



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOP. DE AHORRO Y
CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR”, DEL CANTÓN
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA:

JESSICA JACQUELINE TUAPANTA TOAPANTA

Riobamba – Ecuador

2023



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOP. DE AHORRO Y
CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR”, DEL CANTÓN
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA: JESSICA JACQUELINE TUAPANTA TOAPANTA

DIRECTOR: ING. CRISTÓBAL ERAZO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2023

©2023, Jessica Jacqueline Tuapanta Toapanta

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

Yo, Jessica Jacqueline Tuapanta Toapanta, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de marzo del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Tuapanta', is written over a horizontal line.

Jessica Jacqueline Tuapanta Toapanta
C.I: 180463458-0

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR”, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.**, realizado por la señorita: **JESSICA JACQUELINE TUAPANTA TOAPANTA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Henry David Vásconez Vásconez, PhD
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2023-03-15

Ing. Cristóbal Edison Erazo Robalino
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2023-03-15

Ing. Zoila del Rocio Chávez Hernandez
ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2023-03-15

DEDICATORIA

Dios por ser mi guía y fortaleza para cumplir esta meta.

A mis padres Luis y Pilar por todo el esfuerzo y sacrificio que han hecho por mí, por darme su apoyo incondicional y motivarme en aquellos momentos que sentía desfallecer.

A mi hermano Gabriel por ser la luz en mi camino, por ser mi pequeño compañero de estudio.

A mi abuelita María por ser mi ángel guardián, aunque estés ausente te llevo en lo más profundo de mi corazón.

Esto no hubiera sido posible sin ustedes.

Jessica

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas las bendiciones recibidas y por permitirme alcanzar mi meta profesional.

A mis padres, gracias por su amor incondicional, por ser mi fortaleza, mi apoyo, y mi ejemplo de constancia y superación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” por la apertura y su disposición incondicional en proporcionar la información necesaria para la culminación del trabajo investigación.

Jessica

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

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

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Marco teórico.....	9
2.2.1. <i>Cooperativas</i>	9
2.2.1.1. <i>Cooperativas de ahorro y crédito</i>	10
2.2.1.2. <i>Segmentación entidades del Sector Financiero Popular y Solidario</i>	11
2.2.2. <i>Definición de auditoría</i>	11
2.2.3. <i>Auditoría de gestión</i>	12
2.2.4. <i>Objetivos de la auditoría de gestión</i>	12
2.2.5. <i>Propósitos de la auditoría de gestión</i>	13

2.2.6.	<i>Alcance de la auditoría de gestión</i>	13
2.2.7.	<i>Instrumentos para el control de gestión</i>	13
2.2.8.	<i>Elementos de gestión</i>	13
2.2.9.	<i>Fases de la auditoría de gestión</i>	14
2.2.9.1.	<i>Fase I: Conocimiento preliminar</i>	15
2.2.9.2.	<i>Fase II: Planificación</i>	15
2.2.9.3.	<i>Fase III: Ejecución</i>	16
2.2.9.4.	<i>Fase IV: Comunicación de resultados</i>	16
2.2.9.5.	<i>Fase V: Seguimiento</i>	17
2.2.10.	<i>Técnicas de recolección de información</i>	17
2.2.10.1.	<i>Técnicas verbales</i>	18
2.2.10.2.	<i>Técnicas oculares</i>	18
2.2.10.3.	<i>Técnicas documentales</i>	19
2.2.10.4.	<i>Técnicas físicas</i>	19
2.2.10.5.	<i>Técnicas escritas</i>	19
2.2.11.	<i>Evidencia de auditoría</i>	20
2.2.11.1.	<i>Evidencia física</i>	20
2.2.11.2.	<i>Evidencia documental</i>	20
2.2.11.3.	<i>Evidencia testimonial</i>	20
2.2.11.4.	<i>Analítica</i>	20
2.2.12.	<i>Riesgos de auditoría de gestión</i>	21
2.2.12.1.	<i>Niveles de riesgo</i>	21
2.2.13.	<i>Hallazgos de auditoría</i>	22
2.2.14.	<i>Atributos del hallazgo</i>	22
2.2.15.	<i>Papeles de trabajo</i>	23
2.2.16.	<i>Marcas de auditoría</i>	23
2.2.17.	<i>Indicadores de gestión</i>	24
2.2.17.1.	<i>Atributos de los indicadores</i>	25
2.2.17.2.	<i>Tipo de indicadores</i>	25
2.2.18.	Control interno	25
2.2.18.1.	<i>Objetivos del control interno</i>	26
2.2.18.2.	<i>Componentes del control interno COSO I</i>	26
2.2.19.	<i>Las 7 E de la auditoría de gestión</i>	29
2.3.	Marco conceptual	31
2.3.1.	<i>Control de gestión</i>	31
2.3.2.	<i>Cuestionario de control interno</i>	31
2.3.3.	<i>Economía</i>	31

2.3.4.	<i>Evidencia suficiente</i>	31
2.3.5.	<i>Gestión</i>	31
2.3.6.	<i>Hallazgo de auditoría</i>	31
2.3.7.	<i>Indicador</i>	32
2.3.8.	<i>Monitoreo</i>	32
2.3.9.	<i>Objetivo</i>	32
2.3.10.	<i>Programa de auditoría</i>	32
2.4.	Idea a defender	32

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	33
3.1.	Enfoque de investigación	33
3.1.1.	<i>Cualitativo</i>	33
3.1.2.	<i>Cuantitativo</i>	33
3.2.	Nivel de investigación	33
3.2.1.	<i>Investigación de campo</i>	33
3.2.2.	<i>Investigación documental</i>	34
3.2.3.	<i>Investigación descriptiva</i>	34
3.3.	Diseño de la investigación	35
3.4.	Población y muestra	35
3.5.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	35
3.5.1.	<i>Método de investigación</i>	35
3.5.1.1.	<i>Método deductivo</i>	35
3.5.1.2.	<i>Método inductivo</i>	36
3.5.1.3.	<i>Método analítico</i>	36
3.5.2.	<i>Técnicas</i>	36
3.5.2.1.	<i>Observación</i>	36
3.5.2.2.	<i>Entrevistas</i>	37
3.5.2.3.	<i>Encuestas</i>	37
3.5.3.	<i>Instrumentos</i>	37
3.5.3.1.	<i>Cuestionario</i>	37
3.6.	Análisis e interpretación de resultados	38

CAPÍTULO IV

4.	MARCO PROPOSITIVO	50
4.1.	Tema de la propuesta.....	50
4.2.	Contenido de la Propuesta	50
4.3.	Archivo Permanente	52
4.4.	Archivo Corriente	66
	CONCLUSIONES.....	167
	RECOMENDACIONES.....	168
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Segmento de las entidades financieras.....	11
Tabla 2-2:	Técnicas de auditoría.	17
Tabla 3-2:	Niveles de riesgo de auditoría.....	22
Tabla 4-2:	Marcas de auditoría.....	23
Tabla 1-3:	Población de la cooperativa migrantes del ecuador.	35
Tabla 2-3:	Planificación estratégica.	38
Tabla 3-3:	La misión, visión y objetivos conducen al cumplimiento de las metas fijadas....	39
Tabla 4-3:	Comunicación de la toma de decisiones.	40
Tabla 5-3:	Existencia de Reglamentos y manuales internos.	41
Tabla 6-3:	Capacitación del personal.	42
Tabla 7-3:	Manual de crédito.	43
Tabla 8-3:	Análisis de información para el Crédito.	44
Tabla 9-3:	Acciones efectivas para la Recuperación de la cartera de crédito.....	45
Tabla 10-3:	Morosidad de crédito.	46
Tabla 11-3:	Procesos de captación.	47
Tabla 12-3:	Metas para la captación de dinero.....	48
Tabla 13-3:	Indicadores de gestión.....	49
Tabla 1-4:	Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.....	60
Tabla 2-4:	Estado de Resultados al 31 de diciembre del 2019.....	61
Tabla 3-4:	Marcas de auditoría.....	64
Tabla 4-4:	Referencias de auditoría.....	65
Tabla 5-4:	Equipo de trabajo.	74
Tabla 6-4:	Recursos materiales.	74
Tabla 7-4:	Cronograma de actividades.....	75

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2:	Marco Teórico.....	9
Ilustración 2-2:	Fases de la auditoría	14
Ilustración 1-3:	Planificación estratégica.....	38
Ilustración 2-3:	La misión, visión y objetivos conducen al cumplimiento de las metas fijadas.	39
Ilustración 3-3:	Comunicación de la toma de decisiones.....	40
Ilustración 4-3:	Existencia de Reglamentos y manuales internos.....	41
Ilustración 5-3:	Capacitación del personal.....	42
Ilustración 6-3:	Manual de crédito.....	43
Ilustración 7-3:	Análisis de información para el Crédito.....	44
Ilustración 8-3:	Acciones efectivas para la Recuperación de la cartera de crédito.....	45
Ilustración 9-3:	Morosidad del crédito.....	46
Ilustración 10-3:	Procesos de captación.....	47
Ilustración 11-3:	Metas para la captación de dinero.	48
Ilustración 12-3:	Indicadores de gestión.....	49
Ilustración 1-4:	Proceso de la Auditoría de Gestión	50
Ilustración 2-4:	Productos y servicios.....	57
Ilustración 3-4:	Organigrama COAC Migrantes del Ecuador.	58

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENCUESTA
- ANEXO B:** ENTREVISTA
- ANEXO C:** RUC
- ANEXO D:** MANUAL DE CRÉDITO

RESUMEN

El desarrollo de la “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019”, tuvo como objetivo definir la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para su desarrollo se empleó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa, se aplicó instrumentos como la encuestas realizada a los clientes, directivos, personal administrativo y los socios de la Cooperativa. Se desarrolla las fases de auditoría inició con el conocimiento general de la estructura organizacional y los procesos que realiza, a fin de identificar la problemática, el desarrollo de sus actividades para ello se realizó la evaluación del control interno mediante la aplicación del COSO I, a fin de identificar las deficiencias de cada componente como es el desarrollo de la fase de ejecución se determinó que el personal desconoce de la filosofía institucional, no se existe un plan de capacitación continuo, y no se realiza la asignación de las funciones acorde al perfil del cargo, no se cumple con lo estipulado en el manual de crédito, no existe diagramas de flujo de procesos. Se evidencia que existe debilidades significativas en los procesos de cada área que conforma la Cooperativa, especialmente en el departamento de Créditos y Cobranzas, Recursos Humanos y Administración, la institución financiera se encuentra en relación con el COSO I en un nivel MODERADO tanto de confianza como de riesgo, por lo que se puede mencionar que la administración en la gestión de la institución es aceptable, sin embargo, cabe recalcar que se debe establecer acciones correctivas sobre posibles errores. Se recomienda establecer la optimización necesaria de los recursos financieros, materiales y humanos que permitan el incremento de rentabilidad mediante una adecuada administración, es importante que se debe eliminar gastos innecesarios para una mejor toma de decisiones

Palabras clave: <COOPERATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <ECONOMÍA >, <CONTROL INTERNO>, < HALLAZGOS>.



ABSTRACT

The development of the "Management Audit of Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador, of Ambato canton, province of Tungurahua, period 2019", had the objective of defining the efficiency, effectiveness and economy in the use of resources and the fulfillment of institutional objectives. For its development, a quantitative and qualitative methodology was used, applying instruments such as surveys to customers, managers, administrative staff and members of the Cooperative. The audit phases began with the general knowledge of the organizational structure and the processes it performs, in order to identify the problems, the development of its activities, and for this purpose the evaluation of the internal control was carried out through the application of COSO I, In order to identify the deficiencies of each component such as the development of the execution phase, it was determined that the personnel does not know the institutional philosophy, there is no continuous training plan, and the functions are not assigned according to the profile of the position, the provisions of the credit manual are not complied with, and there are no process flow charts. It is evident that there are significant weaknesses in the processes of each area of the Credit Union, especially in the Credit and Collections, Human Resources and Administration departments. The financial institution is at a MODERATE level of confidence and risk in relation to COSO I, so it can be said that the institution's management administration is acceptable; however, it should be emphasized that corrective actions should be established for possible errors. It is recommended to establish the necessary optimization of the financial, material and human resources that allow the increase of profitability through an adequate administration, it is important to eliminate unnecessary expenses for a better decision making.

Key words: <COOPERATIVES>, < MANAGEMENT AUDIT>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <ECONOMICS>, <INTERIM CONTROL>, <FINDINGS>.



LIC. VIVIANA YANEZ MSC
0201571411

10-04-2023

0659-DBRA-UPT-2023

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión en las Cooperativas de Ahorro y Crédito tiene vital importancia porque permite establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso de recursos, a más de ello permite establecer si las metas y objetivos institucionales se han cumplido.

La presente investigación tuvo como objetivo principal realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, a través de la evaluación del control interno (COSO 1) y de los principales procesos de la entidad, para definir la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y el cumplimiento de los objetivos, la misma que servirá a sus directivos en la toma de decisiones preventivas y correctivas que ayuden en el fortalecimiento de la gestión administrativa .

El desarrollo del examen se realizó en cuatro capítulos los cuales corresponden a:

Capítulo I hace referencia a la problemática que presenta la Cooperativa, en el cual se incluye la formulación del problema y los objetivos de la investigación

Capítulo II, se expone los antecedentes históricos y la base teórica que permitió sustentar la presente investigación mediante la obtención de información de fuentes bibliográficas primarias como secundarias.

Capítulo III, detalla los métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados en el desarrollo de la Tesis.

Finalmente, en el Capítulo IV, consta el Marco propositivo en el cual se ejecuta la Auditoría de Gestión a la Coop. De Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador, mediante la aplicación de las diferentes fases de la auditoría y la evaluación del Control Interno, para presentar el Informe de Auditoría en el cual se contempla las conclusiones y recomendaciones en relación con los hallazgos obtenidos en la investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito representan un eje importante en la economía del Ecuador, promueven un modelo enfocado al desarrollo social, crecimiento económico sostenible y la responsabilidad ambiental, por lo que este modelo a través de la autoayuda, el empoderamiento y reinversión en las comunidades busca mejorar el bienestar de las personas y del mundo en que vivimos.

En el país existen 505 Cooperativas de Ahorro y Crédito que están bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaridad (SEPS), las cuales se encuentran clasificadas en cinco segmentos de acuerdo con el nivel de sus activos. Durante el año 2013 y enero del 2019 se ha registrado un total de 242 instituciones de los segmentos 4 y 5, que se han liquidado debido al incumplimiento de las normativas y la mala gestión de los directivos.

Tungurahua representa la tercera parte del sistema financiero, en Ambato se concentra el mayor número de Cooperativas conformadas principalmente por la etnia indígena, en el año 2018 en la provincia 18 cooperativas del segmento 4 y 5, estuvieron inmersas en el proceso de liquidación forzosa por incumplimiento del objeto social, pérdidas acumuladas e incumplimiento de los programas de supervisión interna a los cuales son sometidas las cooperativas.

Cabe mencionar que las cooperativas pertenecientes a estos segmentos presentan una gestión financiera informal debido a que la mayor parte de los gerentes no cuentan con una formación profesional para dirigir este tipo de negocios, lo que ocasiona una ineficiente gestión crediticia y un limitado conocimiento para diagnosticar la situación financiera de las entidades a causa de las malas decisiones.

La situación descrita, denota la importancia de realizar auditorías a las cooperativas como un mecanismo de control, a fin de determinar si ha existido una inadecuada administración de recursos y establecer si existen deficiencias administrativas, financieras y operativas con el objeto de implementar acciones preventivas y correctivas para fortalecer su gestión financiera avalando su permanencia en el mercado financiero popular y solidario.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes Del Ecuador, nace del sueño de diez jóvenes hermanos y familiares que tuvieron que migrar en busca de nuevas oportunidades, los cuales pensaron en fundar una Institución Financiera que sea el apoyo y sustento económico del sector campesino y urbano marginal.

En el año 2013, pasa a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, actualmente se encuentra en el segmento 4, con su matriz y 1 oficina ubicadas en la ciudad de Ambato y 1 en el cantón Píllaro, la cual se ve afectada por el alto nivel de competencia que existe en el mercado, brinda servicios financieros de ahorro fácil y programado, créditos enfocados a la mujer, microcréditos, y consumo entre otros. Teniendo una gran acogida en los comerciantes informales y de los mercados, debido a las facilidades de pago de sus créditos, los cuales pueden ser de recaudación diaria, semanal o mensual, siendo el pago diario el de mayor aceptación.

Al realizar un breve diagnóstico se puede evidenciar, ciertos problemas que afectan a las actividades comunes de la Cooperativa tanto administrativas como financieras en las cuales podemos mencionar lo siguiente:

- Existe una deficiente comunicación organizacional interna.
- En la Cooperativa no se actualiza periódicamente las políticas y reglamentos exigidos por los organismos de control del sector cooperativista, en cuanto al nivel interno, lo que ocasiona la inadecuada toma de decisiones
- Inexistencia de una planificación estratégica que permita establecer objetivos y estrategias a mediano y largo plazo, lo que provoca una baja rentabilidad.
- No existe un plan de capacitación anual orientado al personal administrativo y operativo, lo que produce incumplimiento de los objetivos institucionales.
- Inadecuados procesos de concesión de créditos, sin observar las garantías mínimas, tanto del deudor como de los garantes, lo que ocasiona la baja tasa de recuperación de créditos.
- Los asesores de crédito no verifican la información presentada en las solicitudes de crédito que garanticen el desembolso del dinero, lo que deriva en el incremento de cartera vencida y la elevación de los índices de morosidad.

De lo mencionado con anterioridad se deduce que la problemática se origina por la falta de la realización de una Auditoría de Gestión que permita determinar los problemas descritos y a su vez ayude a los directivos en la correcta toma de decisiones, garantizando el desarrollo efectivo

de los procesos de la Cooperativa, a fin de fortalecer su solidez, permanencia y competitividad en el mercado financiero.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019, ayuda al logro de la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de sus objetivos?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Cómo se evalúa el nivel de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos de la cooperativa?
- ¿De qué manera la utilización de las herramientas de Auditoría de Gestión permite minimizar los riesgos en los procesos de la cooperativa?
- ¿Qué alternativa de solución permitirá contrarrestar los problemas que afectan la gestión de la Cooperativa?

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo general*

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, a través de la evaluación del control interno y de los principales procesos de la entidad, para definir la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y el cumplimiento de los objetivos.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Estructurar el marco teórico mediante la utilización de fuentes bibliográficas especializadas que sirvan de referencia para la sustentación de la investigación.
- Establecer el marco metodológico, mediante la utilización de técnicas e instrumentos de investigación, que permita recopilar información suficiente, competente y relevante a fin de respaldar los resultados obtenidos para el trabajo de titulación.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019, mediante la

aplicación de las distintas fases de auditoría, que permita la emisión del informe de Auditoría con sus respectivos hallazgos, conclusiones y recomendaciones para una mejor toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión interna de la Cooperativa.

1.5. Justificación

1.5.1. *Justificación teórica*

La presente investigación se justifica teóricamente porque se utilizará fuentes bibliográficas primarias y secundarias de autores nacionales como internacionales que servirán para ampliar y profundizar los conocimientos de la Investigadora en relación con la Auditoría de Gestión y el control interno, adaptando los contenidos a las necesidades de la Cooperativa que ayuden al mejoramiento de su gestión.

1.5.2. *Justificación metodológica*

Desde la parte metodológica, el presente trabajo justifica su realización debido a que se empleará diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, permitiendo obtener información suficiente y pertinente mediante la cual se propondrán nuevas estrategias para mejorar los procedimientos administrativos como financieros de la Cooperativa.

1.5.3. *Justificación práctica*

La investigación justifica su realización, ya que permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica en relación a la Auditoría de Gestión para lo cual se ejecutará cada una de las fases de la Auditoría de Gestión verificando la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de las metas y objetivos de la Cooperativa, pues el interés de la investigación está enfocado en detectar problemas y proponer estrategias para mitigarlos, con el fin de contar con información oportuna para la toma de decisiones.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” Ltda., no se ha efectuado una Auditoría de Gestión, por lo cual surge la necesidad de evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia de la institución en el cumplimiento de metas y objetivos.

La importancia de realizar la investigación es porque permite diagnosticar y controlar el uso de los recursos en cada uno de los procesos, con el fin de emitir recomendaciones a la entidad para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Los beneficiarios de esta investigación serán: el gerente, el personal tanto administrativo como operativo y los socios de la cooperativa, que en base a las recomendaciones emitidas en el informe de Auditoría podrán establecer las acciones correctivas pertinentes.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes de la investigación

Las Cooperativas de ahorro y crédito han logrado posicionarse en el sistema financiero ecuatoriano, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios. Por lo que resulta importante identificar cada uno de los diferentes procesos tanto administrativos como financieros que realiza la entidad en relación con el giro del negocio para evaluar su eficiencia y eficacia lo cual nos permita tomar decisiones adecuadas para el desarrollo de la entidad.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador, no se ha realizado ninguna investigación similar a la propuesta anteriormente, sin embargo, revisando las bibliotecas virtuales de las diferentes universidades del Ecuador, se ha encontrado las siguientes tesis relacionado con nuestro tema de investigación.

Según García, S. (2018), en su tesis con el tema “*Auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. del 2017*” de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, concluye que:

- La auditoría de gestión permite el cumplimiento de los objetivos lo cual genera la implementación de parámetros técnicos para su ejecución y conllevará a la toma de decisiones dentro de la cooperativa (p. 132).

Tomando como referencia a Calle, F & Lima, E. (2016), en su trabajo de investigación, denominado “*Auditoría de Gestión al Sistema De Créditos de Las Cooperativas De Ahorro y Crédito del Azuay: Aplicación Cooperativa Jardín Azuayo Ltda.*” de la Universidad de Cuenca, concluye que:

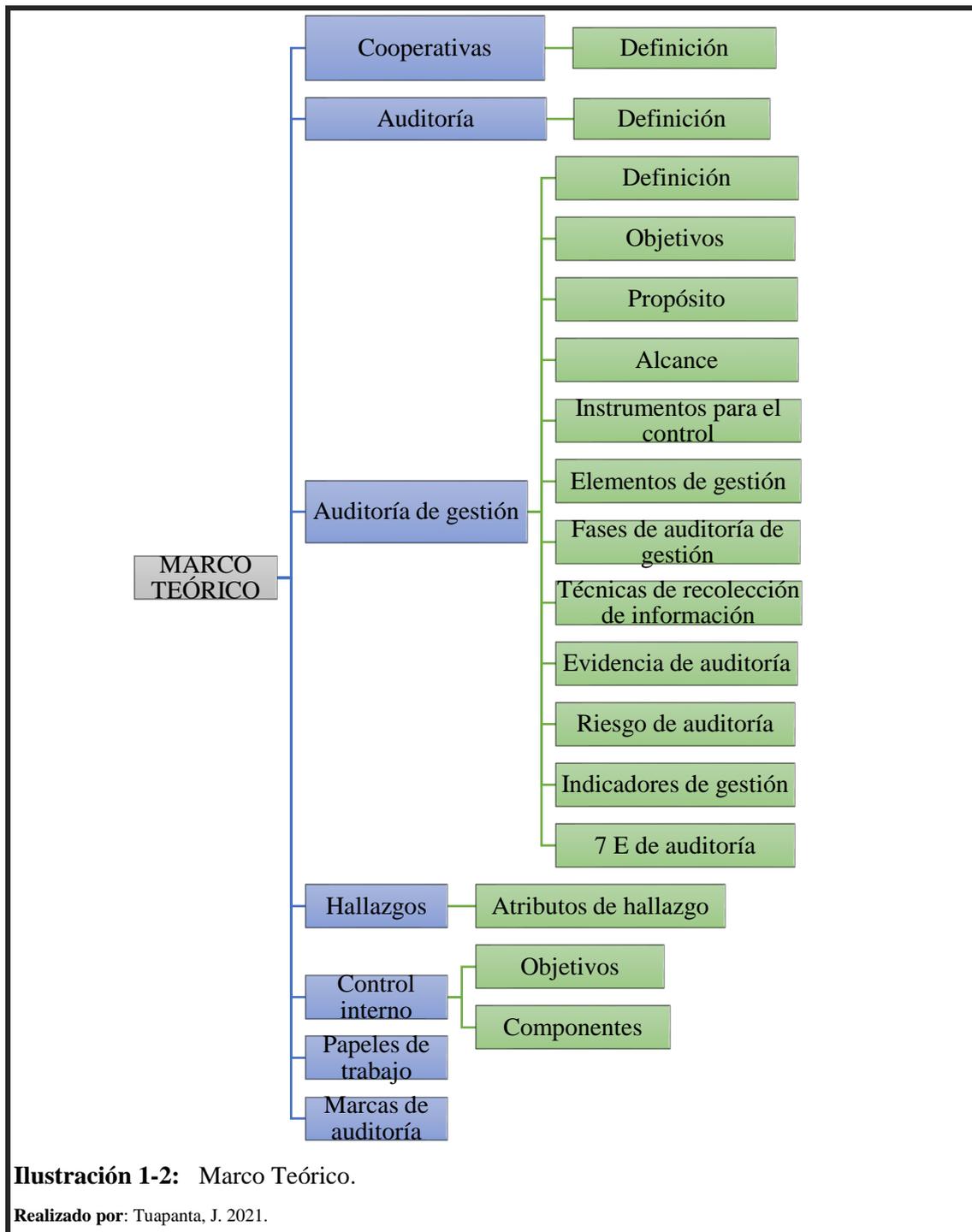
- La auditoría de gestión como una herramienta útil para la toma de decisiones y el logro metas y objetivos, así como también es de vital importancia para el funcionamiento de la eficacia, eficiencia y economía de cualquier entidad (sea del sector público o privado) corrigiendo posibles desviaciones de las actividades que tengan falencias para la obtención de los objetivos empresariales (...) (p. 147).

