



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE
COTOPAXI, PERÍODO 2021.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

RUTH JENIFER CHUGCHILÁN TIGSE

Riobamba – Ecuador

2023



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE
COTOPAXI, PERÍODO 2021.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: RUTH JENIFER CHUGCHILÁN TIGSE

DIRECTOR: DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Ruth Jenifer Chugchilán Tigse

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, Ruth Jenifer Chugchilán Tigse, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 14 de junio de 2023

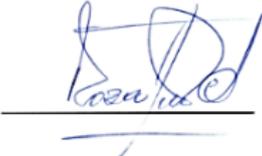
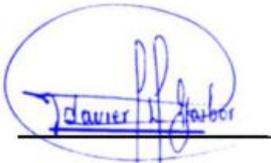


Ruth Jenifer Chugchilán Tigse

C.I. 050435869-8

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL DEL CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2021.**, realizado por la señorita: **RUTH JENIFER CHUGCHILÁN TIGSE**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-06-14
Dr. Alberto Patricio Robalino DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-06-14
Ing. Javier Lenín Gaibor ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-06-14

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a mis queridos padres Bertha y Gustavo quiénes han sido un pilar fundamental en este proceso de mi carrera, por siempre creer en mí y depositar su confianza, apoyo y amor incondicional, que, a través de sus esfuerzos me han permitido llegar a alcanzar un objetivo más. A mis hermanos, Lisa, Jimmy y Josué, por ser mi inspiración de constancia y superación quienes me han inspirado a ser una mejor persona y convertirme un ejemplo a seguir.

Ruth

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por regalarme salud y vida, y darme las fuerzas necesarias para superar cualquier obstáculo que se ha presentado en mi vida y en mi carrera, por guiar mis pasos, llenarme de fortaleza y sabiduría. Agradezco a toda mi familia y amigos por el apoyo incondicional. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad Administración de Empresas a Escuela de Contabilidad y Auditoría por darme la oportunidad de formarme como profesional. Y un efusivo agradecimiento al Dr. Patricio Robalino y al Ing. Lenin Gaibor, quienes con su paciencia, amabilidad y plena disposición han sido guías y contribuidores en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

Ruth

TABLA DE CONTENIDO

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

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.2. <i>Objetivos</i>.....	3
1.2.1. <i>Objetivo General</i>.....	3
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i>.....	4
1.3. <i>Justificación</i>.....	4
1.3.1. <i>Justificación Teórica</i>.....	4
1.3.2. <i>Justificación Metodológica</i>.....	4
1.3.3. <i>Justificación Práctica</i>.....	4
1.4. <i>Formulación del problema de investigación</i>.....	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de investigación.....	6
2.2. Referencias Teóricas.....	7
2.2.1. <i>Sector de la economía popular y solidaria</i>.....	7
2.2.1.1. <i>Sector Cooperativo</i>	7
2.2.1.2. <i>Clasificación del sector cooperativo</i>	8
2.2.2. <i>Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>.....	8
2.2.2.1. <i>Segmentación del sector cooperativista</i>	9
2.2.3. <i>Auditoría</i>.....	9
2.2.3.1. <i>Objetivos de la Auditoría</i>	10
2.2.3.2. <i>Importancia de la Auditoría</i>	10

2.2.3.3.	<i>Clasificación de la Auditoría</i>	11
2.2.3.4.	<i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)</i>	12
2.2.4.	<i>Auditoría de Gestión</i>	13
2.2.4.1.	<i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	14
2.2.4.2.	<i>Importancia de la Auditoría de Gestión</i>	14
2.2.4.3.	<i>Características de la Auditoría de Gestión</i>	15
2.2.4.4.	<i>Elementos de la Auditoría de Gestión</i>	16
2.2.4.5.	<i>Fases de la Auditoría de Gestión</i>	16
2.2.5.	<i>Diagnóstico estratégico</i>	18
2.2.5.1.	<i>Análisis FODA</i>	18
2.2.5.2.	<i>Análisis internos y del entorno</i>	18
2.2.6.	<i>Control interno</i>	18
2.2.6.1.	<i>Componentes del COSO II</i>	19
2.2.6.2.	<i>Métodos de evaluación del control interno</i>	20
2.2.7.	<i>Evaluación del riesgo en auditoría</i>	21
2.2.8.	<i>Papeles de Trabajo</i>	22
2.2.8.1.	<i>Archivos de los papeles de trabajo</i>	23
2.2.9.	<i>Índices y Marcas de auditoría</i>	23
2.2.9.1.	<i>Índice de auditoría</i>	23
2.2.9.2.	<i>Marcas de auditoría</i>	24
2.2.10.	<i>Hallazgos</i>	25
2.2.10.1.	<i>Atributo de los hallazgos</i>	25
2.2.11.	<i>Evidencia</i>	26
2.2.12.	<i>Indicadores de gestión</i>	27
2.2.12.1.	<i>Clasificación de los indicadores de gestión</i>	27
2.2.13.	<i>Informe de auditoría</i>	28
2.2.13.1.	<i>Estructura del informe de auditoría</i>	28
2.2.14.	<i>Idea a defender</i>	29

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	30
3.1.	Enfoque de la investigación	30
3.1.1.	<i>Enfoque Mixto</i>	30
3.2.	Nivel de Investigación	30
3.2.1.	<i>Nivel exploratorio</i>	30
3.2.2.	<i>Nivel descriptivo</i>	30

3.3.	Diseño de la investigación.....	31
3.3.1.	<i>No experimental.....</i>	31
3.3.2.	<i>Transversal.....</i>	31
3.4.	Tipo de estudio	32
3.4.1.	<i>Documental.....</i>	32
3.4.2.	<i>Investigación de campo.....</i>	32
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra.....	33
3.5.1.	<i>Población.....</i>	33
3.5.2.	<i>Muestra.....</i>	33
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	33
3.6.1.	<i>Método Inductivo</i>	33
3.6.2.	<i>Método Deductivo</i>	34
3.6.3.	<i>Técnicas de investigación</i>	34
3.6.4.	<i>Instrumentos de Investigación</i>	35

CAPÍTULO IV

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	36
4.1.	Resultados.....	36
4.2.	Comprobación de la idea a defender.....	50

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO.....	51
5.1.	Propuesta.....	51
5.1.1.	<i>Título</i>	51
5.1.2.	<i>Fase I: Conocimiento Preliminar</i>	62
5.1.3.	<i>Fase II: Planificación específica.....</i>	78
5.1.4.	<i>Fase III: Ejecución.....</i>	112
5.1.5.	<i>Fase V: Comunicación de resultados.....</i>	143
5.1.6.	<i>Fase V: Seguimiento.....</i>	167

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	181
6.1.	Conclusiones.....	181
6.2.	Recomendaciones.....	182

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Clasificación de las cooperativas del Ecuador	8
Tabla 2-2:	Segmentación de las cooperativas según el saldo de sus activos	9
Tabla 2-3:	Clasificación de la auditoría	11
Tabla 2-4:	Fases de la auditoría de gestión.....	16
Tabla 2-5:	Descripción de simbología	21
Tabla 2-6:	Índices de auditoría	24
Tabla 2-7-:	Marcas de auditoría	24
Tabla 2-8:	Atributo de los hallazgos	25
Tabla 2-9:	Clasificación de los indicadores de gestión.....	27
Tabla 3-1:	Personal de la COAC "Occidental"	33
Tabla 4-1:	Tipos de auditorías ejecutadas en la cooperativa	37
Tabla 4-2:	Auditoría de Gestión como contribución institucional.....	38
Tabla 4-3:	Tipos de indicadores que se aplica	39
Tabla 4-4:	Disponibilidad de un organigrama actualizado	40
Tabla 4-5:	Existencia de un manual de funciones	41
Tabla 4-6:	Conocimiento de las funciones y responsabilidades asignadas.....	42
Tabla 4-7:	Dispone de una planificación estratégica	43
Tabla 4-8:	Difusión de objetivos estratégicos.....	44
Tabla 4-9:	Frecuencia de capacitaciones	45
Tabla 4-10:	Evaluaciones de desempeño.....	46
Tabla 4-11:	Personas con perfil y competencias requeridas	47
Tabla 4-12:	Directivos con experiencia y capacidad	48
Tabla 4-13:	Excelencia en la gestión directiva de la COAC	49
Tabla 5-1:	Índice de archivo permanente	53
Tabla 5-2:	FODA de la COAC "Occidental"	60
Tabla 5-3:	Hoja de índices:	76
Tabla 5-4:	Hoja de Marcas.....	77
Tabla 5-5:	Hoja de procesos para el otorgamiento de créditos	132
Tabla 5-6:	Hoja de procesos de recuperación de cartera	135
Tabla 5-7:	Hoja de procesos de capacitación del personal	137
Tabla 5-8:	Hoja de procesos de selección y reclutamiento.....	139
Tabla 5-9:	Hoja de procesos para medir el nivel de satisfacción de los socios	141

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	12
Ilustración 2-2:	Componentes del COSO II.....	20
Ilustración 2-3:	Tipos de riesgos en auditoría.....	22
Ilustración 4-1:	Tipos de auditorías ejecutadas en la cooperativa	37
Ilustración 4-2:	Auditoría de Gestión como contribución institucional.....	38
Ilustración 4-3:	Tipos de indicadores que se aplica	39
Ilustración 4-4:	Disponibilidad de un organigrama actualizado	40
Ilustración 4-5:	Existencia de un manual de funciones y procesos	41
Ilustración 4-6:	Conocimiento de funciones y responsabilidades asignadas	42
Ilustración 4-7:	Dispone de una planificación estratégica	43
Ilustración 4-8:	Difusión de los objetivos estratégicos	44
Ilustración 4-9:	Frecuencia de capacitaciones	45
Ilustración 4-10:	Evaluación de desempeño	46
Ilustración 4-11:	Personas con perfil y competencias requeridas	47
Ilustración 4-12:	Directivos con experiencia y capacidad	48
Ilustración 4-13:	Excelencia en la gestión directiva de la COAC	49
Ilustración 5-1:	Macro localización de la COAC Occidental	57
Ilustración 5-2:	Macro localización de la COAC Occidental	57
Ilustración 5-3:	Organigrama estructural de la COAC Occidental	58
Ilustración 5-4:	Logotipo de la COAC Occidental	59
Ilustración 5-5:	Flujograma de otorgación de créditos	133
Ilustración 5-6:	Flujograma de cartera vencida	136
Ilustración 5-7:	Flujograma de capacitación del personal	138
Ilustración 5-8:	Flujograma de reclutamiento y selección del personal	140
Ilustración 5-9:	Flujograma para medir el nivel de satisfacción de los socios	142
Ilustración 5-10:	Organigrama estructural de la COAC Occidental	148

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ANEXO B: ENTREVISTA

ANEXO C: RUC DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, del Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, tuvo como propósito evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como determinar los nudos críticos de los procesos operativos de la institución. En cuanto a la metodología se utilizó diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitieron la recopilación de información veraz y confiable, para ello la aplicación de encuestas se realizó a todo el personal de la cooperativa, la guía de entrevistas aplicada al gerente, ayudando a compilar información que permita conocer la situación de la institución, a su vez se evaluó el cuestionario de control interno (COSO II), en el que se detectó un nivel de confianza del 75%, siendo las fortalezas más significativas, y un nivel de riesgo del 25%, identificando debilidades como: falta de difusión del código de ética, falta de un manual de procesos de reclutamiento y selección del personal, no aplica indicadores de gestión, falta de canales de comunicación internos y externos, no se ha ejecutado auditorías de gestión en períodos anteriores y ausencia de un buzón de sugerencias; además se aplicaron los indicadores de gestión que permitieron medir el nivel de cumplimiento de los atributos encontrados. En este contexto se concluye que, la cooperativa cuenta con una serie de falencias en el área administrativa y operativa mismas que deben ser mitigadas si se quiere mejorar la eficiencia, eficacia, economía y ética, asimismo se recomienda acoger las recomendaciones emitidas en el informe final que sirvan como herramienta para la mejora institucional.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <HALLAZGOS>, <COOPERATIVA>, <INDICADORES>, <PUJILÍ (CANTÓN)>.



23-06-2023

1255-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The present research work called Management Audit of the Cooperative of Savings and Credit Occidental, Pujilí Canton, province of Cotopaxi, period 2021, had the purpose of evaluating the level of efficiency, effectiveness, economy and ethics, as well as to determine the critical knots of the institution's operational processes. Regarding the methodology, different methods, techniques and research tools were used that allowed the collection of truthful and reliable information, for this the application of surveys was conducted to all the staff of the cooperative, the interview guide applied to the manager, helping to compile information that allows to know the situation of the institution, in turn the internal control questionnaire (COSO II) was evaluated, in which a confidence level of 75% was detected, being the most significant strengths, and a risk level of 25%, identifying weaknesses such as: lack of dissemination of the code of ethics, lack of a personnel recruitment and selection process manual, no management indicators applied, lack of internal and external communication channels, no management audits have been executed in previous periods, and absence of a suggestion box; in addition, management indicators were applied that allowed measuring the level of compliance with the attributes found. In this context, it is concluded that the cooperative has a series of shortcomings in the administrative and operational areas that must be mitigated in order to improve efficiency, effectiveness, economy and ethics, and it is also recommended to accept the recommendations issued in the final report that serve as a tool for institutional improvement.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <FINDING>, <COOPERATIVE>, <INDICATORS>, <PUJILÍ (CANTON)>.



Lic. Viviana Yáñez, Msc.

0201571411

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tuvo como propósito ejecutar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, que con la aplicación de las herramientas de gestión permite medir la eficiencia, eficacia, economía y ética, además de aplicar las distintas fases de auditoría que permitirán identificar las áreas críticas, y, como respuesta, emitir un plan de acción que ayude a la toma de medidas preventivas y correctivas. Para ello, la investigación se ha desarrollado en cinco capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo I: Problema de investigación: en este capítulo se presenta el planteamiento del problema, objetivos, justificación y las preguntas de investigación.

Capítulo II: Marco teórico: En este capítulo se abordan los antecedentes investigativos referentes a investigaciones similares realizadas por otros investigadores de las instituciones de Educación Superior a nivel local y nacional, permitiendo así determinar la importancia de emprender la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental. Además, en este capítulo se detallan las referencias teóricas que sirvieron de base para la estructuración de la propuesta de investigación y por ende para la sustentación del presente trabajo investigativo.

Capítulo III: Marco metodológico: En este capítulo se describe los principales enfoques, niveles, tipos de estudio, la población y muestra; y, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados para la obtención de la información durante el desarrollo de la auditoría.

Capítulo IV: Análisis de resultados: En este capítulo se detallan los resultados de las encuestas aplicadas a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, incluidos los respectivos análisis e interpretación de resultados que permitieron establecer los principales hallazgos que vienen caracterizando a la entidad cooperativista. Este capítulo se complementa con la comprobación de la idea a defender inicialmente propuesta.

Capítulo V: Marco propositivo: En este capítulo consta del desarrollo de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, del cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, aplicando las fases de auditoría, esto es, la planificación preliminar, planificación específica, la ejecución, la comunicación y el seguimiento de los resultados.

La investigación concluye con las respectivas conclusiones y recomendaciones emitidas una vez culminada la auditoría de gestión.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En lo que respecta a Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) fueron impulsadas gracias a la crisis bancaria de 1999, convirtiéndolas en la mejor opción ante la pérdida de confianza de los bancos. Ante este acontecimiento el sector cooperativista se ha fortalecido e implementado reformas que ayuden al bienestar común de los socios. Es por ello que, estas instituciones están obligadas a publicar, por lo menos una vez al año los indicadores de gestión con el fin de poner a disposición de público en general, misma que reflejará el desempeño de cada una de sus actividades. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014; Peláez y Villacis, 2021, p. 10)

Particularizando el caso de las instituciones cooperativistas en la provincia de Cotopaxi, se advierte que existe un sinnúmero de COAC's, entre ellas la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Occidental", que al igual que otras instituciones financieras es regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS y se dedica a realizar intermediación financiera, donde su principal actividad es la captación de recursos económicos y el otorgamiento de créditos a corto, mediano y largo plazo a los diferentes sectores productivos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OCCIDENTAL, fue creada por un grupo de jóvenes emprendedores y visionarios con la finalidad de incentivar y fomentar el Ahorro a fin de mejorar la economía, y así la calidad de vida de las familias en el Cantón con la prestación ágil y oportuna de créditos.

Se inició como CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO "OCCIDENTAL" publicado en el Registro Oficial N°2492, del 21 de Octubre de 2011, este registro lo realizó de manera legal el Concejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE). Legalizando y registrando así la personería jurídica de los estatutos, directivas y consejos de gobierno de las nacionalidades y pueblos indígenas, aprobados según el derecho propio o consuetudinario, así como de sus formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva nacionalidad o pueblo. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021)

Luego de una breve investigación in situ, se ha llegado a determinar problemas en actividades administrativas y operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, mismas que se detallan a continuación:

- Carece de un manual que regule el proceso de reclutamiento del personal, afectado así la productividad de la institución.
- Ausencia de evaluaciones periódicas del desempeño del personal, lo que impide medir el nivel de cumplimiento de las actividades asignadas en sus distintos puestos de trabajo.
- No se han alcanzado las metas establecidas en la colocación y recuperación de cartera fijadas, lo que ocasiona la falta de liquidez en la cooperativa.
- Demora en los procesos de otorgación de crédito, causando una serie de problemas y molestias en los socios.
- No se evalúa el grado de satisfacción a los socios, provocando inconformidad y desconocimiento en las áreas que se debe mejorar.
- Ausencia de indicadores de gestión, que no permite medir el resultado de las operaciones y el logro de metas y objetivos a nivel institucional.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de una Auditoría de Gestión que permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, a fin de que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas que permitan solucionar las deficiencias encontradas.

1.2. *Objetivos*

1.2.1. *Objetivo General*

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, del Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, a través de las fases de auditoría, con el fin de medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.2.2. *Objetivos Específicos*

- Estructurar el marco teórico, a través de la investigación y recopilación de diferentes fuentes bibliográficas, que permita la fundamentación teórica del variable objeto de estudio.
- Elaborar el marco metodológico, a través del uso de distintos métodos de investigación, que facilite la compilación de información a fin de diseñar una guía que permita alcanzar la excelencia del proceso investigativo.
- Elaborar un análisis e interpretación de las encuestas realizada al personal de la Cooperativa para conocer la situación actual de la Institución.
- Emitir un informe final mediante la ejecución de las distintas fases de Auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que permitan el mejoramiento de la gestión institucional.

1.3. *Justificación*

1.3.1. *Justificación Teórica*

En la parte teórica se justifica, pues se utilizaron diferentes fuentes bibliográficas actualizadas y confiables como: libros, monografías, artículos científicos y páginas web de reconocidos autores y tratadistas, que permitieron fundamentar el presente examen de Auditoría de Gestión a la COAC “Occidental”, del cantón Pujilí; y, pues bien puede constituirse en una importante obra de consulta para instituciones similares del sector cooperativista que estén atravesando las mismas problemáticas; o en su defecto servir de consulta para investigadores en temas de Auditoría de Gestión.

1.3.2. *Justificación Metodológica*

En la parte metodológica, la presente investigación se justificó su inicio, ya que se pudo aprovechar las bondades de los diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, que facilite la compilación de información, a fin de diseñar una guía que permita alcanzar la excelencia del proceso investigativo de la Auditoría de Gestión a la COAC “Occidental” del cantón Pujilí, sean un verdadero aporte para los directivos de la entidad.

1.3.3. *Justificación Práctica*

Desde la perspectiva práctica, la investigación se justificó debido a que se realizó la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, cantón Pujilí, provincia de

Cotopaxi, período 2021, utilizando para el efecto las distintas etapas de proceso de auditoría, que permitieron establecer el informe de acuerdo a los hallazgos encontrados, documento que puede pasar a constituirse en una importante herramienta de gestión para que los directivos de la COAC “Occidental” puedan tomar acciones preventivas y correctivas a fin de subsanar las deficiencias encontradas en el examen de Auditoría para el beneficio de la institución cooperativista y sus miles de socios.

1.4. *Formulación del problema de investigación*

¿De qué manera una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, del Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, permitirá medir nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el cumplimiento de los objetivos institucionales?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

A fin de sustentar el presente trabajo de titulación, se ha revisado algunas fuentes de investigación relativas al tema, existente en tesis, libros, revistas científicas, entre otros.

Zambrano et al., (2021), en su artículo, titulado: la importancia de la Auditoría de Gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas, publicado en la Revista Científica Multidisciplinaria, concluye que:

Dentro de un proceso de una auditoría interna o externa de gestión se detecta y definen los hallazgos negativos que deben ser mejorados por medio del desarrollo de acciones correctivas, preventivas y de mejora, generando un informe en el que se socializan los resultados con las entidades auditadas. Estas fases de ejecución de las auditorías corresponden a un proceso continuo y articulado que les permite a las empresas auditadas reducir sus riesgos y mejorar de manera continua la productividad. (p. 139)

Según Patajalo, (2018) , en su tesis titulada: *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del período 2016*, concluye que:

En la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda. Se realizó un diagnóstico situacional el cual permitió conocer, identificar y evaluar, los hallazgos, problemas y falencias en el control interno de las actividades desarrolladas, los mismos que permitieron proporcionar lineamientos para plantear futuras soluciones a los problemas planteados y mejorar los diferentes procesos de la institución. (p. 124)

Para Méndez, (2021), en su tesis titulada: *Auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” del cantón Quito, provincia Pichincha, en el año 2019*, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, concluye que:

La cooperativa no cuenta con un proceso de concesión de créditos y cobranza eficiente, esto se debe a la ineficiencia de los procesos y el mal uso de los reglamentos internos de la cooperativa, entre estos tenemos: que no verifica de manera adecuada el buró de créditos ni se cuenta con las garantías necesarias al momento de la otorgación de créditos, lo que imposibilita realizar la colocación y recuperación de los créditos de forma eficiente y eficaz, provocando mayores costos al momento de la recuperación de la cartera, teniendo en cuenta que existe un alto nivel de morosidad en la misma. (p. 126)

Se puede concluir que la Auditoría de Gestión, específicamente direccionada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, realizadas a través de técnicas y procedimientos de auditoría, ha permitido medir la gestión institucional. Es así como se evidencia que la Auditoría de Gestión es una herramienta de suma importancia que permite determinar los parámetros de gestión, además de ayudar a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, fin de que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas que permitan solucionar las deficiencias encontradas.

2.2. Referencias Teóricas

2.2.1. Sector de la economía popular y solidaria

De acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, (2011) , artículo 1, en referencia al sector de la economía popular y solidaria, menciona que:

El sector de la Economía Popular y Solidaria está considerado como una forma de organización económica que busca el bien común; esta se encarga de organizar y llevar a cabo procesos de producción, consumo, comercialización y financiamiento, a fin de satisfacer necesidades de la sociedad y, que, a través de ello obtengan ingresos. (p. 3)

En el contexto de la definición anterior, se puede concluir que el sector de la economía popular y solidaria es una forma de organización integrada por individuos que desarrollan actividades sociales o económicas, con el fin de satisfacer necesidades colectivas y generar fuentes de ingresos fundamentados en la solidaridad y reciprocidad.

2.2.1.1. Sector Cooperativo

Según Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, (2011), el sector cooperativo está comprendido por un conjunto de instituciones conocidas como cooperativas integradas a fin

de satisfacer necesidades sociales, financieras y culturales, a través de una sociedad que busca el bien común de los que la integran. (p. 2).

De acuerdo a lo citado, se puede concluir que el sector cooperativo está comprendido por asociaciones integradas por personas que buscan satisfacer necesidades de índole económica, social y cultural, siempre y cuando exista el bien común.

2.2.1.2. Clasificación del sector cooperativo

Las cooperativas se constituyen de acuerdo a la actividad que vayan a desarrollar, donde pertenecen a los siguientes grupos:

Tabla 2-1: Clasificación de las cooperativas del Ecuador

Clasificación	Concepto
Producción	Son aquellas que realizan actividades productivas como: agropecuaria, pesqueras, artesanales, textiles.
Consumo	Se encarga de facilitar a sus socios de bienes para la comercialización, como: artículos de primera necesidad, herramientas, materiales y productos de artesanía.
Vivienda	Tendrá por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas.
Ahorro y crédito	Su objetivo es la intermediación financiera.
Servicios	Tiene como finalidad satisfacer las necesidades comunes como: trabajo asociado, transporte, educación y salud.

Fuente : Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, (2011).

Realizado por: Chugchilán, Ruth, 2022.

2.2.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito

El Código Orgánico Monetario Financiero, (2014, p. 172), artículo 445, define a las cooperativas de ahorro y crédito, como:

Instituciones integradas por personas naturales o jurídicas que se rigen a los principios que integran el bien común, a fin de facilitar la intermediación financiera a todos los socios, estas cooperativas se rigen a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para National Credit Union Administration, (2021), las cooperativas de ahorro y crédito son:

Organizaciones sin fines de lucro creadas para prestar servicios a sus socios. Al igual que los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito aceptan depósitos, otorgan préstamos y ofrecen una amplia variedad de otros servicios financieros. Pero como instituciones cooperativistas y de propiedad de sus socios, las cooperativas de ahorro y crédito brindan un espacio seguro para ahorrar y pedir prestado tasas razonables.

En conclusión, las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones formadas conformadas por personas naturales o jurídicas que tienen como objeto social satisfacer las necesidades de los socios a través de la prestación de servicios financieros.

2.2.2.1. Segmentación del sector cooperativista

La segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito están clasificadas de acuerdo al saldo de sus activos:

Tabla 2-2: Segmentación de las cooperativas según el saldo de sus activos

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

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2022)

Realizado por: Chugchilán, Ruth, 2022.

2.2.3. Auditoría

Armas, (2008), define la Auditoría como:

Un examen sistemático de las operaciones administrativas o financieras, realizadas con el fin de priorizar correcta utilización de los bienes económicos y materiales de las empresas. Se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad, evaluadas con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones. (p. 7)

En la misma línea de investigación Organización Internacional de Normalización (ISO 19011, 2018), define a la auditoría como:

Un procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (p. 1).

