li> <li>• Contrato de trabajo.</li> </ul>
10	Bajo incremento de captación de socios. Incumple al Estatuto de la cooperativa, Art. 36.- inciso 4, que manifiesta, Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa.	10	Se recomienda al gerente en próximas planillas presupuestarias, mejorar la publicidad que permita el incremento de la captación de nuevos socios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir en el POA publicidad en medios digitales.</li> <li>• Presentación, análisis y aprobación con el Consejo de Administración</li> <li>• Realizar publicidad en medios digitales.</li> </ul>	Gerencia	1/11/2022	1/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2023</li> <li>• Acta de aprobación POA</li> </ul>

Elaborado	MBTT	Fecha:	17/02/2022
Revisado	A.P.R./R.C.O.	Fecha:	17/02/2022

## CONCLUSIONES

Una vez finalizada la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha año 2020, se determinaron las siguientes conclusiones:

- Se construyó el marco teórico con la revisión de libros, artículos científicos y bibliografías de varios autores, tomando en consideración conceptos y definiciones de suma importancia para el presente proyecto investigativo.
- Se elaboró el marco metodológico, a través de la aplicación de encuestas a los colaboradores de la institución financiera, entrevistas a gerencia y cuestionario de control interno, con el fin de detectar debilidades en la ejecución de las actividades ordinarias de la institución.
- Se logró determinar deficiencias que afectan directamente al desarrollo de la cooperativa, debilidades como la falta de publicidad en medios digitales, lo cual limita el crecimiento de la institución en nuevos mercados de interés, incumplimiento en la aplicación del manual orgánico funcional.
- Se evaluó la gestión administrativa de Gerencia mediante un cuestionario de control interno mediante el cual se pudo constatar hallazgos que se detallaron en la comunicación de resultados – Informe de Auditoría.

## **RECOMENDACIONES**

De las conclusiones presentadas anteriormente, se expresan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a Gerencia de la cooperativa, tomar en cuenta los hallazgos y recomendaciones mediante la implementación de mecanismos que permitan corregir las deficiencias de control interno presentes, como elaborar anualmente indicadores de gestión y actualización del manual orgánico de funciones y el manual de procesos y procedimientos.
- Se recomienda mejorar el proceso de selección e inducción del personal, con el objetivo de contratar personal que cumpla con las expectativas y perfil profesional de acuerdo al manual orgánico funcional.
- Se recomienda actualizar los flujogramas presentes en el manual de procesos y procedimientos, a fin de que los colaboradores de la institución conozcan los procesos que deben seguir durante las actividades habituales de la cooperativa.



## BIBLIOGRAFÍA

- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión: concepto y métodos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/71223>
- Auditoría Superior de la Federación. (2014). *Marco Integrado de Control Interno*. Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_mex\\_ane\\_101.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf)
- Barba, D., & Morales, A. (2019). *Cooperativismo y desarrollo sostenible en el Ecuador*. Recuperado de: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.2.725>
- Basantes, G. (2018). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito indígena "Sac Latacunga Ltda."*, Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga, periodo 2016. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9869>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69204>
- Cantos, M. (2019). *La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6923471>
- CTMA Consultores. (2019). *¿Qué es una auditoría interna?*. Recuperado de: <https://ctmaconsultores.com/auditoria-interna/>
- Donoso, A. (2017). *Informe de auditoría*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/informe-de-auditoria.html>
- Ferrari, A. (2018). *Tipos de riesgos de auditoría*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13147773/pasos-para-una-auditoria-externa-eficaz>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Grefa, M. (2019). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda del Cantón tena, Provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018*. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13728>
- Hevia, H., & Aziz, C. (2019). *¿Qué es un indicador?*. Recuperado de: <http://redlab.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2019/06/Formulaci%C3%B3n-y-ejemplos-de-indicadores.pdf>
- Ibarra, D. (2019). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito "Lucha Campesina" Ltda, Cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo, periodo 2017*. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13150>
- Inadem.gob. (2016). *Eficiencia, Eficacia y Productividad en una Empresa*. Recuperado de: <https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/>

- Jiménez, R., Figueredo, J., & Almaguer, M. (2020). *Estudios del Desarrollo Social*. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v8n3/2308-0132-reds-8-03-4.pdf>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>
- López, J., Moreno, A., & Fuentes, A. (2018). *La evolución del movimiento cooperativo desde su origen hasta la actualidad a través de su máximo exponente: La sociedad cooperativa*. Recuperado de: <file:///E:/Downloads/11399-Article%20Text-32650-1-10-20181030.pdf>
- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Recuperado de: [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- Morán, G., & Alvarado, D. (2018). *Métodos de Investigación*. Recuperado de: <https://fliphtml5.com/hmsta/rpku/basic>
- Orellana, P. (2019). *Gestión empresarial*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-empresarial.html>
- Pauker, J. (2019). *Auditoría de gestión a la “cooperativa de ahorro y crédito Coca Ltda.”, del cantón francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2017*. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13129>
- Quintanilla, M., & Trujillo, G. (2015). *La gestión en la auditoría*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14177/1/La%20gesti%C3%B3n%20en%20la%20auditor%C3%ADa.pdf>
- Real academia Española. (2014). *Auditoría*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/auditor%C3%ADa>
- Reinoso, J., & Uribe, M. (2014). *Indicadores de gestión*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/70236>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. *Revista Escuela de Administración de negocios*, 10. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Salvador, A. (2016). *Que es COSO?*. Recuperado de: <https://fraudeinterno.wordpress.com/2016/02/19/coso-gestion-de-riesgos/>
- Sánchez, W. (2021). *Teoría de la auditoría*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/esPOCH/titulos/188499>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/interna-npe?760#>