Finalmente, Villarreal, A. (2016), en su trabajo de investigación, denominado “*Auditoría de gestión en la cooperativa de ahorros y crédito Padre Vicente Ponce Rubio de la ciudad de Tulcán.*” de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, concluye que:

- La Auditoría de Gestión ayuda a la cooperativa a un buen desempeño de todas las operaciones y procedimientos que establece la cooperativa, con la utilización de herramientas de control se contribuye al mejoramiento de los procesos administrativos operativos que realiza la institución (p. 128).

De lo expuesto anteriormente, se puede inferir que la aplicación de una Auditoría de Gestión es de vital importancia debido a que es aplicable a todas las operaciones de una organización, permitiendo identificar las deficiencias y problemas a fin de implementar acciones correctivas y preventivas incrementando así sus niveles de eficiencia, eficacia y economía.

2.2. Marco Teórico



2.2.1. Cooperativas

Según la Alianza Cooperativa Internacional ACI (2018) manifiesta que:

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones comunes en materia económica, social y cultural mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática (p. 6).

2.2.1.1. *Cooperativas de ahorro y crédito*

Para el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito WOCCU (2008) define a las cooperativas de ahorro y crédito como:

Una organización cooperativa financiera cuyos asociados son a la vez propietarios y administradores de esta sobre una base sin fines de lucro, de acuerdo con principios democráticos. Su propósito es promover el ahorro, usar los fondos obtenidos para hacer préstamos y proveer otros servicios relacionados con los miembros y sus familias (p.2).

La definición planteada en el Artículo 85 de la Ley de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario aprobada en el año 2011 menciona que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son:

Las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

En el Artículo 92 de la ley de Economía Popular y Solidaria señala que las cooperativas de Ahorro y Crédito pueden efectuar diversas actividades financieras como son:

- Recibir depósitos de ahorro a la vista y a plazo fijo.
- Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios
- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras
- Actuar como emisor de tarjetas de débito.
- Recibir préstamos de instituciones financieras del país y del exterior
- Abrir oficinas operativas (sucursales y agencias), y agencias no financieras en el territorio nacional.

- Emitir obligaciones con respaldo en la cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que, en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.

2.2.1.2. Segmentación entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Las entidades se clasificarán de acuerdo con el tipo y al saldo de sus activos.

Tabla 1-2: Segmento de las entidades financieras

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 Cajas de ahorro, bancos y cajas comunales

La cooperativa Migrantes del Ecuador, al cierre del 31 de diciembre del 2019 se encontraba en el segmento 4 con un activo de 2'499.638,66 y un total de 1850 socios en la Agencia Mayorista.

2.2.2. Definición de auditoría

Basándose en lo criterios de Vásquez, M. & Pinargote, N. (2018) afirma que la auditoría “Es el proceso exhaustivo de revisión o control para la comprobación de un hecho, situación o condición general e incluso específica” (p.9).

Para Arens, Elder, & Beasley (2007) afirma que “la auditoría la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (p.4).

Según Armas, R. (2008) define a la auditoría como:

El examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por el correcto manejo de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas (p.7).

En base a las definiciones anteriores, En mi opinión, la auditoría es un proceso sistemático de revisión y verificación de la información proporcionada por la entidad, para que sirva como evidencia de auditoría, a fin de establecer la situación real lo cual permitirá emitir una opinión e informe para implementar acciones que ayuden a mejorar los procesos de la organización.

2.2.3. Auditoría de gestión

Según Triana, L. (2010) menciona que “La Auditoría de Gestión, consiste en el examen y evaluación, que se efectúa a un ente para establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en la planificación, control y el uso de los recursos” (p.25).

Para Armas, R. (2008) define a la auditoría como:

Es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de establecer su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado (p.7).

En mi opinión, la auditoría de gestión es un examen que se realiza a una entidad con el fin de medir su nivel de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan sus recursos.

2.2.4. Objetivos de la auditoría de gestión

Armas, R. (2008), manifiesta que la Auditoría de Gestión tiene como objetivos primordiales:

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

2.2.5. Propósitos de la auditoría de gestión

Para Maldonado, M. (2011), el propósito de la auditoría de gestión es “Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente” (p.18).

2.2.6. Alcance de la auditoría de gestión

Bravo, M. (2018) indica lo siguiente:

La auditoría de gestión en el Ecuador, trata de examinar el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras, operativas, evalúa el control interno y la gestión, esto solo se logra con el trabajo de equipos multidisciplinarios, en el Ecuador las organizaciones ejecutan auditorías de gestión generalmente para medir la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, acorde a los principios y criterios de las “E” de auditoría de gestión, es decir de la economía, la efectividad y la eficiencia (p.7).

2.2.7. Instrumentos para el control de gestión

Bravo, M. (2018) menciona que los principales instrumentos para el control de gestión son:

- a) **Índices.** - Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.
- b) **Indicadores.** - Son los cocientes que permiten analizar rendimientos.
- c) **Cuadros de Mando.** - Permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos.
- d) **Gráficas.** - Representación de información (variaciones y tendencias).
- e) **Análisis Comparativo.** - Compararse con el mejor, para lograr una mayor superación.
- f) **Control Integral.** - Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos. (p.11)

2.2.8. Elementos de gestión

Para Maldonado, M. (2011) menciona que los elementos de la auditoría de Gestión corresponden a las 5 “E”:

- a) **Eficiencia.** – Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.
- b) **Eficacia.** - Es el grado en que las organizaciones están consiguiendo los objetivos propuestos.
- c) **Economía.** -Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas en el momento oportuno y al menor costo posible.
- d) **Ética.** – Trata de la moral y la filosofía del hombre.
- e) **Ecología.** – Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y a la propuesta de soluciones reales y potenciales. (pp.16-17)

2.2.9. Fases de la auditoría de gestión .

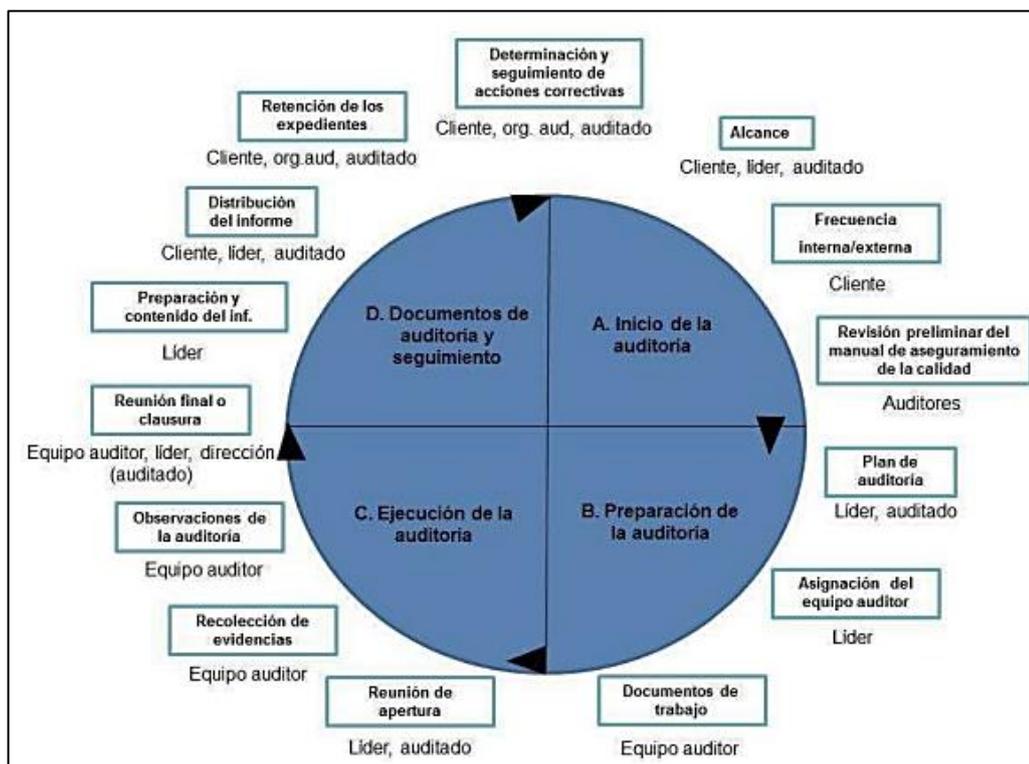


Ilustración 2-2: Fases de la auditoría

Fuente: Fases de la auditoría.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Según Cubero, T (sf) menciona que las fases de Auditoría son:

2.2.9.1. *Fase I: Conocimiento preliminar*

Tiene por objeto ubicar a la empresa en su realidad presente y sus proyecciones futuras. Se trata de obtener un conocimiento y comprensión de los factores internos de la organización, tales como sistemas administrativos y de operación, programas, proyectos o actividades que deberán auditarse (...). Esto nos permitirá una adecuada planificación, ejecución y desarrollo de la auditoría, en un tiempo y a un costo razonable (p.141).

En mi opinión en esta fase se debe conocer a la entidad auditada, identificar las actividades principales y operaciones que desarrolla. Revisar, recopilar información y documentación que permita tener una imagen más clara de la entidad, es decir se evalúa a la cooperativa como un todo.

2.2.9.2. *Fase II: Planificación*

En esta fase el auditor deberá establecer con precisión los objetivos específicos y el alcance del trabajo, considerando entre otros elementos, **los indicadores de gestión** de la empresa. En base a la evaluación del control interno y de la gestión de riesgos de la empresa, deben formularse los programas de trabajo detallados para cada componente, los procedimientos de auditoría y los responsables. Debe determinar los recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado, el presupuesto de tiempo y costos estimados (...) (pp.159-158).

En mi opinión la fase de planificación consiste en establecer los procedimientos de auditoría, los responsables de cada proceso, el tiempo y recursos a utilizar, mediante la elaboración del cronograma de actividades y el programa de trabajo, enfocándose en las áreas y procesos de mayor riesgo.

En la fase de planeación de la auditoría se desarrollará lo siguiente:

- a) **Plan de Auditoría:** Objetivo y alcance de la auditoría
- b) **Programas de Auditoría:** Se consideran un conjunto de instrucciones donde se definen las actividades a desarrollar, el tiempo y los recursos a utilizar.

De la Planificación se obtiene:

- a) Orden de Trabajo

- b) Cuestionario de evaluación del Control Interno
- c) Determinación del nivel de confianza y riesgo
- d) Memorando de Planificación
- e) Programa de Auditoría por cada componente.

2.2.9.3. *Fase III: Ejecución*

En esta etapa es donde propiamente se ejecuta la auditoría de gestión, ya que en esta instancia aparecen los hallazgos y se obtiene toda la evidencia suficiente, competente y relevante, basada en los procedimientos definidos en cada programa; evidencia que sustenta las conclusiones y recomendaciones del informe (p.178).

En base a la definición anterior se puede mencionar que en esta fase se desarrolla las actividades planificadas y los programas de auditoría mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría por ello es importante obtener evidencia suficiente, competente y relevante a fin de que el auditor pueda emitir un juicio sobre la gestión de la entidad.

De la Ejecución se obtiene:

- a) Papeles de trabajo
- b) Hoja Resumen de Hallazgos.

2.2.9.4. *Fase IV: Comunicación de resultados*

El propósito de esta fase es poder comunicar a la junta de accionistas y a los ejecutivos de la empresa, los resultados encontrados, y coadyuvar a la implantación de un plan de acción correctiva, que permita mejorar las operaciones y cumplir las recomendaciones con eficiencia, eficacia y calidad (p.206).

En mi opinión, en la fase de comunicación se da a conocer la información obtenida a través de un informe escrito en el cual constan los hallazgos de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones a fin de proponer e implementar acciones correctivas para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y el adecuado manejo de los recursos de la entidad.

De la Comunicación de Resultados se obtiene:

- a) Informe de Auditoría
- b) Acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría.

2.2.9.5. Fase V: Seguimiento

Las recomendaciones de los informes de la auditoría de gestión brindan a la empresa la posibilidad de adoptar las medidas correctivas pertinentes, introducir mejoras en los procedimientos de trabajo, fortalecer el control interno, gestionar adecuadamente los riesgos y mejorar el desempeño de la empresa.

Los Auditores efectuarán el seguimiento a las recomendaciones de auditoría con el fin de:

- a) Verificar el cumplimiento del cronograma de las recomendaciones de acuerdo con los plazos acordados.
- b) Verificar que se hayan elevado los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la empresa (pp. 215-216).

En mi opinión, consiste en realizar un monitoreo a la entidad a fin de determinar si se han implementado las acciones recomendadas. En esta fase se debe elaborar un plan de implementación de recomendaciones, estableciendo las actividades, el tiempo y los responsables, además se debe establecer la relación costo/beneficio de las acciones a implementar a fin de que no exista un conflicto de intereses.

2.2.10. Técnicas de recolección de información

Tabla 2-2: Técnicas de auditoría.

TÉCNICAS DE AUDITORÍA				
VERBALES	OCULARES	DOCUMENTALES	FISICAS	ESCRITAS
Indagación	Observación	Comprobación	Inspección	Analiza
Encuestas y cuestionarios	Comparación o confrontación	Computación		Confirmación
	Revisión selectiva	Revisión Analítica		Tabulación
	Rastreo	Estudio General		Conciliación

Fuente: Armas, R. (2008, p.38).

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Armas, R. (2008) manifiesta que los auditores emplean diversas técnicas de recolección de información a fin de obtener evidencia suficiente, competente y relevante como:

2.2.10.1. *Técnicas verbales:*

Consiste en obtener información oral mediante averiguaciones o indagaciones, dentro o fuera de la entidad sobre posibles puntos débiles en la aplicación de los procedimientos, prácticas de control interno u otras situaciones que el auditor considere relevantes para su trabajo.

Las técnicas verbales pueden ser:

- a) **Indagación** Consiste en la aplicación de entrevistas al personal de la entidad
- b) **Encuestas y Cuestionarios:** Es la aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones realizadas por el ente auditado, para conocer la verdad de los hechos, situaciones u operaciones.

2.2.10.2. *Técnicas oculares:*

Consiste en verificar en forma directa y paralela, la manera en que los responsables desarrollan y documentan los procesos o procedimientos mediante los cuales la entidad auditada ejecuta las actividades objeto de control (pp.38-39).

Según Vivas, A. (2019) en su documento Auditoría Interna menciona las siguientes técnicas oculares:

- a) **Observación:** Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos
- b) **Comparación:** Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones.
- c) **Revisión selectiva:** Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría. (pp.5-6).

2.2.10.3. *Técnicas documentales*

Armas, R. (2008) menciona que: Consiste en adquirir información escrita para soportar las afirmaciones, análisis o estudios realizados por los auditores:

- a) **Comprobación:** Consiste en verificar la evidencia que apoya o sustenta una operación o transacción, con el fin de corroborar su autoridad, legalidad, integridad, propiedad, y veracidad mediante el examen de los documentos que la justifican.
- b) **Computación:** Es el análisis de los datos, documentos o hechos asistidos por un ordenador y la aplicación de los diferentes softwares especializados que existen.
- c) **Revisión Analítica:** Radica en el análisis de índices, indicadores, tendencias, así como la investigación de las fluctuaciones, variaciones y relaciones que reflejen inconsistencias o se desvíen de las operaciones pronosticadas.
- d) **Estudio General:** Consiste en la evaluación general de la información de la entidad, sobre su naturaleza jurídica, objeto social, estados contables, información presupuestal (...).

2.2.10.4. *Técnicas físicas*

Es el reconocimiento de los hechos o circunstancias suscitadas en el tiempo de estudio, a fin de establecer su existencia y autenticidad.

- a) **Inspección:** “Consiste en el reconocimiento mediante el examen físico y ocular, de los hechos, situaciones, operaciones, activos tangibles, transacciones y actividades, aplicando para ello otras metodologías como son: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación (pp.39-40).

2.2.10.5. *Técnicas escritas*

Refleja información relevante para el trabajo del auditor.

Según Vilches, R. (2005) menciona que las técnicas escritas pueden ser:

- a) **Analizar:** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza, su relación y conformidad con los criterios normativos y técnicos existentes.

- b) **Confirmación:** Es la técnica que permite comprobar la autenticidad de los registros y documentos examinados, a través de información directa y por escrito, conferido por funcionarios que participan o ejecutan las operaciones sujetas a examen.
- c) **Tabulación:** Es la técnica de auditoría que radica en agrupar los resultados obtenidos en áreas o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones.
- d) **Conciliación:** implica hacer que concuerden los conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

2.2.11. Evidencia de auditoría

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que establece un elemento relevante para establecer los juicios y conclusiones que formula el auditor.

2.2.11.1. Evidencia física

Se consigue mediante la inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

2.2.11.2. Evidencia documental

Se alcanza por medio del análisis de documentos, está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

2.2.11.3. Evidencia testimonial

Se adquiere de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

2.2.11.4. Analítica

Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes.

- a) **Suficiente** Debe ser necesaria para respaldar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor.
- b) **Competente** Debe ser consistente, convincente, confiable y haber sido validada.

- c) **Relevante** Debe aportar elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y convincente.
- d) **Pertinente** Debe existir congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

En mi opinión se puede inferir que la evidencia de auditoría sirve para sustentar la información obtenida por el auditor durante el ejercicio de la auditoría, debido a que simboliza la comprobación irrefutable de los hallazgos.

2.2.12. Riesgos de auditoría de gestión

El riesgo de auditoría es que se presente un error material en una cuenta auditada que no fue detectado por el auditor.

- a) **Riesgo inherente: (RI):** La posibilidad de la existencia de omisiones, errores o irregularidades significativas en el objeto sometido a examen. Es propio de la naturaleza del objeto auditado y está influido tanto por factores internos y como por externos.
- b) **Riesgo de control (RC):** Corresponde a la posibilidad que se materialicen los riesgos inherentes y que estos no se hayan detectado, controlado o evitado por el sistema de control interno diseñado para tales efectos.
- c) **Riesgo de detección: (RD):** Es la posibilidad que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten los errores o irregularidades existentes en el objeto auditado situaciones que tampoco fueron detectadas o neutralizadas por el sistema de control interno de la organización.

2.2.12.1. Niveles de riesgo

La evaluación del riesgo es subjetiva, dependiendo el buen juicio, la capacidad y la experiencia del auditor.

Tabla 3-2: Niveles de riesgo de auditoría.

NIVELES DE RIESGO DE AUDITORÍA				
Nivel De Riesgo	Significatividad	Factores De Riesgo	Probabilidad De Ocurrencia De Error	Usuarios
Mínimo	No significativo	No existen	Remota	Ninguno
Bajo	Significativo	Algunos, pero poco importantes	Improbable	Internos
Medio	Muy significativo	Existen algunos	Posible	Internos
Alto	Muy significativo	Varios y son importantes	Posible	Internos y Externos

Fuente: Abolacio, M. (2018, p.106).

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

2.2.13. Hallazgos de auditoría

Para Armas, R. (2008), un hallazgo se refiere a:

Cualquier entorno deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en las áreas críticas examinadas.

Requisitos básicos en los hallazgos de Auditoría

- a) Importancia Relativa.
- b) Basado en hechos y evidencia precisos que figuren en los papeles de trabajo.
- c) Objetivo al fundamentarse en hechos reales.
- d) Basado en una labor de auditoría suficiente para amparar las conclusiones resultantes.
- e) Convincente para una persona que no ha participado en la ejecución de la auditoría (p.87).

2.2.14. Atributos del hallazgo

Condición: se refiere a “lo que es” constituyen las deficiencias encontradas durante la ejecución de la auditoría en relación con una operación, actividad o transacción.

Criterio: “lo que debe ser” se relaciona con las leyes, normas reglamentos etcétera.

Causa: “por qué sucede” lo que generó el problema.

Efecto: “la consecuencia” los resultados del problema

2.2.15. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo constituyen la aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoría se plasma en cédulas y documentos denominados papeles de trabajo y son base de las observaciones, conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

a) Archivo corriente

Contiene información que soporta el resultado del trabajo del auditor.

b) Archivo Permanente

Son documentos que contienen información relativa a la institución y sus operaciones.

- **Documentos legales:** se considera el acta de constitución, estatutos, manuales, reglamentos, procedimiento, normas contratos entre otros.
- **Documentos financieros:** se considera las líneas de crédito o acuerdos de préstamos.
- **Aspectos Generales:** se considera informes de auditoría anteriores, análisis de cuentas permanentes, así como terrenos, capital, acciones, catálogo de cuentas y declaraciones de impuestos.

Los papeles de trabajo se relacionan con la fase de planeación, ejecución y el informe de auditoría, por lo que contiene las evidencias para solventar los hallazgos, opiniones, conclusiones y recomendaciones que se presentan en el informe.

2.2.16. Marcas de auditoría.

Son símbolos que utiliza el auditor para identificar y señalar los procedimientos que está aplicando en la auditoría.

Tabla 4-2: Marcas de auditoría.

Marcas	Significado
Σ	Sumatoria
\surd	Cotejado comprobado
$\surd\surd$	Verificado revisado

\emptyset	Asunto por aclarar
=	Conciliado
*	Observado
Δ	Información no proporcionada

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

2.2.17. Indicadores de gestión

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

Indicadores cuantitativos

Son indicadores que miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser: Indicadores de volumen de trabajo, de eficiencia, de economía, de efectividad.

Indicadores cualitativos

Estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración.

Los indicadores de gestión constituyen una herramienta para el análisis y evaluación de la gestión.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2011, para las Cooperativas de ahorro y crédito establece para su medición indicadores financieros más no indicadores de Gestión, siendo los principales:

- Indicador de Morosidad
- Indicador de Solvencia
- Indicador de Liquidez
- Indicador de Intermediación Financiera

2.2.17.1. *Atributos de los indicadores.*

- a) **Medible:** debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.
- b) **Entendible:** ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo utilizan.
- c) **Controlable:** debe ser controlable dentro de la estructura de la organización.

Para la construcción de un indicador se debe colocar las variables en el:

- a) **Numerador:** variables con datos relativos a insumos, procesos o productos.
- b) **Denominador:** variables cronológicas, físicas o económicas de comparación.

2.2.17.2. *Tipo de indicadores.*

Para Armas, R. (2008), la Auditoría de Gestión se basa en tres indicadores principales:

Indicador de Eficiencia: Vincula la obtención de bienes y servicios, con un manejo racional de recursos.

Indicador de Eficacia: se ha adoptado por la consecución de objetivos, planes, metas o actividades acordes a la misión y visión de la entidad establecidas en términos de cantidad, calidad y oportunidad.

Indicador de Economía: Es el análisis del desempeño medido a través de indicadores comprende tanto la situación real o nominal de la institución, como su posición crediticia y funcional. (pp.72- 82).

2.2.18. *Control interno.*

Según Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, (2013) manifesto que:

El control interno es un proceso, efectuado por la junta directiva, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento.

Este método de evaluación del sistema de control interno ha evolucionado a fin de implementar un proceso integrado de los procesos de una entidad, actualmente se puede evaluar 3 modelos de COSO

COSO I: Se publicó el primer informe denominado “Internal Control “en el año de 1992, a fin de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar su sistema de control interno

COSO II: Denominado “Marco Integrado de Gestión de Riesgos “, publicado en el año 2004, amplía el concepto de control interno, implanta un sistema de gestión de riesgo corporativo.

COSO III: En mayo del 2013 se publica la tercera versión del COSO III, enfocado al mejoramiento del control interno y el gobierno corporativo (pp. 11-21).

2.2.18.1. *Objetivos del control interno*

Según Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, (2013) manifiesta que:

- a) **Objetivos Operativos:** describe la efectividad y eficiencia de las operaciones de la institución, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- b) **Objetivos de los informes:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- c) **Objetivos de cumplimiento:** Hace referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

2.2.18.2. *Componentes del control interno COSO I*

- **Ambiente de Control:** Es el conjunto de normas procesos y estructuras que componen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización (...). Envuelve la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión de gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes (Ibídem, p.4).

Principios

- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

- El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos. (p.6)
- **Evaluación del riesgo:** (...) Implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara al logro de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación con unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos establece la base para determinar cómo se gestionarán (Ibídem p.4).

Principios

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno. (p.7)
- **Actividades de control:** Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que favorecen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. (...) (Ibídem p.4).

Principios

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan a dichas políticas a la práctica. (p.7)
- **Información y comunicación:** La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las actividades de control interno y apoyar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad tanto de fuentes internas como externas para apoyar el funcionamiento de otros componentes del control interno.