En conclusión, la auditoría se entiende como un examen sistemático enfocado en la verificación de las operaciones financieras, administrativas y operativas, realizada por un profesional independiente, con el objetivo de emitir un informe con las respectivas conclusiones, recomendaciones y actividades correctivas.

2.2.3.1. *Objetivos de la Auditoría*

Durán, 2012 citado en Hipo, (2019, p. 8), los objetivos de la auditoría son:

- Establecer el nivel de cumplimiento de las obligaciones de la entidad.
- Verificar que las actividades y responsabilidades se hayan ejecutado de manera eficiente.
- Verificar el alcance de los objetivos institucionales.
- Revisar el cumplimiento de las disposiciones legales.
- Fomentar mejoras en las áreas administrativas, operativas y financieras.

Para Marchena & Galvis, (2006), al hablar de los objetivos de la auditoría, establece:

“Que es un apoyo a quien la contrate en el desempeño de sus actividades. Para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesorías e información concerniente a los objetos de estudio o situaciones auditadas” (p. 97).

2.2.3.2. *Importancia de la Auditoría*

Realizar una auditoría es importante ya que genera efectos positivos por los resultados que brinda, ya sea favorables o negativos, pero son reales; ante ello se tomará las medidas correctivas para ser administrada correctamente en todos los equipos corporativos de la empresa.

En la misma línea de investigación Marchena & Galvis, (2006), refiriéndose a la importancia de auditoría, manifiesta que:

La importancia de la auditoría se presenta a ser una segunda opinión, una retroalimentación, un aumento transformador en la manera de pensar en los aspectos importantes de los que se requiere conocimiento. La auditoría propende al mejoramiento

y optimización de los objetos de estudio y situaciones auditadas, así agrega valor a la organización gracias al conocimiento y creatividad del auditor. (p. 93)

En conclusión, la auditoría es importante ya que a través de la opinión de un auditor independiente se puede mejorar aspectos que la entidad no tenía previsto, ayudando a la empresa a tomar acciones preventivas y correctivas.

2.2.3.3. Clasificación de la Auditoría

La auditoría se clasifica en las siguientes categorías:

Tabla 2-3: Clasificación de la auditoría

Clasificación	Definición
De acuerdo con quien realiza el examen	
Externa	Cuando el examen lo realiza personal que no labora en la entidad, es decir lo realiza la Contraloría o auditores independientes
Interna	Realizada por el equipo auditor de la misma entidad.
Por el sector	
Gubernamental	Cuando la practican auditores de la Contraloría General del Estado o auditores internos del sector público.
Privada	Son firmas particulares que brindan sus servicios.
Por el alcance	
Integral	Es un examen total a la empresa, es decir se evalúa los estados financieros y la gestión de la administración
Especial	Es el examen objetivo, profesional e independiente, que se realiza específicamente en un área determinada de la entidad,
Por su especialización	
Financiera	Examina los estados financieros, a fin de determinar la razonabilidad de los estados financieros de la entidad. De acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).
Administrativa	Revisa y evalúa los métodos y procedimientos del proceso administrativo, a fin de asegurar el cumplimiento de planes, metas y políticas.
Operacional	Evalúa la empresa y su gestión a fin de proponer mejoras para aumentar la eficiencia, eficacia y productividad.
Gestión	Examen integral a toda la gestión de la empresa.
Informática	Es un examen que se realiza a los recursos computarizados de una empresa, comprendiendo: capacidad del personal que lo maneja, distribución de los equipos y estructura del departamento de informática.
Ambiental	Examen que se hace a las entidades responsables de hacer cumplir las leyes, normas y regulaciones relacionadas con el medio ambiente.
Forense	Examen que se realiza a las empresas que van a desaparecer hasta determinar cuánto tiempo tiene de activo y si ese valor puede cubrir sus pasivos

Fuente: Arias, 2019.

Realizado por: Chugchilán, Ruth, 2022.

2.2.3.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

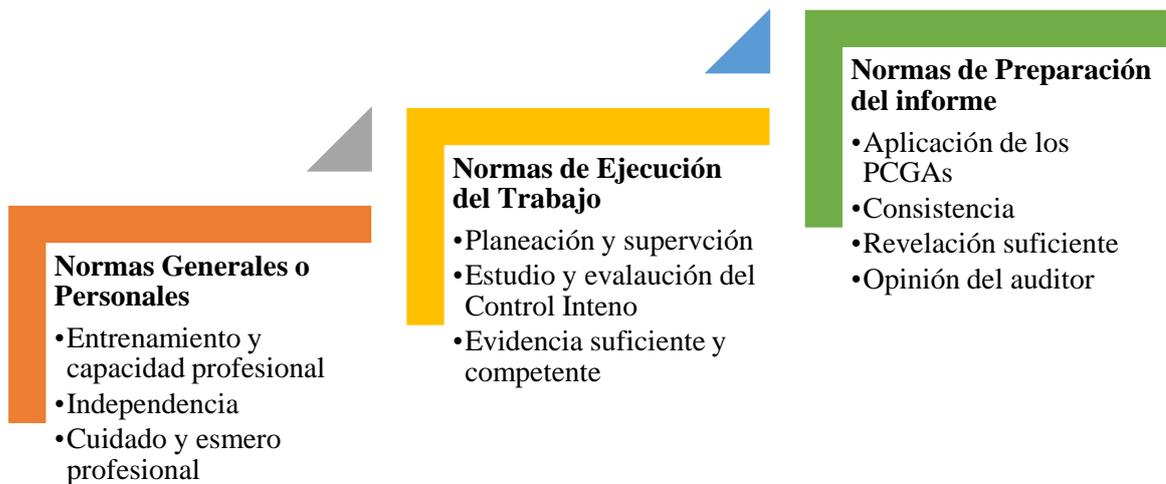


Ilustración 2-1: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Fuente: Falconí, 2006.

Realizado por: Chugchilán Ruth, 2022.

Normas generales o personales

1. Entrenamiento y capacidad profesional: esta norma se direcciona a que la auditoría debe ser ejecutada por un profesional con educación superior que posea experiencia que le permita ejercer un juicio sólido.
2. Independencia: un auditor debe tener un juicio profesional independiente, es decir, debe emitir una opinión objetiva, libre e imparcial
3. Cuidado y esmero profesional: hace referencia a la responsabilidad que tiene el auditor con la entidad a ser auditada ya que debe tener un cuidado profesional en la ejecución y preparación del informe.

Normas de ejecución del trabajo

4. Planeación y supervisión: toda auditoría debe ser planeada adecuadamente usando el criterio profesional y en caso de haber auditores juniors la ejecución debe ser supervisada en cada etapa.
5. Estudio y evaluación del control interno: en la ejecución de la auditoría se debe evaluar la estructura del control interno de forma integral para que se conozcan las deficiencias que dan como resultado el nivel de riesgo confianza.
6. Evidencia suficiente y competente: para el desarrollo de la auditoría se debe contar con información suficiente y relevante para que permita expresar una opinión de los resultados obtenidos.

Normas de preparación del informe

7. Aplicación de los PCGA: al elaborar el informe, este deberá expresar que se han aplicado de acuerdo a las normas y principios contables.
8. Consistencia: consiste en revelar escenarios en los que no se ha aplicado uniformemente los PCGA.
9. Relevancia suficiente: en la auditoría la información que se proporciona debe ser suficiente, por la que debe revelar toda la información importante.
10. Opinión del auditor: es el dictamen, en el cual expresa una opinión con respecto a los estados financieros esta puede ser con salvedades, sin salvedades o negativa.

En conclusión, las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (NAGA´s), son principios indispensables para la ejecución de la auditoría.

2.2.4. Auditoría de Gestión

Arias, (2018), en referencia a la auditoría de gestión, señala: “la auditoría de gestión está enfocada a medir niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de una organización, así como a determinar las posibles deficiencias o desviaciones que afectan al desarrollo normal de las actividades empresariales u organizacionales” (p. 5).

En la misma línea de investigación, Vásquez y Pinargote, (2018), en referencia a la auditoría de gestión, menciona que:

La auditoría de gestión es una herramienta de mejoramiento continuo, que permite a las entidades evaluar el alcance de los objetivos y verificar el cumplimiento de los procesos administrativos u operativos que se ejecuten de manera eficientes. Por tal razón, los directivos deben considerarla importante ya que es una ventaja por el hecho de ser una herramienta de mejoramiento y que a su vez garantiza la calidad en sus operaciones. (p. 25)

En conclusión, la auditoría de gestión es una evaluación realizada a las empresas con el fin de medir el alcance de los objetivos y el cumplimiento de los procesos del giro del negocio permitiendo identificar deficiencias que caracterizan a las organizaciones, y así los directivos puedan tomar acciones tendientes a subsanar las deficiencias encontradas.

2.2.4.1. *Objetivos de la Auditoría de Gestión*

Para Correa et al., (2016), los objetivos de la auditoría de gestión son:

- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos, metas, estrategias, planes y programas a través de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad; como también el impacto que esta genera en el entorno.
- Localizar las oportunidades para eliminar ineficiencias que inciden en el costo del producto o servicio.
- Identificar las variables generadas por la gestión, en procesos o actividades que generan valor agregado.
- Determinar el grado de confiabilidad del Control Interno a través de la evaluación de riesgos o factores de riesgos internos y externos que podrían afectar a la consecución de metas y objetivos.

Así mismo Armas, (2008), establece los siguientes objetivos de la auditoría de gestión:

- Evaluar los parámetros de gestión (eficiencia, eficacia y economía)
- Verificar el alcance de metas establecida en el plan estratégico.
- Verificar el correcto uso de los recursos (p. 8).

La auditoría tiene objetivos muy importantes, ya que, al ser un examen a las operaciones de una entidad, permite obtener evidencias y de esta manera recomendar mejoras a través de acciones correctivas para las deficiencias encontradas.

2.2.4.2. *Importancia de la Auditoría de Gestión*

Para Vásquez & Pinargote (2016):

La auditoría de gestión es importante ya que permite verificar si los procesos administrativo y operativos son calidad, ayudando a la empresa a alcanzar el sistemas de calidad con la ejecución de una auditoría, asimismo es conocida como una herramienta que permite la mejora continua (p. 26).

Por su parte, Zambrano et al., (2021), al hablar de la importancia de la auditoría de gestión, manifiesta que:

La auditoría de gestión es importante por varias razones entre ellas, porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la organización, gracias al examen exhaustivo que realiza este tipo de auditoría permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la organización, es de gran utilidad para los administradores porque posibilita el incremento de la eficiencia, la eficacia, la efectividad y la economía en el uso de recursos, intentando mejorar las operaciones y actividades que cumple la entidad especialmente en las áreas críticas, a través de las recomendaciones y acciones correctivas. (p. 3)

De lo expuesto por los autores citados, se puede concluir que la auditoría de gestión es importante porque ayuda a determinar el alcance de los objetivos institucionales, así como verificar el cumplimiento de los procesos efectuados, con la finalidad de que la entidad auditada pueda aplicar acciones preventivas y correctivas.

2.2.4.3. Características de la Auditoría de Gestión

Zambrano et al., (2021), refiriéndose a las características de la auditoría de gestión, establece que deben ser:

- Continua: ser permanente y cronológica, aportando de este modo a identificar, sintetizar, comunicar y supervisar las o conformidades detectadas.
- Sistemática: coordinar las actividades de auditoría de forma minuciosa, ordenada, planificada bajo procedimientos estándares de auditoría o con la aplicación de la Norma ISO 19011:2018, que permitirá un grado de calidad alto del trabajo realizado.
- Objetiva: asegurar que los hallazgos se encuentren sustentados por evidencia suficiente, relevante y competente.
- Confiable: presentar en forma precisa y veraz la realidad de los procesos, de este modo se obtiene resultados óptimos para la toma de decisiones inmediatas. (p. 25)

En conclusión, las características de la auditoría deben ser: continua (es decir mantener un orden cronológico), sistemática (ser planificada bajo normas generalmente aceptadas), objetiva (mostrar hallazgos reales que sean sustentable) y confiable es decir que la información sea lo más apegado a la realidad para que cuando se presente el informe este se de soporte para una adecuada toma de decisiones.

2.2.4.4. Elementos de la Auditoría de Gestión

Maldonado, (2011), menciona que los elementos de la auditoría de gestión están comprendidos por las 5E, las cuales se presentan a continuación:

- **Economía:** consiste en reducir los recursos económicos para ejecutar los planes, programas y proyectos siempre y cuando se ejecute con la calidad adecuada.
- **Eficiencia:** se refiere al alcance de los objetivos y metas propuestos optimizando adecuadamente los recursos.
- **Eficacia:** consiste en alcanzar las metas propuestas sin medir el recurso utilizado.
- **Ética:** son nociones que regulan el comportamiento del ser humano.
- **Ecología:** la tendencia a proteger el medio ambiente. (pp. 133-136)

2.2.4.5. Fases de la Auditoría de Gestión

Tabla 2-4: Fases de la auditoría de gestión

Fase I: Conocimiento preliminar	Familiarización y revisión de la normativa.
Fase II: Planificación específica	Evaluación del sistema de control interno.
Fase III: Ejecución	Desarrollo de hallazgos (examen profundo de las áreas críticas)
Fase IV: Comunicación de resultados	Redacción del informe y comunicación de resultados.
Fase V: Seguimiento	Supervisión y monitoreo para verificar la aplicación de acciones correctivas.

Fuente: Correa et al., 2016.

Realizado por: Chugchilán Ruth, 2022.

Fase I – Conocimiento preliminar

Esta fase tiene por objeto ubicar a la empresa en su realidad 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 debería auditarse y factores del entorno próximo en el que se desenvuelven, sus fuerzas, sus actividades principales y el resultado clave. (Cubero, 2019, p. 141)

En conclusión, la fase preliminar es en donde se familiariza con la entidad y se recopila toda la información clave para la ejecución de la auditoría; como la cultura organizacional, los planes, programas, proyectos, políticas, etc.

Fase II – Planificación específica

La planificación específica se centra en cada componente y subcomponente de forma particular, direccionando los esfuerzos de la auditoría a áreas y procesos que presenten riesgos y que, por lo tanto, podría afectar de manera significativa al alcance de los objetivos institucionales. (Cubero, 2019, p. 159)

La planificación específica tiene como objetivo evaluar la componente y el subcomponentes de control interno y medir el nivel de confianza o riesgo que existe en cada uno de los departamentos de la entidad.

Fase III – Ejecución

Esta fase tiene como objetivo aplicar programas de trabajo que se sustentan en los hallazgos encontrados cuyos atributos son la condición, criterio, causa y efecto en conformidad a las evidencias encontradas. Además, se aplica los indicadores de gestión, permitiendo la determinación de inconformidades y en base a ello dar el valor agregado que busca la auditoría. (Correa et al., 2016, p. 20)

La fase de ejecución es en donde se ejecuta la auditoría ya que se analiza la información obtenida, identifica los hallazgos, se aplica indicadores de gestión, se verifica el cumplimiento de los procesos del giro del negocio y añadiendo valor agregado a estos procesos.

Fase VI – Comunicación de resultados

En esta fase es donde el auditor comunica los resultados de la auditoría, informa toda la información recabada, plasma los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones con el fin de coadyuvar por parte en un plan de acción que permita mejorar la eficiencia, eficacia, economía y ética de la institución. (Armas, 2008, p. 108)

Fase V – Seguimiento

En esta fase se realiza la verificación del cumplimiento del plan de acción donde se detallan las correcciones; además, sirve como base para realizar un monitoreo del cumplimiento de las recomendaciones emitidas. (Vásquez & Pinargote, 2018, p. 32)

2.2.5. Diagnóstico estratégico

2.2.5.1. Análisis FODA

Para Montoya, (2020), menciona que:

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (p.6)

El análisis FODA se encarga de evaluar los factores internos y externos de la entidad, es decir, evalúa cuáles son sus fortalezas y debilidades en la parte interna, y, en la parte externa evalúa las amenazas y las oportunidades que hay en su entorno, permitiendo conocer la situación de la organización y tomar acciones estratégicas para contrarrestar y fortalecer las más indicadas.

2.2.5.2. Análisis internos y del entorno

El análisis interno se refiere a la identificación de los factores claves de la institución como es la evaluación e identificación de las fortalezas y debilidades. Este análisis comprende aspectos de la organización como sus leyes, recursos humanos disponibles, tecnología, estructura, comunicación, capacidad financiera, entre otros. (Correa et al., 2016, p. 107)

El análisis externo hace referencia a los factores que se encuentran fuera de la organización que condiciona su desempeño como aspectos positivos (oportunidades) y aspectos negativos (amenazas). Este análisis comprende cambios de la política, mandatos legales, tecnología, demografía, entre otros. (Correa et al., 2016, p. 107)

2.2.6. Control interno

El control interno es un conjunto de normas, políticas, programas y proyectos de una organización, en donde prevalece, el recurso humano, la comunicación, la tecnología, supervisión y los reglamentos internos, promoviendo la eficiencia y eficacia para el alcance de los objetivos. (Arroyo et al., 2019, p. 3)

De su parte la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2017), define al control interno como:

Aquellas normas, principios, y procesos, que unidos entre sí y fusionados a los que integran una organización, permiten alcanzar el cumplimiento de sus objetivos institucionales. El control interno involucra a todo el personal y órganos internos que integran las organizaciones y su finalidad será posibilitar la medición, el análisis y mejora de la gestión de la organización (p. 7).

Se puede concluir que el control interno es un proceso diseñado por la administración de una organización con el fin de controlar que las actividades desarrolladas dentro de la misma para que se realicen con eficiencia y eficacia, asegurándose que todos los recursos estén siendo utilizados de manera correcta, para de esta manera obtener los objetivos deseados.

2.2.6.1. *Componentes del COSO II*

Para Chávez, (2019), los componentes del COSO II están compuestos por:

1. Ambiente Interno: Es el componente principal del ERM; ayuda a la entidad a crear conciencia al personal sobre los posibles riesgos que puede ocurrir dentro de la empresa.
2. Establecimiento de objetivo: Es importante para que la empresa pueda prevenir riesgos, esto permite realizar una valoración de riesgos y a su vez elaborar el tratamiento adecuado para minimizarlo o mitigarlo.
3. Identificación de eventos: se identifica los riesgos potenciales que pueda afectar el alcance de las metas y objetivos de la entidad para que la organización pueda abordarlos e implementar acciones de mejora continua.
4. Evaluación del riesgo: se identifica y se analizan los riesgos tomando en cuenta el impacto en el alcance de los objetivos institucionales.
5. Respuesta al riesgo: Se establece acciones correctivas frente a los riesgos detectados.
6. Actividades de control: comprendida por las políticas y procedimientos que permita llevar a cabo las medidas necesarias para contrarrestar los riesgos.
7. Información y comunicación: se verifica la comunicación eficaz frente a los riesgos encontrados, esta debe ser comunicada a toda la organización e incluso divulgarlo con los clientes o socios.
8. Supervisión: Se encarga de monitorear las actividades e el tiempo establecido.



Ilustración 2-2: Componentes del COSO II
Fuente: Bertani et al., 2014.

2.2.6.2. Métodos de evaluación del control interno

Cubero, (2019), refiriéndose a los métodos de control interno, establece los siguientes:

- **Cédulas descriptivas:** este método permite transcribir en los papeles de trabajo de manera detallada los distintos procesos analizados, tomando en cuenta los documentos, la forma de realizar los procesos y evaluando los riesgos de control, tales como separación de funciones, autorizaciones aprobaciones y verificaciones que realiza la entidad.
- **Cuestionarios:** Los cuestionarios son una lista de preguntas para evaluar el control interno de la empresa, está diseñada directamente para los ejecutivos de organización y los distintos responsables de los distintos componentes.
- **Flujogramas:** es la descripción gráfica del control interno de los componentes o áreas relacionadas con la auditoría, tales como procedimientos de las actividades de los distintos departamentos. (pp. 148-149)

Tabla 2-5: Descripción de simbología

Símbolo	Descripción
	Operación manual: Significa hacer algo, llenar algún documento, etc.
	Decisión: Toma una decisión para representar un documento
	Documento: Se utiliza para representar un documento.
	Documentos: Se utiliza para representar varios documentos
	Documento: Similar a la anterior con la diferencia que este se utiliza de un proceso automático
	Operación electrónica: Similar al símbolo de operación manual, con la diferencia que, en esta, es con la ayuda del procesador automático de datos.
	Archivo permanente: Almacenamiento o guardar en un lugar permanente.

Fuente: Cubero, 2019.

Realizado por: Cubero, 2019.

En conclusión, se puede inferir que los métodos más comunes del control interno son: método descriptivo que ayuda a describir las características de las actividades realizadas en la entidad, la utilización de cuestionario, este es una técnica de recopilación de información a través de una serie de preguntas y el diagrama de flujo que son gráficos que ayudan a un mejor entendimiento sobre los procesos que se realizan dentro de la entidad

2.2.7. Evaluación del riesgo en auditoría

Benjamín, (2007, p. 161), al referirse al riesgo de auditoría manifiesta que: “es la probabilidad de que una vez que se haya terminado la auditoría existan errores o irregularidades significativas no detectadas en las áreas examinadas”.

En la misma línea de investigación Correa et al., (2016, p. 116), define al riesgo de auditoría, como:

Lo opuesto a la seguridad, es decir, la posibilidad de errores e irregularidades que pueden existir en un componente, una actividad, un proceso o que los estados financieros

u otra información administrativa, técnica y operativa puede estar distorsionada en forma importante por la naturaleza misma de los procesos o porque los controles existentes no las hayan prevenido, detectado y corregido oportunamente. Es la posibilidad de que el auditor emita información errada.

Tipos de riesgos

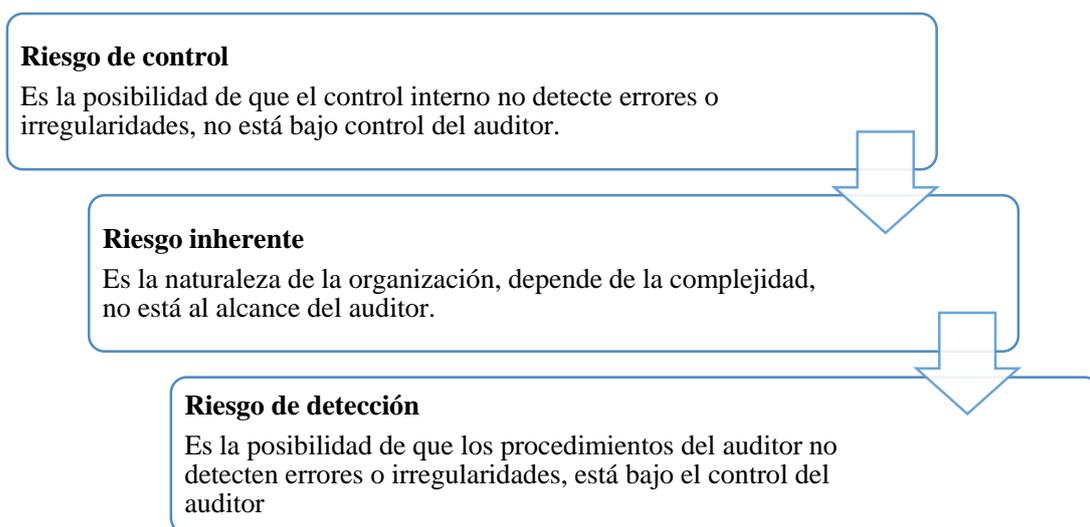


Ilustración 2-3: Tipos de riesgos en auditoría

Fuente: Correa et al., 2016).

Realizado por: Chugchilán Ruth, 2022.

En base a las conceptualizaciones anteriores, se puede colegir que un riesgo de auditoría es la probabilidad de que, en base a los resultados encontrados, el auditor emita una opinión de los mismos y éstos a su vez sean adversos o contrarios a lo que fue expuesto, es decir que emitió una información errada, debido a la dificultad que se tiene al momento de ser medidos.

2.2.8. Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo “son documentos elaborados por el auditor para la conservación de las evidencias obtenidas en el desarrollo de la auditoría, estos deben ser claros, precisos y lógicos” (Vásquez & Pinargote, 2018).

Egúsquiza, (2002), indica que los papeles de trabajo son:

Evidencias obtenidas o pruebas instrumentales elaboradas durante el proceso de auditoría por el auditor independiente para mostrar los procedimientos de investigación científicas seguidos, los muestreos llevados a cabo, las pruebas selectivas ejecutadas, las circulaciones, las pruebas alternativas y pruebas especiales aplicadas de acuerdo a las

circunstancias: la información que obtuvo, las limitaciones a que se estuvo expuesto su trabajo: por último, las conclusiones a las cuales se llegó, con relación al examen practicado. (p. 36)

En el contexto de las definiciones anteriores, se puede colegir que los papeles de trabajo constituyen documentos físicos o electrónicos en los cuales se apoya el auditor para registrar los hallazgos encontrados, y llegar a las respectivas conclusiones y recomendaciones, éstos deben ser claros, precisos y entendibles

2.2.8.1. *Archivos de los papeles de trabajo*

Archivo permanente “es aquel archivo donde se documenta la información generada en auditorías anteriores o es aquella información principal para el conocimiento general de la empresa como los manuales, planes, políticas, proyectos, informes de auditoría anteriores, entre otros (Vásquez & Pinargote, 2018, p. 34)”.

El **archivo corriente** es en el que se incluye todos los datos y documentos realizados en la ejecución de la auditoría y a medida que va trasladando el tiempo este pasa a ser un archivo permanente. (Egúsqiiza, 2002, p. 43)

En conclusión, el archivo permanente consta de documentos generados de procesos anteriores que sirven como base para el conocimiento de la situación de la entidad, además, consta de la información general de la entidad; mientras que, el archivo corriente son todos los papeles que el auditor realiza durante la ejecución de la auditoría de un período.