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

- **La comunicación interna.** - es el medio por el cual la información se difunde en toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente.
- **La comunicación externa.** - persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (p.5)

Principios

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesaria para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno. (p.7)
- **Actividades de supervisión:** Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para establecer si cada uno de los cinco

componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios dentro de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente.

- **Evaluaciones continuas.** – están compuestas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, proveen información oportuna.
- **Evaluaciones independientes.** – se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. (p.5)

Principios

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (p.7)

2.2.19. Las 7 E de la auditoría de gestión.

Es importante señalar que el tema propuesto acató varios principios con la finalidad de hacer de la auditoría de gestión a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Migrantes Del Ecuador”, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019 una herramienta fiable y verídica que sirva como soporte de los controles de gestión, suministrando información para la adecuada toma de decisiones que permitan mejorar el desempeño.

La adopción de estos principios es un factor primordial para proporcionar conclusiones de auditoría pertinentes.

Según Cubero (2019) menciona que “ El uso de indicadores en la Auditoría de Gestión obedece a la necesidad de contar con un instrumento que permita establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión empresarial”(p.83).

La auditoría de gestión está conformada por elementos sustanciales para promover la mejora continua , herramientas que se describen a continuación:

- **Eficacia:** Es la comparación de los resultados que fueron obtenidos ante los resultados que fueron esperados; la intención es identificar si los servicios o productos otorgados fueron cumplidos con los valores estimados.
- **Eficiencia:** Representa el punto óptimo de los recursos que dispone la entidad; es la relación que se da entre la producción de bienes o servicios y la utilización de estos. Es importante mencionar que la empresa se encuentra en eficiencia con las actividades desarrolladas son ejecutadas de forma adecuada, la capacidad instalada se utilice al máximo y los desperdicios sean casi nulos ya que mediante estos factores se obtendrán productos de calidad.
- **Economía:** Es la utilización correcta de los recursos que dispone la empresa, cabe resaltar que las adquisiciones que se realice deben ser al menor costo del mercado por lo que los gastos deben ser solo los necesarios para el cumplimiento de las metas.
- **Ética:** Es un factor fundamental debido a que representan los principios de la empresa y de todos los que conforman bajo valores morales principalmente en relación con las normas y reglamentos por lo que este indicador recae sobre la forma conductual de los trabajadores.
- **Ecología:** Este indicador está basado en las prácticas y la repercusión de impactos que son evaluados sobre los proyectos previstos por la empresa. En este punto es muy importante las propuestas que permiten el adecuado análisis ante problemas mediante el establecimiento de soluciones certeras. Referente a la auditoria es muy indispensable para conocer si la empresa tiene compromiso con la protección del medio ambiente.
- **Equidad:** Es la distribución adecuada de los recursos de la empresa para todos los trabajadores que la conforman de forma igualitaria, respetando las normas de respeto entre todas las personas.
- **Educación:** Son aquellas actividades que realizan las personas bajo los conocimientos que son perceptible de las personas con la finalidad de crecer y al mismo tiempo establecer ofertas de personas preparadas (Cubero,2019, pp.84-87).

En la auditoría de gestión es importante tomar en cuenta las 7E, como indicadores, con la finalidad de conocer si una institución utiliza correctamente los recursos, para lograr cumplir las metas y objetivos. Además, para verificar que los recursos económicos se hayan utilizado únicamente para lo necesario y según lo programado. Conjuntamente, para verificar que se cumpla con toda la normativa legal, ecológica y respetando la igualdad de las personas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. *Control de gestión*

Proceso por el que la dirección busca asegurar que las conductas y decisiones de los integrantes de la organización sean coherentes con los objetivos y estrategias organizativas (Galindo, M., 2008, p. 59).

2.3.2. *Cuestionario de control interno*

Técnica de Auditoría que sirve de base para la revisión y documentación del trabajo realizado por el auditor sobre la adecuación del sistema de control interno del cliente (Galindo, M., 2008, p. 78).

2.3.3. *Economía*

Consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados (Contralor General del Estado, 2001, p. 41).

2.3.4. *Evidencia suficiente*

Evidencia objetiva y competente, obtenida a través de las pruebas de control y de los procedimientos propios de la auditoría, para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor (Contralor General del Estado, 2001, p. 41).

2.3.5. *Gestión*

Las actividades, tareas y acciones expresadas en programas, proyectos u operaciones, a cargo de una organización, dirigida a la producción de bienes o servicios, para satisfacer propósitos, metas u objetivos previamente determinados (Contralor General del Estado, 2001, p. 41).

2.3.6. *Hallazgo de auditoría*

Es toda información que, a juicio del auditor, permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en forma significativa, en la gestión de la entidad o programas que

merecen ser comunicados en el informe; sus elementos son: condición, criterio, causa y efecto. (Contralor General del Estado, 2001, p. 41).

2.3.7. *Indicador*

Unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos (Galindo, M., 2008, p. 124).

2.3.8. *Monitoreo*

Evalúa la calidad del control interno en el tiempo y admite al sistema reaccionar en forma dinámica; se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento (Contralor General del Estado, 2001, p. 41).

2.3.9. *Objetivo*

Planteamientos conceptuales y formales de lo que se espera alcanzar, que permiten guiar y evaluar la ejecución de los planes, programas, proyectos o actividades de una organización (Contralor General del Estado, 2001, p. 42).

2.3.10. *Programa de auditoría*

Es el documento final de la fase de planeamiento, en el cual se resumen las decisiones más importantes, relativas a la estrategia para el desarrollo de la auditoría de gestión (Contralor General del Estado, 2001, p. 4).

2.4. *Idea a defender*

La aplicación de una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, permitirá determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

En el presente trabajo de investigación realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes Del Ecuador, tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.1.1. *Cualitativo*

Para Bernal, C. (2010) menciono que:

Se orienta a profundizar temas específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada (p.60).

El enfoque cualitativo se utilizó para recolectar información, analizar, evaluar, medir y determinar la problemática que conforma la institución en base a hechos y datos proporcionados por la Cooperativa, los cuales sirvieron para documentar la investigación.

3.1.2. *Cuantitativo*

Para Barrón, V. (2010) manifestó que “estos métodos estudian la realidad a través de su división en aspectos que puedan ser explicitados con fórmulas matemático-estadísticas” (p.45).

El enfoque cuantitativo utilizó las técnicas estadísticas en el análisis de la información e interpretación de los resultados que se obtuvieron de la aplicación de encuestas, debido a que la recolección de datos es numérica estandarizada y cuantificable.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Investigación de campo*

Fresno, C. (2019) definió que:

El Diseño de campo es cuando se utilizan datos que se recogen directamente de la realidad, por lo cual son denominamos primarios. Su valor radica en que permiten garantizar las condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. (p.83)

La investigación de campo es de gran utilidad debido a que se tuvieron contacto directo con el lugar de los hechos a fin de establecer la realidad de la Cooperativa, mediante el levantamiento de información, análisis y aplicación de técnicas e instrumentos de investigación las cuales dieron información sobre la realidad del problema a investigar.

3.2.2. Investigación documental

Bernal, C. (2010) sostuvo que:

La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con la intención de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio. (p.11)

Mediante la investigación documental se obtuvo información de fuentes primarias y secundarias para la recopilación y análisis de la información lo cual sirvió como base para la construcción del marco teórico y ampliar los diversos temas relacionados con la investigación.

Además de que se requirió de documentos, archivos o registros que sustenten la situación real de la Cooperativa.

3.2.3. Investigación descriptiva

Según Fresno, C. (2019) mencionó que la investigación descriptiva corresponde a:

Aquellos estudios dirigidos a profundizar en el conocimiento del problema en estudio; son utilizados con frecuencia para caracterizar un hecho o conjunto de hechos que caracterizan una población. Como su nombre lo indica, estos estudios se limitan a describir determinadas características del grupo de elementos estudiados, sin realizar comparaciones con otros grupos. Se circunscriben a examinar una población definida. (p.86)

Este tipo de investigación permitió establecer las características y las condiciones reales del objeto de estudio, a fin de establecer el comportamiento y consecuencias de la problemática que

afecta a la Cooperativa facilitando así la obtención de elementos para el análisis de la gestión, el manejo de los recursos, los procesos y el personal involucrado en las actividades.

3.3. Diseño de la investigación

Para la aplicación de la Auditoría de Gestión se utilizó la investigación no experimental ya que no se manipulo la variable del problema a investigar, debido a que la investigación se desarrolló en el lugar mismo de los hechos, es decir tuvieron contacto directo con la situación real de la Cooperativa de tal manera que se obtuvieron los datos como se presentan en su entorno para analizarlos posteriormente

3.4. Población y muestra

Para efectos del presente trabajo se tomó como universo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador oficina Mercado Mayorista que se encuentra conformada por 7 personas para lo cual se trabajó con el 100% de la población.

Tabla 5-3: Población de la cooperativa migrantes del ecuador.

CARGO	N° DE PERSONAS
Jefe De Agencia	1
Asesor De inversión	1
Asesor De Créditos	3
Cajero	1
Asesor de Negocios	1
TOTAL	7

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Migrantes del Ecuador".

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.5.1. Método de investigación

3.5.1.1. Método deductivo

Bernal, C. (2010) dedujo que:

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes,

principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos específicos. (p.59)

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método deductivo, debido a que parte de lo general a lo específico, es decir se analizó las estadísticas, hechos y realidades plasmadas en los documentos para luego adaptarlo a las necesidades de la Cooperativa, con el fin de emitir conclusiones particulares de toda la información obtenida para la toma de decisiones.

3.5.1.2. *Método inductivo*

Utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuyo afán sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos e instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación (Bernal, C. 2010, pp.59-60).

Se emplea el método inductivo debido a que se referencia los hechos particulares que originaron los problemas existentes observados en la cooperativa mediante el uso de instrumentos o técnicas a fin de establecer recomendaciones que faciliten la toma de decisiones.

3.5.1.3. *Método analítico*

Bernal, C. (2010) concluyó que el método analítico “consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p.60).

Este método se aplicó en la presente investigación ejecutando cada fase de la auditoría de Gestión con el fin de identificar cada una de las partes que caracterizan la realidad de la Cooperativa y tener un análisis de estos. Además, se identificó los procesos administrativos y normas que regulan su buen funcionamiento.

3.5.2. *Técnicas*

3.5.2.1. *Observación*

Según Fresno, C. (2019) manifestó que la observación “permite obtener la información del comportamiento del objeto de investigación tal y como este se da en la realidad, es decir, información directa, inmediata sobre el fenómeno u objeto investigado” (p.114).

A través de la observación se pudo tener información sobre los sucesos de interés conforme ocurrieron, recopilando información para su registro y análisis, generando así una relación concreta entre la persona que lo investiga y los hechos de importancia.

3.5.2.2. *Entrevistas*

Según Bernal, C. (2010) definió a la entrevista como una “Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información (...) la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta” (p.114).

Por medio de la entrevista se obtuvo respuestas directas del nivel directivo como operativo a fin de determinar la problemática en la que se encuentra la Cooperativa.

3.5.2.3. *Encuestas*

Según Bernal, C. (2010) “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194).

Se requirió para obtener información directa de los directivos, personal administrativo y los socios de la Cooperativa con el fin de detectar situaciones relacionadas con el objeto de estudio.

3.5.3. *Instrumentos*

3.5.3.1. *Cuestionario*

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del plan de investigación. Se trata de un plan formal para obtener información de la unidad de análisis del objeto de estudio y centro del problema de investigación (Bernal, C. 2010 p.250).

El cuestionario constituye una técnica de gran importancia para evaluar el control interno enfocado a cada componente a fin de determinar las deficiencias de la cooperativa.

3.6. Análisis e interpretación de resultados

Pregunta 1. ¿La Cooperativa cuenta con una planificación estratégica?

Tabla 6-3: Planificación estratégica.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

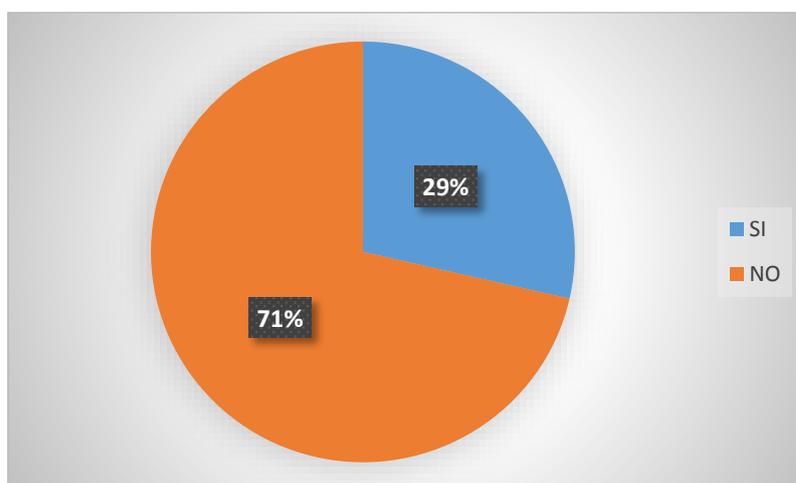


Ilustración 3-3: Planificación estratégica.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 71% manifestaron que en la Cooperativa no se realiza una planificación estratégica y el 29% afirman que se planifica las actividades a cumplir, por lo que se recomienda establecer una planificación estratégica como un proceso para el desarrollo e implementación de planes en la cual se constituyan las actividades a desarrollar para la consecución de las metas y objetivos de la Cooperativa.

Pregunta 2. ¿Considera usted que la misión, visión y objetivos conducen al cumplimiento de las metas fijadas?

Tabla 7-3: La misión, visión y objetivos conducen al cumplimiento de las metas fijadas.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

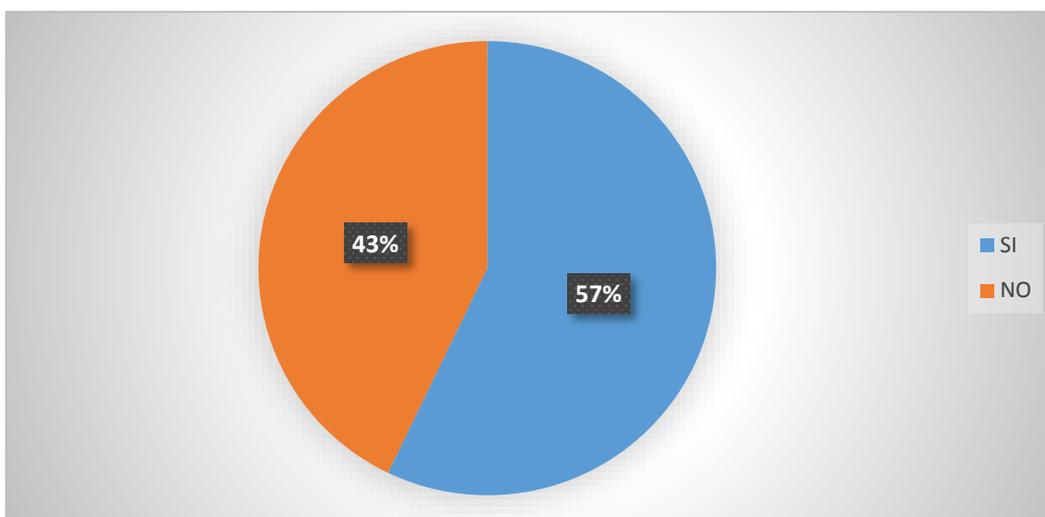


Ilustración 4-3: La misión, visión y objetivos conducen al cumplimiento de las metas fijadas.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

Del 100% del personal encuestado se obtuvo que el 57 % manifiesta que la misión, visión y objetivos de la Cooperativa se encuentran encaminados a dar cumplimiento a las metas fijadas en cambio el 43% considera que no se encuentra encaminados a las metas establecidas afectando a su crecimiento y desarrollo en el futuro.

Pregunta 3. ¿Se comunica inmediatamente al personal las decisiones tomadas por el nivel directivo?

Tabla 8-3: Comunicación de la toma de decisiones.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

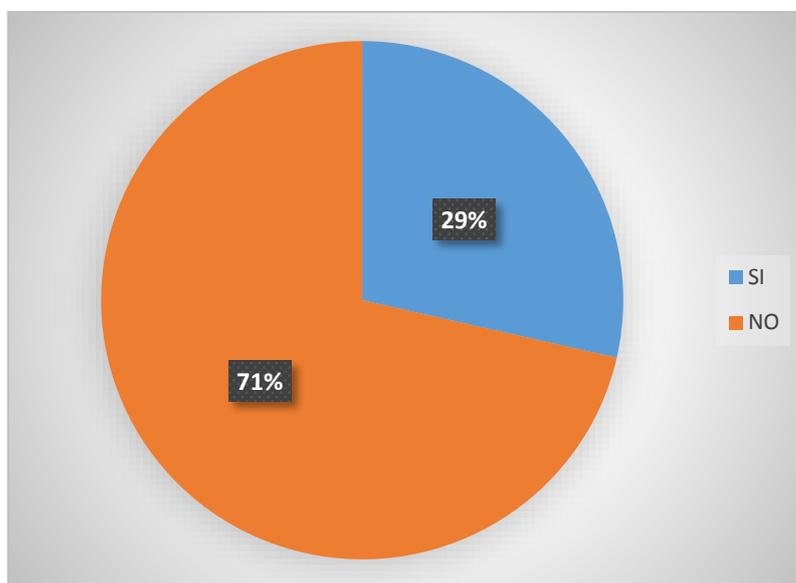


Ilustración 5-3: Comunicación de la toma de decisiones.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Jessica Tuapanta.

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas, el 29 % manifestó que se comunica de manera inmediata las decisiones tomadas por el nivel directivo, en cambio el 71% menciona que no existe una comunicación ágil y oportuna de las decisiones tomadas en la Cooperativa, por lo que se recomienda establecer un canal de comunicación directo con el personal facilitando así el logro de los objetivos y cumplimiento de las metas he impulsado el compromiso y la responsabilidad por parte del personal.

Pregunta 4. ¿Existen reglamentos y manuales que regulen los procesos internos de la Cooperativa?

Tabla 9-3: Existencia de Reglamentos y manuales internos.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

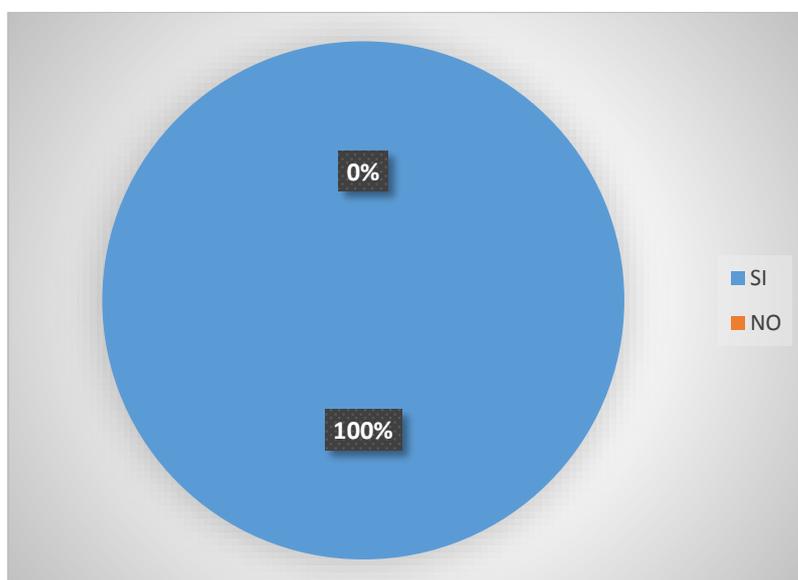


Ilustración 6-3: Existencia de Reglamentos y manuales internos.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

Realizada la encuesta se obtuvo que el 100% del personal tiene conocimiento de la existencia de reglamentos y manuales de la Cooperativa sin embargo existe desconocimiento del contenido de estos, por lo que se recomienda socializar al personal los manuales y reglamentos que rigen en la institución los cuales se convierten en herramientas de soporte que regulan los procesos y operaciones que se desarrollan en la cooperativa.

Pregunta 5. ¿Se han implementado programas de capacitación para el personal?

Tabla 10-3: Capacitación del personal.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

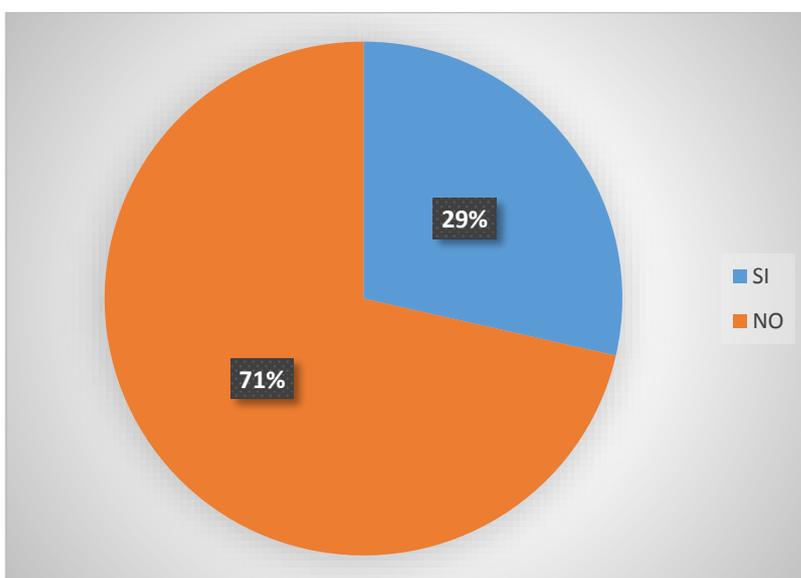


Ilustración 7-3: Capacitación del personal.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 71% afirmaron que no han recibido capacitaciones en el último periodo y el 29 % que sí las han recibido, por lo que se recomienda que se realicen capacitaciones constantes a fin de mejorar las habilidades y conocimientos del personal garantizando el buen desempeño en sus funciones.

Pregunta 6. ¿Cuenta la cooperativa con un manual de crédito?

Tabla 11-3: Manual de crédito.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

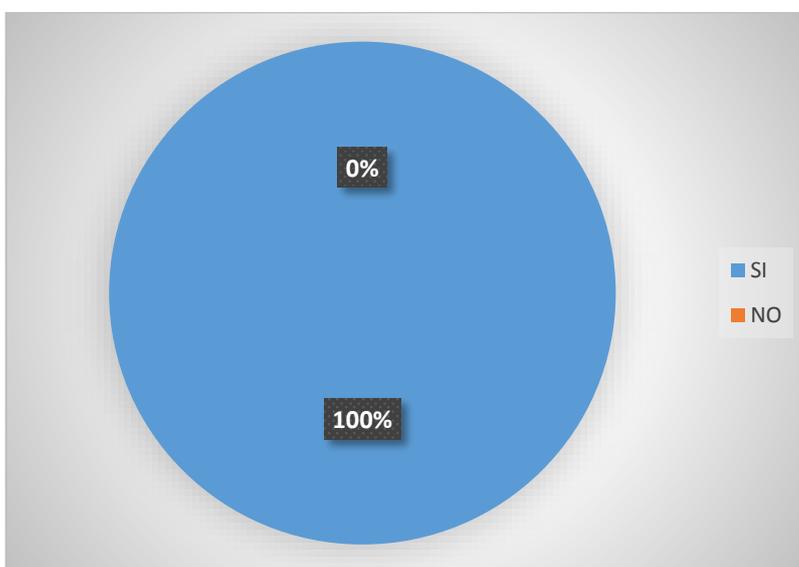


Ilustración 8-3: Manual de crédito.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Jessica Tuapanta.

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados afirmaron que la Cooperativa cuenta con un Manual de Crédito, sin embargo, se recomienda socializar y difundir el manual de crédito vigente a los asesores, con el fin de establecer una gestión crediticia adecuada conforme a la aplicación de los lineamientos establecidos para la colocación, seguimiento y recuperación de recursos.

Pregunta 7. ¿Para el desembolso de un crédito se verifica la información proporcionada por el socio, que garantice su destino y su recuperación?

Tabla 12-3: Análisis de información para el Crédito.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

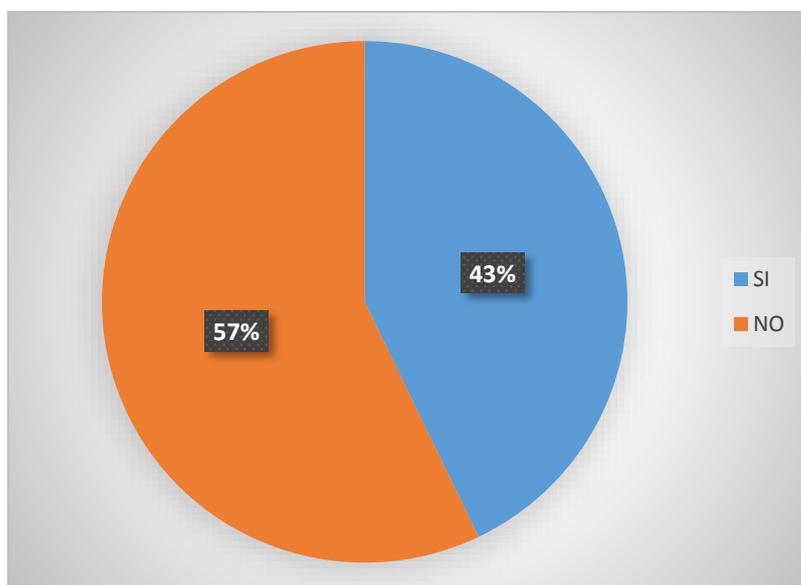


Ilustración 9-3: Análisis de información para el Crédito.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 43% manifestaron que sí se verifica la información a fin de establecer su veracidad y el 57% mencionaron que no se coteja la información proporcionada por el socio por lo que tienden a ser créditos que caen en mora o vencidos, dificultando la recuperación oportuna de los recursos.

Pregunta 8. ¿Considera usted que se aplican acciones efectivas para la recuperación de la cartera de crédito?

Tabla 13-3: Acciones efectivas para la Recuperación de la cartera de crédito.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

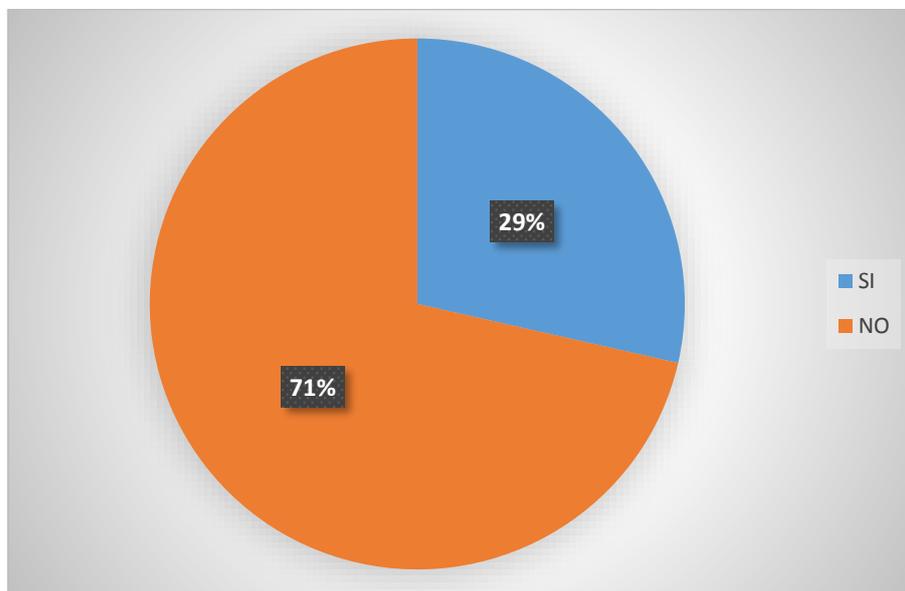


Ilustración 10-3: Acciones efectivas para la Recuperación de la cartera de crédito.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

El 29% de los encuestados mencionaron que se han establecido acciones efectivas para la recuperación de la cartera de crédito y el 71% manifestaron que no se mantienen actividades para evitar el vencimiento de los pagos para lo cual se recomienda el seguimiento y control de los créditos por vencer y vencidos. Es importante realizar un seguimiento a los créditos para garantizar el pago de estos e implementar acciones efectivas de cobro a los socios que se encuentran atrasados en sus pagos evitando que el índice de mora presente niveles altos al finalizar el mes, lo cual afectaría los reportes que se presentan a las entidades de control.

Pregunta 9. ¿Se han implementado políticas para contrarrestar la morosidad de crédito?

Tabla 14-3: Morosidad de crédito.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

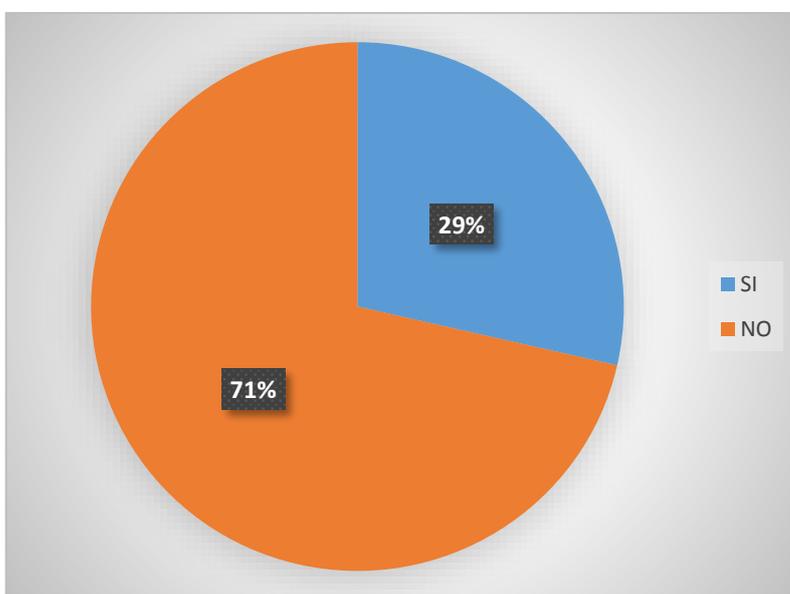


Ilustración 11-3: Morosidad del crédito.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

El 29% de los encuestados indicaron que se establecen políticas para contrarrestar los créditos que se encuentran vencidos y el 71% mencionaron que en la Cooperativa no se mantiene políticas para compensar el nivel de morosidad, por lo que resulta indispensable implementar acciones preventivas y correctivas que permita a cada asesor disminuir el índice de mora de su cartera de crédito.

Pregunta 10. ¿Se mantiene una planificación actualizada sobre los procesos de captación?

Tabla 15-3: Procesos de captación.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

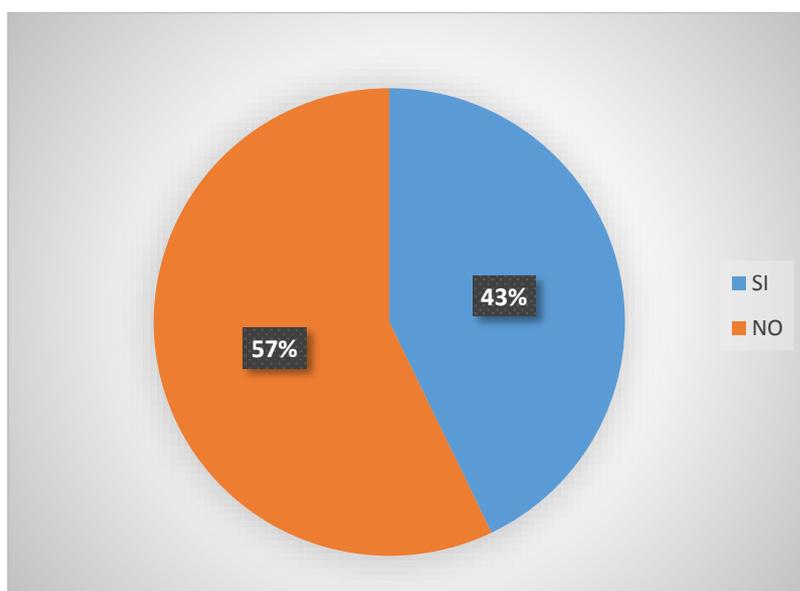


Ilustración 12-3: Procesos de captación.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

El 57% de los encuestados mencionaron que en la Cooperativa se mantiene una planificación sobre los procesos de captación de socios y recursos, en cambio el 43% indicaron que no cuentan con procesos que permitan captar socios y recursos por ello resulta indispensable establecer acciones que garantice atraer a socios e inversionistas potenciales asegurando el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa en el futuro.

Pregunta 11. ¿Se ha establecido objetivos mensuales a alcanzar en cuanto a la captación de dinero?

Tabla 16-3: Metas para la captación de dinero.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	7	100%
NO	-	
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

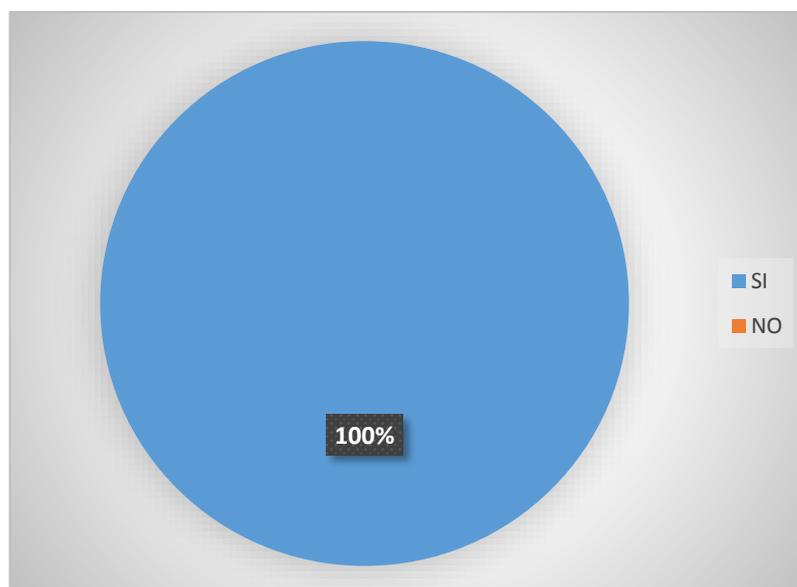


Ilustración 13-3: Metas para la captación de dinero.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados indicaron que en la cooperativa se establece mensualmente metas de captación de socios (créditos) e inversiones, de tal manera que la cooperativa garantiza su crecimiento. Es indispensable crear estrategias innovadoras para atraer socios e inversiones, conocer el mercado al cual va dirigido los productos y servicios financieros a fin de garantizar su permanencia en el mercado.

Pregunta 12. ¿Cuenta la Cooperativa con indicadores que permitan evaluar el nivel de gestión en la entidad?

Tabla 17-3: Indicadores de gestión.

RESPUESTAS	V.ABSOLUTO	V.RELATIVO
	F	%
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

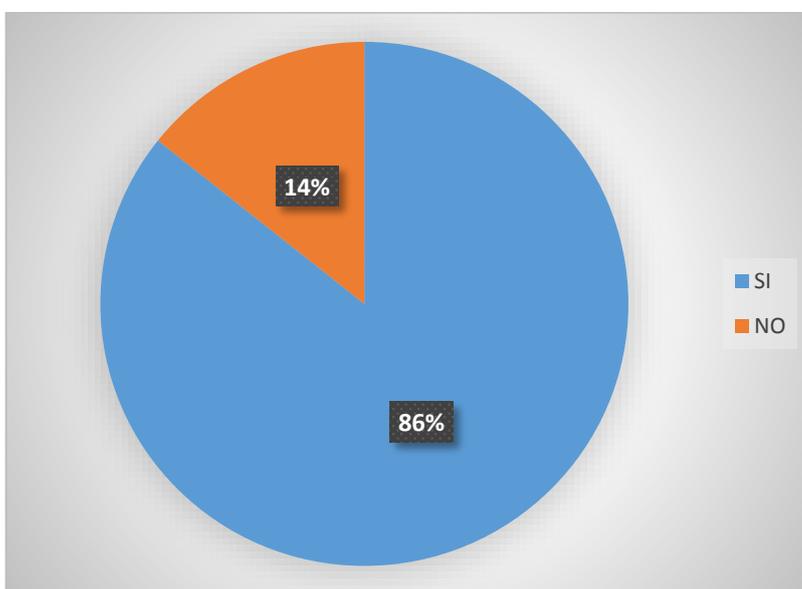


Ilustración 14-3: Indicadores de gestión.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Tuapanta, J. 2021.

Análisis e Interpretación

El 86% de los encuestados indicaron que en la cooperativa se mantiene indicadores de gestión los cuales permiten determinar el nivel de cumplimiento de los procesos para la consecución de la misión, visión objetivos y metas de la cooperativa. En cambio, el 14% de los encuestados mencionan que no se cuenta con indicadores de gestión. Es importante que se establezca indicadores de gestión en una institución, los cuales van a permitir detectar las falencias y así aplicar las acciones correctivas necesarias en el corto tiempo.

CAPÍTULO IV

4. MARCO PROPOSITIVO

4.1. Tema de la propuesta

Auditoría de Gestión a la Coop. de Ahorro y Crédito “Migrantes Del Ecuador”., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2019.

4.2. Contenido de la Propuesta

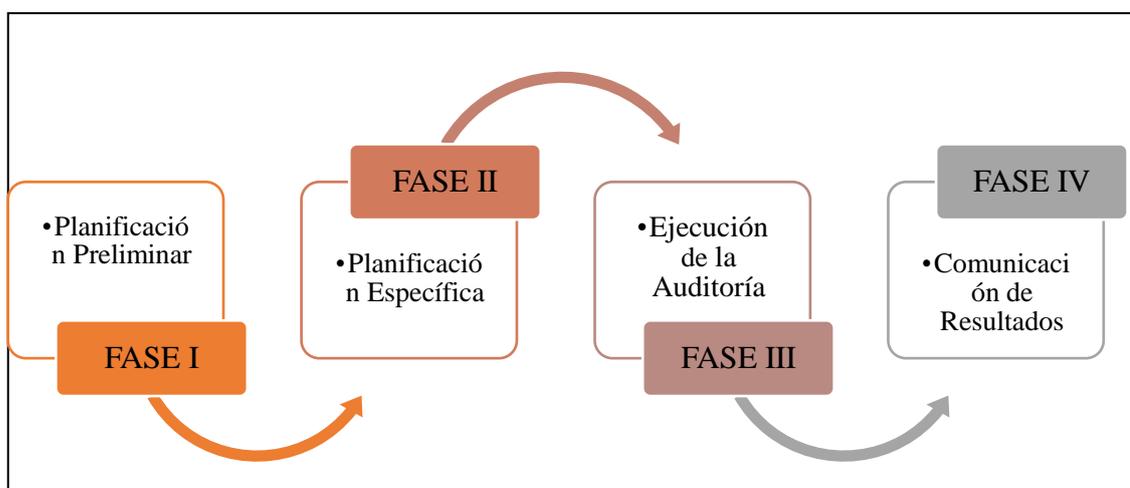


Ilustración 15-4: Proceso de la Auditoría de Gestión

Fuente: Adaptado de Cubero T. sf.

Realizado por: Tuapanta, J (2021).

Para la realización de la presente Auditoría de Gestión a la Coop. de Ahorro y Crédito “Migrantes Del Ecuador”., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2019., se procedió a aplicar la siguiente metodología para especificar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución.

TUAPANTA & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO
“MIGRANTES DEL ECUADOR”., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA
DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MIGRANTES[®]
DEL ECUADOR

ENTIDAD AUDITADA:	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR”
RESPONSABLE:	TUAPANTA & ASOCIADOS – AUDITORES INDEPENDIENTES
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AUTORA:

JESSICA JACQUELINE TUAPANTA TOAPANTA

AMBATO – ECUADOR

2022



TUAPANTA & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO
“MIGRANTES DEL ECUADOR”**

AUDITORÍA DE GESTIÓN
ARCHIVO PERMANENTE

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AP

4.3. Archivo Permanente



ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

REF.	ARCHIVO PERMANENTE
<i>AP</i>	ARCHIVO PERMANENTE
<i>AP-R</i>	RUC
<i>AP-RD</i>	REGISTRO DE LOS DIRECTIVOS EN LA SEPS
<i>AP IG</i>	INFORMACIÓN GENERAL
<i>AP-FODA</i>	ANÁLISIS FODA
<i>AP-M/R</i>	MARCAS Y REFERENCIAS

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/MV

 <p>TUAPANTA & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN RUC DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>AP-R 1/2</p>
--	--	----------------------

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN RUC DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP-R 2/2
---	---	-----------------



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1891734650001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 13/11/2009	FEC. REINICIO:
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:		
ACTIVIDAD ECONÓMICA:			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:			
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Numero: 06-55 Interseccion: AYLLON Y VARGAS TORRES Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA UNIDAD EDUCATIVA TERESA FLOR, CASA DE DOS PISOS, COLOR BLANCO Celular: 0983203733 Telefono Trabajo: 032425602 Email principal: diegoccbi@gmail.com			

No. ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: ABIERTO - OFICINA	FEC. INICIO ACT.: 02/01/2013	FEC. REINICIO:
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:		
ACTIVIDAD ECONÓMICA:			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:			
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: PISHILATA Calle: AV. EL CONDOR Numero: S/N Interseccion: AV. TRES CARBELAS Referencia: DIAGONAL AL SECAP Conjunto: NAVE H Bloque: N-H-04 Edificio: MERCADO MAYORISTA Piso: 0 Oficina: N-02-A Telefono Domicilio: 032407239 Celular: 0983203733 Email principal: diegoccbi@gmail.com			

No. ESTABLECIMIENTO: 003	Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 21/05/2014	FEC. REINICIO:
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:		
ACTIVIDAD ECONÓMICA:			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:			
Provincia: SANTA ELENA Canton: LA LIBERTAD Parroquia: LA LIBERTAD Calle: AV. QUINTA Numero: S/N Interseccion: GUAYAQUIL Referencia: A MEDIA CUADRA DEL CENTRO COMERCIAL BUENA AVENTURA Telefono Trabajo: 042786927 Email principal: diegoccbi@gmail.com			



Código: RIMRUC2020001814942
 Fecha: 02/07/2020 14:49:29 PM

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN REGISTRO DE LOS DIRECTIVOS EN LA SEPS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">AP-RD 1/1</p>
---	---	-------------------------------------



Fecha de Generación de Documento: 16/noviembre/2020

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

DATOS DE LA ENTIDAD

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC: 1891734650001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA: ACTIVA

DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL A LA FECHA DE CONSULTA:

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): CALAPIÑA LAGUA HUGO RODRIGO
PRESIDENTE: GUAMAN GUAMBO JOSE LUIS
SECRETARIO: TOAPANTA CALAPIÑA MAYRA GABRIELA
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: MAISANCHE CHOLONCHANA MENTOR RAMIRO
NOMBRE GERENTE SUBROGANTE: PILAGUISIN CARRILLO AMPARO DEL PILAR

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

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

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

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

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP-IG 1/6
---	---	-------------------------

RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador nace en el año 2009 con el sueño de diez jóvenes hermanos y familiares que tuvieron que trasladar y buscar un nuevo sueño extranjero, cuando el Ecuador sufrió un salvataje bancario en el año 1999 – 2000. Estos jóvenes pensaron que, al poner una Institución Financiera, serian el apoyo y sustento económico al sector campesino y urbano marginal.

Se encuentra controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaridad (SEPS) mediante Resolución ROEPS No. SEPS-ROEPS-2013-001944, del 04 de junio de 2013, y apoyando a más de cinco mil socios en la ciudad de Ambato con su oficina Matriz y su Agencia en el Mercado Mayorista de la misma ciudad y 1 Agencia en el cantón Píllaro .

MISIÓN

Ayudamos a nuestros socios con servicios financieros, alternativos, de calidad, mejorando su estilo de vida, para afianzar la solvencia Institucional.

VISIÓN

Seremos una entidad financiera productiva, ágil e innovadora por nuestros servicios financieros e inmediatos a nivel Nacional.

VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad.
- Transparencia
- Humildad
- Solidaridad

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP-IG 2/6
---	---	--------------

- Sinceridad
- Esfuerzo
- Lealtad
- Respeto
- Ética
- Visión de servicio.

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS



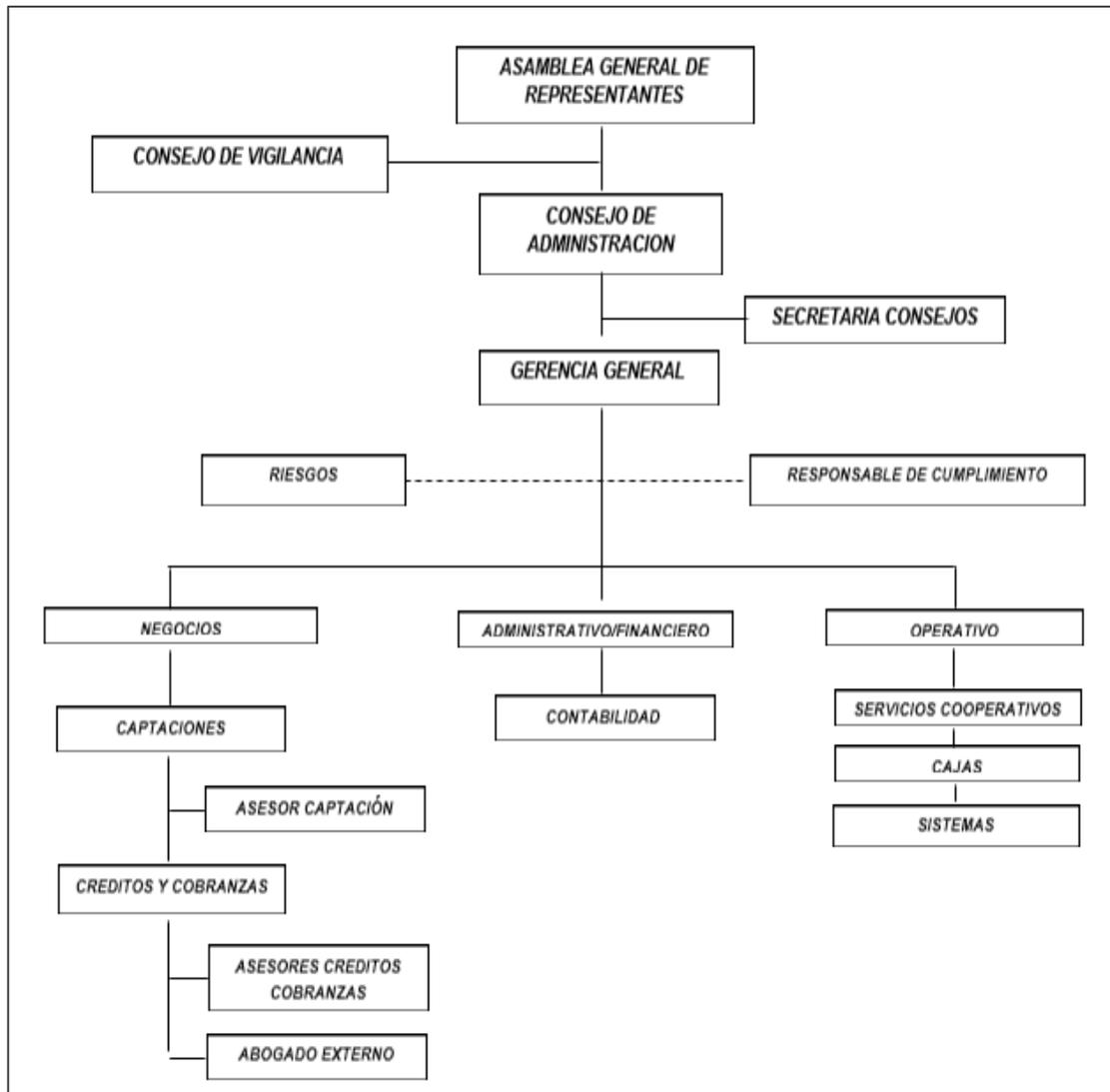
Ilustración 16-4: Productos y servicios.

Fuente: Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por: Jessica Tuapanta.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

ORGANIGRAMA COAC MIGRANTES DEL ECUADOR



- NIVELES**
- ADMINISTRATIVO
 - EJECUTIVO
 - ASESOR
 - OPERATIVO

Ilustración 17-4: Organigrama COAC Migrantes del Ecuador.
 Fuente: Cooperativa Migrantes del Ecuador.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">AP-IG 4/6</p>
---	--	---

BASE LEGAL

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE).
- Código de Trabajo.
- Ley de Régimen Tributario
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP-IG 5/6
---	---	--------------------------------

ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Tabla 18-4: Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.

1	ACTIVO	2.499.638,66
11	FONDOS DISPONIBLES	168.242,30
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0,00
13	INVERSIONES	5.033,00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.177.936,44
15	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	0,00
16	CUENTAS POR COBRAR	32.529,14
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	49.009,78
19	OTROS ACTIVOS	66.888,00
2	PASIVOS	1.893.705,29
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1.344.479,54
22	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0,00
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	0,00
25	CUENTAS POR PAGAR	109.748,63
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	439.477,12
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	0,00
29	OTROS PASIVOS	0,00
44	PROVISIONES	43.178,89
56	OTROS INGRESOS	4.112,17
64	ACREEDORAS	0,00
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0,00
5	INGRESOS	487.814,60
61	DEUDORAS	0,00
7	CUENTAS DE ORDEN	9.358.679,25
3	PATRIMONIO	605.933,37
52	COMISIONES GANADAS	368,09
59	Pérdidas y ganancias	24.083,45
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	0,00
33	RESERVAS	425.633,25
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	0,00
36	RESULTADOS	24.083,45
54	INGRESOS POR SERVICIOS	7.103,79
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	9.189.315,78
42	COMISIONES CAUSADAS	0,00
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	0,00
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	476.230,55
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	169.363,47
41	INTERESES CAUSADOS	97.235,60
53	UTILIDADES FINANCIERAS	0,00
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	0,00
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	5.362,37
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	753,05
31	CAPITAL SOCIAL	156.216,67
4	GASTOS	463.731,15
45	GASTOS DE OPERACIÓN	317.201,24

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP-IG 6/6
---	---	-------------------------

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Tabla 19-4: Estado de Resultados al 31 de diciembre del 2019.