2.2.9. *Índices y Marcas de auditoría*

2.2.9.1. *Índice de auditoría*

Cepeda, (2000), define los indicadores como: “símbolos alfanuméricos o alfabéticos que permiten la identificación y lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y su ubicación en el archivo correspondiente”.

De su lado, Franklin, (2018, p. 655), menciona que los índices son: “claves que permiten localizar el lugar exacto de una cédula en el o los legajos de los papeles de trabajo.”

Tabla 2-6: Índices de auditoría

Referencia	Descripción
AP	Archivo Permanente
IG	Información General
CN	Cédula Narrativa
CCI	Cuestionario de Control Interno
VP	Visita Preliminar
HH	Hoja de Hallazgos
HP	Hoja de Procesos
AC	Archivo Corriente
AP	Archivo Permanente
IFA	Informe Final de Auditoría

Fuente: Cepeda, (2000).

Realizado por: Chugchilán Ruth, 2022.

En base a las definiciones presentadas, se puede inferir que los índices de auditoría son símbolos numéricos y alfabéticos que permiten identificar la ubicación exacta de cada uno de los papeles de trabajo.

2.2.9.2. Marcas de auditoría

En cuanto a las marcas de auditoría, Vivar, (2016, p. 11), manifiesta que:

Son símbolos o signos convencionales que son utilizados en los papeles de trabajo, los cuales permiten indicar el tipo de naturaleza y alcance de los procedimientos y pruebas, que se han realizado en el proceso de auditoría en la empresa o institución correspondiente.

En la misma línea de investigación Cubero, (2019, p. 128), define a las marcas de auditoría, como: “signos o símbolos convencionales que el auditor utiliza para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de un examen”.

Tabla 2-7-: Marcas de auditoría

Símbolo	Significado
✓	Verificado
S	Transacción rastreada
^	Comprobado sumas
Σ	Re ejecución de cálculos
Δ	Verificación posterior
A	Circularizado
C	Conformado
N	No autorizado
o	Inspección física

Fuente: Cubero, 2019.

Realizado por: Cubero, 2019.

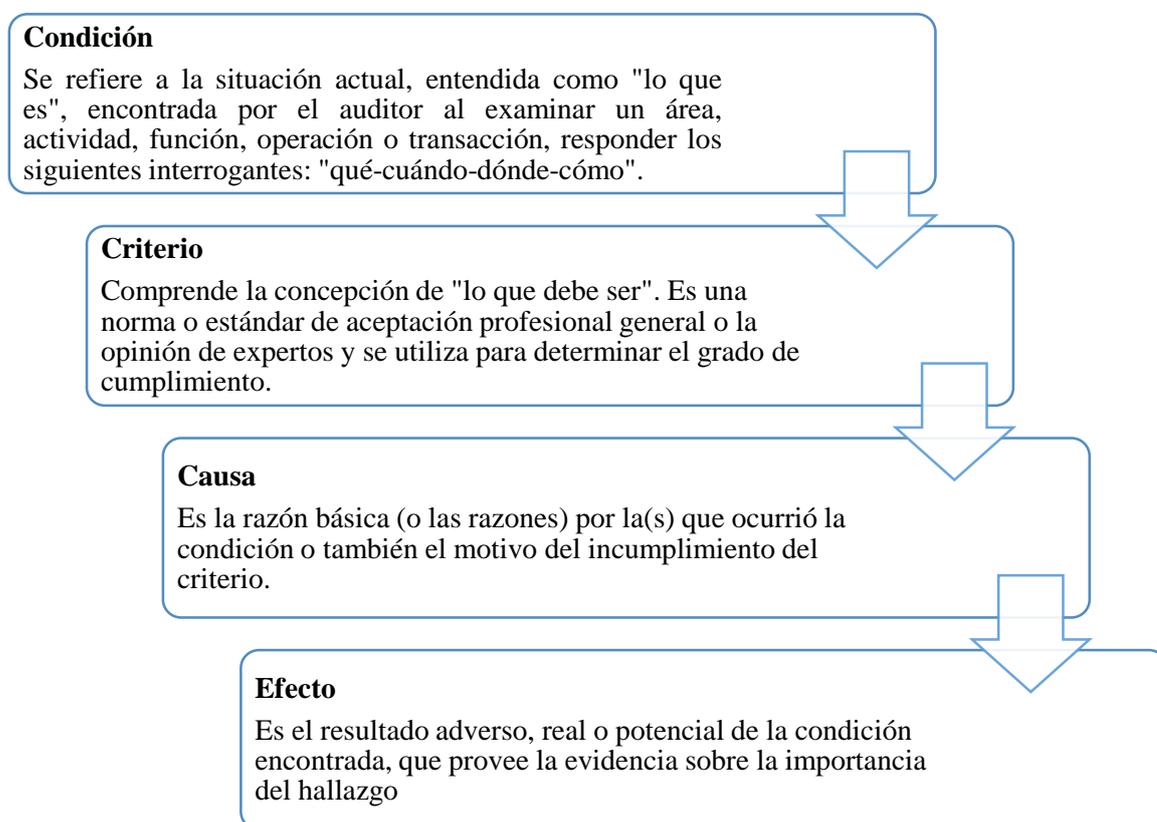
De lo expuesto por los autores citados, se puede concluir que las marcas de auditoría son símbolos utilizados en los papeles de trabajo, con el fin de dejar constancia de las técnicas utilizadas.

2.2.10. Hallazgos

Los hallazgos se refieren a toda información que, a criterio del auditor le permite la identificación de hechos o circunstancias relevantes y que inciden la gestión de una entidad bajo el examen y que, por lo tanto, merece ser comunicados en el informe. (Restrepo, 2018, p. 2)

2.2.10.1. Atributo de los hallazgos

Tabla 2-8: Atributo de los hallazgos



Fuente: Restrepo, 2018.

Realizado por: Chugchilán Ruth, 2022.

En base a las conceptualizaciones de los autores citados anteriormente, se puede concluir que los hallazgos de auditoría son deficiencias encontradas en el proceso de ejecución del examen, éstos constan de atributos como: condición (la situación encontrada), criterio (el parámetro de comparación, en este caso la normativa, políticas, entre otros), causa (razones por las que ocurrió el fenómeno); y, efectos (el impacto ocurrido por las deficiencias encontradas).

2.2.11. Evidencia

De la Peña, (2008), en referencia a las evidencias de auditoría, manifiesta que:

La convicción razonable, por parte del auditor, del que las cifras contables incluidas en las cuentas anuales son el resultado de los acontecimientos económicos que realmente han ocurrido durante el período de tiempo al que se refieren aquellas, y que se encuentran debidamente soportados por el sistema de información contable. (p. 52)

De su lado, Cubero, (2019), menciona que:

En la auditoría de gestión por lo general se obtiene evidencia que contribuye como pruebas que el auditor encuentra al evaluar la entidad y mientras la información sea suficientes sirve como el respaldo, permitiendo tener bases para sustentar el informe. Las conclusiones y recomendaciones en un informe de auditoría se realizan en base de la evidencia. Consecuentemente, los auditores de gestión deben pensar cuidadosamente en la naturaleza y cantidad de la evidencia recogida, con la aplicación de técnicas y pruebas de auditoría. (p. 113)

Las evidencias pueden ser:

- **Física:** Obtenida de una inspección y observación directa
- **Testimonial:** Obtenido de entrevistas, con el fin de comprobar la autenticidad de los hechos
- **Documental:** Obtenidos de fuente externa como archivos, reportes o manuales.
- **Analítica:** Es el estudio y evaluación de un informe utilizando datos relevantes para la comparación.
- **Evidencia electrónica:** Obtenidos a partir de los medios digitales. (p. 114)

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede concluir que, en auditoría las evidencias representan documentos físicos, electrónicos o testimoniales que permitan la comprobación irrefutable de los hallazgos identificados en el examen especial, por lo que son considerados como un elemento importante para fundamentar el informe de auditoría.

2.2.12. Indicadores de gestión

Estupiñan, (2003, p. 279), define a los indicadores de gestión como:

Expresiones cuantitativas del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto en proceso de una organización. Se clasifica en indicadores de gestión financieros, los calculados con base en el balance general y de resultados, y los indicadores de procesos, que determinan la eficiencia, eficacia y la efectividad.

Asimismo, Rivera et al., (2020), determina que un indicador de gestión es:

Aquel que se encarga de aportar información relevante para poder medir aquellos procesos y estrategias que posee una organización. Los mismos que se encargan de corroborar si se está cumpliendo con las medidas para llegar a alcanzar los objetivos que se establecen en una gerencia. Se enfatiza en cuanto a la toma de decisiones para mejorar el desempeño organizacional, de modo que, si hay una desviación, se toma acciones preventivas y correctivas. (p. 12)

De lo expuesto por los autores citados, se puede colegir que los indicadores de gestión son variables que representan una medición de carácter cuantitativo, permitiendo medir el grado de cumplimiento de las actividades y el alcance de los objetivos institucionales.

2.2.12.1. Clasificación de los indicadores de gestión

Los indicadores de gestión se clasifican en:

Tabla 2-9: Clasificación de los indicadores de gestión

Indicador	Concepto
Economía	Reflejan la capacidad para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros.
Eficacia	Refleja el grado en que son satisfechos los objetivos o metas planteados por la organización y las expectativas establecidas por los clientes.
Eficiencia	Refleja hasta qué punto se minimizan los recursos y se eliminan los desperdicios en la búsqueda del logro de los resultados.
Ecología	Refleja el nivel de preservación del medio ambiente.
Ética	Refleja la moral y conducta de cada individuo, basado en el código de ética y la normativa de control interno.

Fuente: Sánchez, 2013.

Realizado por: Chugchilán Ruth, 2022.

De acuerdo a la conceptualización citada se puede decir que los indicadores de gestión se clasifican en indicadores de economía (mide la gestión adecuada de los recursos financieros), eficacia (mide el cumplimiento de los objetivos y metas planteados), eficiencia (mide el nivel de productividad), ecología (mide cuanto se involucra con la sostenibilidad ambiental) y ética (mide la conducta ética del personal de la entidad).

2.2.13. Informe de auditoría

La fase del informe es en la que el auditor expresa en forma escrita, el papel y los resultados derivados de aplicar procesos analíticos, se explican los hallazgos determinados, su condición, criterio, causa y efecto, y se expresan las conclusiones de la auditoría, así como las recomendaciones al ente auditado. (Armas, 2008, p. 108)

En el mismo contexto Bonilla, (2020), define al informe de auditoría como:

“El documento en donde se expresa la opinión profesional sobre las inconsistencias identificadas; además, se da a conocer los resultados obtenidos de la evaluación del control interno, el acatamiento de la normativa, y demás aspectos relacionados con la gestión de la institución” (p. 1)

En conclusión, el informe de auditoría es un documento en el cual se plasma los hallazgos, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, lo que permite a sus directivos emprender acciones preventivas en base a las aseveraciones del auditor.

2.2.13.1. Estructura del informe de auditoría

La estructura del informe de auditoría consta de:

1. Carátula
2. Índice
3. **Capítulo I** Enfoque de auditoría: consta de los datos más importantes sobre el motivo, alcance y naturaleza de la auditoría de gestión.
4. **Capítulo II** Información de la empresa: consta de la información general de la entidad
5. **Capítulo III** Resultados generales: consta de las conclusiones y recomendaciones obtenidas del control interno
6. **Capítulo VI** Resultados específicos: Consta del análisis e interpretación de los resultados obtenidos de los indicadores de gestión. (Cubero, 2019, p. 214)

2.2.14. *Idea a defender*

Como la ejecución de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Ltda. Del cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi, periodo 2021, permitirá alcanzar el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

3.1.1. *Enfoque Mixto*

El enfoque mixto representan un conjunto de “procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implica recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de la información recabada” (Hernández et al., 2014, p. 534).

Para efectos de la presente investigación, se empleó el enfoque mixto, ya que se utilizó el enfoque cualitativo al aplicar las entrevistas y encuestas para examinar aspectos relevantes de la entidad; y, el enfoque cuantitativo, al tabular las encuestas y al realizar el análisis respectivo de los indicadores de gestión, y determinar la realidad por la que atraviesa la cooperativa.

3.2. Nivel de Investigación

3.2.1. *Nivel exploratorio*

El nivel de investigación exploratorio se desarrollan cuando “el objetivo de la investigación es examinar un tema que al momento de iniciar la investigación ha sido poco estudiado o tiene muy poca información relacionado al tema propuesto” (Cabezas et al., 2018, p. 68).

La presente investigación fue de carácter exploratorio, ya que se utilizó para conocer la situación administrativa y operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”.

3.2.2. *Nivel descriptivo*

Para poder entender el nivel descriptivo Cabezas et al. Menciona que:

“Se centra en describir situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones en este tipo de investigación, además busca

explicar minuciosamente lo que está sucediendo al momento dado” (Cabezas et al., 2018, p. 68).

Para efectos del presente trabajo se utilizó el nivel de investigación descriptiva ya que permitió detallar los hechos que ocurren en la cooperativa con el fin de buscar posibles soluciones. Además, permitió recolectar fuente de información primaria, generando un marco sustentable para la realización del presente trabajo.

3.3. Diseño de la investigación

3.3.1. *No experimental*

Hernández & Mendoza, (2018), en relación al diseño no experimental, menciona: “el diseño no experimental se refiere al diseño en el cual el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas” (p.19).

De acuerdo a lo citado, el presente trabajo es de carácter no experimental, debido a que no se manipularon las variables objeto de estudio, sino más bien, se estudiaron y analizaron en su entorno natural, lo que garantizó que los resultados de la presente investigación sean reales y objetivos apegados a la realidad que se evidencia al interior de la COAC “Occidental” del cantón Pujilí, período 2021.

3.3.2. *Transversal*

Con respecto a la investigación transversal, Cabezas et al., (2018, p. 79), menciona que: “este tipo de investigación recolectan los datos en un solo momento, y por una sola vez. Su propósito es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

En el contexto de la definición anterior, la presente investigación fue de carácter transversal, ya que los datos se recolectaron una sola vez en un determinado tiempo, en este caso se analizó si en el período establecido se cumplieron las metas y objetivos institucionales.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. Documental

Behar, (2008), al hablar de la investigación documental, manifiesta que:

Se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivista; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas o periódicos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulantes, expedientes, etcétera. (p. 20)

En la presente investigación y para efectos de la investigación se utilizó la investigación documental, ya que permitió la recopilación de información que ayudó a la elaboración del marco teórico en donde se utilizaron fuentes de información primaria y secundaria a través de: encuestas, entrevistas, observación, libros, artículos científicos, manuales, archivos, entre otros.

3.4.2. Investigación de campo

Behar, (2008), en relación a la investigación de campo, menciona que:

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulte las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos. (p. 21)

De acuerdo a lo citado se puede concluir que la investigación de campo permite la recopilación de información a través de entrevistas, encuestas y la observación directa, herramientas investigativas que permitieron tener un conocimiento más amplio de la situación actual en la que se debate la cooperativa.

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

3.5.1. Población

La población es el conjunto de individuos con características similares, en este caso la población objeto de estudio está conformada por el personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, distribuida de la siguiente forma:

Tabla 3-1: Personal de la COAC "Occidental"

Cargo	N° de personas
Gerente	1
Asesor Jurídico	1
Contador General	1
Auxiliar contable	1
Jefe de crédito	1
Jefe financiero	1
Jefe de inversiones	2
Asesor de crédito y cobranza	3
Caja	2
Atención al cliente	1

Fuente: COAC “Occidental”

Realizado por: Chugchilán R.

3.5.2. Muestra

La muestra es una parte representativa de la población a ser investigada, en este caso debido a que la población es mínima no fue necesario aplicar la muestra, por lo cual, para efectos de la investigación se tomó en cuenta a toda la población objeto de estudio.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Método Inductivo

Cabezas et al., (2018), refiriéndose al método inductivo, manifiestan que: “es el razonamiento que orienta a partir de la observación de casos particulares a conclusiones generales, parte de enunciados particulares para generalizarse. Generaliza inferencias a partir de un conjunto de evidencias. La inferencia es de abajo para arriba” (p.16).

De acuerdo a la conceptualización anterior y para efectos de la investigación, se aplicó el método inductivo, ya que permitió conocer hechos generados a la auditoría a través de las conclusiones generales obtenidas.

3.6.2. Método Deductivo

Cabezas et al., (2018), al hablar del método deductivo, mencionan lo siguiente:

Este método se fundamenta en el razonamiento formal en el que la conclusión se obtiene por la forma de juicio, del que se parte. La derivación es necesaria. Se considera una conclusión verdadera e imposible de ser falsa si hemos admitido del juicio del que se parte. Se admite que, si las inferencias son verdaderas las conclusiones son verídicas. (p. 17)

El método utilizado fue el deductivo, mismo que permitió conocer los acontecimientos desde una perspectiva general para relacionar leyes, normas y procedimientos en las que se rige este tipo de institución.

3.6.3. Técnicas de investigación

Para la recolección de datos se utilizó las siguientes técnicas de investigación:

- **Entrevista:** es una técnica que permitió la recopilación de información a través de preguntas previas insertadas en un diálogo entre dos personas, en este caso la entrevista se realizó al representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”.
- **Encuesta:** esta técnica permitió recoger datos mediante la aplicación de cuestionarios de control interno al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” con el fin de conocer a realidad en la que se debate la institución.
- **Observación directa:** durante el desarrollo de todas las fases de auditoría se fue observando el cumplimiento de los objetivos, metas, normativas y políticas y en base a ello se registraron las deficiencias encontradas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, que más luego fueron resumidas en el informe final de auditoría.

3.6.4. Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de apoyo utilizados en la presente investigación fueron:

- **Guía de entrevista:** se diseñó un banco de preguntas con el fin de definir las variables objeto de estudio y contextualizar el problema de investigación. La entrevista se aplicó al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, Sr. Fernando Changotasig, lográndose obtener información relevante de las actividades desarrolladas en la institución.
- **Cuestionario:** consistió en la recolección de datos a través de preguntas previamente estructuradas con base en el método COSO II, que permitieron medir el nivel de cumplimiento de las metas institucionales.
- **Guía de observación:** consistió en un formato en el que se plasmaron detalladamente todos los hechos observados durante la ejecución de la auditoría.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida al personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, del cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, con el fin de medir el nivel de cumplimiento de sus operaciones administrativas y operativas.

Objetivo: Recopilar información lo más apegada a la realidad posible, mediante la aplicación de una encuesta dirigida al personal administrativo y operativos, con el fin de determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos, bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

1. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” ¿Qué tipo de auditorías se ha realizado?

Tabla 4-1: Tipos de auditorías ejecutadas en la cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Financiera	14	100%
Operativa	0	0%
Gestión	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental

Realizado por: Chugchilán, R., 2022



Ilustración 4-1: Tipos de auditorías ejecutadas en la cooperativa

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Análisis e interpretación

Del personal encuestado, el 100% manifiestan que efectivamente en años anteriores se ha ejecutado auditorías financieras; sin embargo, ningún empleado ha manifestado que se haya realizado auditorías operativas o de gestión, lo cual demuestra que el presente trabajo de titulación será de gran ayuda para la institución a fin de que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas que permitan solucionar las deficiencias encontradas.

2. ¿Considera que la ejecución de una Auditoría de Gestión contribuirá a la mejora institucional?

Tabla 4-2: Auditoría de Gestión como contribución institucional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	79%
No	0	0%
Parcialmente	3	21%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022



Ilustración 4-2: Auditoría de Gestión como contribución institucional

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada, el 79% del personal consultado considera que la ejecución de una auditoría de gestión si contribuirá a la mejora institucional, mientras que el 21%, considera que su contribución será parcial, lo cual implica que los empleados desconocen la manera de la contribución al ejecutar una Auditoría de Gestión.

3. ¿Qué tipo de indicadores aplica la Cooperativa?

Tabla 4-3: Tipos de indicadores que se aplica

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Indicadores financieros	12	86%
Indicadores de cumplimiento	2	14%
Indicadores de gestión	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

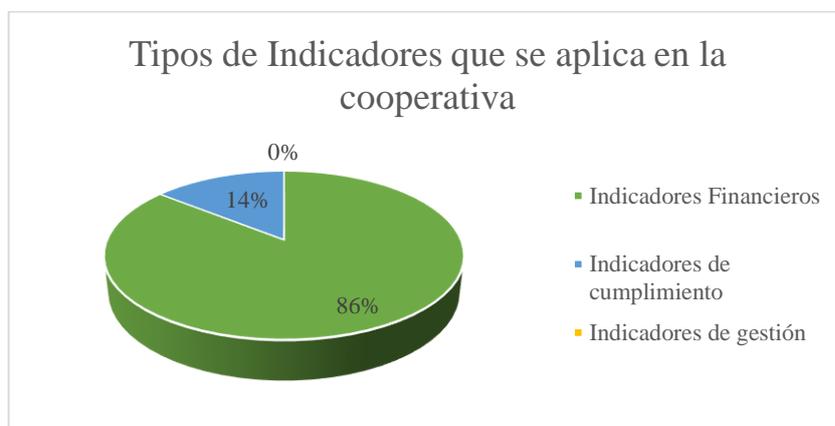


Ilustración 4-3: Tipos de indicadores que se aplica

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Análisis e interpretación

Tras la aplicación de la encuesta, el 86% del personal, manifiestan que se aplican indicadores financieros; mientras que el 14% restante menciona que se aplica indicadores de gestión. Por lo que se puede concluir que la mayor parte de los encuestados concuerdan que la COAC solo aplica indicadores financieros mientras que los de gestión no son tomados en cuenta, haciendo notar que no miden los alcances de sus metas y objetivos institucionales.

4. ¿La COAC dispone de un organigrama estructural actualizado?

Tabla 4-4: Disponibilidad de un organigrama actualizado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
Desconozco	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022



Ilustración 4-4: Disponibilidad de un organigrama actualizado

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Análisis e interpretación

Tras la encuesta realizada, el 100% de los encuestados mencionan que la COAC Occidental si dispone de un organigrama estructural actualizado, lo que da fe niveles jerárquicos actualizados, incluidos los respectivos puestos de trabajo.

5. ¿La COAC “Occidental” posee un manual de funciones y de procesos que normen las actividades de su personal?

Tabla 4-5: Existencia de un manual de funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
Desconozco	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

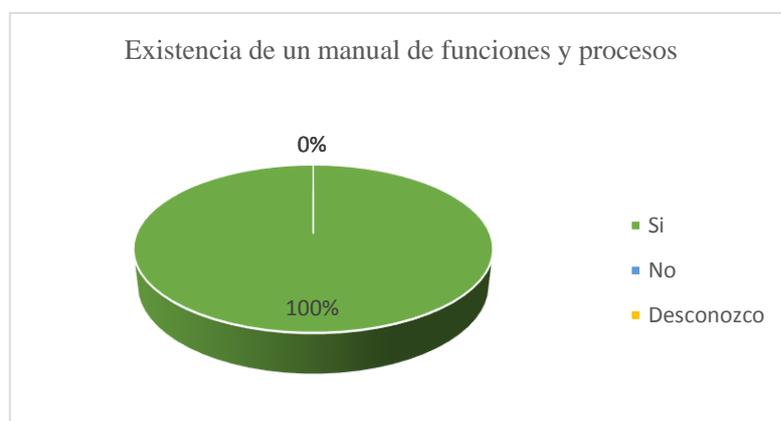


Ilustración 4-5: Existencia de un manual de funciones y procesos

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidenta, 2022.1

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Análisis e interpretación

De acuerdo a la información recabada en la encuesta, el 57% del personal consultado, mencionan que la cooperativa cuenta con un manual de funciones y procesos, mientras que el 43% restante de encuestados, manifiesta que desconoce la existencia del manual de funciones y de procesos, dando a entender que desconocen sus funciones laborales, relaciones de autoridad y dependencia.

6. ¿Señale que porcentaje conoce sus funciones y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo?

Tabla 4-6: Conocimiento de las funciones y responsabilidades asignadas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
100%	5	36%
75%	5	36%
50%	3	21%
25%	1	7%
0%	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

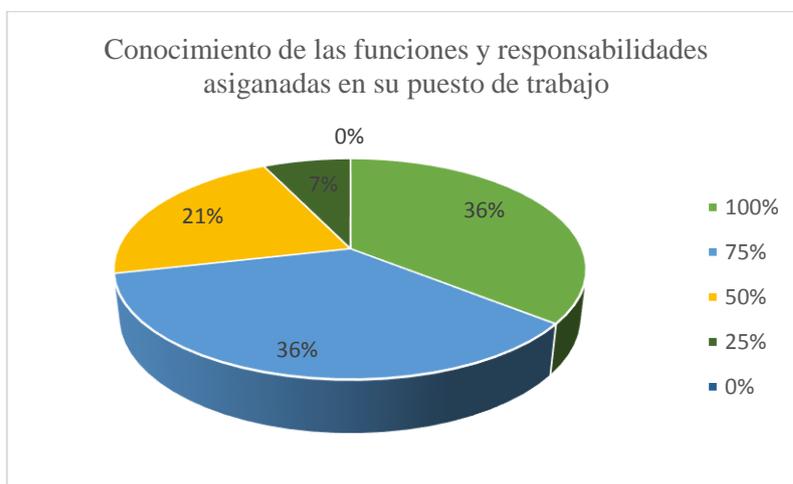


Ilustración 4-6: Conocimiento de funciones y responsabilidades asignadas

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas, el 36% advierte que conoce sus funciones y responsabilidades en su totalidad, así mismo el otro 36% conoce sus funciones un 75%, el 21% conoce sus funciones y responsabilidades un 50%; y, el 7% restante conoce un 25% sus funciones y responsabilidades, lo que deja entrever que no todos conocen lo que deben hacer a excepción de unos pocos.

7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” cuenta con una Planificación Estratégica?

Tabla 4-7: Dispone de una planificación estratégica

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	71%
No	0	0%
Desconozco	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022



Ilustración 4-7: Dispone de una planificación estratégica

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Análisis e interpretación

De acuerdo a la información recabada en las encuestas realizadas, el 71% de encuestados mencionan que conocen de la existencia de un Plan Operativo Anual; mientras que el 29% restante responde que se desconoce la existencia de este, esto se debe a que no existe una difusión de este Plan. Se concluye que la mayor parte del personal conoce la existencia de un Plan Operativo Anual.

8. ¿La cooperativa difunde y socializa los objetivos planteados en el plan estratégico?

Tabla 4-8: Difusión de objetivos estratégicos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	57%
A veces	5	36%
Nunca	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental. 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022



Ilustración 4-8: Difusión de los objetivos estratégicos

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental. 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Análisis e interpretación

De acuerdo a la información recabada en las encuestas realizadas, el 57% del personal consultado manifiesta que, si se difunden los objetivos estratégicos de la COAC “Occidental”, mientras que, el otro 36%, responde que a veces dan a conocer cuáles son los objetivos estratégicos; y, el restante 7% de funcionarios mencionan que nunca se ha difundido estos objetivos y por lo tanto desconocen de su existencia. Se concluye que la mayor parte del personal conoce los objetivos hacia donde se direcciona la institución cooperativista.

9. ¿Cada que tiempo se realizan capacitaciones al personal de la cooperativa?

Tabla 4-9: Frecuencia de capacitaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Semestral	6	86%
Anual	8	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

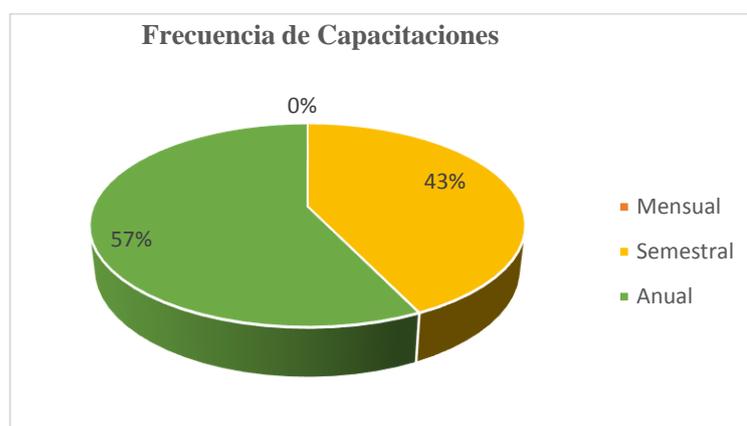


Ilustración 4-9: Frecuencia de capacitaciones

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Análisis e interpretación

Tras la aplicación de la encuesta al personal de la COAC Occidental, el 57% de los encuestados advierten que en la cooperativa las capacitaciones se realizan de manera anual, mientras que el 43% restante, manifiestan que se realiza de manera semestral, esto varía de acuerdo a las áreas operativas o administrativas a las que pertenece el personal.

10. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de desempeño al personal de la cooperativa?

Tabla 4-10: Evaluaciones de desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	57%
No	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.



Ilustración 4-10: Evaluación de desempeño

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 57% de los encuestados afirman que se realizan evaluaciones periódicas de desempeño, mientras que el 43% restante advierten que no se ejecutan estas evaluaciones, esto se debe a que existen evaluaciones del personal administrativo y operativo y se ejecutan en diferente tiempo y espacio.

11. ¿El personal que ocupa los diferentes puestos de trabajo posee el perfil y las competencias exigidas para esos cargos?

Tabla 4-11: Personas con perfil y competencias requeridas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí, todos	8	57%
Algunos	4	29%
Pocos	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental. 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.



Ilustración 4-11: Personas con perfil y competencias requeridas

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental. 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la opinión emitida por los encuestados, el 57% de ellos menciona que el personal de la COAC si cumple con el perfil y las competencias requeridas para cada puesto de trabajo; el otro 29%, advierten que una pequeña parte del personal no cumple con el perfil y las competencias exigidas para el desempeño de sus funciones; mientras que, el 14% restante, manifiestan que pocos empleados cuenta con el perfil y las competencias para desempeñar los respectivos cargos.

12. ¿Los cargos de la alta dirección de la Cooperativa son ejercidos por personal con la capacidad, honestidad, integridad y experiencia?

Tabla 4-12: Directivos con experiencia y capacidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	50%
No	3	21%
Parcialmente	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.



Ilustración 4-12: Directivos con experiencia y capacidad

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada, el 79% de los encuestados, mencionan que efectivamente los cargos de la alta dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, se encuentra siendo ejercido por personal altamente competente; mientras que, el 21% restante, advierten de forma negativa, resultados que advierten la necesidad de socializar la formación y experiencia de los directivos entre el personal subalterno a fin de garantizar que los destinos de la cooperativa están en buenas manos.

13. ¿Considera usted que la gestión realizada por los directivos de la cooperativa es excelente?

Tabla 4-13: Excelencia en la gestión directiva de la COAC

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	21%
Buena	4	29%
Regular	5	36%
Mala	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

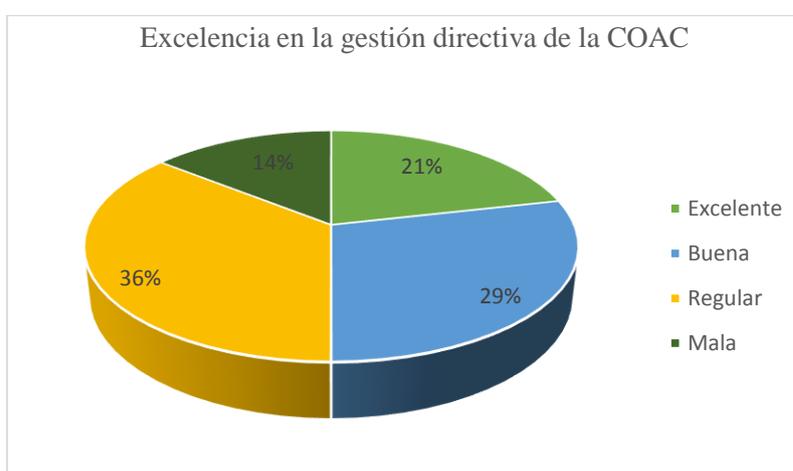


Ilustración 4-13: Excelencia en la gestión directiva de la COAC

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental. 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Análisis e interpretación

Aplicada la encuesta al personal de la COAC Occidental, el 36%, advierte que si existe una excelente gestión por parte de la administración de la cooperativa, el 29%, mencionan que existe una buena gestión, el 21% manifiestan que la gestión es regular; y, el 14% restante dice que existe una mala gestión, resultados que permiten establecer la necesidad de una rendición periódica de cuentas por parte de los directivos, a fin de dar a conocer los resultados obtenidos como parte de la gestión directiva en un determinado período de tiempo.

4.2. Comprobación de la idea a defender

Una vez aplicada la encuesta a todos los funcionarios administrativos y operativos de la COAC Occidental, se pudo determinar que la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental es indispensable, pues, interrogantes claves de la investigación, como son las preguntas N° 1, 2, 3 y 10, permitieron comprobar lo anteriormente señalado; la pregunta N°1, por ejemplo, el 71% de encuestados aluden que solo se ha realizado auditorías financieras, dando a entender no se ha realizado una auditoría de gestión como tal; mientras que en la pregunta N°2, el 79% de los encuestados considera que la ejecución de una auditoría de gestión ayudará y permitirá medir de manera exacta el alcance de los objetivos institucionales; por su parte, la pregunta N°3, el 86% de consultados, afirman que solo se aplican indicadores financieros y desconocen la aplicación de indicadores de gestión; y, por último, la pregunta N°10, el 43% de encuestados, mencionan que no se realizan evaluaciones de desempeño de manera periódica; resultados que permiten confirmar la idea a defender inicialmente propuesta, esto es que: la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Ltda. Del cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi, periodo 2021, si permite determinar el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

5.1.1. Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2021.



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ARCHIVO PERMANENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	AP 1/1
---	--	-----------------------------

ARCHIVO PERMANENTE



NOMBRE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
DIRECCIÓN:	AV. VELASCO IBARRA Y JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” HOJA DE ÍNDICES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	HI 1/1
---	---	-----------------------------

Tabla 5-1: Índice de archivo permanente

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN
AP	Archivo permanente
IG	Información General
IG/M	Misión
IG/V	Visión
IG/VL	Valores
IG/SF	Productos y servicios financieros
IG/U	Ubicación geográfica
IG/O	Organigrama estructural
IG/DL	Disposición legal
IG/L	Logotipo
IG/FODA	Matriz FODA

Realizado por: Chugchilan R, 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 17/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 17/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IG 1/7
---	---	-----------------------------

INFORMACIÓN GENERAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, desde su creación se ha caracterizado como una institución de prestigio por la confianza y credibilidad que brinda a sus socios, además en ofrecer apoyo mediante créditos en las áreas educativo y social. Con el transcurso de los años esta entidad se ha expandido a lo largo y ancho de todo el país, con el fin de brindar servicios financieros, entre ellos: incentivar al ahorro, invertir para que generen una rentabilidad y otorgar créditos que ayuden a las familias ecuatorianas a invertir en actividades productivas. Las agencias con las que cuenta esta institución se encuentran ubicadas en las ciudades de: Pujilí (Matriz), Salcedo, La Maná, Sangolquí y Quito.

RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, es una entidad dedicada a la intermediación financiera, creada como CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO “OCCIDENTAL”, mediante el acuerdo Ministerial No 2492 del 21 de octubre del 2011, este registro fue realizado de manera legal por el Consejo de Desarrollo Nacional de Pueblos Indígenas del Ecuador (CONADEMPE). Legalizado y registrado como persona jurídica ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Fue creada en la parroquia la matriz del cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, de la República del Ecuador, por iniciativa de un grupo de jóvenes emprendedores y visionarios de la zona Occidental del cantón Pujilí, incursionando en un sostenido apoyo crediticio al sector de la economía popular y solidaria, aspecto que ha estimulado la aceptación y confianza de la gente donde está ubicada cada una de las agencias de la COAC.

Al 31 de mayo del 2013, se mantuvieron trabajando por un lapso de dos años, luego con la regulación y modificación de la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria la Corporación sufre una transformación, teniendo que adoptar el nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental RESOLUCIÓN SEPS-LOEPS-2013-002634 del 11 de junio de 2013, bajo el Amparo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como ente regulador.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 17/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 17/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IG 2/7
---	---	-----------------------------

En la actualidad la COAC Occidental cuenta con más de siete mil socios dueños de la Cooperativa, posicionándose en el segmento tres dentro del ranking por segmentación de cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

Desde esta manera se establece el domicilio con la oficina matriz en el Cantón Pujilí parroquia la Matriz, Provincia de Cotopaxi, con sus agencias: La Maná, Salcedo, Sangolquí, Saquisilí, Moraspungo, Quito, Latacunga, Salcedo, Cusubamba, Riobamba.

MISIÓN

Somos una institución sólida, confiable que satisface las necesidades de nuestros socios y clientes con productos financieros de calidad, cumpliendo los principios cooperativos con responsabilidad.

VISIÓN

Para el 2024 posicionarnos en el segmento 2, siendo la institución líder con cobertura a nivel nacional por su excelencia en el servicio y compromiso con la sociedad.

Valores

La COAC Occidental cuenta con sólidos valores que permiten satisfacer las necesidades de los socios con productos financieros, y excelencia en el servicio, a saber:

- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Equidad

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 17/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 17/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IG 3/7
---	---	-----------------------------

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” brinda servicios como:

Ahorro a la vista: comprende depósitos monetarios que permiten al depositante tener libre disponibilidad de su capital, en el momento y lugar que lo desee.

Depósito a plazo: son aquellos que solo pueden ser exigidos luego de un período específico de por lo menos mayor a treinta días: gana un interés fijado por una tasa pasiva.

Microcrédito: son créditos superiores a \$300,00, destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios cuya fuente principal de pago es el producto de los ingresos generados por dichas actividades

- Minorista: comprende las operaciones de hasta \$1000,00
- Acumulación simple: comprende las operaciones mayores a \$ 1 000,00 hasta \$10 000,00
- Acumulación ampliada: comprende las operaciones mayores a \$10 000,00

Crédito de consumo: Son créditos otorgados a personas que tengan como destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Macro localización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, está ubicada en la Av. Velasco Ibarra y José Joaquín de Olmedo (frente al terminal), del cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 17/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 17/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IG 4/7
---	---	-----------------------------



Ilustración 5-1: Macro localización de la COAC Occidental

Fuente: Google Maps, 2022.

Micro localización



Ilustración 5-2: Macro localización de la COAC Occidental

Fuente: Google Maps, 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 17/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 17/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IG 5/7
---	---	-----------------------------

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC OCCIDENTAL

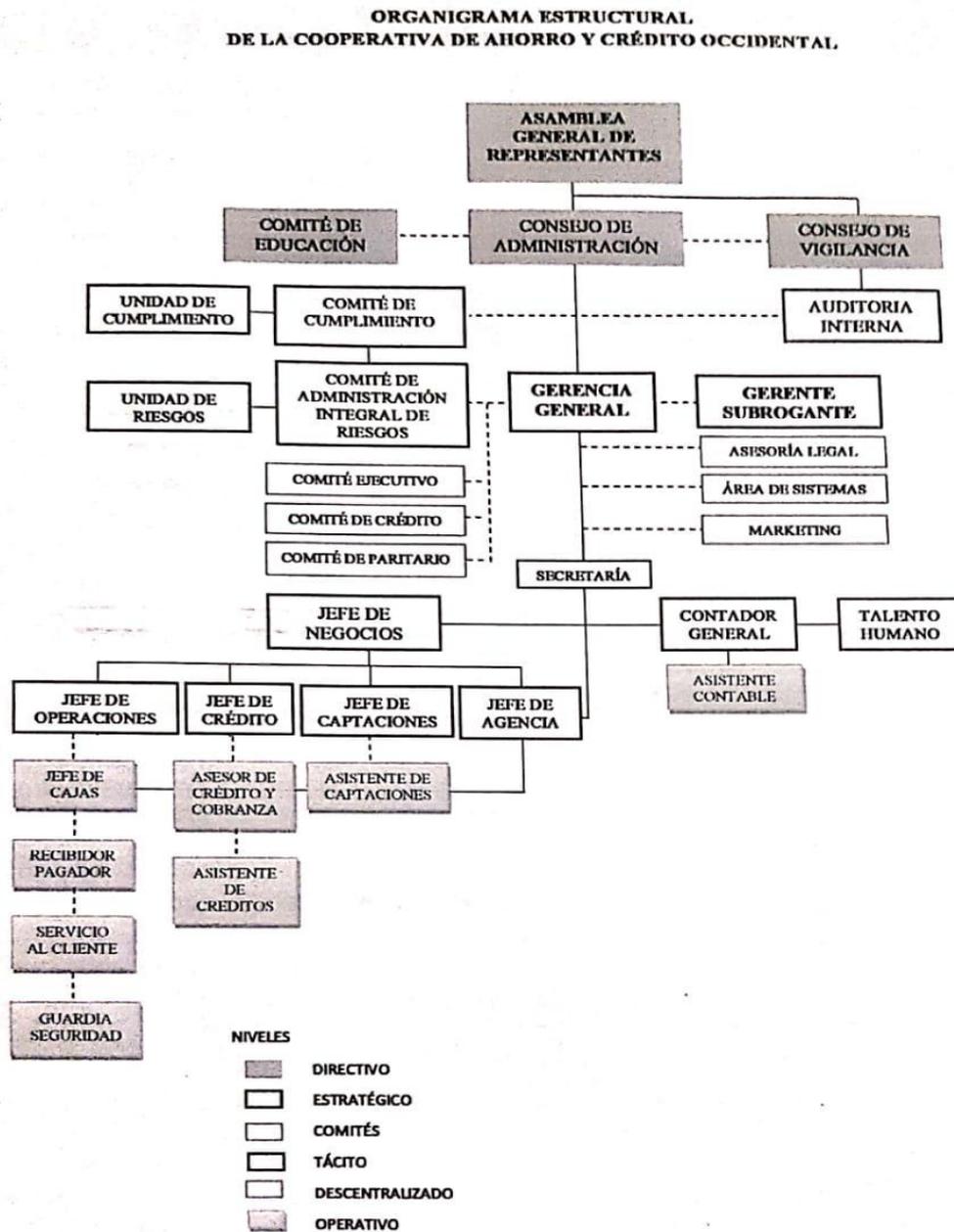


Ilustración 5-3: Organigrama estructural de la COAC Occidental
Fuente: Google Maps, 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 17/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 17/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IG 6/7
---	---	-----------------------------

Disposición legal

- Reglamento Interno de Trabajo
- Código de ética
- Manual de crédito y cobranza
- Norma del Banco Central
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

LOGOTIPO



Ilustración 5-4: Logotipo de la COAC Occidental

Fuente: Google Maps, 2022.

MATRIZ FODA

Al realizar un análisis del ambiente de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” del cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi, se pudo identificar ciertas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, pudiendo destacarse las siguientes:

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 17/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 17/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORMACIÓN GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IG 7/7
---	---	-----------------------------

Tabla 5-2: FODA de la COAC "Occidental"

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1: Supervisada y controlada por la SEPS F2: Cuenta con un organigrama estructural bien definido F3: Diversificación de productos y servicios financieros F4: Dispone de un software financiero automatizado F5: Abre nuevas fuentes de empleo F6: Atención personalizada	D1: Falta de evaluaciones periódicas del desempeño al personal D2: Falta de capacitaciones al personal D3: Socialización del manual de procesos D4: Comunicación interna deficiente D5: La cooperativa no aplica indicadores de gestión D6: Área de Talento Humano deficiente
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1: Captación de nuevos socios O2: Crecimiento del mercado financiero O3: Posicionamiento en una nueva segmentación O4: Alianzas estratégicas O5: Existencia de avances tecnológicos para el sector cooperativista	A1: Competencia con cartera amplia de servicios A2: Permanentes cambios políticos que afectan al sector financiero A3: Presencia de frecuentes fenómenos naturales A4: Inseguridad social A5: Migración de la población a otros países A6: Riesgo país A7: Pandemia

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 17/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 17/06/22

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ARCHIVO CORRIENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</p>	<p style="text-align: center;">AC 1/1</p>
---	--	--

ARCHIVO CORRIENTE



NOMBRE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
DIRECCIÓN:	AV. VELASCO IBARRA Y JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	PA 1/1
---	---	-----------------------------

5.1.2. Fase I: Conocimiento Preliminar

OBJETIVO GENERAL

Conocer y recopilar información del entorno general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, mediante la identificación de las operaciones relevantes con el fin de obtener un diagnóstico efectivo de la situación actual de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar la cédula narrativa a través de la visita preliminar para conocer sus instalaciones y la manera en la que desarrolla sus operaciones.
- Elaborar las formalidades mediante los distintos papeles de trabajo para la ejecución del trabajo de auditoría.
- Realizar una entrevista al gerente a través de preguntas previas, con el fin de conocer la realidad de la institución.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la propuesta de auditoría	OT	R.J.C.T	21-06-2022
2	Obtenga la carta de aceptación	CA	R.J.C.T	22-06-2022
3	Elabore la carta compromiso	CC	R.J.C.T	22-06-2022
4	Obtenga el contrato de auditoría	CA	R.J.C.T	22-06-2022
5	Elabore la orden de trabajo	OT	R.J.C.T	24-06-2022
6	Requiera la información	RI	R.J.C.T	27-06-2022
7	Efectúe la notificación de inicio del trabajo de auditoría	NIA	R.J.C.T	27-06-2022
8	Efectúe la cédula narrativa de la visita preliminar	CN	R.J.C.T	28-06-2022
9	Realice la entrevista con el gerente	EG	R.J.C.T	28-06-2022
10	Elabore la hoja de índices	HI	R.J.C.T	30-06-2022
11	Elabore la hoja de marcas	HM	R.J.C.T	30-06-2022

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 20/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 20/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” PROPUESTA DE TRABAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	PT 1/1
---	--	-----------------------------

Pujilí, 22 de junio del 2022

Sr. Edison Chasipanta

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“OCCIDENTAL”**

Presente. -

De mi consideración,

En respuesta a su carta de aceptación, tenemos el agrado de enviarle nuestra propuesta de servicios profesionales de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, examen que se ejecutará con el fin de cumplir con todas las disposiciones legales que regulan las actividades financieras de la cooperativa.

Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, del Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, mediante las distintas fases del proceso de auditoría, con el fin de medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

Naturaleza de la Auditoría

Ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, del cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 21/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 21/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” PROPUESTA DE TRABAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	PT 2/2
---	--	-----------------------------

Alcance

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, se ejecutará en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

Plazo

El plazo para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la COAC Occidental, es de 40 días laborables a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría.

Equipo de Trabajo

EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Javier Lenin Gaibor	Supervisor
Ruth Jenifer Chugchilán Tigse	Auditor Junior

Metodología a utilizar

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la COAC Occidental, período 2021, se analizará toda la información recopilada a través de las encuestas y entrevistas aplicadas al personal directivo, administrativo y operativo. Simultáneamente, se evaluará el control interno a través de la metodología del COSO II, con el fin de determinar las deficiencias y los riesgos existentes dentro de cooperativa.

Producto a entregar

El producto final que se entregará tras el trabajo de Auditoría conforma el informe final de auditoría, el mismo que tiene como finalidad comunicar los resultados obtenidos del examen practicado, en el cual constarán los principales hallazgos, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, a más de la opinión profesional en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación empleados y cualquier otro aspecto que se considere relevante.

Atentamente,

Ruth Chugchilán

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 21/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 21/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” CARTA DE ACEPTACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	CA 1/1
---	---	-----------------------------

Pujilí, 22 de Junio del 2022

Srta. Ruth Jenifer Chugchilán Tigse

AUDITOR

Presente. -

De mi consideración,

Reciba un cordial y atento saludo, y a su vez es grato comunicar a usted, que tras un proceso de revisión y análisis en reunión con el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, del cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, se autoriza la propuesta de servicios profesionales de auditoría emitida por la Srta. Ruth Jenifer Chugchilán Tigse, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH para que pueda ejecutar el trabajo de auditoría de gestión en la entidad a la cual represento, recordando que la información que se proporcione debe ser utilizada adecuadamente. La propuesta aceptada es denominada: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2021.

Atentamente,

Edison Chasipanta

GERENTE GENERAL

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 22/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 22/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” CARTA COMPROMISO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	CC 1/1
---	--	-----------------------------

Pujilí, 22 de Junio del 2022

Sr. Edison Chasipanta

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“OCCIDENTAL”**

Presente. -

De mi consideración,

Con un atento y cordial saludo, tenemos el agrado de confirmar la aceptación del compromiso para efectuar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, con el fin de determinar los niveles de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el contexto anterior, la auditoría en mención será realizada en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Normas de Control Interno de la Cooperativa. Para la ejecución se requerirá de la colaboración total de todo el personal de la entidad, facilitando la documentación e información que se requiera oportunamente para desarrollar exitosamente el trabajo de auditoría.

Por su atención prestada, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Ruth Jenifer Chugchilán Tigse

AUDITORA

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 22/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 22/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” CONTRATO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	CA 1/2
---	---	-----------------------------

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

En el cantón Pujilí, a los 22 días del mes de junio del año 2022, se celebra el presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría, entre el Sr. Edison Chasipanta, en su calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, que a partir de ahora se denominará "CONTRATANTE"; y, por otra parte, la Srta. Ruth Jenifer Chughilán Tigse, representante de la firma auditora, que en adelante se denominará el "AUDITOR", quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar el presente contrato Civil de Prestación de Servicios Profesionales, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Antecedente. -

La Cooperativa ha solicitado los servicios profesionales de auditoría y se llevará a cabo el examen de Auditoría de Gestión independiente, a los procesos administrativos y operativos de la COAC Occidental, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

Segunda. - Objeto del Contrato. -

Por el presente contrato, el “AUDITOR” se obliga a cumplir la labor de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, en cumplimiento de la Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de conformidad con la propuesta que aceptó el "CONTRATANTE".

TERCERA. – Plazo. –

El tiempo para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la COAC Occidental, período 2021, es de cuarenta (40) días laborables, a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría, tiempo que permitirán la familiarización, planificación, ejecución y comunicación de resultados.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 22/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 22/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” CONTRATO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	CA 2/2
---	---	-----------------------------

CUARTA. - Metodología de Trabajo. -

El examen de auditoría se efectuará de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las Normas Internacionales de Auditoría, el Sistema de Control Interno utilizando el método COSO II, normativas que ayudarán a determinar las bases para la ejecución, según el criterio exclusivo del "AUDITOR".

QUINTA. – Confidencialidad. –

Toda la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental a ser auditada será de suma confidencialidad, es decir, esta información solo podrá ser utilizada para fines de la ejecución de la auditoría, y, bajo ningún concepto será divulgada, salvo el caso de autorización expresa por parte del representante legal.

SEXTA. - Honorarios. -

No se establece ningún valor monetario por el contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría, debido a que la auditoría de gestión se desarrollará con el fin de cumplir con un requisito para la titulación de la Auditora Junior.

SÉPTIMA. – Domicilio y jurisdicción. –

Para efectos del presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría, las partes involucradas fijan como domicilio, el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi.

OCTAVA. – Aceptación. –

El contratado y el contratante aceptan las cláusulas establecidas en el presente contrato y lo suscriben con su firma y rubrica en una original y dos copias de igual valor y tenor.

Sr. Edison Chasipanta
GERENTE GENERAL DE LA COAC
OCCIDENTAL

Ruth Jenifer Chugchilán Tigse
AUDITORA

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 22/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 22/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ORDEN DE TRABAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	OT 1/1
---	--	-----------------------------

Oficio No: 001-001

Sección: Auditoría de Gestión

Asunto: Orden de trabajo

Pujilí, 21 de junio del 2022

Sr. Ruth Chugchilán

AUDITORA JUNIOR

Presente.