5	Ingresos	487.814,60
<i>51</i>	Intereses y descuentos ganados	476.230,55
<i>(-) 41</i>	Intereses causados	97.235,60
	MARGEN NETO DE INTERESES	378.994,95
<i>(+) 52</i>	Comisiones ganadas	368,09
<i>(+) 54</i>	Ingresos por servicios	7.103,79
<i>(-) 42</i>	Comisiones causadas	0,00
<i>(+) 53</i>	Utilidades financieras	0,00
<i>(-) 43</i>	Pérdidas financieras	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	386.466,83
<i>(-) 44</i>	Provisiones	43.178,89
	MARGEN NETO FINANCIERO	343.287,94
<i>(-) 45</i>	Gastos de operación	317.201,24
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	26.086,70
<i>(+) 55</i>	Otros ingresos operacionales	0,00
<i>(-) 46</i>	Otras pérdidas operacionales	0,00
	MARGEN OPERACIONAL	26.086,70
<i>(+) 56</i>	Otros ingresos	4.112,17
<i>(-) 47</i>	Otros gastos y pérdidas	5.362,37
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	24.836,50
<i>(-) 48</i>	Impuestos y participación a empleados	753,05

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP-AF 1/2
---	---	------------------

ANÁLISIS FODA

Al analizar y evaluar tanto el ambiente interno como externo de la COAC MIGRANTES DEL ECUADOR, se ha identificado sus fortalezas y debilidades a fin de fortalecer sus potenciales y ofrecer un servicio de calidad a sus socios.

FORTALEZAS	
F1	Tasas de interés competitivas
F2	Ubicación estratégica
F3	Posicionamiento Institucional
F4	Personal comprometido
F5	Atención personalizada a los socios.
DEBILIDADES	
D1	Falta de cumplimiento del manual de funciones.
D2	Infraestructura inadecuada para el desarrollo de las actividades.
D3	No existe un plan de capacitación orientado a las necesidades de cada departamento.
D4	Poca variedad de Créditos para captación de clientes
D5	Altos niveles de rotación de personal.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">AP-AF 1/2</p>
---	---	-------------------------------------

OPORTUNIDADES	
O1	Líneas de fondeo
O2	Apertura de sucursal
O3	Atención de nuevos mercados
O4	Implementación de nuevos productos y servicios financieros.
O5	Innovación tecnológica
AMENAZAS	
A1	Cooperativas con mayor variedad de productos.
A2	Sobreendeudamiento de los socios.
A3	Incremento de Competencia
A4	Incremento de los índices de morosidad en el sistema financiero.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

 <p>TUAPANTA & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN MARCAS Y REFERENCIAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">AP-MR 1/2</p>
--	--	-------------------------------------

MARCAS DE AUDITORÍA

Tabla 20-4: Marcas de auditoría.

MARCAS	SIGNIFICADO
√	REVISADO O VERIFICADO
√√	VERIFICADO CON DOCUMENTACIÓN
©	CONFIRMADO
@	HALLAZGO
*	EVIDENCIA
¥	NO EXISTE DOCUMENTACIÓN
Φ	INCUMPLIMIENTO DE PROCESOS
Σ	SUMATORIA
±	TOTAL

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN MARCAS Y REFERENCIAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">AP-MR 2/2</p>
---	--	-------------------------------------

REFERENCIAS DE AUDITORÍA

Tabla 21-4: Referencias de auditoría.

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AP	ARCHIVO PERMANENTE
AC	ARCHIVO CORRIENTE
PA	PROGRAMA DE AUDITORÍA
ECI	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
HH	HOJA DE HALLAZGO
IA	INFORME DE AUDITORÍA
ET	ENTREVISTA
ICI	INFORME DE CONTROL INTERNO
AC	AMBIENTE DE CONTROL
ER	EVALUACIÓN DE RIESGOS
IC	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SM	SUPERVISIÓN Y MONITOREO
IG	INDICADORES DE GESTIÓN

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC
---	---	----

4.4. Archivo Corriente



ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

REF.	FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	No.
<i>CP</i>	Elabore la Carta de presentación	1/1
<i>PA</i>	Elabore la Propuesta de Auditoría	1/4
<i>CS</i>	Elabore el Contrato de Servicios	1/2
<i>OT</i>	Elabore la Orden de Trabajo	1/1
<i>VP</i>	Visita Preliminar	2/2
<i>EG</i>	Entrevista al Gerente General	1/3
<i>CA</i>	Elabore la Carta de Aceptación	1/1
<i>NI</i>	Realice la Notificación de Inicio de la Auditoría	1/1
<i>MP</i>	Realice el Memorándum de Planificación	1/4

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP-PGA 1/2
---	---	--------------------------

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

OBJETIVOS

- Conocer el entorno de la Cooperativa mediante la visita preliminar para un diagnóstico integral de las áreas, procesos y actividades que desarrolla.
- Evaluar el control interno mediante la aplicación de cuestionarios con el método COSO.
- Elaborar la hoja de hallazgos a fin de emitir una opinión a través del informe de Auditoría.

<i>No.</i>	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	REALIZADO POR	FECHA
<i>FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</i>				
1	Elabore la Carta de presentación	CP	JJTT	16/11/2020
2	Elabore la Propuesta de Auditoría	PA	JJTT	18//11/2021
3	Elabore el Contrato de Servicios	CS	JJTT	20/11/2021
4	Elabore la Orden de Trabajo	OT	JJTT	23/11/2021
5	Visita Preliminar	VP	JJTT	25/11/2021
6	Entrevista al Gerente General	EG	JJTT	27/11/2021
7	Elabore la Carta de Aceptación	CA	JJTT	31/11/2021
8	Realice la Notificación de Inicio de la Auditoría	NI	JJTT	7/12/2021
9	Realice el requerimiento de información	RI	JJTT	12/12/2021
9	Realice el Memorándum de Planificación	MP	JJTT	14/12/2021

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP-PGA 2/2
---	---	--------------------------

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
10	Elabore el cuestionario de control Interno aplicando el COSO I	CCI	JJTT	18/12/2021
11	Elabore la Matriz resumen por componente	MR	JJTT	24/12/2021
12	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	JJTT	04/01/2022
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				
13	Realice el análisis FODA	AF	JJTT	12/01/2022
14	Elabore los Indicadores de Gestión	IG	JJTT	20/01/2022
15	Realice la hoja de Procesos	HP	JJTT	25/01/2022
16	Elabore los Flujogramas	F	JJTT	31/01/2022
17	Elabore la hoja de Hallazgos	HH	JJTT	05/02/2022
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
18	Notificación de la Lectura de Informe	NI	JJTT	18/02/2022
19	Informe Final	IF	JJTT	03/03/2022

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">PP</p>
---	---	--

FASE I:

PLANIFICACIÓN

PRELIMINAR

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” PROGRAMA DE AUDITORÍA: FASE PRELIMINAR AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AP-PP 1/1
---	---	--------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA: FASE PRELIMINAR

OBJETIVO

- Conocer el entorno de la Cooperativa mediante la visita preliminar para un diagnóstico integral de las áreas, procesos y actividades que desarrolla.

• No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	REALIZADO POR	FECHA
FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
<i>1</i>	Elabore la Carta de presentación	CP	JJTT	16/11/2021
<i>2</i>	Elabore la Propuesta de Auditoría	PA	JJTT	18//11/2021
<i>3</i>	Elabore el Contrato de Servicios	CS	JJTT	20/11/2021
<i>4</i>	Elabore la Orden de Trabajo	OT	JJTT	23/11/2021
<i>5</i>	Visita Preliminar	VP	JJTT	25/11/2021
<i>6</i>	Entrevista al Gerente General	EG	JJTT	27/11/2021
<i>7</i>	Elabore la Carta de Aceptación	CA	JJTT	31/11/2021
<i>8</i>	Realice la Notificación de Inicio de la Auditoría	NI	JJTT	7/12/2021
<i>9</i>	Realice el Requerimiento de Información	RI	JJTT	12/12/2021
<i>10</i>	Realice el Memorándum de Planificación	MP	JJTT	14/12/2021

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” PROGRAMA DE AUDITORÍA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CP 1/1
---	--	-----------------------------

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ambato, 16 de noviembre del 2021

Sr. Hugo Calapiña

GERENTE GENERAL DE LA COOP. MIGRANTES DEL ECUADOR

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en las actividades a usted encomendadas, me es grato dirigirme a usted con el propósito de presentarle la propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR”, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019, la presente tiene como finalidad determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos de la institución a través de los indicadores de gestión.

Quienes conformamos la Firma Auditora Tuapanta & Asociados, Auditores Independientes ponemos a su disposición nuestros servicios profesionales, el equipo de trabajo estará conformado por personas capacitadas con una vasta experiencia y profesionalismo. A la vez solicito su cooperación y la de sus colaboradores para acceder a toda la información necesaria para llevar a cabo la auditoría.

Por la acogida que se dé a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Jessica Tuapanta

AUDITORA

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 1/4
---	--	---------------

PROPUESTA DE SERVICIOS

Ambato, 18 de noviembre del 2021

Sr. Hugo Calapiña

GERENTE GENERAL DE LA COOP. MIGRANTES DEL ECUADOR

Presente. -

De mi consideración:

Me es grato presentar a usted y a los directivos de la institución la siguiente propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR”, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019, la misma que ha sido elaborada teniendo en cuenta el Alcance de la Auditoría de Gestión.

1. Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2019, con el fin de medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

2. Naturaleza de la Auditoría

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

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE SERVICIOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 2/4
---	--	---------------

3. Alcance

El período se comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

4. Plazo

El plazo para su ejecución es de 30 días laborables, contados a partir de la Firma del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

5.1 Planificación

Consiste en establecer las actividades que se van a desarrollar durante la auditoría, además de conocer sobre los procesos, leyes, manuales, reglamentos y estatutos que rigen a la institución a fin de establecer su situación actual.

5.2 Ejecución

En esta fase se realizará la Evaluación al Control Interno y a través de un análisis de las evidencias encontradas se establecerá los hallazgos cuyos atributos son condición, criterio, causa y efecto, los cuales serán comunicados a los directivos en un informe de auditoría.

5.3 Comunicación de resultados

Al finalizar el proceso de auditoría, el equipo auditor presentará un informe en el cual se detallará los principales hallazgos del examen, al igual que las conclusiones y recomendaciones a seguir por la institución de tal manera que les permita aplicar las acciones correctivas pertinentes.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE SERVICIOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 3/4
---	--	---------------

6. Equipo de trabajo

Tabla 22-4: Equipo de trabajo.

NOMBRE	CARGO
Jessica Tuapanta	Auditor Junior

Realizado por: Jessica Tuapanta.

7. Recursos Materiales

Tabla 23-4: Recursos materiales.

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
2	Esferos	0,40	0,80
1	Lápiz	0,35	0,35
1	Borrador	0,25	0,25
1	Memoria USB	5	5,00
1	Grapadora	1,50	1,50
4	Tinta Epson 64	9	36,00
1	Resmas de Papel Bond	3,50	3,50
20	Transporte	0,30	6,00
	Imprevistos	40,00	40,00
TOTAL		60,30	93,40

Realizado por: Jessica Tuapanta.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE SERVICIOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">PA 4/4</p>
---	--	----------------------------------

8. Cronograma General

Tabla 24-4: Cronograma de actividades.

No	ACTIVIDAD	MESES					
		Noviembre		Diciembre			
		S1	S2	S3	S4	S1	S3
1	VISITA PRELIMINAR						
2	PLANIFICACIÓN						
3	EJECUCIÓN DEL TRABAJO						
4	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS						

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE SERVICIOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">CS 1/2</p>
---	--	--

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Comparecientes

En la Ciudad de Ambato , a los 20 días del mes de Noviembre del año 2019, entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA.”, Oficina Mayorista, representada legalmente por el Sr. Hugo Calapiña, a quién se le denominará; CONTRATANTE, y por otra parte la Srta. Jessica Tuapanta en calidad de representante de la firma de Auditores Tuapanta & Asociados, Auditores Independientes, a quién se le podrá denominar “AUDITORES”, quienes convienen en celebrar un contrato de prestación de servicios profesionales, con las siguientes cláusulas

PRIMERA. - Objetivo. - Los AUDITORES se obligan a cumplir la labor de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y crédito “MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA.”, por el periodo 2019 de acuerdo con lo estipulado en la ley y conforme a la propuesta presentada al CONTRATANTE.

SEGUNDO. - Plazo. -El tiempo estipulado para la entrega del informe Final de Auditoría de Gestión, es de 30 días laborables contados desde la suscripción del presente contrato. El plazo establecido podrá ser aplazado al existir una causa fortuita o de fuerza mayor debidamente comprobada.

TERCERA. – Honorarios. - Las partes por mutuo acuerdo han pactado que no se designa una remuneración como parte de honorarios profesionales, debido a que es un trabajo de investigación previo a la obtención del título como Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE SERVICIOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CS 2/2
---	---	---------------

CUARTA. – Horario de Trabajo. - No se establece un horario de trabajo fijo, se sujetará al cronograma de trabajo señalado conforme se vayan desarrollando las actividades.

QUINTA. - Confidencialidad. - La información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MIGRANTES DEL ECUADOR”, es de uso exclusivo para la realización de la Auditoría, no puede ser divulgada a terceros.

El equipo de auditoría se reserva el derecho de mantener total sigilo en el manejo de la información, salvo autorización expresa por escrito de la autoridad competente.

SEXTA. – Lugar de prestación de Servicio. - Para efectos de este contrato, el servicio de Auditoría convenido se presentará en la ciudad de Ambato en la Oficina Mayorista.

SÉPTIMA. - Gastos. - los gastos que se incurra para la elaboración del presente contrato, serán asumidos por el equipo de Auditoría.

OCTAVO. - Aplicación. - Para constancia, aprobación y ratificación se firma el presente contrato, comparecen las partes y comprometiéndose a reconocer las firmas y rubricas ante un Notario Público.

Sr. Hugo Calapiña
GERENTE GENERAL

Ing. Cristóbal Erazo
SUPERVISOR

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN ORDEN DE TRABAJO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">OT 1/1</p>
---	---	--

ORDEN DE TRABAJO No. 001-AG-2021

Ambato, 23 de noviembre del 2021

Sr.

Hugo Calapiña

GERENTE GENERAL COAC MIGRANTES DEL ECUADOR

Presente. –

De mi consideración:

El presente documento tiene como objetivo notificar a la Coop. Migrantes del Ecuador Ltda., de la ejecución de la Auditoría de Gestión en la institución, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, con el fin de analizar los siguientes objetivos:

Realizar la Auditoría de Gestión a fin de medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos de la institución mediante indicadores de gestión.

Elaborar el informe de Auditoría con los respectivos hallazgos, conclusiones y recomendaciones conforme a los procedimientos y normas de auditoría.

Atentamente,

Srta. Jessica Tuapanta

AUDITORA

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN ORDEN DE TRABAJO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	VP 1/2
---	--	---------------

VISITA PRELIMINAR

Nombre de la Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”

Fecha: 25 de noviembre del 2021

Hora: 08:00 -10:00

El 25 de Noviembre del 2021, se procedió a la visita en la oficina Mayorista de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” ubicada en Ambato en la Av. Bolivariana y el Condor en el interior del Mercado Mayorista Nave “H”, la cual brinda servicios tales como: Microcréditos enfocados a los comerciantes del Mercado en el cual tiene una gran acogida por la rapidez en el otorgamiento de sus créditos y las facilidades de pago sean estos diarios ,semanales o mensuales , Ahorros (Fácil y programado) e Inversiones.

La Oficina Mayorista cuenta con un espacio físico reducido, en la planta baja se encuentra el área de caja y atención al cliente, presentando un espacio mínimo para recibir a sus socios y clientes. En la parte superior se encuentra la oficina del jefe de Agencia, el área de inversiones y los asesores de crédito. Se pudo constatar que no cuentan con un espacio adecuado para el archivo de los documentos.

El horario de trabajo de los empleados es de lunes a viernes de 8:00 am a 18.00 pm con un tiempo de 2 horas para el almuerzo y los domingos de 8:00 a 13:00 pm, se mantiene un registro de ingreso y salida del personal para un mayor control. Cabe recalcar que todos los empleados disponen de uniformes. ¥

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN ORDEN DE TRABAJO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	VP 2/2
---	--	-----------

Durante la visita se pudo observar, que en el área de créditos laboran 3 personas las cuales a partir de las 9:00 am salen de la oficina a realizar labores de campo (inspecciones, buscar nuevos prospectos de créditos, cobranza). La persona del área de información se encarga de brindar la información adecuado a los socios con relación a los créditos, verificar la documentación proporcionada por los asesores para su evaluación en el comité de crédito y el archivo de las carpetas de los créditos aprobados

Con la finalidad de determinar errores, aunque muy insignificantes se procede a la realización de lo auditoría de gestión previa autorización de los directivos, para la toma oportuna de decisiones que ayuden al crecimiento de la entidad.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	EG 1/3
---	--	---------------

ENTREVISTA A GERENCIA

LUGAR: Ambato, Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”

HORA DE INICIO: 09h00 am **HORA DE FINALIZACIÓN:** 09h30 am

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sr. Hugo Calapiña

CARGO: Gerente

RESPONSABLE: Jessica Tuapanta

OBJETIVO:

Dar a conocer el inicio de la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes Del Ecuador”, a fin de medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos.

1. ¿Cómo se formó la Cooperativa?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador nace en el año 2009 con el sueño de diez jóvenes hermanos y familiares que tuvieron que migrar y buscar un nuevo sueño extranjero, cuando el Ecuador sufrió un salvataje bancario en el año 1999 – 2000. Estos jóvenes pensaron en crear una Institución Financiera, que sea el apoyo y sustento económico del sector campesino y urbano marginal.

2. ¿Qué servicios oferta la cooperativa?

Los productos financieros que oferta la Cooperativa son:

- **Ahorro:** Fácil y Programado
- **Inversiones:** Depósitos a plazo fijo
- **Créditos:** Microcréditos, Consumo y Comercio

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">EG 2/3</p>
---	---	--

- **Servicios no Financieros:** Pago de Servicios Básicos y Bono de Desarrollo Humano .

3. ¿Cuenta la Cooperativa con una planificación estratégica?

Si contamos con un plan estratégico que permite la adecuada toma de decisiones sobre el personal y los clientes. La planificación estratégica nos ha permitido crecer como institución dentro de un mercado altamente competitivo.

4. ¿Se socializa al personal la misión visión metas y objetivos que pretende cumplir la Cooperativa?

Por supuesto es importante que todo el equipo de trabajo conozca toda la imagen corporativa, así como el direccionamiento estratégico para que ellos aporten al cumplimiento de lo propuesto por la Cooperativa.

5. ¿Cuenta la Cooperativa con programas de capacitación para el personal?

Si se capacita al personal de forma continua debido consideramos que es una inversión gratificante hacerlo puesto que ayuda al crecimiento tanto institucional como profesional aportando al crecimiento de la Cooperativa.

6. ¿Qué procedimientos aplican los asesores de crédito para verificar la información proporcionada por los socios que acceden a un crédito?

Primero se recepta toda la información al cliente que desea acceder a un crédito, es decir toda la información personal y las referencia lo más preciso posible para posteriormente proceder a las llamadas telefónicas con preguntas concretas que den como resultado la veracidad sobre el cliente, luego se procede a la constatación de los documentos que sean legales y comprobado.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">EG 3/3</p>
---	--	-----------------------------------

7. ¿Qué políticas se aplican para la aprobación de los Créditos?

Los estipulados en el manual de crédito, dependiendo el tipo de crédito se evalúa sus ingresos, capacidad de pago y el nivel de endeudamiento, el comité de crédito analiza todos los documentos presentados por el socio y determina si es aprobado o rechazado el crédito.

8. ¿Se ha designado una persona responsable de recuperar cartera?

El departamento de crédito y cobranza es el responsable de todo lo relacionado a los créditos que son otorgados a los clientes, los mismos que se encargan del seguimiento del crédito.

9. ¿Se establece estrategias mensuales para la captación de dinero?

Realmente no son estrategias mensuales, las estrategias más bien las elaboramos año tras año una vez monitoreado el desarrollo de las captaciones de dinero, según ese comportamiento se establecen las estrategias adecuadas. Mensualmente se realiza un seguimiento a los posibles prospectos de inversión y se evalúa si las estrategias implementadas están acorde al mercado y si se está cumpliendo con las metas establecidas.

10. ¿Se aplican indicadores que permitan evaluar el nivel de gestión en la entidad?

No se dispone de indicadores simplemente nos basamos en la captación de nuevos clientes, en la fidelidad de los que ya no han acompañado desde antes y en la aceptación de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA DE ACEPTACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">CA 1/1</p>
---	---	----------------------------------

CARTA DE ACEPTACIÓN

Ambato, 31 de noviembre del 2021

Srta.

Jessica Tuapanta

Presente.

De mi consideración:

Para su conocimiento se reúne el presidente del consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda., para tratar la propuesta del servicio de Auditoría de Gestión por el periodo 2019 y se resolvió aceptar y autorizar la prestación de sus servicios profesionales.

Por tal motivo se procede a notificar la aceptación de la propuesta presentada, dando por autorizado el inicio del trabajo, solicitando absoluta confidencialidad con la información proporcionada.

Atentamente,

Sr. Hugo Calapiña

GERENTE GENERAL COOP. MIGRANTES DEL ECUADOR

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN INICIO AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">NI 1/1</p>
---	--	---

NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA

Ambato, 07 de diciembre del 2021

Sr.

Hugo Calapiña

GERENTE GENERAL COAC MIGRANTES DEL ECUADOR

Presente. -

En cumplimiento a la orden de trabajo No. 001-AG-2021, me permito comunicar el inicio de la AUDITORÍA DE GESTIÓN, a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA., Oficina Mayorista por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, en virtud de lo cual solicito se nos facilite toda la información necesaria para la ejecución del trabajo.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Srta. Jessica Tuapanta

AUDITOR

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” PROGRAMA DE AUDITORÍA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	RI 1/1
---	--	-----------------------------

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Ambato, 12 de diciembre del 2021

Sr. Hugo Calapiña

GERENTE GENERAL DE LA COOP. MIGRANTES DEL ECUADOR

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en las actividades a usted encomendadas, me es grato dirigirme a usted con el propósito de solicitar la siguiente información de la COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR”, para iniciar con el proceso de verificación de esta y cumplir con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

La información es la siguiente:

RUC y Registro de directivos en la SEPS

Plan estratégico y Plan Operativo

Manual y mapa de procesos

Manual de crédito y cobranza

Formularios para el proceso de colocación y captación de recursos

Políticas internas y Manual de contratación de personal

Por la acogida que se dé a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Jessica Tuapanta

AUDITORA

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MP 1/4
---	---	---------------

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Ambato, 14 de diciembre del 2021

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA.

NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: Del 01 de enero al 31 De diciembre del 2019

ANTECEDENTES:

La cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador, oficina Mayorista es una entidad cuyo fin es impulsar el desarrollo económico de sus socios con servicios financieros alternativos y de calidad.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

Desarrollar Auditoría De Gestión A La Coop. De Ahorro Y Crédito “Migrantes Del Ecuador”., Del Cantón Ambato, Provincia De Tungurahua, Periodo 2019, mediante la utilización de herramientas que faciliten a una adecuada información para ser auditada.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Realizar una. Auditoría de Gestión a la Coop. de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2019, con el fin de medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">MP 2/3</p>
---	---	----------------------------------

Objetivos específicos

- Realizar la evaluación del sistema de Control Interno para analizar el nivel de riesgo y confianza.
- Identificar cada uno de los hallazgos que serán objeto de evaluación.
- Comunicar oportunamente los resultados a través del informe final.

Alcance de la Auditoría

El periodo comprendido será del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019 que se realizará la auditoría de gestión.

Equipo de trabajo

NOMBRE	CARGO
Jessica Tuapanta	Auditor Junior

Tiempo estimado

La Auditoría de Gestión de ejecutará en un tiempo estimado de 30 días.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE SERVICIOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">MP 3/3</p>
---	--	----------------------------------

Recursos Materiales

Cantidad	Descripción	Valor total
2	Esferos	0,80
1	Lápiz	0,35
1	Borrador	0,25
1	Memoria USB	5,00
1	Grapadora	1,50
4	Tinta Epson 64	36,00
1	Resmas de Papel Bond	3,50
20	Transporte	6,00
	Imprevistos	40,00
TOTAL		93,40

Metodología

- Encuestas a empleados
- Entrevista al Gerente
- Cuestionario de Control Interno

Srta. Jessica Tuapanta
AUDITORA

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center"> COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN PLANIFICACIÓN ESPECIFICA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 </p>	<p align="center">PE</p>
---	--	---------------------------------

FASE II:

PLANIFICACIÓN

ESPECÍFICA

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÍNDICE PAPELES PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">IP 1/1</p>
---	---	----------------------------------



ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

<i>REF.</i>	FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	No.
<i>CCI</i>	Elabore el cuestionario de control Interno aplicando el COSO I	1/1
<i>MR</i>	Elabore la Matriz resumen por componente	1/2
<i>RD</i>	Elabore la matriz resumen debilidades	1/1
<i>ICI</i>	Elabore el Informe de Control Interno	½

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” PROGRAMA DE AUDITORÍA: FASE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PAE 1/1
---	--	------------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

OBJETIVOS

- Evaluar el control interno mediante la aplicación de cuestionarios con el método COSO.
- Redactar el informe de control interno que evidencie los hallazgos encontrados para mejorar las acciones de control dentro de la cooperativa.