De mi consideración,

Reciba un cordial y atento saludo, mediante las cláusulas previstas me permito informarle que se puede proceder a la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi, período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, mismo que tiene como objetivo:

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, del Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, mediante las distintas fases del proceso de auditoría, con el fin de medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

El tiempo estimado para la ejecución del trabajo de auditoría es de 40 días laborables, a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales del inicio de auditoría, en la cual incluye la entrega del informe final de auditoría, actuando en calidad de supervisores el Dr. Alberto Patricio Robalino, y, el Ing. Javier Lenin Gaibor.

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino

SUPERVISOR

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 24/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 24/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	RI 1/1
---	--	-----------------------------

Sr. Edison Chasipanta

GERENTE GENERAL DE LA COAC “OCCIDENTAL”

Presente.

De mi consideración:

Una vez notificado el inicio del trabajo de Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, del cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, se procede a solicitar comedidamente disponga a quien tenga responsabilidad de custodia los documentos requeridos para el análisis, se presente a al Srta. Ruth Chugchilán, auditora que ejecutara el trabajo.

Solicito de la manera más comedida se autorice el acceso a la siguiente información:

- Planificación estratégica
- Presupuesto operativo anual
- Productos y servicios que ofrece la cooperativa
- Matriz FODA
- Plan anual de capacitaciones
- Metas alcanzadas de colocación y recuperación de cartera 2021
- Informe de créditos aprobados y rechazados en el 2021
- Estados Financieros 2021
- Manual de procesos general
- Manual de procesos de crédito y cobranza
- Reglamento de reclutamiento y selección del personal
- Informe sobre la evaluación y desempeño del personal
- Nómina de los directivos, administrativos y operativos que integran la matriz
- Código de ética

Por la atención prestada a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento

Atentamente,

Ruth Chugchilán

AUDITOR JUNIOR

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 27/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 27/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	NIA 1/1
---	---	------------------------------

Pujilí, 27 de Junio del 2022

Sr. Edison Chasipanta

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“OCCIDENTAL”**

Presente. -

De mi consideración,

De conformidad con lo establecido en la Orden de Trabajo No 001-001, notifico a usted el inicio de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021.

El equipo auditor estará conformado por:

EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Javier Lenin Gaibor	Jefe de Equipo
Ruth Jenifer Chugchilán Tigse	Auditor Junior

Por lo que agradeceré disponer al personal de la COAC Occidental prestar toda la colaboración del caso para la ejecución del presente trabajo de auditoría.

Atentamente,

Ruth Jenifer Chugchilán Tigse

AUDITORA

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 27/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 27/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	CN 1/1
---	--	-----------------------------

DATOS DE LA INSTITUCIÓN

RAZON SOCIAL	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”
SECTOR	Economía Popular y Solidaria
REPRESENTANTE LEGAL:	Sr. Edison Chasipanta
DIRECCIÓN:	Av. Velasco Ibarra y José Joaquín de olmedo
TELÉFONO:	032 325 003

CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR

Viernes 24 de junio del 2022, siendo las 10h00, se procedió a realizar la visita preliminar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” ubicada en la Av. Velasco Ibarra y José Joaquín de olmedo, frente al terminal terrestre, del cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi.

Realizado el recorrido por las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, se pudo advertir un agradable ambiente de trabajo, sobre todo la cordialidad existente entre el personal y los asociados; sin embargo, los empleados de la planta administrativa y operativa de la COAC disponen de un espacio muy limitado para ejecutar sus operaciones. La planta operativa está conformada por: atención al cliente, cajas, asesores de crédito y jefe operativo, mientras que en la segunda planta se encuentran las áreas: directiva y administrativa, incluida una sala de reuniones.

En el mismo recorrido se observó que los empleados ingresan a su jornada de trabajo a las 08h00 y salen a las 17h00 teniendo un lapso 1 hora para el almuerzo; debido a que no cuenta con un reloj biométrico no se puede medir el tiempo exacto del ingreso, salida u hora de almuerzo del personal.

Asimismo, se pudo observar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” es una entidad financiera, donde el giro del negocio es la intermediación financiera, lo que permite la captación de recursos y colocación de créditos, además realiza actividades de recaudación de servicios básicos como el pago de luz, agua, teléfono, impuestos, envíos nacionales, entre otros. Todo el personal cuenta con un uniforme; sin embargo, existe personal que no lo utiliza.

Finalmente, la visita concluye a las 11h45, tras agradecer al Sr. Gerente y solicitar de la manera más comedida su colaboración para la ejecución de la auditoría, sin ningún contratiempo.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 28/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 28/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ENTREVISTA AL GERENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	EG 1/3
---	---	-----------------------------

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2021.

ENTREVISTADO: Edison Chasipanta

CARGO: Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”

FECHA: 17/07/2022

HORA: 16H00

LUGAR: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”.

OBJETIVO: Obtener datos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, mediante la aplicación de una entrevista al gerente general, con el fin de determinar las áreas críticas a intervenir.

1. ¿Cuándo y con qué fin se creó la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”?

La Cooperativa fue constituida como tal, el 11 de junio del 2013, se creó con el fin de ayudar a familias ecuatorianas de los sectores más alejados de la ciudad entre ellos los pequeños emprendedores, comerciantes, agricultores entre otros.

2. ¿La Cooperativa bajo qué normas, leyes y reglamentos está regulada?

Se encuentra regulada por:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
- Corporación de Seguros y Depósitos, Fondo de liquidez y fondos de Seguros Privados (COSEDE)

3. ¿Cuál es la actividad principal de la cooperativa?

Las actividades que realiza la institución es intermediación financiera permitiendo captar recursos y colocar créditos, de manera más detallada los servicios ofrecidos son: ahorro infantil, ahorro estudiantil, ahorro a la vista, entre los créditos están los microcréditos, crédito de consumo, crédito comercial, además realiza actividades como recaudaciones de servicios básicos, entre otros.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 28/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 28/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ENTREVISTA AL GERENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	EG 2/3
---	---	-----------------------------

4. ¿Cuenta con un organigrama estructural donde se establezca las líneas de autoridad y de responsabilidad?

Efectivamente, el organigrama permite tener en cuenta los altos directivos y sus líneas de autoridad ayudando tanto a empleados como asociados conocer

5. ¿La institución cuenta con una planificación estratégica y cuál es el plazo de vigencia?

Si, el plazo vigente de la planificación estratégica es de 3 años

6. ¿Existe un manual de funciones y un manual de procesos actualizado?

Si, sin embargo, los manuales de funciones y de procesos se encuentran en actualización.

7. ¿La COAC cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo actualizado?

Si, este ha sido difundido e impartido a todo el personal, tanto Operativo y Administrativo de la Institución.

8. ¿Dentro de la cooperativa cuentan con un manual de reclutamiento y selección del personal?

No, pero se encuentra en la ejecución de un reglamento de reclutamiento y selección del personal que permita regular este proceso. *

9. ¿La cooperativa ha realizado evaluaciones periódicas del desempeño al personal?

Evaluaciones de desempeño no se han realizado, pero se mide el desempeño a través del cumplimiento de sus actividades.

10. ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito “Occidental” ha realizado un programa de capacitaciones direccionada al personal administrativo y operativo?

Si, la cooperativa si cuenta con un programa de capacitaciones, este es elaborado junto al jefe de Talento Humano y aprobado por el Consejo de Administración.

11. ¿En la COAC se ha realizado Auditorias de Gestión anteriormente?

Solo se ha realizado auditorías financieras con enfoque integral, auditorías externas sin embargo una auditoria de gestión como tal no se ha realizado, sin embargo, al estar posicionándonos como segmento 3 la SEPS es más exigente con las Auditorías por ende seria de mucha ayuda este tipo de examen

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 28/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 28/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ENTREVISTA AL GERENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	EG 3/3
---	---	-----------------------------

12. ¿Considera usted que realizar una Auditoria de Gestión contribuye al crecimiento de la Institución?

Sería de mucha ayuda ya que permitiría tener un control del alcance de los objetivos institucionales permitiendo conocer las áreas críticas para corregir a tiempo.

13. ¿La cooperativa ha aplicado indicadores de gestión que medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales?

No, los indicadores de gestión no han sido aplicados, sin embargo, el área financiera se encarga de realizar los indicadores financieros ya que al presentar los Estados Financieros a la SEPS es muy importante adjuntar estos documentos. *

14. ¿De qué forma la COAC mide el nivel de satisfacción del cliente?

Para ser sincero no se ha realizado un plan para medir el nivel de satisfacción de los socios, pero si fuese muy pertinente implementar este tipo de acciones que permitan conocer las deficiencias que tenemos en ese aspecto. *

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 28/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 28/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” HOJA DE ÍNDICES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	HI 1/1
---	---	-----------------------------

Tabla 5-3: Hoja de índices:

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
APR	Alberto Patricio Robalino
LJG	Lenin Javier Gaibor
RJCT	Ruth Jenifer Chugchilán Tigse
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
IG	Información General
OT	Orden de Trabajo
CA	Carta de Aceptación
PA	Propuesta de Auditoría
CC	Carta Compromiso
CA	Contrato de Auditoría
NITA	Notificación de Inicio de Trabajo de Auditoría
HI	Hoja de Índices
HM	Hoja de Marcas
AF	Análisis FODA
CCI	Cuestionario de Control Interno
HH	Hoja de Hallazgos de Auditoría
PA	Programa de Auditoría
IG	Indicadores de Gestión

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 30/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 30/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” HOJA DE MARCAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	HM 1/1
---	--	-----------------------------

Tabla 5-4: Hoja de Marcas

MARCA	SIGNIFICADO
✓	Verificado
*	Hallazgo de Auditoría
Σ	Sumatoria
F	Fortaleza
O	Oportunidad
D	Debilidad
A	Amenaza
Φ	Documentos Incompletos
Δ	Procesos incompletos
x	No cumple

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 30/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 30/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	PA 1/1
---	---	-----------------------------

5.1.3. Fase II: Planificación específica

OBJETIVO GENERAL

Establecer el nivel de confianza o riesgo que presenta la entidad mediante la aplicación del cuestionario de control interno, método COSO II, para conocer la situación de la empresa y poder sugerir acciones preventivas o correctivas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar el análisis situacional de la cooperativa a través del análisis de los factores internos y externos con el fin de determinar el perfil estratégico interno y externo.
- Evaluar los componentes de control interno mediante la aplicación del cuestionario de control interno COSO II, para establecer el nivel de confianza o riesgo que presenta la entidad.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la matriz del rango de ponderación de la matriz FODA	RP	R.J.C.T	1-07-2022
2	Elabore la matriz de correlación FO y DA	MC	R.J.C.T	1-07-2022
3	Elabore la matriz de prioridades	EMV	R.J.C.T	1-07-2022
4	Elabore el análisis situacional	AS	R.J.C.T	1-07-2022
5	Evalúe el Control Interno de los componentes y subcomponentes.	CCI	R.J.C.T	4-07-2022
6	Efectué la matriz de ponderación del sistema de Control Interno.	MP	R.J.C.T	6-07-2022
7	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	R.J.C.T	7-07-2022

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 30/06/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 30/06/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” RANGO DE PONDERACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	RP 1/1
---	--	-----------------------------

RANGO DE PONDERACIÓN

Las matrices que se presentan a continuación muestran una relación entre los factores internos y los factores externos; por lo tanto, a continuación, se presenta la ponderación de cada una de las variables:

MATRIZ FO	
Si la Fortaleza tiene relación con la Oportunidad	5
Si la Fortaleza y la Oportunidad tiene mediana relación	3
Si la Fortaleza no tiene relación con la Oportunidad	1

MATRÍZ DA	
Si la Debilidad tiene relación con la Amenaza	5
Si la Debilidad y Amenaza tiene mediana relación	3
Si la Debilidad no tiene relación con la Amenaza	1

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

MC

1/2

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	TOTAL	
	FORTALEZAS OPORTUNIDADES	Supervisada y controlada por la SEPS	Cuenta con un organigrama estructural bien definido	Diversificación de productos y servicios financieros	Dispone de un software financiero automatizado	Abre nuevas fuentes de empleo	Atención personalizada		
O1	Captación de nuevos socios	1	1	5	3	1	5	16	17%
O2	Crecimiento del mercado financiero	5	3	5	3	3	5	24	26%
O3	Posicionamiento en una nueva segmentación	3	1	5	3	5	5	22	23%
O4	Alianzas estratégicas	3	3	3	3	5	1	18	19%
O5	Existencia de avances tecnológicos para el sector cooperativista	3	1	3	5	1	1	14	15%
	TOTAL	15	9	21	17	15	17	94	100%
		16%	10%	22%	18%	16%	18%	100%	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

RP

2/2

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	TOTAL	
	AMENAZAS DEBILIDADES	Competencia con cartera amplia de servicios	Permanentes cambios políticos que afectan al sector financiero	Presencia de frecuentes fenómenos naturales	Migración de la población a otros países	Riesgo país	Pandemia		
D1	Falta de evaluaciones periódicas del desempeño al personal	3	3	1	1	1	1	10	8%
D2	Falta de capacitaciones al personal	5	1	1	3	3	1	14	11%
D3	No socializa el manual de procesos	1	1	1	1	1	1	6	5%
D4	Comunicación interna deficiente	5	5	5	5	1	1	22	17%
D5	No aplica indicadores de gestión	5	3	1	5	1	3	18	15%
D6	Demora en los procesos de otorgación de crédito	5	3	1	1	1	1	12	10%
D7	Cartera vencida elevada	5	3	1	1	1	1	12	10%
D8	Carece de un proceso de reclutamiento y selección del personal	1	3	1	1	1	1	8	6%
D9	No se evalúa el grado de satisfacción de los socios	5	1	1	1	1	1	10	8%
D10	Falta de MKT	5	3	1	1	1	1	12	10%
	TOTAL	40	26	14	20	12	12	124	100%
		32%	21%	11%	16%	10%	10%	100%	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ANÁLISIS SITUACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	AS 1/8
---	--	-----------------------------

FORTALEZAS	
F3	Diversificación de productos y servicios financieros
F6	Atención personalizada
F4	Dispone de un software financiero automatizado
F1	Supervisada y controlada por la SEPS
F5	Abre nuevas fuentes de empleo
F2	Cuenta con un organigrama estructural bien definido
DEBILIDADES	
D4	Comunicación interna deficiente.
D5	No aplica indicadores de gestión.
D2	Falta de capacitaciones al personal.
D6	Demora en los procesos de otorgación de crédito.
D7	Cartera vencida elevada.
D10	Falta de MKT.
D1	Falta de evaluaciones periódicas del desempeño al personal.
D9	No se evalúa la satisfacción de los socios.
D8	Carece de un proceso de reclutamiento y selección.
D4	No socializa el manual de procesos.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ANÁLISIS SITUACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	AS 2/8

ASPECTOS INERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMA L	FORTALEZAS	
		Gran Debilidad 1	Debili- dad 2	Equilibri- o 3	Fortalezas 4	Gran Fortaleza 5
D4	Comunicación interna deficiente.	●				
D5	No aplica indicadores de gestión.	●				
D2	Falta de capacitaciones al personal.	●				
D6	Demora en los procesos de otorgación de crédito.		●			
D7	Cartera vencida elevada.	●				
D10	Falta de MKT.		●			
D1	Falta de evaluaciones periódicas del desempeño al personal.	●				
D9	No se evalúa la satisfacción de los socios.	●				
D8	Carece de un proceso de reclutamiento y selección.	●				
D4	No socializa el manual de procesos.		●			
F3	Diversificación de productos y servicios financieros					●
F6	Atención personalizada				●	
F4	Dispone de un software financiero automatizado				●	
F1	Supervisada y controlada por la SEPS					●
F5	Abre nuevas fuentes de empleo				●	
F2	Cuenta con un organigrama estructural bien definido				●	
Σ	TOTAL	7 44%	3 19%	0 -	4 25%	2 12%

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ANÁLISIS SITUACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	AS 3/8

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS (MEFI)

Criterio	Calificación
Debilidad crítica	1
Debilidad controlada	2
Fortaleza menor	3
Fuerza de éxito	4

No	Factores internos clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
FORTALEZAS				
1	Diversificación de productos y servicios financieros	0.07	4	0.28
2	Atención personalizada	0.06	3	0.18
3	Dispone de un software financiero automatizado	0.06	3	0.18
4	Supervisada y controlada por la SEPS	0.07	3	0.21
5	Abre nuevas fuentes de empleo	0.07	3	0.21
6	Cuenta con un organigrama estructural bien definido	0.06	3	0.18
				1.24
DEBILIDADES				
7	Comunicación interna deficiente.	0.07	2	0.14
8	No aplica indicadores de gestión.	0.07	1	0.07
9	Falta de capacitaciones al personal.	0.06	1	0.06
10	Demora en los procesos de otorgación de crédito.	0.07	1	0.07
11	Cartera vencida elevada.	0.07	1	0.07
12	Falta de MKT.	0.05	2	0.10
13	Falta de evaluaciones periódicas del desempeño al personal.	0.06	1	0.06
14	No se evalúa la satisfacción de los socios.	0.05	1	0.05
15	Carece de un proceso de reclutamiento y selección.	0.06	1	0.06
16	No socializa el manual de procesos.	0.05	1	0.05
				0.73
Σ	TOTAL	1	31	1.97

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ANÁLISIS SITUACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	AS 4/8
---	--	-----------------------------

Análisis:

Una vez realizado el perfil estratégico interno y ejecutado la matriz de evaluación de los factores internos (MEFI) se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, del cantón Pujilí presenta una ponderación de 1.97, que se encuentra por debajo del promedio (2.5); es decir, la institución cuenta con un control interno débil, pese a que las fortalezas tienen un mayor peso no es suficiente, ya que los factores internos no están debidamente controlados, y deben poner énfasis en tomar medidas correctivas para mitigar riesgos y alcanzar la eficiencia institucional.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ANÁLISIS SITUACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	AS 5/8
---	--	-----------------------------

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

Alcance: Oportunidades y amenazas

Oportunidades: Son fuerzas de carácter externo que no se pueden controlar, pero ayudan al crecimiento y mejora de la institución.

Amenazas: Son áreas que limitan al crecimiento institucional, estos factores vienen del entorno externo.

OPORTUNIDADES	
O2	Crecimiento del mercado financiero
O3	Posicionamiento en una nueva segmentación
O4	Alianzas estratégicas
O1	Captación de nuevos socios
O5	Existencia de avances tecnológicos para el sector cooperativista
AMENAZAS	
A1	Competencia con cartera amplia de servicios
A2	Permanentes cambios políticos que afectan al sector financiero.
A4	Migración de la población a otros países.
A6	Pandemia
A5	Riesgo país
A3	Presencia de frecuentes fenómenos naturales

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ANÁLISIS SITUACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	AS 6/8

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDADES	
		Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
		1	2	3	4	5
O2	Crecimiento del mercado financiero					●
O3	Posicionamiento en una nueva segmentación					●
O4	Alianzas estratégicas					●
O1	Captación de nuevos socios					●
O5	Existencia de avances tecnológicos para el sector cooperativista				●	
A1	Competencia con cartera amplia de servicios	●				
A2	Permanentes cambios políticos que afectan al sector financiero.		●			
A4	Migración de la población a otros países.	●				
A6	Pandemia		●			
A5	Riesgo país	●				
A3	Presencia de frecuentes fenómenos naturales		●			
TOTAL		3	3	0	1	4
		27%	27%	0%	10%	36%

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ANÁLISIS SITUACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	AS 7/8

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (MEFE)

Criterio	Calificación
Amenaza crítica	1
Amenaza controlada	2
Oportunidad menor	3
Oportunidad de éxito	4

No	Factores internos clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
OPORTUNIDADES				
1	Crecimiento del mercado financiero	0.09	4	0.36
2	Posicionamiento en una nueva segmentación	0.1	4	0.4
3	Alianzas estratégicas	0.1	4	0.4
4	Captación de nuevos socios	0.09	4	0.36
5	Existencia de avances tecnológicos para el sector cooperativista	0.1	3	0.30
				1.82
AMENAZAS				
6	Competencia con cartera amplia de servicios	0.1	1	0.1
7	Permanentes cambios políticos que afectan al sector financiero.	0.08	2	0.16
8	Migración de la población a otros países.	0.09	1	0.09
9	Pandemia	0.08	2	0.16
10	Riesgo país	0.08	1	0.08
11	Presencia de frecuentes fenómenos naturales	0.09	2	0.18
				0.77
Σ	TOTAL	1	28	2.59

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ANÁLISIS SITUACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	AS 8/8
---	--	-----------------------------

Análisis:

Una vez realizado el perfil estratégico externo y ejecutado la matriz de evaluación de factores externos (MEFE), se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, del cantón Pujilí, presenta una ponderación de 2.59, resultado que se encuentra por encima del promedio (2.5); es decir, que la institución está respondiendo de manera adecuada, en otras palabras, la institución aprovecha las oportunidades y minimiza las amenazas presentadas en su entorno. Esto es reflejado claramente, ya que el peso ponderado de las oportunidades es 1.82 contra 0.77 de las amenazas.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 1/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 1/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	1/17

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2021

COMPONENTE: Ambiente de control

No	PREGUNTA	RESP.		PON.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿La cooperativa dispone de un código de ética?	X		1	1	
2	¿Todo el personal dispone de una copia del código de ética?		X	1	0	D1: No todo el personal dispone de una copia del código de ética.
3	¿El personal conoce cuál es la misión y visión de la cooperativa?	X		1	1	
4	¿La cooperativa cuenta con una planificación estratégica?	X		1	1	
5	¿La entidad cuenta con un Plan Operativo Anual?	X		1	1	
6	¿Se socializa a todo el personal de la cooperativa el manual de procesos?		X	1	0	D2: La cooperativa no socializa el manual de procesos a todo el personal.
7	¿La cooperativa cuenta con un plan anual de capacitaciones?	X		1	1	
8	¿Para contratar se analiza el nivel académico del aspirante?	X		1	1	
9	¿La cooperativa cuenta con procesos de selección y reclutamiento?		X	1	0	D3: La cooperativa no cuenta con procesos específicos para la selección y reclutamiento del personal
10	¿Se efectúan capacitaciones de manera periódica entre el personal administrativo y operativo?		X	1	0	D4: No se realiza capacitaciones de acuerdo a lo planificado, si no de acuerdo a las necesidades.
11	¿Se realiza evaluaciones de desempeño al personal de la cooperativa?		X	1	0	D5: En la COAC no se realizan evaluaciones de desempeño al personal.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	2/17

12	¿La entidad cuenta con flujogramas que detallen los procedimientos del área de crédito y cobranza?	X		1	1	
13	¿La COAC define cuales son las competencias de cada puesto de trabajo?	X		1	1	
14	¿La cooperativa tiene bien definidos los responsables de cada área de trabajo?	X		1	1	
15	¿La cooperativa cuenta con una unidad de Auditoría Interna?	X		1	1	
16	¿La cooperativa mide la satisfacción de los socios?		X	1	0	D6: En la COAC no se mide el nivel de satisfacción de los socios.
	TOTAL			∑ 16	∑ 10	

✓ ✓

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	3/17

Análisis del componente ambiente de control

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{10}{16} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 62.5\%$$

Nivel de riesgo = 100 – Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100 – 62.5%

Nivel de riesgo = 37.5%

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
52% - 85%	25% - 50%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Análisis:

Al evaluar el componente Ambiente de Control, se pudo determinar un nivel de confianza del 62.5%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo del 37.5, considerado moderada, resultados de la falta de socialización del manual de procesos, seguido por la ausencia de un reglamento de selección y reclutamiento, falta de capacitaciones, falta de evaluaciones del personal y el poco interés de medir el nivel de satisfacción de los socios.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	4/17

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2021

COMPONENTE: Establecimiento de Objetivos

No	PREGUNTA	RESP.		PON.	CALF	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿Los objetivos de la Cooperativa son claros y se dirigen al cumplimiento de metas institucionales?	X		1	1	
2	¿Las políticas, normas y procedimientos institucionales se actualizan con frecuencia para el cumplimiento de los objetivos?	X		1	1	
3	¿Los objetivos de cada departamento son medibles y verificables?	X		1	1	
4	¿Los departamentos de la COAC, presentan informes periódicos de los objetivos alcanzados?	X		1	1	
5	¿La cooperativa cuenta con indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de las metas institucionales?		X	1	0	D7: La cooperativa no cuenta con indicadores de gestión para medir su nivel de cumplimiento de metas.
6	¿La cooperativa ha ejecutado todas las promociones publicitarias de acuerdo a lo planificado?		X	1	1	Si se ha ejecutado las promociones publicitarias, pero no se ha cumplido con la meta establecida.
TOTAL				Σ 6	Σ 4	
				✓	✓	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	5/17

Análisis del componente establecimiento de objetivos

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

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

$$\text{Nivel de confianza} = 66.67\%$$

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 66.67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 33.33\%$$

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
52% - 85%	25% - 50%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Análisis:

Al evaluar el componente Establecimiento de Objetivos, se logró determinar un nivel de confianza del 66.67%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo, del 33.33%, considerado bajo, esto debido a la falta de aplicación de indicadores de gestión para medir el alcance de los objetivos institucionales.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	6/17

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2021

COMPONENTE: Identificación de eventos

No	PREGUNTA	RESP.		PON.	CALF	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿La entidad identifica los riesgos tanto internos como externos?	X		1	1	Se identifica, pero no en su totalidad
2	¿La COAC cuenta con manuales y procedimientos para la identificación y análisis de riesgos en cada departamento?	X		1	1	
3	¿Los riesgos externos identificados son de igual importancia que los riesgos internos?	X		1	1	
4	¿Al detectar un riesgo se considera eventos pasados?	X		1	1	
5	¿La cooperativa aprueba los créditos tomando siempre en cuenta los requisitos presentados?		X	1	0	D8: La cooperativa aprueba algunos créditos sin tomar en cuenta los requisitos presentados.
6	¿La cooperativa mantiene un manejo eficiente de recuperación de cartea?		X	1	0	D9: No se evidencia una eficiente recuperación de cartera.
TOTAL				Σ 6	Σ 4	