<i>No.</i>	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	REALIZADO POR	FECHA
<i>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</i>				
1	Elabore el cuestionario de control Interno	CCI	JJTT	18/12/2021
2	Elabore la Matriz resumen por componente	MR	JJTT	24/12/2021
3	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	JJTT	04/01/2022

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI-AC $\frac{1}{2}$
---	--	------------------------------------

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: Año 2019

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

OBJETIVO: Evaluar las normas, procesos y estructuras de la Cooperativa con el fin de establecer como se desarrollan las operaciones, establecen los objetivos y se minimizan los riesgos.

No.	PREGUNTA	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿Se ha socializado la misión y visión de la Cooperativa con el personal?	10	7	D1 Falta de socialización de misión y visión al personal de la Cooperativa.
2	¿Se aplican valores éticos en la captación y recuperación de créditos?	10	10	
3	¿La Cooperativa cuenta con un Código de Ética?	10	10	
4	¿La estructura organizacional está definida en relación con las actividades de la Cooperativa?	10	7	D2 Estructura organizacional inadecuadamente definida
5	¿Se desarrolla el trabajo en equipo dentro de la Cooperativa?	10	8	Ausencia de trabajo en equipo en la entidad
6	¿Se ha establecido un plan de capacitaciones para el personal de la Cooperativa, acorde a las	10	6	D3 Limitada capacitación al talento humano

	funciones que desempeñan?			
7	¿Es evaluado cada perfil para un puesto de trabajo de acuerdo con las funciones establecidas	10	6	D4 Inadecuada evaluación de perfil para los diferentes puestos de trabajo
8	¿El personal tiene conocimientos de la normativa de la Cooperativa?	10	6	
9	¿La Cooperativa evalúa el desempeño del personal de forma periódica?	10	7	D5 Falta de evaluación de desempeño
	TOTAL, Σ	90	67	

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI-AC 2/2
---	---	---------------------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{67}{90} * 100$$

$$NC = 74.44\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde:

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 74.44\%$$

$$NR = 25.56\%$$

TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente Ambiente de Control se ha determinado un nivel de confianza MODERADO con un 74.44% y un riesgo en la misma escala al alcanzar un porcentaje del 25.56% demostrando que la entidad posee debilidades que requieren de acciones correctivas para mejorar el desempeño de las actividades organizacionales.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI-ER 1/2
---	---	---------------------------------

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: Año 2019

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

OBJETIVO: Identificar los principales riesgos de la Cooperativa con el fin de establecer las acciones correctivas que con lleven a cumplir los objetivos propuestos.

No.	PREGUNTA	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿La Cooperativa identifica de manera continua los posibles riesgos internos y externos?	10	3	D6 Ausencia de identificación de riesgos internos y externos
2	¿La Cooperativa posee un Plan de Mitigación de Riesgos?	10	3	Falta de un plan mitigación de riesgos
3	¿Son analizados los riesgos en relación con el impacto que produce?	10	4	Los riesgos no se analizan en relación probabilidad de ocurrencia e impacto
4	¿Se establecen estrategias de respuestas a riesgos en el proceso de créditos?	10	4	Falta de estrategias de respuesta a riesgos
5	¿Se comunica al personal sobre los riesgos presentes en la cooperativa?	10	4	Los riesgos no son socializados al personal
	TOTAL, Σ	50	18	

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI-ER 2/2
---	---	---------------------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{18}{50} * 100$$

$$NC = 36\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde:

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 36\%$$

$$NR = 64\%$$

TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente de Evaluación del Riesgo, se ha determinado un nivel de confianza BAJO con un 36% y un riesgo ALTO del 64% demostrando la Cooperativa debería centrar atención al riesgo ante este signo de alerta, debido a que la institución no realiza una adecuada gestión del riesgo y puede verse comprometido el cumplimiento de sus objetivos y el desempeño de sus actividades.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">CCI-AC 1/2</p>
---	--	---

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: Año 2019

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVO: Analizar los mecanismos de control establecidos por la Cooperativa a fin de garantizar el cumplimiento de los mecanismos institucionales.

No.	PREGUNTA	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿La administración ejerce su papel de supervisión sobre todas las áreas de la Cooperativa?	10	6	D7 Escasa supervisión en varias áreas de la cooperativa
2	¿El personal de la cooperativa cuenta con módulos del sistema restringidos de acuerdo con sus necesidades?	10	10	
3	¿Se realizan controles periódicos entre los valores en efectivo y los saldos que arrojan los registros (arqueos, conciliaciones)?	10	9	
4	¿El acceso a los registros y documentación está protegido por mecanismos de seguridad y limitado al personal autorizado?	10	10	
5	¿Cuándo se otorga un crédito con observaciones se realiza seguimiento por la persona que lo autorizó?	10	9	
6	¿Las políticas establecidas para aprobar	10	6	Incumplimiento del

	un crédito son cumplidas a cabalidad?			manual de crédito para la concesión de créditos
7	¿Para gastos de la Cooperativa son tomados en relación con el presupuesto establecido?	10	9	
8	¿La rotación del personal se lo realiza con pleno conocimiento de la disponibilidad?	10	9	
	TOTAL, Σ	80	68	

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI-AC 2/2
---	---	---------------------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{68}{80} * 100$$

$$NC = 85\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde: 76

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 85\%$$

$$NR = 15\%$$

TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente de Actividades de Control, se ha determinado un nivel de confianza ALTO con un 85% y un riesgo BAJO del 15% lo cual es favorable en el aspecto de control de políticas y procedimientos de la Cooperativa pero es necesario verificar las áreas en donde se han obtenido calificaciones bajas pues son aquellas relacionadas directamente con la principal actividad de la entidad y que pueden incidir en niveles de solvencia y liquidez.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI-IC 1/2
---	---	---------------------------------

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: Año 2019

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Identificar los mecanismos de comunicación e intercambio de información dentro de la Cooperativa.

No.	PREGUNTA	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿La cooperativa entrega los manuales, reglamentos, políticas etc, al personal operativo y administrativo de forma actualizada?	10	5	D8 Documentación interna desactualizada
2	¿La cooperativa posee un sistema adecuado para todas las áreas?	10	9	
3	¿Se comunica de forma oportuna y clara las decisiones tomadas por los directivos??	10	6	Las decisiones tomadas no son comunicadas de forma oportuna a los interesados
4	¿Existe una buena comunicación entre cada área?	10	6	D9 Comunicación interna inadecuada
5	¿Las reuniones de trabajo son comunicadas con la debida anticipación al personal?	10	6	
	TOTAL, Σ	50	32	

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI-IC 2/2
---	---	---------------------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{32}{50} * 100$$

$$NC = 64\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde:

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 64\%$$

$$NR = 36\%$$

TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente de Información y Comunicación, se ha determinado un nivel de confianza MODERADO con un 64% y un riesgo MODERADO del 36% por lo cual es necesario mencionar que se necesitan mejorar las políticas de comunicación en la Cooperativa.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI-SM $\frac{1}{2}$
---	---	------------------------------------

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: Año 2019

COMPONENTE: SEGUIMIENTO

OBJETIVO: Establecer si los mecanismos de seguimiento de los procesos son prácticos y seguros en las operaciones cotidianas de la Cooperativa.

No.	PREGUNTA	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿El Consejo de Administración evalúa los informes presentados por el Gerente?	10	4	Ausencia de evaluación de informes presentados por gerencia
2	¿Existe una persona encargada para la supervisión de las actividades asignadas al personal?	10	4	La supervisión de actividades no se realiza en todas las áreas de la entidad
3	¿Se da seguimiento a las estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos?	10	8	
4	¿Aplican de forma permanente indicadores de gestión?	10	5	D10 Carencia de aplicación de indicadores de gestión
5	¿Se efectúan auditorías para evaluar la situación de la Cooperativa?	10	9	
	TOTAL, Σ	50	30	

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	CCI-SM 2/2
---	---	---------------------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{30}{50} * 100$$

$$NC = 60\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde:

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 60\%$$

$$NR = 40\%$$

TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente de Seguimiento, se ha determinado un nivel de confianza MODERADO con un 60% y un riesgo en la misma escala con un porcentaje del 40% por lo cual se debe mejorar el sistema de supervisión debido a que al tomar las acciones preventivas y correctivas se llegará a alcanzar mayores niveles de efectividad.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE MATRIZ RESUMEN CUESTIONARIO CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	MR 1/2
---	---	---------------

Para la Cooperativa es importante determinar el nivel de riesgo por cada componente, por lo que se detalla a continuación en el cuadro resumen de evaluación de riesgo y confianza.

RESUMEN DEL NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTE	CONFIANZA %	RIESGO %
Ambiente de Control	74.44	25.56
Evaluación del Riesgo	36	64
Actividades de Control	85	15
Información y Comunicación	64	36
Seguimiento	60	40
Total, Σ	319.44/5	180.56/5
Promedio	63.89%	36.11%

TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE</p> <p align="center">MATRIZ RESUMEN CUESTIONARIO CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">MR</p> <p align="center">2/2</p>
---	--	--

ANÁLISIS

Al evaluar el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”, a través de los cuestionarios de control interno, se ha determinado que existe un nivel de confianza MODERADA de un 63.89% y también un riesgo MODERADO de 36.11% siendo un resultado realmente favorable para la entidad, por lo que es necesario generar estrategias que permitan mitigar las debilidades de la institución que significa riesgo.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE RESUMEN DEBILIDADES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	RD 1/1
---	---	-----------

N°	REF P/T	DESCRIPCIÓN
1	D1	Falta de socialización de misión y visión al personal de la Cooperativa
2	D2	Estructura organizacional inadecuadamente definida
3	D3	Limitada capacitación al talento humano
4	D4	Inadecuada evaluación de perfil para los diferentes puestos de trabajo
5	D5	Falta de evaluación de desempeño.
6	D6	Ausencia de identificación de riesgos internos y externos.
7	D7	Escasa supervisión en varias áreas de la cooperativa
8	D8	Documentación interna desactualizada
9	D9	Comunicación interna inadecuada
10	D10	Carencia de aplicación de indicadores de gestión

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">ICI 1/20</p>
---	---	--

INFORME DE CONTROL INTERNO

Ambato, 15 de diciembre de 2021

Sr. Hugo Calapiña

GERENTE GENERAL COOPERATIVA “MIGRANTES DEL ECUADOR”

Presente. -

De mi consideración

Dentro del proceso de Auditoría de Gestión que se está efectuando a la Cooperativa Migrantes del Ecuador, durante el periodo 2019 se ha aplicado la Evaluación del Control Interno COSO I, el cual como resultado de la evaluación se ha diagnosticado una serie de debilidades que pueden afectar en las operaciones de la Cooperativa, las cuales se detallan a continuación.

D1: Falta de socialización de la misión y visión al personal de la Cooperativa.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa no cuenta con un plan de inducción para el personal, que permita la socialización de la misión y visión, el cual es de vital importancia para el desarrollo de las actividades y su crecimiento

RECOMENDACIÓN

El Gerente y el jefe de Talento Humano deben comunicar la misión y visión a través de una dinámica sencilla, donde se reúna a los trabajadores y se les proponga aportar ideas sobre cómo pueden contribuir para el cumplimiento de estas, favoreciendo a su desarrollo profesional y personal. De esta forma sabrán de qué manera su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la cooperativa y se comprometerán y motivarán por hacer que se cumpla.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">ICI 2/20</p>
---	---	--

D2: Estructura organizacional inadecuadamente definida.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa no cuenta con una estructura organizacional definida acorde a las necesidades de la institución lo que origina la duplicidad, evasión y erogación de funciones entre el personal.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la entidad planificar la actualización periódica de los documentos internos para asegurar una adecuada organización como parte del proceso administrativo a aplicar dentro de la cooperativa.

D3: Limitada capacitación al talento humano.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa Migrantes del Ecuador carece de planes de capacitación, ocasionando que el personal no se encuentre actualizado en conocimiento en relación con los cargos que ejercen, afectando en el desempeño de sus funciones.

RECOMENDACIÓN

Al jefe de talento humano, realizar un plan de capacitación conforme a los cargos que ejercen a fin de potenciar las habilidades y conocimientos de las personas que integran la organización. Asegurando que estén listas para realizar sus tareas y asumir los nuevos desafíos que el contexto demanda.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ICI 5/20
---	--	-------------------------------

D4: Inadecuada evaluación de perfil para los diferentes puestos de trabajo.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa no cuenta con instrumentos de evaluación a los perfiles para los diferentes puestos de trabajo, no cuenta con personal profesional sin embargo el personal ha demostrado el deseo de superación.

RECOMENDACIÓN

Al jefe de talento humano establecer plazos para definir políticas y procedimientos para la contratación del personal de la cooperativa de tal manera que se establezcan métodos de evaluación de los perfiles y se obtengan perfiles idóneos para los cargos.

Promover planes carrera a los empleados que no cuentan con un título profesional a fin de mejorar las habilidades y aptitudes que necesita para desempeñar su trabajo.

D5: Falta de evaluación de desempeño.

CONCLUSIÓN

En la Cooperativa Migrantes del Ecuador no existen evaluaciones del desempeño periódicas porque el área de Talento Humano no ha establecido el método a través del cual se va a evaluar el desempeño del personal.

RECOMENDACIÓN

Al jefe de Talento Humano establecer el método de evaluación de desempeño y socializarlo con el personal que labora en la entidad financiera para que de esta manera se obtenga un rendimiento adecuado de los funcionarios.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">ICI 13/20</p>
---	--	--------------------------------------

D6: Ausencia de identificación de riesgos internos y externos.

CONCLUSIÓN

La cooperativa no identifica los riesgos internos y externos que pueden afectar a la entidad a causa de que dentro de la entidad no existe una persona encargada de la administración del riesgo.

RECOMENDACIÓN

Al jefe del área de talento humano analizar los perfiles de las personas que laboran en la entidad para delimitar las funciones de administración del riesgo de tal manera que se pueda obtener una gestión integral del riesgo y se evidencie un adecuado desempeño de actividades.

D7: Escasa supervisión en varias áreas de la cooperativa.

CONCLUSIÓN

La supervisión de actividades no se realiza en todas las áreas de la entidad por la falta de políticas y mecanismos de control para la línea de supervisión dentro de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN

Al jefe de Agencia establecer un cronograma para definir los mecanismos y políticas de supervisión para que se pueda tener un mejor control y seguimiento en el desempeño de actividades de los funcionarios de tal manera que se pueda evitar errores futuros.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ICI 14/20
---	--	--------------

D8: Documentación interna desactualizada.

CONCLUSIÓN

Por la falta de planificación no se actualiza de manera periódica los planes, políticas y demás documentos internos.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la entidad se recomienda establecer una comisión que analice cada uno de los planes institucionales y realice las observaciones necesarias a fin de evaluar y actualizar los documentos internos de tal manera que permitan mejorar cada uno de los procesos para garantizar un desempeño adecuado.

D9: Comunicación interna inadecuada.

CONCLUSIÓN

Dentro de la cooperativa no existe una comunicación interna adecuada por la ausencia de controles para verificar los sistemas comunicacionales internos lo cual impide el cumplimiento de la normativa y de las disposiciones que rige a la entidad.

RECOMENDACIÓN

Al jefe de talento humano coordinar acciones que permitan verificar la eficiencia de los canales y formas de comunicación interna de tal manera que los empleados conozcan lo que sucede en torno a las actividades planificadas y realizadas en la institución.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ICI 17/20
---	--	--------------------------------

D10: Carencia de aplicación de indicadores de gestión.

CONCLUSIÓN

La cooperativa aplica únicamente los indicadores financieros especificados dentro de las fichas técnicas establecidas por la SEPS y ha descuidado la aplicación de indicadores de gestión como evaluación integral de desempeño.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la cooperativa establecer un cronograma de presentación de indicadores tanto financieros como de gestión para obtener una toma de decisiones oportuna sobre el proceso administrativo que se lleva a cabo dentro de la entidad y se refleje en sus Estados Financieros.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center"> COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 </p>	<p align="center">AC</p>
---	--	--------------------------

FASE III: **EJECUCIÓN DE** **LA AUDITORÍA**

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÍNDICE PAPELES EJECUCIÓN DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">IP 1/1</p>
---	---	----------------------------------



ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

<i>REF.</i>	FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA	No.
<i>FODA</i>	FODA	1
<i>IG</i>	Indicadores de Gestión	2
<i>HP</i>	Hojas de procesos	3
<i>HH</i>	Hojas de hallazgos	5

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/MV

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” PROGRAMA DE AUDITORÍA: FASE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 1/1
---	--	-----------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

OBJETIVOS

- Analizar los principales procesos que se realizan dentro de la entidad para evidenciar posibles hallazgos y que se tomen acciones de mejora para los mismos.
- Analizar a través de papeles de trabajo la gestión en los procesos realizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”.

<i>No</i>	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	REALIZADO POR	FECHA
<i>FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</i>				
1	Realice el análisis FODA	AF	JJTT	12/01/2022
2	Elabore los Indicadores de Gestión	IG	JJTT	20/01/2022
3	Realice la hoja de Procesos	HP	JJTT	25/01/2022
5	Elabore la hoja de Hallazgos	HH	JJTT	05/02/2022

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AF 1/8
---	---	-----------

FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

ANÁLISIS SITUACIONAL

ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Tasas de interés competitivas • Ubicación estratégica • Posicionamiento Institucional • Personal comprometido • Atención personalizada a los socios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de cumplimiento del manual de funciones. • Infraestructura inadecuada para el desarrollo de las actividades. • No existe un plan de capacitación orientado a las necesidades de cada departamento. • Poca variedad de Créditos para captación de clientes. • Altos niveles de rotación de personal.

Mayor Debilidad = 1

Debilidad = 2

Normal = 3

Fortaleza = 4

Mayor Fortaleza = 5

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AF 2/8
---	--	-----------------------------

PERFIL ESTRATÉGICO

COMPORTAMIENTO					
FACTOR	DEBILIDADES		Normal	FORTALEZAS	
	Mayor Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Mayor Fortaleza
F1. Tasas de interés competitivas				●	
F2. Ubicación estratégica					●
F3. Posicionamiento Institucional			●		
F4. Personal comprometido				●	
F5. Atención personalizada a los socios.					●
D1. Falta de cumplimiento del manual de funciones.		●			
D2. Infraestructura inadecuada para el desarrollo de las actividades.	●				
D3. No existe un plan de capacitación orientado a las necesidades de cada área.		●			
D4. Poca variedad de Créditos para captación de clientes.		●			
D5. Altos niveles de rotación de personal	●				
Σ SUMA	2	3	1	2	2

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AF 3/8
---	--	-----------------------------

MATRIZ DE FACTORES INTERNOS

N	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	F1. Tasas de interés competitivas	0,10	4	0,40
2	F2. Ubicación estratégica	0,11	5	0,55
3	F3. Posicionamiento Institucional	0,08	3	0,24
4	F4. Personal comprometido	0,09	4	0,36
5	F5. Atención personalizada a los socios.	0,10	5	0,5
Σ SUMA				2,05
DEBILIDADES				
6	D1. Falta de cumplimiento del manual de funciones.	0,10	2	0,20
7	D2. Infraestructura inadecuada para el desarrollo de las actividades.	0,11	1	0,11
8	D3. No existe un plan de capacitación orientado a las necesidades de cada área.	0,09	2	0,18
9	D4. Poca variedad de Créditos para captación de clientes	0,11	2	0,22
10	D5. Altos niveles de rotación de personal	0,11	1	0,11
Σ SUMA				0,82

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AF 4/8
---	--	-----------------------------

ANÁLISIS

Después de haber analizado los factores internos de la Cooperativa Migrantes del Ecuador, se tiene como resultado que las fortalezas tienen un valor equivalente al 2,05 siendo superior a las debilidades que tiene un valor de 0,82. Por lo tanto se puede diferir que la Cooperativa mantiene muchas fortalezas las cuales se pueden aprovechar, sin embargo existe debilidades que no son tan significativas pero se deben tomar acciones correctivas a fin de contrarrestar al máximos las debilidades y así evitar riesgos potenciales en el futuro.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AF 5/8
---	--	-----------------------------

ANÁLISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Líneas de fondeo • Apertura de sucursal • Atención de nuevos mercados • Implementación de nuevos productos y servicios financieros. • Innovación tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperativas con mayor variedad de productos. • Sobreendeudamiento de los socios • Incremento de Competencia • Incremento de los índices de morosidad en el sistema financiero.

Mayor Amenaza = 1

Amenaza = 2

Normal = 3

Oportunidad = 4

Mayor Oportunidad = 5

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AF 6/8
---	---	-----------------------------

PERFIL ESTRATÉGICO

COMPORTAMIENTO					
FACTOR	AMENAZAS		Normal	OPORTUNIDADES	
	Mayor Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Mayor Oportunidad
O1. Líneas de fondeo					●
O2. Apertura de sucursal					●
O3. Atención de nuevos mercados				●	●
O4. Implementación de nuevos productos y servicios financieros.			●		
O5. Innovación tecnológica				●	
A1. Cooperativas con mayor variedad de productos.		●			
A2. Sobreendeudamiento de los socios		●			
A3. Incremento de Competencia	●				
A4. Incremento de los índices de morosidad en el sistema financiero.	●				
Σ SUMA	2	2	1	2	2

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AF 7/8
---	--	-----------------------------

MATRIZ MEDIOS EXTERNOS

N	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	O1. Líneas de fondeo	0,12	5	0,60
2	O2. Apertura de sucursal	0,12	5	0,60
3	O3. Atención de nuevos mercados	0,12	4	0,48
4	O4. Implementación de nuevos productos y servicios financieros.	0,12	3	0,36
5	O5. Innovación tecnológica	0,10	4	0,40
Σ SUMA				2,44
AMENAZAS				
6	A.1 Cooperativas con mayor variedad de productos.	0,11	2	0,22
7	A.2 Sobreendeudamiento de los socios	0,11	2	0,22
8	A3. Incremento de Competencia	0,10	1	0,10
9	A4. Incremento de los índices de morosidad en el sistema financiero.	0,10	1	0,10
Σ SUMA				0,64

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">AF 8/8</p>
---	---	--

ANÁLISIS

Después de haber analizado los factores externos de la Cooperativa Migrantes del Ecuador, se tiene como resultado que las oportunidades tienen un valor equivalente al 2,44 siendo superior a las amenazas que tiene un valor de 0,64. Por lo tanto se puede diferir que la Cooperativa mantiene factores externos favorables que permitirán el crecimiento de la institución a futuro por lo tanto resulta indispensable confrontar las amenazas a fin de mejorar la eficiencia, eficacia y rendimiento de los recursos.

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” HOJA DE PROCESOS AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	Hp 1/4
---	---	-----------------------------

PROCESO: Captación de recursos.

No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Se verifican requisitos acordes a tipo de cuenta	Atención al usuario	X ✓✓	
2	Se procede a la firma de contrato de ahorro	Atención al usuario	X ✓✓	
3	Registro de depósito inicial de \$5,00 (Ahorro fácil) o \$10,00 (Ahorro programado)	Cajero	X ✓✓	
4	Entrega de certificado de aportación y libreta de ahorros	Atención al usuario	X ✓✓	

ANÁLISIS:

Los empleados que interviene dentro del proceso de captación de los recursos cumplen con el procedimiento establecido para la apertura, en la cooperativa se apertura dos tipos de cuentas el de Ahorro fácil y el de Ahorro programado.

@ La entidad no cuenta con un diagrama de flujo que represente gráficamente el proceso y sea de mayor comprensión para quien tenga la necesidad de revisarlo, por lo cual los empleados cumplen el proceso en forma empírica.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” HOJA DE PROCESOS AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HP 2/6
---	---	-----------

PROCESO: Colocación de recursos

No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Solicitud de referencias básicas como: destino de crédito, información de actividad, ingresos, gastos	Oficial de crédito	X ✓✓	
2	Recibe requisitos del cliente	Oficial de crédito	X ✓✓	
3	Previa calificación del cliente revisa en la central de riesgos	Oficial de crédito	X ✓✓	
4	Verificación de información proporcionada por cliente	Oficial de crédito		X ✓✓
5	Elaboración de informe de visita a cliente	Oficial de crédito		X ✓✓
6	Se realiza reunión de aprobación de crédito	Comité de crédito	X ✓✓	
7	Archiva documentación por número de expediente	Oficial de crédito	X ✓✓	
8	Si se aprueba el crédito se procede al desembolso con la firma del crédito	Oficial de crédito	X ✓✓	
9	Depósito de encaje bancario	Cajero	X ✓✓	
9	Desembolso de dinero al cliente	Cajero	X ✓✓	

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” HOJA DE PROCESOS AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HP 3/6
---	---	-----------

ANÁLISIS:

@ Dentro del proceso de concesión de crédito los empleados no verifican con certeza que la información otorgada por los clientes previo la solicitud de crédito sea confiables. Esto genera que existen dificultades al momento de la acción de cobro y se incremente la tasa de morosidad en la entidad; esto implica un riesgo alto para la entidad pues es una actividad directamente relacionada con un proceso principal en la cooperativa y que repercute en la liquidez, solvencia y rentabilidad de este si no se llegaron a tomar acciones preventivas y correctivas en este punto débil encontrado.