✓ ✓

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	7/17

Análisis del componente Identificación de eventos

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

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

$$\text{Nivel de confianza} = 66.67\%$$

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 66.67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 33.33\%$$

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
52% - 85%	25% - 50%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Análisis:

Una vez analizado el componente Identificación de Eventos, se logró determinar un nivel de confianza del 66.67, y, un riesgo del 33.33%, considerado moderado, lo que indica que este componente cuenta con riesgos los cuales se deben tomar en cuenta para combatirlo.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	8/17

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2021

COMPONENTE: Evaluación de riesgos

No	CUESTIONARIO	RESP.		PON.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
Subcomponente: Valoración del riesgo						
1	¿En años anteriores se han enfrentado a riesgos altos?	X		1	1	
2	¿Se estudia la probabilidad de que ocurra un riesgo?	X		1	1	
3	¿Se evalúan riesgos y se toman acciones correctivas y preventivas?	X		1	1	
4	¿La cooperativa cuenta con una escala para valorar la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?	X		1	1	
5	¿La tolerancia al riesgo se encuentra documentada y aprobada?	X		1	1	
6	¿La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional?	X		1	1	
Σ	TOTAL			Σ 6	Σ 6	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	9/17

Análisis del componente Evaluación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

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

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

Nivel de riesgo = 100 – Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100 – 100%

Nivel de riesgo = 0%

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
52% - 85%	25% - 50%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Análisis:

Una vez analizado el componente Evaluación del riesgo, se logró determinar un nivel de confianza del 100%, lo que indica que este componente no cuenta con ningún riesgo.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	10/17

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2021

COMPONENTE: Respuesta al riesgo

No	CUESTIONARIO	RESP.		PON.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿Los riesgos identificados son contrarrestados de forma que no se vuelva a repetir?	X		1	1	
2	¿Se conocen las acciones correctivas que se debe aplicar en respuesta al riesgo?	X		1	1	
3	¿Se dispone de un plan de contingencias?	X		1	1	
4	¿La COAC se encuentra preparada para enfrentar posibles riesgos?	X		1	1	
5	¿La entidad cuenta con responsables para identificar y actuar frente a riesgos identificados?	X		1	1	
6	¿Se evalúan alternativas para reducir los riesgos?	X		1	1	
7	¿Se capacita al personal sobre los niveles de riesgos tolerables?	X		1	1	
Σ	TOTAL			Σ 7	Σ 7	
				✓	✓	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	11/17

Análisis del componente Respuesta al riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

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

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

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

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 0\%$$

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
52% - 85%	25% - 50%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Análisis:

Al evaluar el componente Respuesta al riesgo se logró determinar un nivel de confianza del 100%, que representa un nivel alto, y, un riesgo del 0%, es decir este componente no tiene riesgo alguno-

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	12/17

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2021

COMPONENTE: Actividades de Control

No	CUESTIONARIO	RESP.		PON	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿Se realizan controles en la contratación del personal?		X	1	0	D: Carece de controles a los procedimientos de contratación del personal.
2	¿El nuevo personal contratado es asignado a un puesto de trabajo de acuerdo con sus habilidades y conocimientos?	X		1	1	
3	¿Se establecen mecanismos de rotación periódica del personal?	X		1	1	
4	¿Existe un manual de funciones para cada departamento de la COAC?	X		1	1	
5	¿Se le informa al gerente de la COAC la realización de transacciones u operaciones importantes de los socios?	X		1	1	
6	¿La COAC cuenta con un reloj biométrico para controlar la hora de ingreso y salida del personal?		X	1	0	D10: En la cooperativa no existe reloj biométrico lo que no permite medir el tiempo de entrada y salida.
Σ	TOTAL			Σ 6	Σ 4	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	CCI 13/17
---	---	-------------------------

Análisis del componente Actividades de Control}

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{5} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 66.67\%$$

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 66.67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 33.33\%$$

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
52% - 85%	25% - 50%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Análisis:

Una vez evaluado y analizado el componente Actividades de Control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, se logró determinar un nivel de confianza del 66.67%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo de 33.33%, considerado moderado, resultado este último debido a la falta de control a los procesos para la contratación del personal, y, debido a falta de un reloj biométrico que permita medir el tiempo de entrada, almuerzo y salida del personal.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	14/17

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2021

COMPONENTE: Información y Comunicación

No	PREGUNTA	RESP		PON	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿La COAC cuenta con sistemas de información seguros y confiables?	X		1	1	
2	¿Los canales de comunicación existentes internamente son eficientes?		X	1	0	D11: Los canales de comunicación interna no son eficientes
3	¿La cooperativa cuenta con respaldo de la información?	X		1	1	
4	¿Tiene definido políticas y procedimientos que regulen los métodos de comunicación y los canales establecidos?	X		1	1	
5	¿Se notifica oportunamente a los socios cuando tienen un crédito vencido?	X		1	1	
6	¿El gerente de la COAC mantiene comunicación abierta con el personal?	X		1	1	
7	¿La entidad cuenta con un buzón de sugerencias para los socios?		X	1	0	D12: No se cuenta con un buzón de sugerencias
Σ	TOTAL			Σ 7	Σ 6	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	15/17

Análisis del componente Información y Comunicación

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5}{7} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 71.42\%$$

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 71.42\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 28.58\%$$

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
52% - 85%	25% - 50%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Análisis:

Una vez realizado el análisis correspondiente al componente Información y Comunicación, se pudo evidenciar un nivel de confianza del 71.42%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo, del 28.58%, considerado moderado, esto se debe a que existen algunas debilidades que deben ser objeto de estudio por parte del auditor, en este caso se debe a la falta de canales de comunicación adecuados y a la falta de un buzón de sugerencias para los socios de la entidad.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	CCI
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	16/17

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2021

COMPONENTE: Supervisión y monitoreo

No	PREGUNTA	RESP.		PON.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿La institución cuenta con una unidad de auditoría interna?	X		1	1	
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas por parte de expertos independientes?	X		1	1	
3	¿En la COAC se ha realizado auditorías de Gestión en años anteriores?		X	1	0	D13: En la cooperativa no se a realizado auditorías de Gestión en años anteriores.
4	¿Se ha implementado acciones correctivas frente a las recomendaciones emitidas de otro tipo de auditorías?	X		1	1	
5	¿Se monitorea el cumplimiento del reglamento de la cooperativa?	X		1	1	
6	¿Se ha contratado personal externo para detectar debilidades de la cooperativa?		X	1	0	Las debilidades son detectadas por el personal interno de la cooperativa.
TOTAL				Σ 6	Σ 4	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	CCI 17/17
---	---	--------------------------------

Análisis del componente Supervisión

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

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

$$\text{Nivel de confianza} = 66.67\%$$

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 66.67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 33.33\%$$

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
52% - 85%	25% - 50%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Análisis:

Al evaluar el componente Seguimiento se determinó un nivel de confianza del 66.67% considerado moderado y un nivel de riesgo de 33.33% considerado moderado, esto debido a la falta de aplicación de una auditoría de gestión y la falta de detección de debilidades por parte de un experto profesional.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 4/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 4/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MP 1/1

MATRÍZ RESÚMEN DEL CONTROL INTERNO

N°	PRINCIPIO	CONFIANZA	RIESGO
1	Ambiente de Control	62.5%	37.5%
2	Establecimiento de Objetivos	66.67%	33.33%
3	Identificación de eventos	66.67%	33.33%
4	Evaluación de riesgos	100%	0%
5	Respuesta al riesgo	100%	0%
6	Actividades de Control	66.67%	33.33%
7	Información y Comunicación	71.42%	28.58%
8	Supervisión y monitoreo	66.67%	33.33%
	TOTAL	75%	25%

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
52% - 85%	25% - 50%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Una vez evaluado el componente de Control Interno (COSO II) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, se pudo evidenciar un nivel de confianza del 73.58%, considerado moderado; y un nivel de riesgo del 26.42%, considerado moderado, es decir, existen debilidades que deben ser objeto de estudio por parte del auditor, esto se debe a que los componentes: supervisión y monitoreo cuenta con un nivel de riesgo de 33.323%, seguido por actividades de control con un nivel de riesgo de 28.57%, Información y Comunicación con un nivel de riesgo del 25%, y finalmente las actividades de control, con un nivel de riesgo de del 18.41%, riesgos que inciden en este resultado.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 6/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 6/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	ICI 1/4
---	--	------------------------------

Pujilí, 07 de julio del 2022

Sr. Edison Chasipanta

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“OCCIDENTAL”**

Presente. _

De mi consideración

Con un atento y cordial saludo, tengo a bien presentar el informe de control interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”. Como parte del trabajo de Auditoría y en base a la planificación realizada, una vez implementado el Cuestionario de Control Interno COSO II, se logró determinar de manera detallada las principales debilidades encontradas en cada uno de los componentes, mismas que deben ser corregidas de manera inmediata en el afán de subsanar los problemas existentes, y a su vez considerar las recomendaciones realizadas.

Ambiente de Control

D1: En la COAC “Occidental” no todo el personal dispone de una copia del Código de Ética ocasionando el desconocimiento de éste.

R1. Al Gerente, y al Jefe de Talento Humano se les recomienda entregar una copia por lo menos digital del código de ética, para que cada uno de los empleados conozca su contenido y sus limitantes.

D2: En la COAC “Occidental” no se socializa el manual de procesos a todo el personal, por lo que desconocen los procesos a seguir para ejecutar alguna actividad.

R2. Al Gerente, y al Jefe de Talento Humano se les recomienda socializar el manual de procesos a todo el personal de la cooperativa con el fin de que todos conozcan los procesos a seguir para la ejecución de actividades del giro del negocio.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 7/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 7/07/22

	COOP.ERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	ICI 2/4
---	---	------------------------------

D3: La cooperativa no cuenta un reglamento de reclutamiento y selección del personal a contratar.

R3. Al Gerente y al Jefe de Talento Humano, se les recomienda elaborar e implementar un reglamento de reclutamiento y selección del personal para la facilite los procesos de contratación del nuevo personal que vaya a llenar las vacantes de cualquier puesto de trabajo existente en la COAC.

D4: En la cooperativa no se realizan capacitaciones de acuerdo a lo planificado si no de acuerdo a las necesidades.

R4. Al Gerente y al Jefe de Talento Humano se les recomienda dar seguimiento a la ejecución de capacitaciones de acuerdo con lo planificado, con el fin de mantener actualizados los conocimientos de cada uno de los empleados.

D5: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no se realizan evaluaciones de desempeño al personal

R5. Al Jefe de Talento Humano se le recomienda planificar y aplicar evaluaciones periódicas con el fin de medir el nivel de desempeño a cada empleado, evaluación que ayudará a aumentar la eficiencia en la ejecución de sus actividades.

D6: En la cooperativa no se aplica ningún método para medir el nivel de satisfacción de los socios.

R6: Al Gerente se le recomienda establecer métodos para medir el nivel de satisfacción de los socios, permitiendo conocer las áreas más deficientes y ayudar a corregir inconformidades.

Establecimiento de Objetivos

D7: La Cooperativa de Ahorro “Occidental” no aplica indicadores de gestión que permita medir el nivel de cumplimiento de los objetivos

R7. Al Gerente y a los directivos se recomienda implementar indicadores de gestión, que ayuden a evaluar la eficiencia, eficacia, ética y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 7/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 7/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	ICI 3/4
---	--	------------------------------

Identificación de eventos

D8: La cooperativa aprueba algunos créditos sin tomar en cuenta los requisitos presentados.

R8. Jefe de Crédito y Cobranza, y, a los asesores de crédito se les recomienda seguir cada uno de los procesos para la otorgación de créditos, así como la verificación de cada uno de los requisitos y documentos que se debe presentar para la concesión de un crédito.

D9: En la cooperativa no se evidencia la eficiencia de recuperación de cartera vencida

R9. Jefe de Crédito y Cobranza y a los asesores de crédito, se les recomienda conocer cada una de sus responsabilidades para seguir el proceso de recuperación de cartera y evitar la demora en el proceso lo que impide el alcance de las metas planteadas.

Actividades de Control

D10: En la cooperativa no existe un reloj biométrico lo que impide medir el tiempo de entrada y salida del personal en la Institución.

R10. Al Gerente de la Cooperativa “Occidental” se le recomienda colocar un reloj biométrico que permita controlar el tiempo de entrada, almuerzo y salida del personal de manera exacta, a fin de eliminar el tiempo ocioso y alcanzar un mayor rendimiento en sus puestos de trabajo.

Información y Comunicación.

D11: En la Cooperativa “Occidental” los canales de comunicación interna no son eficientes.

R11. Al Gerente se le recomienda difundir los manuales de comunicación que permita al personal conocer el proceso de comunicación interna existente en la cooperativa y de esta forma garantizar la eficiencia.

D12: La COAC no cuenta con un buzón de sugerencias

R12. Al Gerente, se le recomienda implementar canales de comunicación externa para que los asociados tengan voz dentro de la Cooperativa, en este caso ayudaría la implementación de un buzón de sugerencias que permitiría conocer las inconformidades y sugerencias en la prestación de los servicios financieros.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 7/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 7/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	ICI 4/4
---	--	------------------------------

D13: En la cooperativa no ha realizado una Auditoría de Gestión como tal.

R13. Al Gerente: Se le recomienda planificar la ejecución de una Auditoría de Gestión por lo menos una vez al año, que permita medir el nivel de alcance de los objetivos organizacionales bajo parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía, así como determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ruth Jenifer Chugchilán Tigse

Auditor Junior

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 7/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 7/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	PAE
	PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE DE EJECUCIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	1/1

5.1.4. Fase III: Ejecución

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, mediante el análisis de los procesos e indicadores de gestión, con el fin de identificar las áreas críticas y adoptar medidas preventivas y correctivas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar las matrices de hallazgos encontrados en la ejecución de la Auditoría de Gestión con sus respectivos atributos, con el fin de facilitar la emisión de conclusiones y recomendaciones.
- Evaluar el alcance de las metas institucionales mediante la aplicación de indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia, economía y ética en el uso de los recursos institucionales.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la matriz de hallazgos	MH	R.J.C.T	11-07-2022
2	Determinar los indicadores de gestión.	IG	R.J.C.T	15-07-2022
3	Realice las hojas de procesos	HP	R.J.C.T	18-07-2022
4	Diseñe los flujogramas.	DF	R.J.C.T	18-07-2022
5	Revisión de documentos	RD	R.J.C.T	18-07-2022

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 8/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 8/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 1/13
---	---	------------------------------

COMPONENTE: Ambiente de Control		REF. PT: CCI 1/17
CONDICIÓN:	D1: En la COAC “Occidental” no todo el personal dispone de una copia del Código de Ética ocasionando el desconocimiento de éste.	
CRITERIO:	Según el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo II: conocimiento, difusión, alcance y ámbitos de aplicación, Art 4. -. Conocimiento y Difusión de reglamentos, manuales y políticas: La Cooperativa dará a conocer y difundirá los reglamentos, manuales y políticas a todos sus trabajadores, para lo cual se colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente, dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en el internet y entregará un ejemplar a cada uno de los trabajadores.	
CAUSA:	Debido a que no se cuenta con las impresiones necesarias no se ha repartido a todos los empleados un ejemplar del Código de Ética; sin embargo, el Jefe de Talento Humano, tampoco se ha preocupado para enviar el Código de Ética de manera digital a cada uno de los empleados.	
EFFECTO:	Posible incumplimiento de los principios, deberes y obligaciones establecidos en el Código de Ética debido a su desconocimiento.	
CONCLUSIÓN:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no entregado a todo el personal una copia del Código de Ética para que conozcan cuáles son sus principios, deberes, obligaciones y prohibiciones y así evitar el incumplimiento del mismo y por ende ser sujetos de amonestaciones y sanciones.	
RECOMENDACIÓN:	Al Gerente y al Jefe de Talento Humano. se le recomienda entregar una copia del Código de Ética a cada uno de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, a fin de que conozcan sus principios, deberes, obligaciones y prohibiciones en el ejercicio de sus funciones.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 2/13
---	---	------------------------------

COMPONENTE: Ambiente de Control		REF. PT: CCI 1/17
CONDICIÓN:	D2: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no se socializa el manual de procesos, ocasionando desconocimiento de los procesos a seguir para la ejecución de alguna actividad.	
CRITERIO:	Según el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo II: conocimiento, difusión, alcance y ámbitos de aplicación, Art 4. -. Conocimiento y Difusión de reglamentos, manuales y políticas: La Cooperativa dará a conocer y difundirá los reglamentos, manuales y políticas a todos sus trabajadores, para lo cual se colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente, dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en el internet y entregará un ejemplar a cada uno de los trabajadores.	
CAUSA:	Debido a que no se cuenta con las impresiones necesarias no se ha repartido a todos los empleados un ejemplar del manual de procesos; sin embargo, el Jefe de Talento Humano, tampoco se ha preocupado por socializar este manual.	
EFFECTO:	Posible incumplimiento de los procesos a seguir para la ejecución de actividades establecidas en el manual de procesos administrativos.	
CONCLUSIÓN:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no socializa a todo el personal el manual de procesos para que conozcan la cronología de la ejecución de las actividades de giro del negocio, y así evitar el incumplimiento del mismo.	
RECOMENDACIÓN:	Al Gerente y al Jefe de Talento Humano, se le recomienda socializar el manual de procesos a cada uno de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, a fin de que conozcan los procesos a seguir para la ejecución de las actividades.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 3/13
---	---	------------------------------

COMPONENTE: Ambiente de Control		REF. PT: CCI 1/17
CONDICIÓN:	D3: La cooperativa no cuenta con reglamento de reclutamiento y selección que permita regular los procesos específicos de reclutamiento del personal.	
CRITERIO:	Según el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo I, art. 1. Objeto general: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, tiene como objetivo principal establecer mecanismos y procedimientos que permitan regular y administrar de manera adecuada las relaciones laborales.	
CAUSA:	La Cooperativa no posee un Reglamento Interno de reclutamiento y selección del personal, ya que no se ha visto en la necesidad de elaborar uno, debido a que para ejecutar este proceso lo hace de manera empírica, sin un reglamento de respaldo.	
EFEECTO:	Contratar personal sin los perfiles profesionales idóneos, afectando la productividad de la institución; esto ocurre debido a que la COAC no cuenta con una normativa interna que regule los procesos de reclutamiento y selección de los aspirantes.	
CONCLUSIÓN:	La Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno de Reclutamiento y Selección de Personal, lo que provoca la contratación de personal sin los perfiles profesionales idóneos, afectando a la productividad en la ejecución de sus actividades.	
RECOMENDACIÓN:	Al Gerente y al Jefe de Talento Humano, se les recomienda elaborar un Reglamento Interno de Reclutamiento y Selección de Personal que facilite los procesos de contratación del nuevo personal que vaya a llenar las vacantes de cualquier puesto de trabajo existente en la COAC.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 4/13
---	---	------------------------------

COMPONENTE: Ambiente de Control		REF. PT: CCI 1/17
CONDICIÓN:	D4: No se realiza capacitaciones periódicas orientadas al personal administrativo y operativo de acuerdo con lo planificado.	
CRITERIO:	Según el Reglamento Interno de Trabajo de la cooperativa capítulo XI: De las becas, cursos, seminarios, eventos de capacitación y entrenamiento en general, Art. 47. El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos brindara capacitaciones y entrenamiento a los trabajadores, conforme a lo planificado.	
CAUSA:	Falta de planificación por parte del Jefe de Talento Humano, ya que no realiza un análisis de las necesidades de formación de cada departamento para poder realizar las capacitaciones.	
EFEECTO:	Limitados conocimientos del personal que labora en la COAC “Occidental”, lo cual impide el crecimiento tanto profesional como institucional.	
CONCLUSIÓN:	La Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno de Reclutamiento y Selección de Personal, lo que provoca la contratación de personal sin los perfiles profesionales idóneos, afectando a la productividad en la ejecución de sus actividades.	
RECOMENDACIÓN:	Al Gerente y Jefe de Talento Humano, se le recomienda dar seguimiento a la planificación de capacitación de acuerdo, con el fin de mantener actualizados los conocimientos de cada uno de los empleados tanto del nivel administrativo como operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 5/13
---	---	------------------------------

COMPONENTE: Ambiente de Control		REF. PT: CCI 1/17
CONDICIÓN:	D5: La cooperativa no realiza evaluaciones de desempeño al personal.	
CRITERIO:	Según el reglamento interno de trabajo capítulo X: Administración de los recursos humanos menciona que: el Gerente de la cooperativa se encargará de definir en la planificación estratégica cuantas evaluaciones se aplicará al personal en un período determinado; y, los evaluará, identificando las áreas de mejora. (p. 27)	
CAUSA:	El Jefe de Talento Humano no tiene bien definido sus responsabilidades, por lo que no ejecuta las actividades planificadas, en este caso no se ha realizado ninguna evaluación de desempeño al personal que ocupan los diferentes puestos de trabajo en la cooperativa.	
EFECTO:	Desconocimiento del rendimiento laboral en los diferentes puestos de trabajo, impidiendo la ejecución de los procesos y el alcance eficiente de los resultados.	
CONCLUSIÓN:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no aplica evaluaciones periódicas a cada uno de sus empleados, lo que impide tener un informe real del desempeño del personal, dando como consecuencia que no se aprovechen las destrezas, habilidades, conocimientos y competencias del personal que labora en su interior.	
RECOMENDACIÓN:	Al Gerente y Jefe de Talento Humano, se les recomienda aplicar una evaluación periódica de desempeño, con el fin de evaluar la adecuación del empleado al cargo que ocupa, evaluación que ayudará a aumentar la eficiencia en la ejecución de sus actividades.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 6/13
---	---	------------------------------

COMPONENTE: Ambiente de Control		REF. PT: CCI 2/17
CONDICIÓN:	D6: La cooperativa no se mide el nivel de satisfacción de los socios	
CRITERIO:	Según el código de trabajo los factores de evaluación del desempeño son: c. Niveles de satisfacción de usuarios externos; d. Niveles de satisfacción de usuarios internos;	
CAUSA:	No se plantean métodos para medir el nivel de satisfacción de los socios.	
EFFECTO:	Desconocimiento de la satisfacción de la atención y servicios prestados, ocasionando algunas molestias en ciertos aspectos de la entidad.	
CONCLUSIÓN:	La cooperativa no implementa métodos para medir el nivel de satisfacción de los socios ocasionando inconformidades en servicio prestado, en base a la medición del nivel de satisfacción se puede implementar medidas de mejora para una adecuada satisfacción.	
RECOMENDACIÓN:	Al Gerente se le recomienda establecer métodos para medir el nivel de satisfacción de los socios, permitiendo conocer las áreas más deficientes y ayudar a corregir inconformidades.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 7/13
---	---	------------------------------

COMPONENTE: Establecimiento de Objetivos		REF. PT: CCI 4/17
CONDICIÓN:	D7: La cooperativa no cuenta con indicadores de gestión para medir su nivel de cumplimiento de metas.	
CRITERIO:	<p>Según la Norma de Control para la Gestión de en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda, Cajas Centrales y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, sección II, Art. 10.- DEL SISTEMA DE MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL. - Las entidades deben tener un sistema de medición, monitoreo y control de la actividad.</p> <p>Según la Ley de Economía Popular y Solidaria, Art. 147. Literal b) La Superintendencia tendrá como atribuciones velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control.</p>	
CAUSA:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no cuenta con ningún registro que, de fe de la aplicación de indicadores de gestión, debido al desconocimiento de su utilidad por parte del nivel directivo.	
EFECTO:	Desconocimiento de las debilidades internas de la entidad, además no se mide el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.	
CONCLUSIÓN:	Se ha identificado que la COAC “Occidental” no aplica indicadores de gestión que permitan medir el nivel de cumplimiento de sus objetivos institucionales y departamentales, esto se debe al desconocimiento de su utilidad por parte de los directivos.	
RECOMENDACIÓN:	Se recomienda implementar indicadores de gestión, que ayuden a evaluar la eficiencia, eficacia, ética y el cumplimiento de los objetivos institucionales.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 8/13
---	---	------------------------------

COMPONENTE: Identificación de Eventos		REF. PT: CCI 6/17
CONDICIÓN:	D8: La cooperativa aprueba algunos créditos sin tomar en cuenta los requisitos presentados.	
CRITERIO:	Según el Manual de Crédito numeral 35, los requisitos para el trámite de crédito son: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud debidamente llenada • Copia de cédula y papeleta de votación a color • Recibo de un servicio básico • Copia de rol de pagos o justificación de ingresos • Copia de la central de riego. (p. 30) 	
CAUSA:	El comité de créditos no realiza una revisión minuciosa de la documentación presentado por los socios, previo a la otorgación de créditos.	
EFECTO:	Incremento del porcentaje de cartera vencida al interior de la cooperativa, y con ello el aumento de las provisiones incobrables, debido a la imposibilidad de recuperación de los créditos entregados.	
CONCLUSIÓN:	En el Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” se establecen los requisitos para la otorgación de créditos; sin embargo, los asesores de crédito no exigen que los socios cumplan con todos los requisitos previo a la aprobación de créditos.	
RECOMENDACIÓN:	Exigir a cada uno de los asesores de crédito, que los socios solicitantes de créditos cumplan con todos los requisitos preestablecidos en el Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 9/13
COMPONENTE: Identificación de Eventos		REF. PT: CCI 6/17
CONDICIÓN:	D9: Alto índice de cartera vencida	
CRITERIO:	<p>Según el Manual de Crédito, sección Plan de Recuperación de Cartera, numeral 5, el proceso para recuperación de cartea está compuesto por los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza el monitoreo de cartera vencida • 2-7 días: Llamada telefónica y mensaje • Si contesta se llega a un acuerdo • Si no contesta a partir de 8 días se hace la visita de campo • Se le encuentra se llega a un acuerdo • No se le encuentra se le envía una notificación escrita • No se obtuvo respuesta en más de 91 días se inicia el proceso legal • Cancelación de la deuda 	
CAUSA:	El Jefe de Agencia y el asesor de cobranza de la COAC “Occidental” no tienen claro cuáles son sus funciones y responsabilidades, lo que ocasiona el incumplimiento de los procesos de recuperación de cartera vencida.	
EFEECTO:	Incremento del porcentaje de cartera vencida.	
CONCLUSIÓN:	En el Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” se establece el proceso para la recuperación de cartera vencida, sin embargo, el jefe de agencia no realiza el monitoreo de cartera vencida, endilgando la responsabilidad al asesor de cobranza, quien, al tener una sobrecarga de trabajo, pasa por alto entregar los reportes al abogado para que inicie el proceso judicial de cobro y coactivas.	
RECOMENDACIÓN:	Al Jefe de Talento Humano delimitar a cada uno de los responsables del proceso de recuperación de cartera vencida cuáles son sus funciones y responsabilidades, y sancionar el abuso de poder.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 10/13
---	---	-------------------------------