@ La entidad no cuenta con un diagrama de flujo que represente gráficamente el proceso y sea de mayor comprensión para quien tenga la necesidad de revisarlo, por lo cual los empleados cumplen el proceso en forma empírica.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” HOJA DE PROCESOS AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HP 4/6
---	---	-----------

PROCESO: Dirección.

MEDIOS	DIMENSIONES	CUMPLIMIENTO		MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
MOTIVACIÓN LABORAL	Incentivos y reconocimiento		X	Plan de incentivos	Falta de un Plan de incentivos al mérito laboral
	Trabajo en equipo		X	Código de ética; Cuestionario de control interno	El código de ética no se ha difundido a todo el personal que labora en la cooperativa
	Equidad	X			
	Modelo de Administración		X	Planificación Estratégica	Ausencia de un modelo específico de administración
LIDERAZGO	Delegación	X		Manual de funciones	
	Conocimientos	X		Manual de funciones	
	Experiencia	X		Manual de funciones	
	Autoridad	X		Manual de funciones	
	Medición desempeño		X	Plan Estratégico	No se realiza adecuado control de

					desempeño a funcionarios
	Solución de problemas	X		Manual de funciones	
COMUNICACIÓN	Veracidad/ Honestidad	X		Sistemas y manuales de comunicación interna; Cuestionario de control interno	Inadecuada comunicación interna
	Medios, canales y redes		X		
	Retroalimentación		X		
	Asertividad	X			
	Información adecuada		X		
	Enfoque y claridad		X		
COORDINACIÓN	Integración	X		Manual de funciones; Cuestionario de control interno	No se realiza una adecuada coordinación por parte de la línea de supervisión alta y media de la entidad por lo que existen debilidades que corregir para mejorar los procesos internos de la entidad
	Soporte		X		
	Seguimiento		X		
	Estándares y calificaciones		X		
	Revisión de tiempos		X		

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” HOJA DE PROCESOS AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HP 5/6
---	---	-----------

PROCESO: Operaciones

MEDIOS	DIMENSIONES	CUMPLIMIENTO		MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
COSTO	Eficacia	X		Estados financieros	
	Presupuesto	X			
	Inversión	X			
	Inventarios	X			
TIEMPO	Compromisos de entrega en proceso		x	Cronogramas de trabajo	Ausencia de cronogramas de trabajo claramente definidos.
	Plan/ Programación de actividades		x		
	Horarios y turnos de trabajo	X			
	Eficiencia	X			
	Prioridades	X			
CALIDAD	Estándares de calidad		x	Registros de supervisores y talento humano	No se aplican más indicadores, solo los que solicita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
	Capacitación de personal		x		
	Recursos	X			
	Satisfacción del personal		x		

	Métricas y precisión		x			
	Certificaciones		x			
CANTIDAD	Oferta y demanda	X		Estados y reportes financieros		
	Disponibilidad de recursos	X				
	Productividad	X				
UBICACIÓN	Clientes y mercado	X		Informes área marketing y talento humano		
	Región	X				
	Accesos/ Entornos		x			No se definen Estudios de mercado para establecer cómo avanza la cooperativa en la localidad.
	Logística		x			
	Medios de transporte y seguridad	X				

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” HOJA DE PROCESOS AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HP 6/6
---	---	-----------

PROCESO: Talento humano

PROCESO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	Manual para la selección de personal	El manual se encuentra desactualizado, pues el último año de revisión él es 2012. También se indica que la cooperativa determina el proceso correspondiente, sin embargo, la empresa ha decidido obviar la difusión de la necesidad de contratar al personal por los medios de comunicación; así como no se evidencia lo pertinente a la recepción de pruebas teórico-prácticas a los aspirantes a Jefaturas, Supervisores, Personal de Oficina y Guardias.
EVALUACIÓN DE PERSONAL	Reportes de evaluaciones de desempeño	No se evidencian los reportes actuales y difusión a máxima autoridad de la cooperativa.
CAPACITACIÓN	Certificaciones y reportes de capacitaciones	No existe Plan de capacitaciones.
QUEJAS Y RECLAMOS	Informes de talento humano	Las quejas y reclamos del cliente interno son receptadas por la persona encargada de Talento Humano, la última queja ha sido receptada en el 2020, la cual se dio el trámite correspondiente a través de la acción correctiva, sin embargo, no se cuenta con el indicador que al respecto menciona el Procedimiento y que permite obtener una visión real de cómo se presentan los sucesos para que la Gerencia pueda tomar decisiones y el personal sienta que sus opiniones son tomadas en cuenta.
CARPETA Y REGISTRO DE PERSONAL	Informes de talento humano	Todas las carpetas están numeradas por cada funcionario.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 1/5
---	--	-----------

INDICADORES DE GESTIÓN

Objetivo:	Analizar si el nivel de formación profesional está de acuerdo con los cargos desempeñados en la institución.			
INDICADOR Variable: Perfil profesional	Tipo	Fórmula	Cálculo	Análisis
	EFICACIA	$FP = \left(\frac{\text{No. de colaboradores con título de tercer nivel acorde al cargo}}{\text{No. del personal total de la Cooperativa}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{3}{7} \right) * 100$ FP = 42.86%	Una vez analizado este indicador se determinó que apenas el 42.86% ocupa un cargo acorde con el título de 3er. Nivel.
INDICADOR Variable: Capacitaciones	Tipo	Fórmula	Cálculo	Análisis
	EFICIENCIA	$FP = \left(\frac{\text{No. de capacitaciones ejecutadas en el año}}{\text{No. de capacitaciones planificadas para el año}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{8}{12} \right) * 100$ FP= 66.67%	Las capacitaciones se han ejecutado en un 66.67% de lo planificado en la Cooperativa.

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 2/5
---	--	-----------

Objetivo **Analizar si el nivel de formación profesional está de acuerdo con los cargos desempeñados en la institución.**

INDICADOR	Tipo	Fórmula	Cálculo	Análisis
Variable: Colaboradores capacitados	EFICACIA	$FP = \left(\frac{\text{No. de colaboradores capacitados en el año}}{\text{No. total de colaboradores}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{6}{7} \right) * 100$ FP = 85.71%	El 85.71% de los trabajadores fueron capacitados durante el año en la Cooperativa.
Variable: Reclamos atendidos.	EFICACIA	$FP = \left(\frac{\text{No. de reclamos que han sido resueltos en el año}}{\text{Total de reclamos recibidos}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{13}{15} \right) * 100$ FP= 86.67%	De los reclamos que se han dado en la Cooperativa se han dado solución a un 86.67% en el año.
Variable: Presupuesto capacitaciones	ECONOMÍA	$FP = \left(\frac{\text{Presupuesto utilizado en el año 2019}}{\text{Total presupuesto asignado para capacitaciones 2019}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{1600}{3000} \right) * 100$ FP= 53.33%	Del presupuesto asignado para las capacitaciones del personal se ha utilizado un 53.33 % en el año.

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 3/5
---	--	-----------

Objetivo	Analizar si el nivel de formación profesional está de acuerdo con los cargos desempeñados en la institución.			
INDICADOR Variable: Valores éticos	Tipo ÉTICA	Fórmula $FP = \left(\frac{\text{Personas con llamadas de atención durante el año}}{\text{Total del personal}} \right) * 100$	Cálculo $FP = \left(\frac{2}{7} \right) * 100$ FP= 28.57%	Análisis El 28.57% del personal de la entidad han sido llamados la atención o sancionados por alguna situación que causo disgusto a la cooperativa.
Objetivo	Verificar el cumplimiento de las captaciones proyectadas durante el año 2019.			
INDICADOR Variable: Captaciones de Ahorros	Tipo EFICACIA	Fórmula $FP = \left(\frac{\text{No. captaciones realizadas en el año 2019}}{\text{No. captaciones proyectadas en el año 2019}} \right) * 100$	Cálculo $FP = \left(\frac{135}{200} \right) * 100$ FP= 67.50%	Análisis En cuanto a captaciones proyectadas y realmente ejecutadas se observó que la cooperativa alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 67.50% que supone más de la mitad por lo que se efectuó un trabajo adecuado de promoción.

Objetivo	Verificar la responsabilidad social con el medio ambiente a través del control del uso de papel en las oficinas.				COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 4/5
INDICADOR	Tipo	Fórmula	Cálculo	Análisis		
Variable: Uso de documentos	ECOLOGÍA	$FP = \left(\frac{\text{Documentos desperdiciados durante el año}}{\text{Documentos impresos durante el año}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{7800}{17400} \right) * 100$ FP= 44.82%	El 44.82% de documentación es desperdiciada dentro de la entidad acorde al número de impresiones registradas en los equipos informáticos de la institución.		
Objetivo	Conocer el porcentaje de cartera vencida durante el año 2019.					
INDICADOR	Tipo	Fórmula	Cálculo	Análisis		
Variable: Recuperación de cartera	ECONOMÍA	$FP = \left(\frac{\text{Cartera vencida año 2019}}{\text{Cartera bruta año 2019}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{59.890,46}{2.317.029,13} \right) * 100$ FP= 2.58%	La morosidad es un excelente indicador de la cooperativa pues alcanza el 2.58% que está entre los límites establecidos por la SEPS.		

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IG 5/5
---	--	-----------

Objetivo	Verificar la responsabilidad social con el medio ambiente a través del control del uso de papel en las oficinas.			
INDICADOR	Tipo	Fórmula	Cálculo	Análisis
Variable: Equidad de género en departamentos	EQUIDAD	$FP = \left(\frac{\text{Número de mujeres empleadas en la COAC}}{\text{Número total de empleados}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{4}{7} \right) * 100$ FP= 57.14%	El 57.14% del personal corresponde a mujeres dentro de la cooperativa lo que implica que existe equidad de género en la entidad.
Objetivo	Conocer el porcentaje de cartera vencida durante el año 2019.			
INDICADOR	Tipo	Fórmula	Cálculo	Análisis
Variable: Colaboradores que estudian cuarto nivel	EDUCACIÓN	$FP = \left(\frac{\text{Colaboradores estudiando 4º nivel u otro}}{\text{Total de empleados}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{3}{7} \right) * 100$ FP= 42.86%	Este indicador señala que el 42.86% de los empleados se encuentran capacitándose lo que implica la colaboración de la entidad para otorgar tiempo que requiera el empleado para la academia.

Realizado por:	J.J.T.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">HH 1/12</p>
---	--	------------------------------------

HALLAZGO 1

FALTA DE SOCIALIZACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

CONDICIÓN

En la cooperativa no se ha socializado la misión, visión y objetivos institucionales al personal de nuevo ingreso, por lo cual no se mantiene un crecimiento institucional eficiente y eficaz.

CRITERIO

En el documento llamado Planificación Estratégica sección 2: “...La misión, visión y objetivos institucionales deben ser comunicados a todos los grupos de interés de la cooperativa, socios, proveedores, colaboradores, etc., y con mayor énfasis a los empleados para que de alguna forma que se sientan partícipes de ella”.

CAUSA

Ausencia de un plan de inducción al personal.

EFECTO

Al no cumplir con la misión, visión y los objetivos institucionales se genera un trabajo ineficiente afectando a la prestación de los servicios de la Cooperativa.

CONCLUSIÓN

Debido a la ausencia de un plan de inducción al personal la cooperativa no ha socializado la misión, visión y objetivos a todo el personal de la Cooperativa

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 2/12
---	--	------------

RECOMENDACIÓN

Se propone al Gerente comunicar a través de una dinámica, charla o documentos, donde se reúna a los trabajadores y se les proponga aportar ideas sobre cómo pueden contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la entidad.

HALLAZGO 2

INEXISTENCIA DEL PLAN DE CAPACITACIONES

CONDICIÓN

No existen capacitaciones periódicas dentro de la cooperativa para el personal que labora en la entidad.

CRITERIO

Dentro de la Planificación estratégica de la cooperativa: “...La capacitación es una de las inversiones más rentables que se puede realizar dentro de la cooperativa. Una planificación adecuada del componente humano en la organización requiere de una política de capacitación permanente”.

CAUSA

Falta del plan de capacitación

EFECTO

Deficiencia en el desempeño de los empleados en la realización de sus funciones, al encontrarse con conocimientos desactualizados limita la calidad del servicio y la productividad de la Cooperativa

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 3/12
---	--	------------

CONCLUSIÓN

No existen capacitaciones periódicas para el personal que labora en la entidad porque no se cuenta con un plan de capacitaciones dentro del área de talento humano.

RECOMENDACIÓN

El jefe de Talento Humano debe establecer un cronograma de capacitaciones cuyas actividades potencien las habilidades y conocimientos de las personas que integran la organización o empresa que representan. Además de asegurar que estén listas para realizar sus tareas y asumir los nuevos desafíos que el contexto demanda.

HALLAZGO 3

INADECUADA ASIGNACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

CONDICIÓN

Al analizar la validación de las hojas de vida de los funcionarios, se evidencia que en gran parte que los cargos no están de acuerdo con el papel que se desempeña en cada área.

CRITERIO

Reglamento Interno: Análisis de puestos de trabajo: El departamento de Talento Humano debe aplicar Manuales que se encuentren vigentes para el debido análisis de puestos y funciones dentro de la Cooperativa, donde se establece que los cargos que cada funcionario ejerce deben estar en concordancia con las funciones a desempeñar, es trascendental la contratación adecuada en base a la formación profesional y experiencia adquirida.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 4/12
---	--	------------

CAUSA

Los empleados no poseen títulos afines con la actividad que realizan dentro de la Cooperativa por lo que se incumple con los manuales que referencia a la debida contratación del personal.

EFFECTO

Se presenta un bajo rendimiento en el cumplimiento de sus funciones generando un aumento en los costes administrativos y una disminución en la productividad de la institución, además se puede incrementar el nivel de rotación del personal.

CONCLUSIÓN

Se incumple en las funciones que son encomendadas, por lo que significara pérdida de recursos monetarios debido a que los resultados no serán los esperados.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al jefe del área de Talento Humano establecer los perfiles requeridos antes de iniciar con un proceso de contratación para los puestos sean ocupados por personal capacitado e idóneo asegurando un mejor desempeño de actividades.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 5/12
---	--	------------

HALLAZGO 4

INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CRÉDITO

CONDICIÓN

Dentro del proceso de concesión de crédito los asesores no verifican la información otorgada por los clientes sea veraz y confiable.

CRITERIO

En el Manual de crédito se especifica “Proteger a la empresa ante el incremento del índice de morosidad y posibles deudas incobrables lo que involucra la justificación sistemática de los límites de riesgo de cada cliente. Es primordial hacer un riguroso control del crédito y mantener actualizadas las referencias de información de los socios. Se debe ser cuidadoso en la realización de controles de riesgo a los nuevos socios, pero es igual de importante comprobar que dicha información esté actualizada.

CAUSA

Falta de un responsable que verifique el cumplimiento de la documentación y procedimientos para la concesión de créditos.

EFFECTO

No existe documentación que respalde la información proporcionada por el deudor y garante, generando un riesgo crediticio.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 6/12
---	--	------------

CONCLUSIÓN

Esto genera que existan dificultades al momento de la acción de cobro y se incremente la tasa de morosidad en la entidad; implica un riesgo alto pues es la actividad principal de la cooperativa lo cual repercute en la liquidez, solvencia y rentabilidad de esta.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al jefe del área de talento humano capacitar al personal respecto al Manual de crédito, para mejorar los procedimientos aplicados y asignar una persona que verifique el cumplimiento de la documentación y los procesos para la concesión de créditos.

HALLAZGO 5

INEXISTENCIA DE DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCESOS

CONDICIÓN

La entidad no cuenta con un diagrama de flujo para sus procesos.

CRITERIO

El Plan Estratégico institucional indica: “Los procesos deben contar con una herramienta utilizada para representar la secuencia de las actividades de estos. Para ello, se muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final de este. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica. Esta herramienta también expresa el flujo de la información, los materiales, las derivaciones del proceso y el número de pasos”. Sea de mayor comprensión para quien tenga la necesidad de revisarlos.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 7/12
---	--	------------

CAUSA

Falta de aplicación del Plan Estratégico

EFECTO

Al no contar con un diagrama de flujo para los procesos, las operaciones son realizados de forma empírica incidiendo en la productividad y eficiencia de la cooperativa.

CONCLUSIÓN

Debido a la falta de aplicación del Plan Estratégico, la entidad no cuenta con un diagrama de flujo para sus procesos, por lo cual los empleados efectúan el proceso en forma empírica.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al jefe de talento humano realizar una verificación de los procesos y establecer sus flujogramas para que se asegure una comprensión total de los mismos a todas las partes interesadas. De los diferentes procesos.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 8/12
---	--	------------

HALLAZGO 6

INEXISTENCIA DE UN PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGO

CONDICIÓN

La cooperativa no identifica los riesgos internos y externos que pueden afectar a la entidad.

CRITERIO

Según la Normativa para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas Centrales en LA Sección I, Artículo I: “...La administración integral de riesgos debe ser parte de la estrategia de las entidades y del proceso de toma de decisiones...”

CAUSA

Dentro de la entidad no existe una persona encargada de la administración del riesgo por lo cual no se ha elaborado un plan de mitigación que permita establecer los mecanismos de identificación y mitigación del riesgo.

EFECTO

La falta de un plan de mitigación de riesgo impide contrarrestar de forma anticipada los riesgos que se generen en la cooperativa, afectando en el cumplimiento de los objetivos y la situación de la institución.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 9/12
---	--	------------

CONCLUSIÓN

La cooperativa no identifica los riesgos internos y externos que pueden afectar a la entidad a causa de que dentro de la entidad no existe una persona encargada de la administración del riesgo.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al jefe del área de talento humano analizar los perfiles de las personas que laboran en la entidad para delimitar las funciones de administración del riesgo de tal manera que se pueda obtener una gestión integral del riesgo y se evidencie un adecuado desempeño de actividades.

HALLAZGO 7

FALTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

CONDICIÓN

Las decisiones tomadas no son comunicadas de forma oportuna a los interesados.

CRITERIO

Según la Planificación Estratégica: “El monitoreo y evaluación del proceso son componentes importantes del ciclo. Las tareas son realizadas en un período específico de tiempo y son consideradas como una herramienta que alimenta continuamente la etapa de gestión a lo largo del proceso con información importante, y son por lo tanto clasificadas como tareas esenciales. El monitoreo en particular requiere de una constante organización de actividades dirigidas a seguir o alertar a la gerencia sobre problemas potenciales. Los informes son una tarea que tiene que tomarse seriamente”.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 10/12
---	--	-------------

CAUSA

Dentro de la cooperativa no existe políticas de comunicación interna efectiva y formal.

EFECTO

La información se genera de forma tardía, por lo tanto, no brinda seguridad ni confiabilidad, afectando al desempeño laboral de cada uno de los empleados.

CONCLUSIÓN

Las decisiones tomadas no son comunicadas de forma oportuna a los interesados pues dentro de la cooperativa no existe una comunicación interna adecuada.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Gerente de la entidad establecer un cronograma de reuniones mensuales para evaluación de la gestión de cada departamento y mejorar el desempeño general de la entidad, además de la comunicación inmediata de las resoluciones tomadas por gerencia para que todo el personal oriente sus esfuerzos a la consecución de metas y objetivos.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	HH 11/12
---	--	-------------

HALLAZGO 8

FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

CONDICIÓN

La entidad financiera no aplica indicadores de gestión.

CRITERIO

Según la planificación estratégica de la cooperativa: “...Es importante establecer indicadores de gestión para asegurar un control de las acciones y el análisis del cumplimiento de los objetivos propuestos. Además de esto, los indicadores aportan a mejorar la toma de decisiones; conocer puntos débiles de la organización sobre los que se debe actuar; identificar puntos fuertes y potenciarlos con el fin de hacerlos una ventaja competitiva y conocer a tiempo real lo que sucede en la empresa”

CAUSA

La cooperativa aplica únicamente los indicadores financieros especificados dentro de las fichas técnicas establecidas por la SEPS.

EFFECTO

Al no contar con indicadores de gestión no se puede medir el cumplimiento de los objetivos y metas, impidiendo tomar decisiones oportunas sobre la eficiencia y eficacia de los procesos de la cooperativa.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

 <p>TUAPANTA & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p>HH 12/12</p>
--	---	---------------------

CONCLUSIÓN

La cooperativa aplica únicamente los indicadores financieros especificados dentro de las fichas técnicas establecidas por la SEPS y ha descuidado la aplicación de indicadores de gestión como evaluación integral de desempeño.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Gerente de la cooperativa establecer un cronograma de presentación de indicadores tanto financieros como de gestión para obtener una toma de decisiones oportuna sobre el proceso administrativo que se lleva a cabo dentro de la entidad y se refleje en sus Estados Financieros.

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center"> COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 </p>	<p align="center">AC</p>
---	--	--------------------------

FASE IV:

COMUNICACIÓN

DE RESULTADOS

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PA 1/1
---	--	---------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO:

Establecer los parámetros necesarios de la auditoría de gestión realizada que muestre el alcance del trabajo efectuado y examinado por el auditor.

<i>No.</i>	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	REALIZADO	FECHA
POR				
<i>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</i>				
<i>1</i>	Notificación de la Lectura de Informe	NI	JJTT	
<i>2</i>	Informe Final	IF	JJTT	

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p align="center">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” AUDITORÍA DE GESTIÓN ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">R 1/1</p>
---	---	---------------------------------



ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

REF	FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	No.
PA	Programa de Auditoría	1/1
NF	Notificación de la Lectura de Informe	1/1
IF	Informe Final	6/6

Realizado por:	J.J.T. T
Revisado por:	CE/ZC

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">NI 1/1</p>
---	---	--

NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA

PARA: JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MIGRANTES DEL ECUADOR”

DE: Equipo Auditor

ASUNTO: Borrador de Informe

En concordancia con el contrato establecido entre ambas partes donde se estipula los servicios profesionales, se le convoca a la lectura del informe final de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Migrantes Del Ecuador” que se llevará a cabo el 20 de diciembre del año en curso a las 14:00 en la sala de reuniones de la Cooperativa.

Atentamente

JEFE EQUIPO AUDITOR

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MIGRANTES DEL ECUADOR”**



INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Informe de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Migrantes del Ecuador”, del Cantón Ambato, Provincia de
Tungurahua, Periodo 2019.**

	<p style="text-align: center;">COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR” ARCHIVO CORRIENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">IF 1/6</p>
---	---	--

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MIGRANTES DEL ECUADOR”**

Riobamba, 05 de febrero del 2022

Sr.

Hugo Calapiña

GERENTE COAC “MIGRANTES DEL ECUADOR”

Presente

De mi consideración:

La firma de auditoría Tuapanta & Asociados Auditores Independientes ha efectuado la auditoría de gestión a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Migrantes Del Ecuador” de la ciudad de Ambato por el año 2019. Nuestra auditoría de gestión fue realizada de acuerdo con la Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada, no tengan exposiciones erróneas de carácter significativo. Consideramos que nuestra auditoría proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión. El equipo de Auditoría se abstiene de emitir una opinión sobre el proceso Elaboración de Actas del Subcomponente Aprobación ya que su evaluación no fue aprobada en consejo. Debido a la naturaleza de nuestro estudio, los resultados se encuentran en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Jessica Tuapanta

AUDITOR

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DEL EXAMEN

La auditoría de gestión sobre la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Migrantes Del Ecuador” para el período 2019 se lo efectuó en cumplimiento con el contrato referente a prestación de servicios, con la respectiva autorización del representante de la entidad.

OBJETIVOS DEL EXAMEN

- Evaluar el control interno
- Analizar los departamentos e identificar riesgos
- Evaluar la eficiencia de las actividades de captación y recuperación de los créditos otorgados.
- Emitir el correspondiente informe que permite la toma acertada de decisiones.

ALCANCE DEL EXAMEN

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Migrantes Del Ecuador” Cantón Ambato, Provincia Tungurahua para el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

BASE LEGAL

- Constitución del Ecuador
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Código de Trabajo
- Ley de Instituciones Financieras
- Ley de Régimen Tributario

INFORMACIÓN GENERAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador nace en el año 2009 con el sueño de diez jóvenes hermanos y familiares que tuvieron que trasladar y buscar un nuevo sueño

extranjero, cuando el Ecuador sufrió un salvataje bancario en el año 1999 – 2000. Estos jóvenes pensaron que, al poner una Institución Financiera, serian el apoyo y sustento económico al sector campesino y urbano marginal.

MISIÓN

Ayudamos a nuestros socios con servicios financieros, alternativos, de calidad, mejorando su estilo de vida, para afianzar la solvencia Institucional.

VISIÓN

Seremos una entidad financiera productiva, ágil e innovadora por nuestros servicios financieros e inmediatos a nivel Nacional.

OBJETO SOCIAL

Ahora la Cooperativa se encuentra controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaridad (SEPS) mediante Resolución ROEPS No. SEPS-ROEPS-2013-001944, de 04 de junio de 2013, y apoyando a más de cinco mil socios en la ciudad de Ambato con su oficina Matriz y su Agencia en el Mercado Mayorista de la misma ciudad.

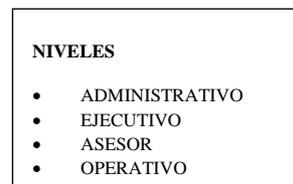
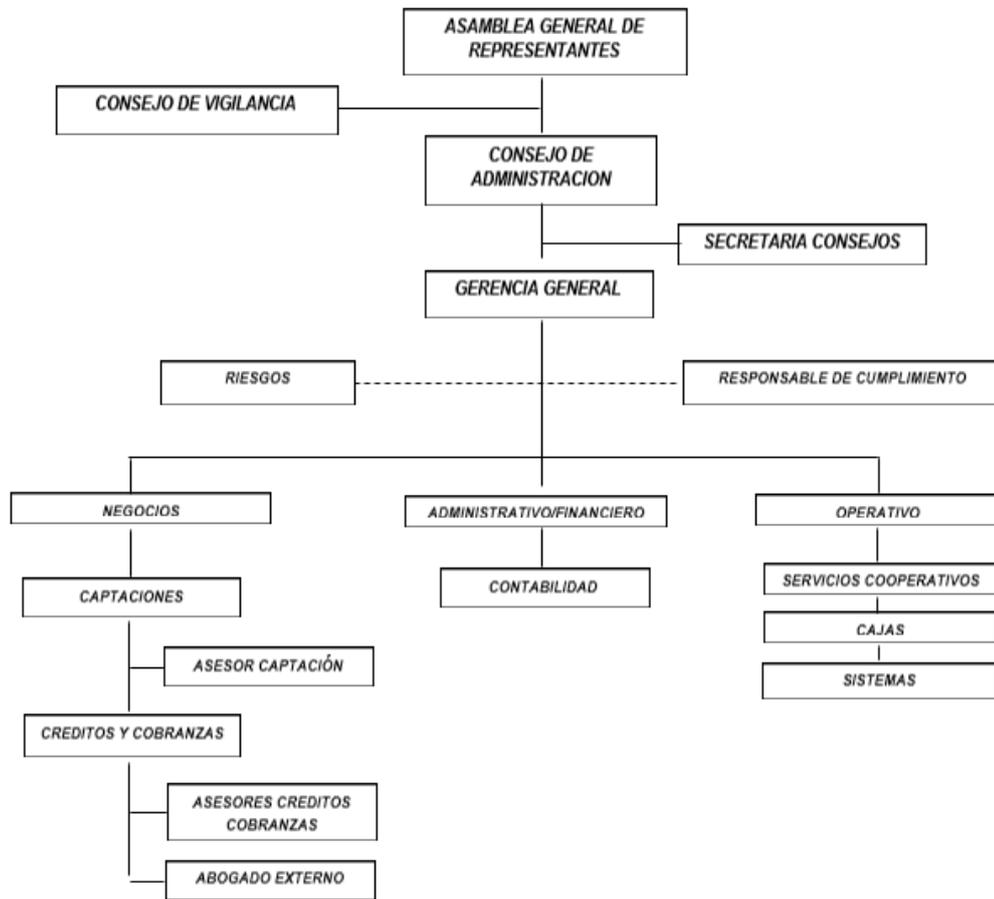
VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad.
- Transparencia
- Humildad
- Solidaridad
- Sinceridad
- Esfuerzo
- Lealtad
- Respeto
- Ética
- Visión de servicio.

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- **AHORROS:** Fácil y Programado
- **INVERSIONES:** Depósitos a plazo fijo
- **CRÉDITOS:** Microcréditos y Consumo
- **SERVICIOS NO FINANCIEROS:** Pago de Servicios Básicos y Bono de Desarrollo Humano.

ORGANIGRAMA COAC MIGRANTES DEL ECUADOR

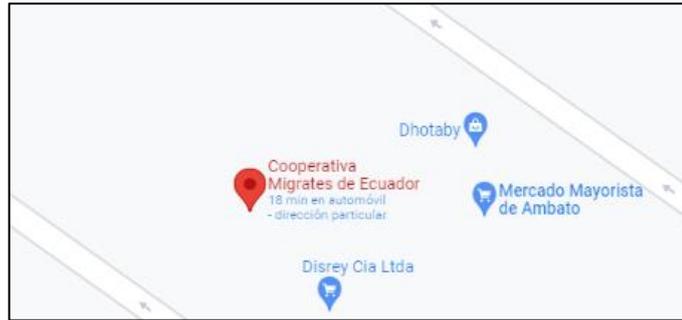


Fuente: Cooperativa Migrantes del Ecuador.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Dirección: Av. Bolivariana y el Condor. Interior del Mercado Mayorista NAVE “H”

Ubicación: Ambato -Ecuador



BASE LEGAL

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE)
- Código de Trabajo
- Ley de Régimen Tributario
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)

LOGOTIPO



Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Tasas de interés competitivas	Líneas de fondeo	Falta de cumplimiento del manual de funciones.	Cooperativas con mayor variedad de productos.
Ubicación estratégica	Apertura de sucursal	Infraestructura inadecuada para el desarrollo de las actividades.	Sobreendeudamiento de los socios.
Posicionamiento Institucional	Atención de nuevos mercados	No existe un plan de capacitación orientado a las necesidades de cada departamento.	Incremento de Competencia
Personal comprometido	Implementación de nuevos productos y servicios financieros.	Poca variedad de Créditos	Poca variedad de Créditos
Atención personalizada a los socios.	Innovación tecnológica	Altos niveles de rotación de personal.	Incremento de los índices de morosidad en el sistema financiero.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

- HALLAZGO 1

Falta de socialización de la misión, visión y objetivos institucionales

CONCLUSIÓN

Debido a la ausencia de un plan de inducción al personal la cooperativa no ha socializado la misión, visión y objetivos a todo el personal de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN

Se propone al Gerente comunicar a través de una dinámica, charla o documentos, donde se reúna a los trabajadores y se les proponga aportar ideas sobre cómo pueden contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la entidad.

- HALLAZGO 2

INEXISTENCIA DEL PLAN DE CAPACITACIONES

CONCLUSIÓN

No existen capacitaciones periódicas para el personal que labora en la entidad porque no se cuenta con un plan de capacitaciones dentro del área de talento humano.

RECOMENDACIÓN

El jefe de Talento Humano debe establecer un cronograma de capacitaciones cuyas actividades potencien las habilidades y conocimientos de las personas que integran la organización o empresa que representan. Además de asegurar que estén listas para realizar sus tareas y asumir los nuevos desafíos que el contexto demanda.

- **HALLAZGO 3**

Inadecuada asignación de puestos de trabajo

CONCLUSIÓN

Se incumple en las funciones que son encomendadas, por lo que significara pérdida de recursos monetarios debido a que los resultados no serán los esperados.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al jefe del área de Talento Humano establecer los perfiles requeridos antes de iniciar con un proceso de contratación para los puestos sean ocupados por personal capacitado e idóneo asegurando un mejor desempeño de actividades.

- **HALLAZGO 4**

Incumplimiento del manual de crédito

CONCLUSIÓN

Esto genera que existan dificultades al momento de la acción de cobro y se incremente la tasa de morosidad en la entidad; implica un riesgo alto pues es la actividad principal de la cooperativa lo cual repercute en la liquidez, solvencia y rentabilidad de esta.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al jefe del área de talento humano capacitar al personal respecto al Manual de crédito, para mejorar los procedimientos aplicados y asignar una persona que verifique el cumplimiento de la documentación y los procesos para la concesión de créditos.

- **HALLAZGO 5**

Inexistencia de diagramas de flujo de procesos.

CONCLUSIÓN

Debido a la falta de aplicación del Plan Estratégico, la entidad no cuenta con un diagrama de flujo para sus procesos, por lo cual los empleados efectúan el proceso en forma empírica.

RECOMENDACIÓN

Al jefe de talento humano realizar una verificación de los procesos y establecer sus flujogramas para que se asegure una comprensión total de los mismos a todas las partes interesadas de los diferentes procesos.

- HALLAZGO 6

Inexistencia de un plan de mitigación de riesgo

CONCLUSIÓN

La cooperativa no identifica los riesgos internos y externos que pueden afectar a la entidad a causa de que dentro de la entidad no existe una persona encargada de la administración del riesgo.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al jefe del área de talento humano analizar los perfiles de las personas que laboran en la entidad para delimitar las funciones de administración del riesgo de tal manera que se pueda obtener una gestión integral del riesgo y se evidencie un adecuado desempeño de actividades.

- HALLAZGO 7

Falta de comunicación interna

CONCLUSIÓN

Las decisiones tomadas no son comunicadas de forma oportuna a los interesados pues dentro de la cooperativa no existe una comunicación interna adecuada.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Gerente de la entidad establecer un cronograma de reuniones mensuales para evaluación de la gestión de cada departamento y mejorar el desempeño general de la entidad, además de la comunicación inmediata de las resoluciones tomadas por gerencia para que todo el personal oriente sus esfuerzos a la consecución de metas y objetivos.

- HALLAZGO 8

Falta de implementación de indicadores de gestión

CONDICIÓN

La entidad financiera no aplica indicadores de gestión.

CONCLUSIÓN

La cooperativa no ha implementado indicadores de gestión para cada una de sus áreas, aplica únicamente los indicadores financieros especificados dentro de las fichas técnicas establecidas por la SEPS y ha descuidado la aplicación de indicadores de gestión como evaluación integral de desempeño.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Gerente de la cooperativa establecer un cronograma de presentación de indicadores tanto financieros como de gestión para obtener una toma de decisiones oportuna sobre el proceso administrativo que se lleva a cabo dentro de la entidad y se refleje en sus Estados Financieros.

INDICADORES DE GESTIÓN

1 PERFIL PROFESIONAL

$$PF = \left(\frac{\text{No. de colaboradores con título de tercer nivel acorde al cargo}}{\text{No. del personal total de la Cooperativa}} \right) * 100$$
$$PF = \left(\frac{3}{7} \right) * 100$$
$$FP = 42.86\%$$

Se ha determinado que el 42,87% del personal cuenta con un título de tercer nivel, mientras que el 57,14% aún se encuentran en proceso de obtención.

2 CAPACITACIONES

$$C = \left(\frac{\text{No. de capacitaciones ejecutadas en el año}}{\text{No. de capacitaciones planificadas para el año}} \right) * 100$$
$$C = \left(\frac{8}{12} \right) * 100$$
$$C = 66.67\%$$

Este indicador demuestra que el 66,67% de las capacitaciones planificadas para el año se han ejecutado mientras que el 33,33% no se ha realizado por lo cual genera deficiencias en los conocimientos de los empleados.

3 COLABORADORES CAPACITADOS (EFICACIA)

$$CC = \left(\frac{\text{No. de colaboradores capacitados en el año}}{\text{No. total de colaboradores}} \right) * 100$$
$$CC = \left(\frac{6}{7} \right) * 100$$
$$CC = 85.71\%$$

El 85.71% de los empleados fueron capacitados durante el año en la Cooperativa, lo cual ha permitido desarrollar sus funciones de una forma óptima, brindando un servicio adecuado a los socios.

4 RECLAMOS ATENDIDOS (EFICACIA)

$$RA = \left(\frac{\text{No. de reclamos que han sido resueltos en el año}}{\text{Total de reclamos recibidos}} \right) * 100$$
$$RA = \left(\frac{13}{15} \right) * 100$$
$$RA = 86.67\%$$

De los reclamos que se han suscitado en la Cooperativa se han dado solución a un 86.67% en el año, mejorando la calidad del servicio, comunicación y capacidad de respuesta de los empleados.

5 VALORES DE ÉTICA

$$VE = \left(\frac{\text{Personas con llamadas de atención durante el año}}{\text{Total del personal}} \right) * 100$$

$$VE = \left(\frac{2}{7} \right) * 100$$

$$VE = 28.57\%$$

El 28.57% del personal de la entidad han sido llamados la atención o sancionados por alguna situación que causó inconvenientes a la cooperativa.

6 CAPTACIONES DE AHORRO

$$CA = \left(\frac{\text{No. captaciones realizadas en el año 2019}}{\text{No. captaciones proyectadas en el año 2019}} \right) * 100$$

$$CA = \left(\frac{135}{200} \right) * 100$$

$$CA = 67.50\%$$

En cuanto a captaciones proyectadas y realmente ejecutadas se observó que la cooperativa alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 67.50% que supone más de la mitad por lo que se efectuó un trabajo adecuado de promoción.

7 USO DE DOCUMENTOS

$$D = \left(\frac{\text{Documentos desperdiciados durante el año}}{\text{Documentos impresos durante el año}} \right) * 100$$

$$D = \left(\frac{7800}{17400} \right) * 100$$

$$D = 44.82\%$$

El 44.82% de documentación es desperdiciada dentro de la entidad acorde al número de impresiones registradas en los equipos informáticos de la institución.

8 RECUPERACIÓN CARTERA

$$RC = \left(\frac{\text{Cartera vencida año 2019}}{\text{Cartera bruta año 2019}} \right) * 100$$

$$RC = \left(\frac{59.890,46}{2.317.029,13} \right) * 100$$

$$RC = 2.58\%$$

La morosidad es un excelente indicador de la cooperativa pues alcanza el 2.58% que está entre los límites establecidos por la SEPS.

CONCLUSIONES

Al concluir con la Auditoría de Gestión con la finalidad de evaluar todos los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador a través de la aplicación de indicadores para determinar la eficacia del funcionamiento de las actividades se ha determinado:

- El presente trabajo presenta una estructura adecuada al tema planteado ya que se establecen parámetros que aportan al enriquecimiento del contenido, es importante mencionar que las fuentes bibliográficas utilizadas son las primarias debido a que aporta en gran escala al tema de estudio y es bibliografía certera que contiene información científica; paper y artículos científicos han sido la base para la elaboración del proyecto propuesto.
- En el tema propuesto se diseñó la metodología en función a los resultados verídicos que se buscaban obtener mediante la correcta aplicación de técnicas que permitieron recolectar, procesar e interpretar los datos de la investigación, mediante estrategias que permitieron comprobar el logro de los objetivos de la investigación.
- Se presentan debilidades significativas en los procesos de cada área que conforma la Cooperativa, especialmente en el departamento de Créditos y Cobranzas, Recursos Humanos y Administración. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador se encuentra en relación con el COSO I en un nivel MODERADO tanto de confianza como de riesgo, por lo que se puede mencionar que la administración en la gestión de la institución es aceptable, sin embargo, cabe recalcar que se debe establecer acciones correctivas sobre posibles errores. Se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador necesita más control sobre la gestión de procesos para así obtener mayor eficiencia sobre los mismos, minimizando riesgos en la institución.
- Durante el desarrollo de la fase de ejecución se determinó que el personal desconoce de la filosofía institucional, no se existe un plan de capacitación continuo, y no se realiza la asignación de las funciones acorde al perfil del cargo, no se cumple con lo estipulado en el manual de crédito, no existe diagramas de flujo de procesos, y en cuanto a riesgo no se ha implementado planes para mitigarlos y no se aplica indicadores de gestión.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia poner énfasis a los puntos débiles mencionados en nuestro trabajo de investigación, de tal manera se pueda cumplir con las metas y objetivos de la entidad.

- Se debe mantener actualizados los reglamentos y manuales de todos los procesos, en especial en donde se encontraron posibles errores con la finalidad de poder mitigarlos oportunamente y cumplir con los objetivos propuestos por la entidad. Dar más atención a cada función que deben cumplir los funcionarios dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados por la institución y lograr que los procesos sean eficientes.
- Planificar las herramientas que se utilizará para recopilar información ya que ninguna acción se da en forma instantánea, Las técnicas utilizadas fueron las adecuadas debido a que el enfoque cuantitativo permite mediante tabulación y datos numéricos una mejor comprensión sobre el tema planteado sin embargo se debe analizar continuamente todos los aspectos concernientes a la auditoría de gestión con la finalidad de reducir posibles riesgos.
- Establecer la optimización necesaria de los recursos financieros, materiales y humanos que permitan el incremento de rentabilidad mediante una adecuada administración, es importante que se debe eliminar gastos innecesarios. Tomar en consideración las recomendaciones presentadas en el informe para que funcionarios administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador puedan perfeccionar los niveles de eficacia, eficiencia e incluso de economía.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio , M. (2018). *Planificación de la Auditoría*. Málaga: IC Editorial.
- Alianza Cooperativa Internacional. (2018). *Qué es una cooperativa*. Recuperado de:
<https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- Arens, A., Elder , R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría Un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Armas , R. (2008). *Auditoria de Gestión Conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela.
- Barrón, V. (2010). *Proyecto y metodología de la investigación*. Buenos Aires: Maipue.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación.
- Borrajo, M. (Junio de 2002). *La Auditoría interna y externa Partida Doble*. Recuperado de:
<http://pdfs.wke.es/4/5/6/2/pd0000014562.pdf>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (Mayo de 2013). *Internal Control - Integrated Framework*. Recuperado de: [coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf](https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf)
- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Julio de 2008). *Estatutos* . Recuperado de: http://www.woccu.org/documents/ESTATUTOS_de_WOCCU_2008
- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (31 de Diciembre de 2018). *Statistical Report 2018*. Recuperado de:
http://www.woccu.org/documents/2018_Statistical_Report
- Contralor General del Estado. (2 de Diciembre de 2001). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Recuperado de:
<https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>
- Contraloría General del Estado. (22 de Noviembre de 2001). *Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría*. Recuperado de:
<https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20AUD-GESTION%201.pdf>
- Contraloría General del Estado. (22 de Noviembre de 2001). *Planificación de la Auditoría*. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-V.pdf>
- Contraloría General del Estado. (22 de Noviembre de 2001). *Proceso de la Auditoría de Gestión*. Recuperado de:
<https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20AUD-GESTION%202.pdf>
- Cubero, T. (2019). *Manual de Auditoría de Gestión*. Azuay: Casa Editora.

- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio*. México: Pearson Educación.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba: El Cid Editor.
- Galindo, M. (2008). *Diccionario de contabilidad, auditoría y control de gestión*. Ecobook - Editorial del Economista.
- García, S. (2018). *Auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. del 2017*. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8814>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Quito Luz de América .
- Triana, L. (2010). *La auditoría de gestión, una solución ante los retos provocados por los escándalos financieros*. Recuperado de: <file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/Dialnet-LaAuditoriaDeGestionUnaSolucionAnteLosRetosProvoca-3882797.pdf>.
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta: Ediciones Uleam.
- Vilches, R. (2005). *Apuntes del Estudiante de "Auditoría"*. Córdoba: El Cid Editor.
- Villarreal, A. (Julio de 2016). *Auditoría de gestión en la cooperativa de ahorros y crédito Padre Vicente Ponce Rubio de la ciudad de Tulcán*. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4270>

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ENCUESTA A EMPLEADOS

OBJETIVO: Realizar un diagnóstico que permita analizar el sistema de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes Del Ecuador”, a fin de medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos.

DIRIGIDO: Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes Del Ecuador”.

INSTRUCCIONES: Seleccione la respuesta adecuada con una X según su criterio.

1. ¿La Cooperativa cuenta con una planificación estratégica?
SI NO
2. ¿Considera usted que la misión, visión y objetivos conducen al cumplimiento de las metas fijadas?
SI NO
3. ¿Se comunica inmediatamente al personal las decisiones tomadas por el nivel directivo?
SI NO
4. ¿Existen reglamentos y manuales que regulen los procesos internos de la Cooperativa?
SI NO
5. ¿Se han implementado programas de capacitación para el personal?
SI NO
6. ¿Cuenta la Cooperativa con un manual de Crédito?
SI NO
7. ¿Para el desembolso de un crédito se verifica la información proporcionada por el socio, que garantice su destino y su recuperación?
SI NO
8. ¿Considera usted que se aplican acciones efectivas para la recuperación de cartera?
SI NO
9. ¿Se han implementado políticas para contrarrestar la morosidad de crédito?
SI NO
10. ¿Se mantiene una planificación actualizada sobre los procesos de captación?
SI NO
11. ¿Se ha establecido objetivos mensuales a alcanzar en cuanto a la captación de dinero?
SI NO
12. ¿Cuenta la Cooperativa con indicadores que permitan evaluar el nivel de gestión en la entidad?
SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B: ENTREVISTA

ENTREVISTA A GERENCIA

LUGAR: _____

HORA DE INICIO: ____ **HORA DE FINALIZACIÓN:** ____

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____

CARGO: _____

RESPONSABLE:

OBJETIVO: Dar a conocer el inicio de la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes Del Ecuador”, a fin de medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos.

1. ¿Cómo se formó la Cooperativa?
2. ¿Qué servicios oferta la cooperativa?
3. ¿Cuenta la Cooperativa con una planificación estratégica?
4. ¿Cuenta la Cooperativa con programas de capacitación para el personal?
5. ¿Qué procedimientos aplican los asesores de crédito para verificar la información?
6. ¿Qué políticas se aplican para la aprobación de los créditos?
7. ¿Se ha designado una persona responsable de recuperar cartera?
8. ¿Se establece estrategias mensuales para la captación de dinero?
9. ¿Se aplican indicadores que permitan evaluar el nivel de gestión en la entidad?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO C: RUC



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 1891734650001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA

NOMBRE COMERCIAL:
REPRESENTANTE LEGAL: CALAPIÑA LAGUA HUGO RODRIGO
CONTADOR: VILEMA ARIAS DIEGO ANTONIO
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 13/11/2009
FEC. INSCRIPCIÓN: 14/12/2009 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 03/09/2018
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Numero: 06-55 Interseccion: AYLLON Y VARGAS TORRES
 Referencia ubicación: A MEDIA CUADRA DE LA UNIDAD EDUCATIVA TERESA FLOR, CASA DE DOS PISOS, COLOR BLANCO Celular: 0983203733 Teléfono Trabajo: 032425602

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE IVA
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agerentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	3	ABIERTOS	2
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ TUNGURAHUA	CERRADOS	1



Código: RIMRUC2020001814942
 Fecha: 02/07/2020 14:49:29 PM

ANEXO D: MANUAL DE CRÉDITO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "MIGRANTES DEL ECUADOR" LTDA.	
MANUAL DE CRÉDITO	CÓDIGO
	2017/VERSION 2

MANUAL DE CRÉDITO

Aprobado por: Gerencia de Operación	Firmado por: Fecha	Fecha de Vigencia	Versión: 02	Pág. 1 de 52
--	-----------------------	----------------------	----------------	-----------------

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "MIGRANTES DEL ECUADOR" LTDA.	
MANUAL DE CRÉDITO	CÓDIGO
	2017/VERSION 2

TITULO I

CAPITULO I

1. ALCANCE Y OBJETIVO

El Alcance es el delidomanejo, control de créditos y operaciones contingentes de acuerdo con las políticas existentes, asegurando los mejores niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas claras y procurando riesgos óptimos de seguridad y rentabilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Migrantes del Ecuador" Ltda.

Establecer una guía de trabajo para el personal de Cooperativa de Ahorro y Crédito "Migrantes del Ecuador" Ltda., que active el proceso de crédito, caracterizado por: Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito establecidas por el Consejo de Administración, las mismas que son:

- Adoptar todas las medidas de seguridad y de conocimiento de sus socios, a fin de que las operaciones crediticias se den debidamente fundamentadas y respaldadas y como tales se den recuperables para la Organización.
- Mantener debidamente actualizados los archivos físicos y electrónicos de crédito que incluye la documentación básica del socio, y/o, garantías.
- Recomendar a los riesgos superiores la aprobación de créditos, de conformidad con los cupos establecidos, cuando aplique.
- Ejecutar todas gestiones de seguimiento y recuperación de las operaciones de crédito al momento de obtener su calificación y formalización de las mismas.
- EL Jefe de Crédito deberá preparar reportes e informes a la Gerencia General y el Consejo de Administración sobre el estado de los créditos, de forma periódica definida por la Organización.
- EL Jefe de Crédito deberá, controlar y coordinar con el área contable el cuadro mensual de las operaciones de crédito.
- EL Jefe de Crédito deberá preparar los reportes exigidos por el organismo de control.
- EL Jefe de Crédito deberá, controlar el cumplimiento de los fines de crédito establecidos por el Consejo de Administración.
- EL Jefe de Crédito deberá generar los procesos, metodologías, procedimientos y la información necesaria para administración del portafolio de la cartera.
- EL Jefe de Crédito deberá dar a conocer y documentar para la implementación de las políticas de crédito, deberán ser de remediación de apoyo y capacitación para las áreas que intervienen en el proceso de crédito, dando unidad de criterios al tratamiento de los distintos aspectos del crédito y sus implicaciones.
- El presente manual es aplicable y de uso obligatorio para todas las áreas en que se desenvuelva La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Migrantes del Ecuador" Ltda., de igual forma es aplicable a las áreas de operaciones o control interno que intervienen en el proceso de

Aprobado por: Gerencia de Operación	Firmado por: Fecha	Fecha de Vigencia	Versión: 02	Pág. 2 de 52
--	-----------------------	----------------------	----------------	-----------------