COMPONENTE: Actividades de Control		REF. PT: CCI 12/17
CONDICIÓN:	D10: En la Cooperativa no existe un reloj biométrico, lo que impide medir el tiempo de entrada y salida del personal.	
CRITERIO:	<p>Según el Reglamento Interno de Trabajo, Capítulo VI: Jornada de trabajo, asistencia del personal</p> <p>Art. 23: La impuntualidad será sancionada con 0.25 centavos de dólar por minuto de atraso sin exceder el 10% del salario, la reincidencia será causal de falta grave y una amonestación escrita.</p> <p>Art. 25: Debido a las obligaciones que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe de Talento Humano.</p>	
CAUSA:	Al no contar con un reloj biométrico, no se puede controlar el horario de entrada y salida del personal en sus respectivos puestos de trabajo.	
EFEECTO:	A falta de un reloj biométrico o cualquier otro mecanismo de control, la institución se ve impedida de adaptar medidas para contrarrestar los atrasos recurrentes del personal de las distintas áreas operativas de la cooperativa.	
CONCLUSIÓN:	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, no se cuenta con un reloj biométrico u otro mecanismo de control, que permita medir el horario de entrada y salida de cada empleado y como consecuencia se ve impedida de aplicar el Art. 23 del Reglamento Interno de Trabajo, en lo que a impuntualidad del personal se refiere y que determina que por cada minuto de atraso será sancionado con 0.25 centavos de multa.	
RECOMENDACIÓN:	Se le recomienda colocar un reloj biométrico o implementar cualquier otro mecanismo de control que permita medir el horario de entrada, almuerzo y salida del personal de manera exacta, a fin de eliminar el tiempo ocioso del personal y alcanzar un mayor rendimiento organizacional.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 11/13
---	---	-------------------------------

COMPONENTE: Información y Comunicación		REF. PT: CCI 14/17
CONDICIÓN:	D11: En la Cooperativa los canales de comunicación interna son ineficientes	
CRITERIO:	Según el Manual de Control Interno de la entidad Capítulo IV: 4.4. Información y comunicación, en el apartado 8. Se establece los canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de la manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferencias entre las servidoras y servidores, cualquiera que sea el rol que desempeño.	
CAUSA:	La COAC, no posee canales de comunicación adecuados entre los diferentes niveles jerárquicos y miembros de la institución, lo que impide dar a conocer la información pertinente, ocasionando ineficiencia en el desarrollo de las actividades.	
EFFECTO:	Los diferentes niveles jerárquicos y miembros de la institución no reciben la información generada en forma oportuna, debido a que no se utilizan los canales de comunicación de forma adecuada, ocasionando que el personal ignore los mensajes urgentes al asumir que podría ser irrelevante.	
CONCLUSIÓN:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no cuenta con canales de comunicación adecuados, dando como resultado ineficiencia en la transmisión de información desde y hacia los Directivos	
RECOMENDACIÓN:	Al Jefe de Talento Humano se recomienda elaborar el manual de comunicación que permita al personal conocer el proceso y los medios de comunicación interna existentes para la transmisión de información entre los diferentes niveles jerárquicos y los miembros de la institución.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 12/13
---	---	-------------------------------

COMPONENTE: Información y Comunicación		REF. PT: CCI 14/17
CONDICIÓN:	D12: La COAC no cuenta con canales de comunicación para la parte externa de la entidad.	
CRITERIO:	Según el Manual de Control Interno de la entidad Capítulo IV:4.4. Información y comunicación, en el apartado 8. Se establece los canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de la manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.	
CAUSA:	La COAC no cuenta con un sistema de comunicación externa donde se integren a los miembros más importantes que son los socios, para que tengan voz y voto dentro de la institución.	
EFEECTO:	La COAC desconoce las necesidades y requerimientos de sus socios y clientes, dificultando el poder emprender acciones en favor de estos importantes sectores.	
CONCLUSIÓN:	La Cooperativa no cuenta con canales de comunicación externa que permitan auscultar los principales requerimientos y necesidades, así como las sugerencias y recomendaciones emitidas por los socios de la institución.	
RECOMENDACIÓN:	Al Gerente, se recomienda implementar canales de comunicación externa para que los asociados tengan voz y voto dentro de la cooperativa, sugiriendo la implementación de un buzón de sugerencias como mecanismo para auscultar las inconformidades y sugerencias de los socios sobre la prestación de los servicios financieros.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” MATRIZ DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	MH 13/13
---	---	-------------------------------

COMPONENTE: Información y Comunicación		REF. PT: CCI 12/17
CONDICIÓN:	D13: En la Cooperativa no se ha realizado en años anteriores Auditorías de Gestión como tal.	
CRITERIO:	Según el Código Orgánico Monetario Y financiero, art. 245.- Información a los accionistas y socios. Las entidades del sistema financiero nacional deberán presentar a sus accionistas y socios, según corresponda, al menos la siguiente información: 8. Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad;	
CAUSA:	La Cooperativa no se ha visto en la necesidad de medir el alcance de sus objetivos institucionales a través de la ejecución de una Auditoría de Gestión.	
EFEECTO:	Debido a que no se ha ejecutado una Auditoría de Gestión, no se puede constatar la existencia de debilidades, inconsistencias, incongruencias e irregularidades, además no se conoce el grado de alcance de los objetivos institucionales.	
CONCLUSIÓN:	En períodos anteriores la Cooperativa no ha ejecutado una Auditoría de Gestión, por lo que se puede constatar la existencia de falencias, esto debido a la falta de interés de parte del Gerente, así como del Auditor, ya que éste podría proponer ejecutar diferentes Auditorías de acuerdo a las necesidades de la misma.	
RECOMENDACIÓN:	Al Gerente, se recomienda planificar la ejecución de una Auditoría de Gestión por lo menos una vez al año, que permita medir el nivel de alcance de los objetivos organizacionales bajo parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía, así como determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/07/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

IG

1/6

DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FÓRMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS
D1: No todo el personal dispone de una copia del Código de Ética ocasionando el desconocimiento de éste.	Fortalecer la filosofía empresarial, mediante la divulgación del código de ética a todo el personal.	Determinar el número de empleados que no cuentan con una copia del código de ética y proporcionarles una, sea digital o físico.	Porcentaje de empleados que cuentan con una copia del código de ética.	Ética	Anual	$X = \frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que poseen una copia del código de ética en el período}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados de la COAC en el período}}$	$X = \frac{4}{14} * 100$ $X = 28.57\%$	El 28.57% de empleados poseen una copia del código de ética, lo que provoca el desconocimiento de los demás empleados de este cuerpo legal.
D2: No se socializa el manual de procesos	Socializar el manual de procesos a todo el personal, mediante talleres, para elevar el nivel de conocimiento.	Planificar y ejecutar talleres y/o seminarios para socializar el manual de procesos a todo el personal.	Cumplimiento de divulgación del manual de procesos	Eficacia	Anual	$X = \frac{\text{N}^\circ \text{ de empldos que conocen el manual de procesos en el período}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados de la COAC en el período}}$	$X = \frac{8}{14} * 100$ $X = 57.14\%$	El 57.14% del personal tienen conocimiento del manual de procesos, ocasionando indiferencia por parte de los demás empleados.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 15/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 15/07/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

IG

2/6

DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FÓRMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS
D3: No cuenta con reglamento de reclutamiento y selección del personal	Planificar la elaboración de un reglamento de reclutamiento y selección para regular los procesos de selección.	Elaborar el reglamento de reclutamiento con ayuda del área de Talento Humano para regular los procesos de selección.	Cumplimiento de la ejecución de un reglamento de selección y reclutamiento	Eficiencia	Anual	$X = \frac{\text{Ejecución de un reglamento de reclutamiento y selección en el período}}{\text{Planificación de ejecución de un reglamento de selección del personal en el período}} * 100$	$X = \frac{0}{1} * 100$ $X = 0$	La cooperativa no cuenta con un reglamento de reclutamiento y selección del personal.
D4: No se realiza capacitaciones periódicas orientadas al personal administrativo y operativo de acuerdo con lo planificado.	Ejecutar todas las capacitaciones planificadas mediante talleres.	Ejecutar los planes de capacitaciones orientados al personal de la COAC.	Capacitaciones ejecutadas	Eficiencia	Anual	$X = \frac{\text{Nº de capacitaciones ejecutadas en el período}}{\text{Nº de capacitaciones planificadas en el período}} * 100$	$X = \frac{2}{5} * 100$ $X = 40\%$	El 40% del personal fue capacitado en el 2021.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 15/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 15/07/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”

INDICADORES DE GESTIÓN

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

IG

3/6

DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FÓRMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS
D5: La cooperativa no realizan evaluaciones de desempeño al personal.	Determinar el porcentaje de evaluaciones de desempeño a los empleados durante el año 2021.	Realizar evaluaciones al personal después de cada capacitación	Evaluación de desempeño	Eficacia	Anual	$X = \frac{N^{\circ} \text{ de evaluaciones de desempeño realizadas en el período}}{N^{\circ} \text{ total de evaluaciones de desempeño planificadas en el período}} * 100$	$X = \frac{0}{2} * 100$ $X = 0$	El 0% del personal
D6: La cooperativa no se mide el nivel de satisfacción de los socios	Medir el nivel de satisfacción del socio mediante la aplicación de una encuesta.	Aplicar una encuesta de satisfacción a los socios de la cooperativa.	Satisfacción de los servicios prestados a los socios	Eficiencia	Anual	$X = \frac{N^{\circ} \text{ encuestas realizadas a los socios en el período}}{N^{\circ} \text{ de encuestas planificadas en realizar a los socios}} * 100$	$X = \frac{2}{5} * 100$ $X = 40\%$	El 40% del personal fue capacitado en el 2021.
D7: No aplica indicadores de gestión	Elaborar indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales	Realizar indicadores de gestión para cada uno de los departamentos que permitan conocer el alcance de los objetivos institucionales.	Creación de indicadores de gestión	Eficiencia	Anual	$X = \frac{N^{\circ} \text{ de departamentos que aplican indicadores de gestión en el período}}{N^{\circ} \text{ total de departamentos en la cooperativa en el período}} * 100$	$X = \frac{2}{11} * 100$ $X = 18.18\%$	El 18% de los departamentos de la cooperativa utilizan indicadores de gestión.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 15/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 15/07/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

IG
4/6

DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FÓRMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS
D8: Se aprueba algunos créditos sin tomar en cuenta los requisitos presentados.	Determinar que los créditos otorgados cumplan con todos los requisitos, para elevar el nivel de cumplimiento.	Realizar evaluaciones al personal después de cada capacitación	Cumplimiento de requisitos	Eficiencia	Anual	$X = \frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de crédito que cumplen con los requisitos en el período}}{\text{N}^\circ \text{ total de solicitudes analizadas en el período}} * 100$	$X = \frac{209}{319} * 100$ $X = 65.55$	El 65.55% del total de solicitud de créditos cumplen con todos los requisitos establecidos en el manual de créditos.
D9: No se evidencia la eficiencia de recuperación de cartera vencida	Fortalecer el alcance de recuperación de cartera para elevar un 10% de nivel de cumplimiento.	Mantener el índice de morosidad en términos adecuados	Recuperación de cartera vencida	Eficiencia	Anual	$X = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera bruta}}$	$X = \frac{132,243.41}{9,770,720.7} * 100$ $X = 1.35\%$	Este indicador muestra el 1.35% de morosidad, lo cual es muy adecuado ya que no supera el 5% establecido como límite según la SEPS.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 15/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 15/07/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

IG

5/6

DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FÓRMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS
D10: En la Cooperativa no existe un reloj biométrico, lo que impide medir el tiempo de entrada y salida del personal.	Determinar el porcentaje de empleados que llegan atrasados a la jornada de trabajo en la cooperativa.	Designar a un responsable para el control y monitoreo del personal que llega atrasado a la jornada de trabajo.	Empleados atrasados	Ética	Mensual	$X = \frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que llegan atrasados a la entidad en el período}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados de la COAC en el período}}$	$X = \frac{8}{14} * 100$ $X = 57.14\%$	El 57.14% de empleados llegan mensualmente atrasados a su jornada laboral.
D11: En la Cooperativa los canales de comunicación interna son ineficientes	Evaluar los medios de comunicación interna utilizado, mediante la medición del tiempo que tarda en responder, y elevar un 20% su nivel de eficacia	Evaluar los mecanismos de comunicación interna a través de la medición del tiempo que tarda en responder.	Efectividad de los medios de comunicación	Eficacia	Anual	$X = \frac{\text{N}^\circ \text{ de canales de comunicación eficientes en el período}}{\text{N}^\circ \text{ total de canales de comunicación eficientes en el período}}$	$X = \frac{2}{3} * 100$ $X = 66.67\%$	El 66.67% de los medios de comunicación interna son eficaces.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 15/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 15/07/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

IG

6/6

DEBILIDAD	OBJ. ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA	FÓRMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS
D12: La COAC no cuenta con canales de comunicación para la parte externa de la entidad.	Implementar medios de comunicación externa para tener interacción con los socios.	Implementación de buzón de sugerencias para los socios.	Buzón de sugerencias	Eficacia	Anual	$X = \frac{\text{Nº de buzones implementados en la COAC en el período}}{\text{Nº total buzones planificados en implementarse en el período}}$	$X = \frac{0}{1} * 100$ $X = 0\%$	El 0% de buzones se han implementado en la cooperativa (matriz).
D13: En la Cooperativa no se ha realizado en años anteriores Auditorías de Gestión como tal.	Planificar la ejecución de una Auditoría de Gestión.	Contratar un Auditor independiente que ejecute una auditoría de gestión para conocer las debilidades internas de la entidad.	Auditoría de Gestión	Eficiencia	Anual	$X = \frac{\text{Nº de Auditoría de Gestión ejecutadas en el período}}{\text{Nº total de Auditorías de Gestión planificadas en ejecutarse en el período}}$	$X = \frac{0}{1} * 100$ $X = 0\%$	En la COAC Occidental no se ha ejecutado una auditoría de gestión.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 15/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 15/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”	HP
	HOJA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	1/5

Tabla 5-5: Hoja de procesos para el otorgamiento de créditos

N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Solicitud de información de los tipos de crédito.	Socio	5 minutos
2	Brinda información de los tipos de crédito.	Atención al cliente	10 minutos
3	¿Solicita el crédito? No: fin del proceso Si: Actividad 4	Socio	5 minutos
4	Dispone de cuenta. No: Realiza la apertura de cuenta. Si: Actividad 5	Atención al cliente	1 minuto
5	Revisa el buró de crédito.	Atención al cliente	10 minutos
6	Verifica que no tenga procesos judiciales u otros valores pendientes de pago a otras instituciones financieras.	Atención del cliente	10 minutos
7	Llena la solicitud para otorgar el crédito.	Asesor de crédito	1 hora
8	Prepara los requisitos para la otorgación del crédito.	Socio	1 día
9	Recepta los documentos del socio.	Asesor de crédito	10 minutos
10	Arma la carpeta.	Asesor de crédito	2 horas
11	Realiza la inspección.	Asesor de crédito	1 día
12	Analiza la solicitud y los documentos de respaldo.	Comité de créditos	1 hora
13	Aprueba No: Fin del proceso Si: Actividad 14	Comité de créditos	2 minuto
14	Informa al socio sobre la aprobación o negación del crédito.	Asesor de créditos	10 minuto
15	Desembolso del dinero.	Caja	3 hora
16	Retiro del crédito otorgado.	Socio	10 minutos

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” FLUJOGRAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	F 1/5
---	--	----------------------------

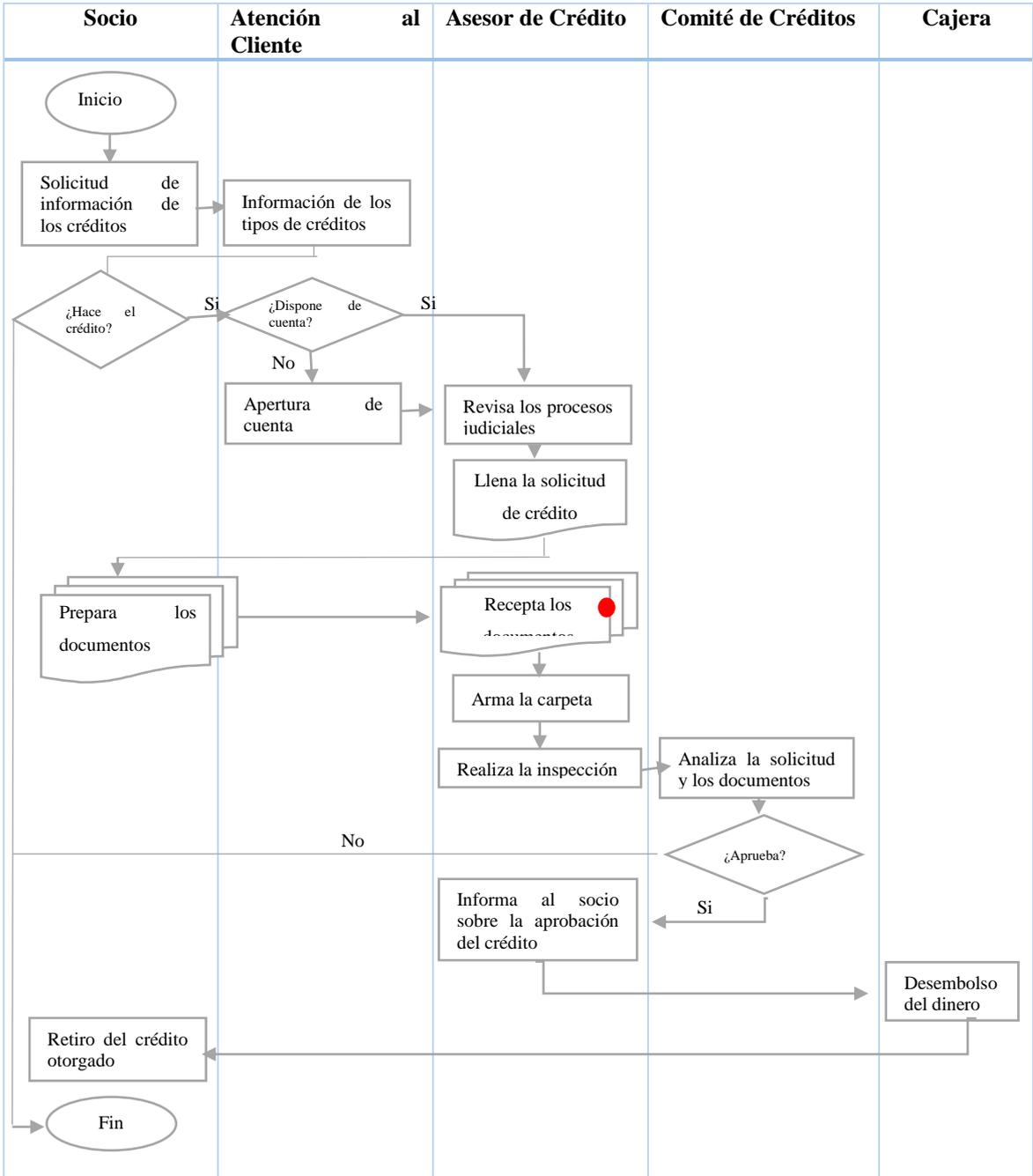


Ilustración 5-5: Flujoograma de otorgación de créditos
Fuente: COAC “Occidental”
Realizado por: Chughilán, R., 2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
REVISIÓN DE DOCUMENTOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

RD

1/1

SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	MONTO	REQUISITOS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS					TIPO DE PRESTAMO
				Copia de cédula y papeleta de votación del socio y garante	Copia de pago de un servicio básico	Solicitud de crédito	Copia de rol de pagos o justificación de ingresos	Copia de la central de riesgos del socio	
2404	ESPÍN VIERA JEFFERSON JAVIER	050361341-6	\$ 4.000	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
2134	QUERIDO PARRA WILSON PAÚL	175287694-4	\$ 2.000	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
57	VEGA CHUGCHILÁN LUIS CRISTIAN	050246812-1	\$20.000	✓	x	✓	✓	✓	Microcrédito
823	RÍOS ALLAUCA AIDA MARÍA	050417453-4	\$ 6.000	✓	✓	Φ	✓	✓	Microcrédito
89	CHICAIZA ARTEAGA VÍCTOR	175245828-1	\$ 5.000	✓	✓	✓	x	✓	Microcrédito
2192	PADILLA SORIA MANUEL MESÍAS	050312458-9	\$ 1.500	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
2204	LIDIOMA YUPANGUI VERÓNICA	050348481-5	\$ 1.000	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
113	LEMA SASIG WILSON GEOVANY	055016969-2	\$12.000	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
2284	TOCUMBE JÁCOME EDISON PAÚL	050235489-1	\$ 1.500	✓	✓	✓	x	✓	Microcrédito
2238	AYALA SORIA ALEX STALIN	175825455-7	\$ 5.000	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
2251	ZERPA MORA JOSÉ ABRAHAM	175258154-8	\$ 5.000	✓	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
1627	MUSO CANDO LUIS HUMBERTO	050356422-0	\$ 1.500	✓	x	✓	✓	✓	Microcrédito
2250	YUPANGUI SORIA LUIS JORGE	050458455-8	\$ 4.000	x	✓	✓	✓	✓	Microcrédito
2305	PASTUÑA UGSHA LOURDES REBECA	050424227-2	\$ 2.500	✓	✓	Φ	✓	✓	Microcrédito
480	TIPAN OTO MARÍA ANGELA	050308452-7	\$ 5.000	✓	✓	✓	✓	x	Microcrédito

Marcas

✓ Verificado

x No cumple

Φ Incompleto

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” HOJA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	HP 2/5
---	--	-----------------------------

Tabla 5-6: Hoja de procesos de recuperación de cartera

N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Realizar el monitoreo de la cartera vencida	Jefe de agencia	1 día
2	2-7 días: Llamada telefónica y mensaje	Asesor de cobranza	5 minutos
	Si contesta se llega a un acuerdo	Socio	20 minutos
3	Si no contesta a partir de 8 días se hace visita de campo.	Asesor de cobranza	1 día
4	Si le encuentra se llega a un acuerdo.	Socio	1 hora
5	No se le encuentra, se le envía una notificación escrita.	Asesor de cobranza	5 horas
6	No se obtuvo respuesta en más de 91 días se inicia el proceso legal correspondiente.	Jurídico	1 día
7	Cancelación de la deuda.	Caja	10 minutos

Fuente: Manual de crédito y cobranza de la COAC “Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” FLUJOGRAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	F 2/5
---	--	----------------------------

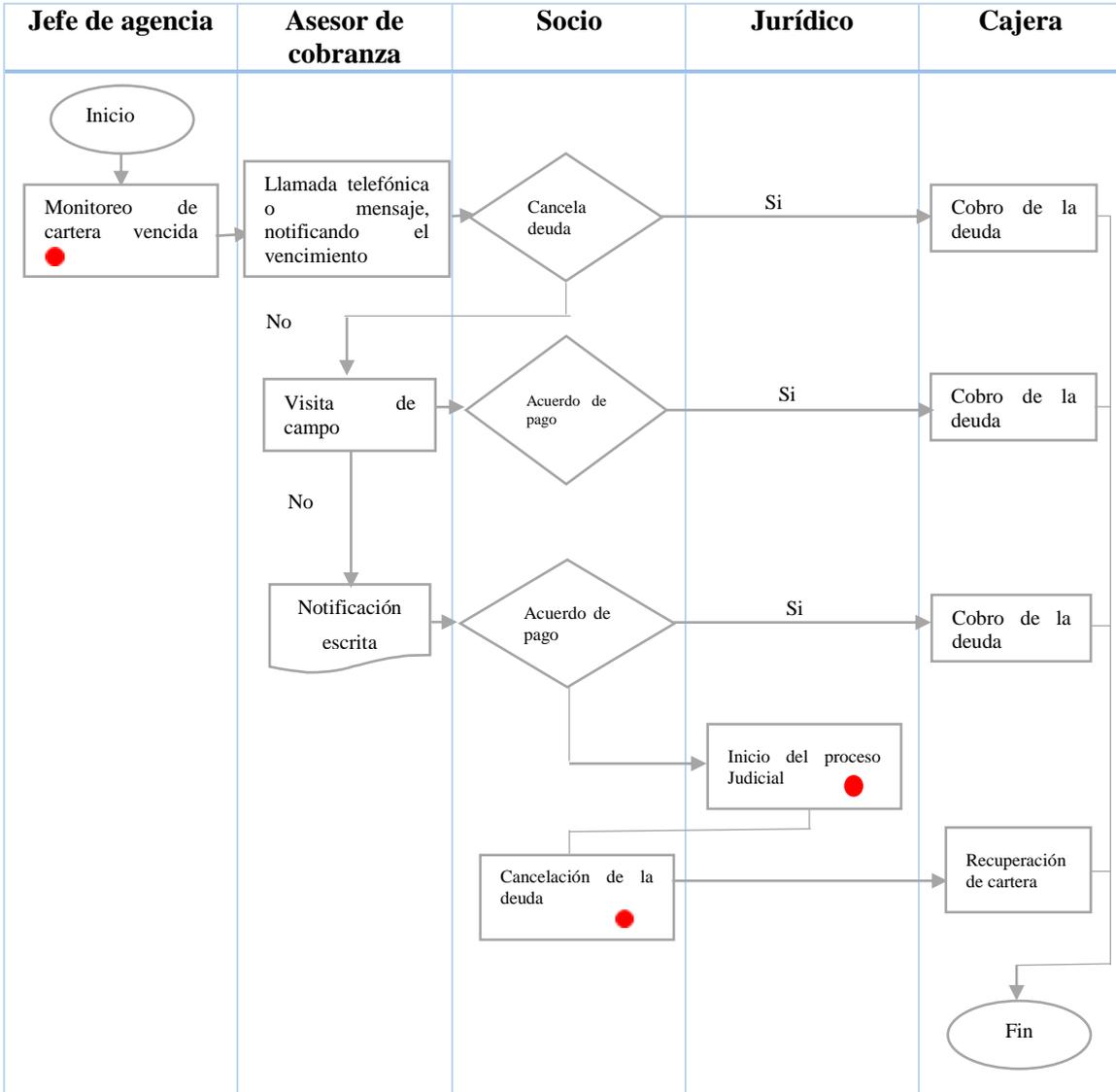


Ilustración 5-6: Flujograma de cartera vencida

Fuente: Manual de crédito y cobranza de la COAC “Occidental”, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” HOJA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	HP 3/5
---	--	-----------------------------

Tabla 5-7: Hoja de procesos de capacitación del personal

N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Identificar las necesidades del personal	Jefe de Talento Humano	3 día
2	Análisis de los departamentos que necesitan capacitación	Jefe de Talento Humano	1 día
3	Elaborar un programa de capacitaciones	Jefe de Talento Humano	1 día
3	Revisar el programa de capacitaciones	Gerente	2 horas
4	Aprueba Si: Actividad 5 No: Regresa a la actividad 3	Gerente	20 minutos
5	Organizar la capacitación	Jefe de Talento Humano	1 semana
6	Recibir la capacitación	Administrativos y operativos	1 día
7	Tomar evaluaciones para medir el nivel de captación de información de la capacitación	Jefe de Talento Humano	25 min
8	Firmar el acta de la asistencia	Administrativos y operativos	20 minutos
9	Fin		

Fuente: Manual de crédito y cobranza de la COAC “Occidental”, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” HOJA DE ÍNDICES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	HI 3/5
---	---	-----------------------------

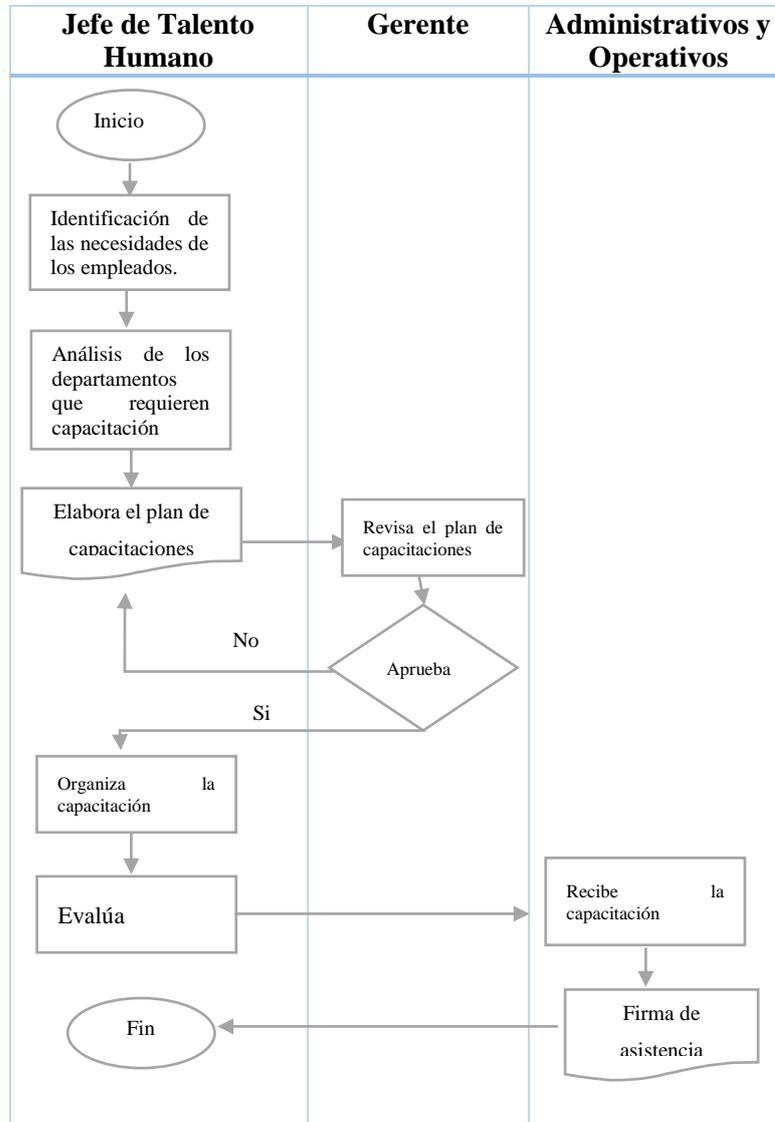


Ilustración 5-7: Flujograma de capacitación del personal
Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Marca

D: No cuenta con un proceso para las capacitaciones del personal administrativo y operativo.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” HOJA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	HP 4/5
---	--	-----------------------------

Tabla 5-8: Hoja de procesos de selección y reclutamiento

N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Diagnóstico de las necesidades de cooperativa	Jefe de Talento Humano	1 día
2	Llamado a todas las personas interesadas a formar parte de la entidad financiera a través de redes sociales.	Jefe de Talento Humano	5 días
3	Enviar todos los requisitos incluido el curricular vitae a el correo electrónico asignado	Aspirante	5 día
4	Recepción de curriculum vitae	Jefe de Talento Humano	5 días
5	Selección los perfiles más idóneos a el puesto de trabajo.	Jefe de Talento Humano	2 días
6	Pruebas de aptitudes del personal	Gerente	1 día
7	Entrevista a los aspirantes	Gerente	1 hora
8	Selección del personal: Si: Actividad 6 No: Fin		1 día
9	Realizar la contratación	Jefe de Talento Humano	1 día
10	Inducción al puesto de trabajo	Jefe de Talento Humano	5 días

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” FLUJOGRAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	F 4/5
---	--	----------------------------

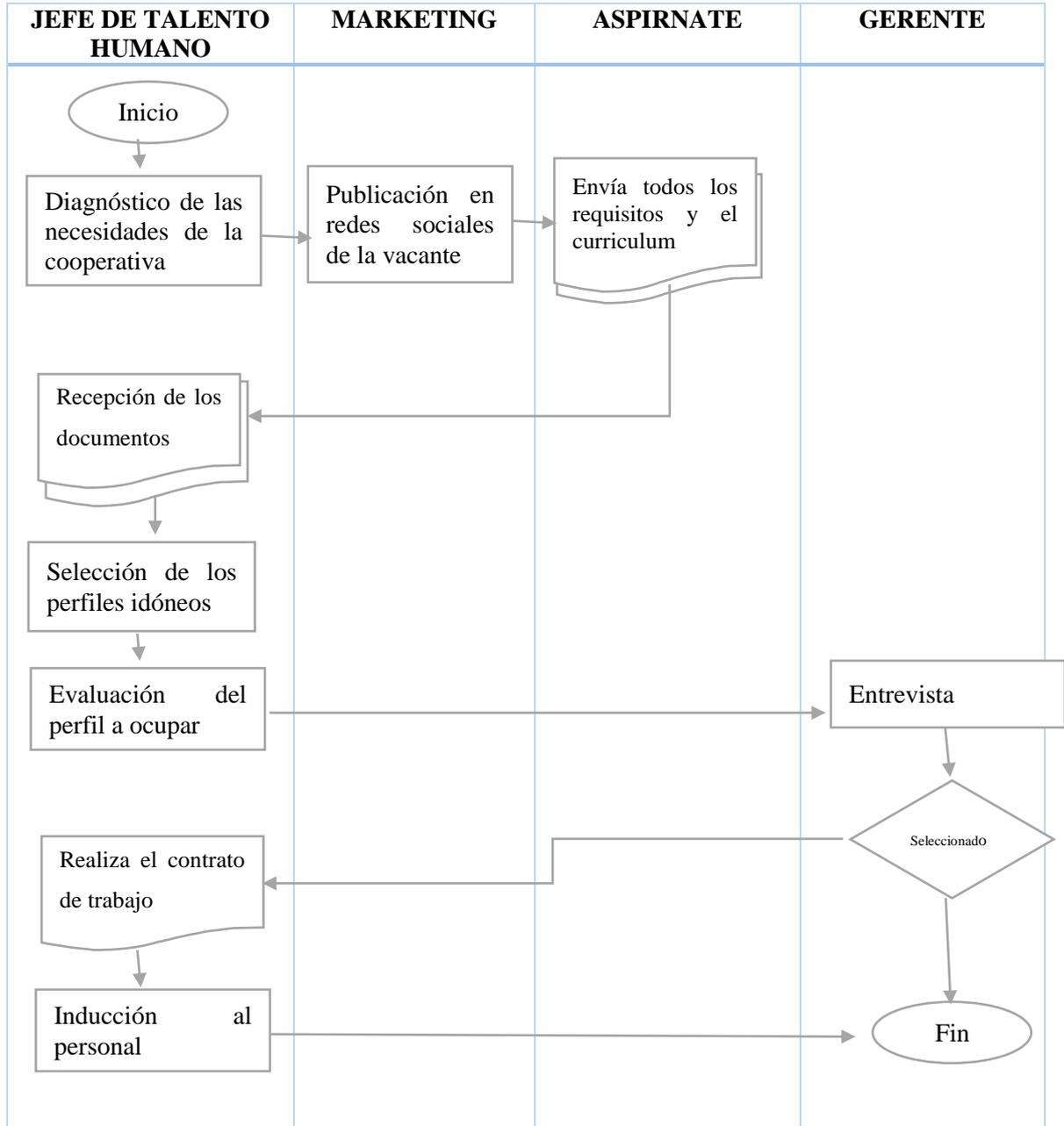


Ilustración 5-8: Flujograma de reclutamiento y selección del personal

Realizado por: Chugchilán, R., 2022

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” HOJA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	HP 4/4
---	--	-----------------------------

Tabla 5-9: Hoja de procesos para medir el nivel de satisfacción de los socios

N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Establecer una muestra de los socios.	Atención al cliente	1 hora
2	Realizar un formato de encuesta.	Atención al cliente	2 horas
3	Revisar el modelo de encuesta	Jefe de agencia	20 minutos
4	Es aprobado Si: Actividad 5 No: actividad 2	Jefe de agencia	1 día
5	Imprimir más ejemplares	Atención al cliente	30 hora
6	Llenar la encuesta	Socios	1 día
7	Tabular los resultados	Atención al cliente	1 día
8	Elaborar un informe	Atención al cliente	1 hora
9	Entregar el informe de satisfacción de los socios	Jefe de agencia	10 minutos
10	Fin del proceso		

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” FLUJOGRAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	F 2/3
---	--	----------------------------

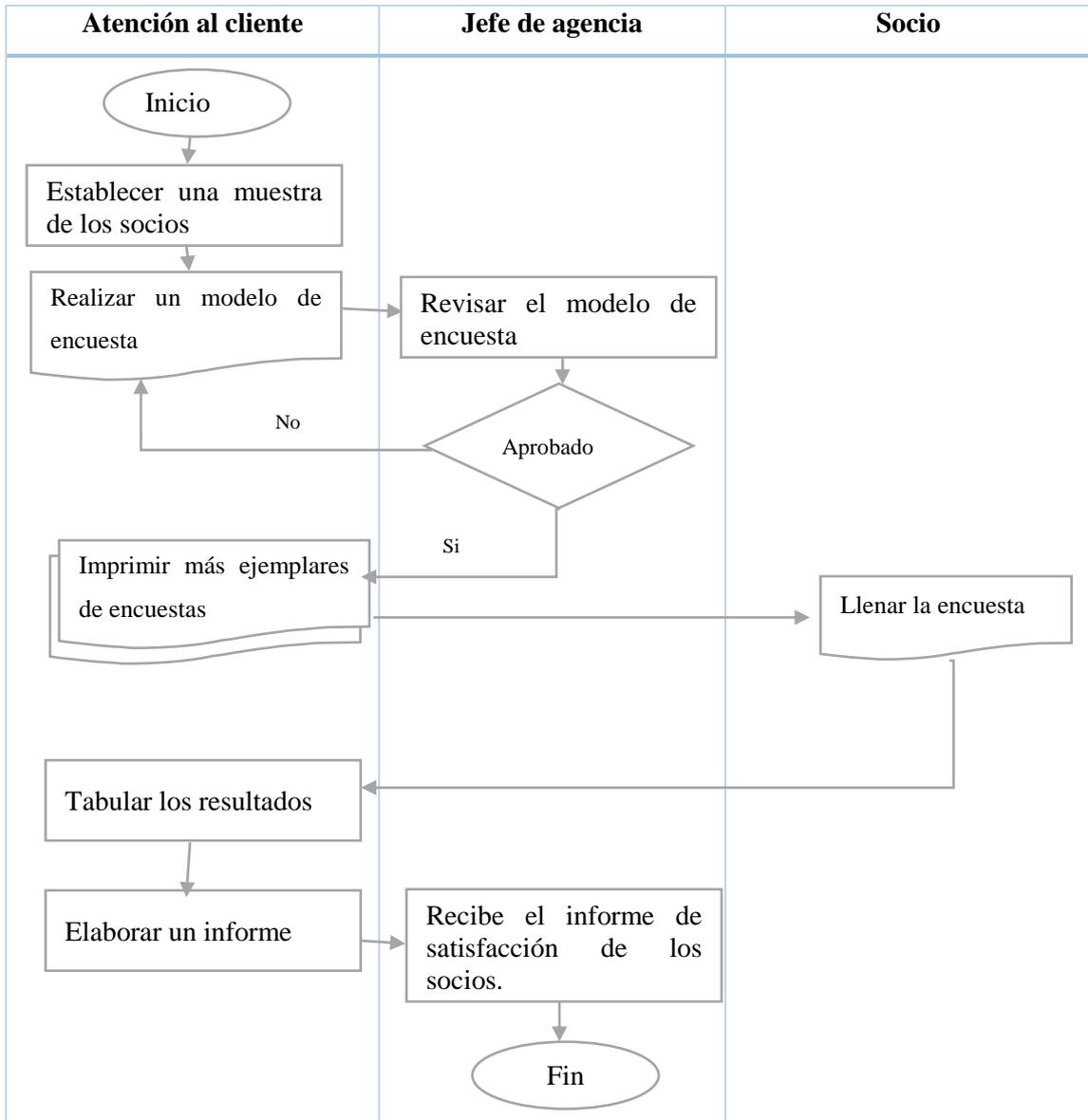


Ilustración 5-9: Flujograma para medir el nivel de satisfacción de los socios
Realizado por: Chugchilán, R., 2022

D: No cuenta con un proceso para medir el nivel de satisfacción de los socios

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 18/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 18/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE IV COMUNICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	PA 1/1
---	--	-----------------------------

5.1.5. Fase V: Comunicación de resultados

OBJETIVO GENERAL

Emitir el informe final de auditoría de gestión, con base en los principales hallazgos con el fin de que sus directivos puedan tomar acciones preventivas y correctivas sobre las actividades de la cooperativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las formalidades necesarias para dar a conocer a los Directivos de la COAC “Occidental”, la finalización de la Auditoría.
- Elaborar el informe final de auditoría con base en los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, en el afán de comunicar a los Directivos de la COAC “Occidental”, las deficiencias encontradas en la ejecución de la auditoría.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la notificación de lectura del informe de auditoría.	NIA	R.J.C.T	22-07-2022
2	Redacte el informe de Auditoría de Gestión.	IA	R.J.C.T	25-07-2022
4	Elabore el acta de lectura del informe final.	IF	R.J.C.T	08-08-2022

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 19/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 19/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL INFORME DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	NIA 1/1
---	---	------------------------------

Pujilí, 22 de julio del 2022

Sr. Edison Chasipanta

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“OCCIDENTAL”**

Ing. Carlos Alarcón

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“OCCIDENTAL”**

Dr. Alberto Benavides

**PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COAC
“OCCIDENTAL”**

Ing. Marco Caisa

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA COAC “OCCIDENTAL”

Presente. -

Asunto: Convocatoria para la lectura del Informe Final de Auditoría

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo, me dirijo a usted para informar que la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, ha finalizado, por lo que se convoca a una reunión de trabajo a los principales Directivos a fin de dar a conocer el informe final, actividad que se realizará el 25 de julio del 2022 a partir de las 10h00, en las instalaciones de la institución.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Ruth Chugchilán

Auditor Junior

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 22/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 22/07/22

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”</p> <p style="text-align: center;">ÍNDICE DEL INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</p>	<p style="text-align: center;">IIA</p> <p style="text-align: center;">1/1</p>
---	--	---

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



OCCIDENTAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Hacemos realidad los sueños!

NOMBRE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
DIRECCIÓN: AV. VELASCO IBARRA Y JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 1/21
---	---	------------------------------

CAPÍTULO I: ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión direccionada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, se efectuó para determinar el grado de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como medir el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales, de esta forma permitirá que el desarrollo operativo y administrativo de la entidad sea eficiente utilizando las herramientas de gestión necesarias.

Objetivo de la Auditoría

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, del Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, mediante las distintas fases del proceso de auditoría, con el fin de medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, se ejecutará al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2021.

Equipo de Auditoría y Plazo

El plazo para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la COAC “Occidental”, período 2021, es de 40 días laborables a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría.

Equipo de trabajo

EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Javier Lenin Gaibor	Jefe de Equipo
Ruth Jenifer Chugchilán Tigse	Auditor Junior

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 3/2
---	---	-----------------------------

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

Información

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, desde su creación se ha caracterizado como una institución de prestigio por la confianza y credibilidad que brinda a sus socios, además por ofrecer apoyo mediante créditos a las áreas educativa y social. Con el transcurso de los años esta entidad se ha expandido a lo largo y ancho de todo el país, con el fin de brindar servicios financieros, entre ellos: incentivar al ahorro, invertir para que generen una rentabilidad y otorgar créditos que ayuden a las familias ecuatorianas a invertir en actividades productivas. Las agencias con las que cuenta esta institución se encuentran ubicadas en las ciudades de: Pujilí (Matriz), Salcedo, La Maná, Sangolquí y Quito.

Misión

Somos una institución sólida, confiable que satisface las necesidades de nuestros socios y clientes con productos financieros de calidad, cumpliendo los principios cooperativos con responsabilidad.

Visión:

Para el 2024 posicionarnos en el segmento 2, siendo la institución líder con cobertura a nivel nacional por su excelencia en el servicio y compromiso con la sociedad.

Base Legal

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.
- Reglamento Interno de Trabajo de la COAC “OCCIDENTAL”.
- Código de Ética.
- Manual de Crédito y Cobranza de la COAC “OCCIDENTAL”.
- Manual de Administración de Procesos de la COAC “OCCIDENTAL”; y,
- Manual de Funciones de la COAC “OCCIDENTAL”.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</p>	<p>IA</p> <p>4/21</p>
---	--	-----------------------

Estructura orgánica de la COAC “Occidental”

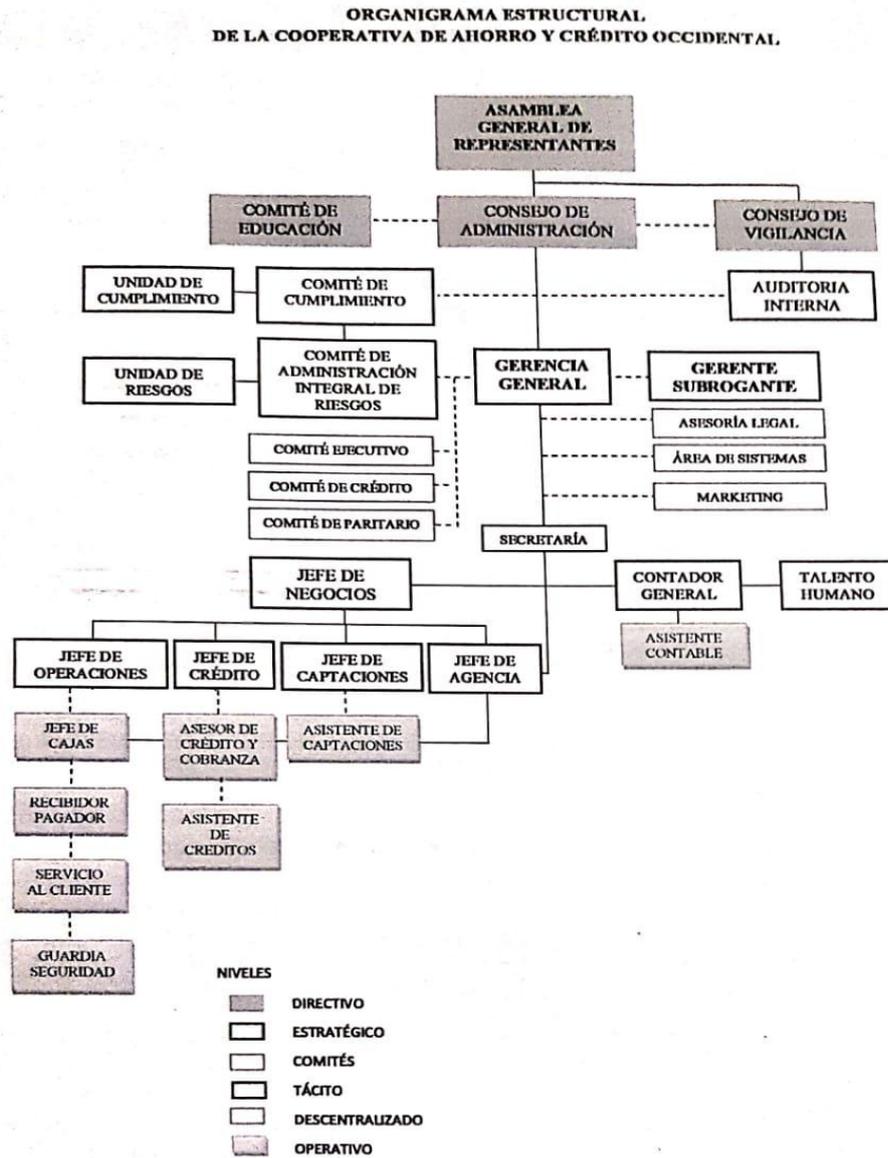


Ilustración 5-10: Organigrama estructural de la COAC Occidental

Fuente: Encuestas realizadas a la COAC Occidental, 2022.

Realizado por: Chugchilán, R., 2022.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 5/21
---	---	------------------------------

Representante Legal y Directivos de la COAC “Occidental”

Gerente General	Sr. Edison Chasipanta
Consejo de Administración (Presidente)	Dr. Ángel Benavides
Consejo de Vigilancia (Presidente)	Ing. Marco Caisa

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 6/21
---	---	------------------------------

CAPÍTULO III: RESULTADOS GENERALES

Observación 1

D1: En la COAC “Occidental” no todo el personal dispone de una copia del Código de Ética ocasionando el desconocimiento de éste.

Contravención con el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo II: conocimiento, difusión, alcance y ámbitos de aplicación, Art 4. -. Conocimiento y Difusión de reglamentos, manuales y políticas: La Cooperativa dará a conocer y difundirá los reglamentos, manuales y políticas a todos sus trabajadores, para lo cual se colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente, dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en el internet y entregará un ejemplar a cada uno de los trabajadores.

Conclusión 1

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no entregado a todo el personal una copia del Código de Ética para que conozcan cuáles son sus principios, deberes, obligaciones y prohibiciones y así evitar el incumplimiento del mismo y por ende ser sujetos de amonestaciones y sanciones.

Recomendación 1

Al Gerente y al Jefe de Talento Humano. se le recomienda entregar una copia del Código de Ética a cada uno de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, a fin de que conozcan sus principios, deberes, obligaciones y prohibiciones en el ejercicio de sus funciones.

Observación 2

D2: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no se socializa el manual de procesos, ocasionando desconocimiento de los procesos a seguir para la ejecución de alguna actividad.

Contravención con el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo II: conocimiento, difusión, alcance y: ámbitos de aplicación, Art 4. -. Conocimiento y Difusión de reglamentos, manuales y políticas: La Cooperativa dará a conocer y difundirá los reglamentos, manuales y políticas a todos sus rabajadores, para lo cual se colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente, dentro

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 7/21
---	---	------------------------------

de cada una de sus dependencias, cargará el texto en el internet y entregará un ejemplar a cada uno de los trabajadores.

Conclusión 2

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no socializa a todo el personal el manual de procesos para que conozcan la cronología de la ejecución de las actividades de giro del negocio, y así evitar el incumplimiento del mismo.

Recomendación 2

Al Gerente y al Jefe de Talento Humano, se le recomienda socializar el manual de procesos a cada uno de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, a fin de que conozcan los procesos a seguir para la ejecución de las actividades.

Observación 3

D3: La cooperativa no cuenta con reglamento de reclutamiento y selección que permita regular los procesos específicos de reclutamiento del personal.

Contravención al el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo I, art. 1. Objeto general: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, tiene como objetivo principal establecer mecanismos y procedimientos que permitan regular y administrar de manera adecuada las relaciones laborales.

Conclusión 3

La Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno de Reclutamiento y Selección de Personal, lo que provoca la contratación de personal sin los perfiles profesionales idóneos, afectando a la productividad en la ejecución de sus actividades.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 8/21
---	---	------------------------------

Recomendación 3

Al Gerente y al Jefe de Talento Humano, se les recomienda elaborar un Reglamento Interno de Reclutamiento y Selección de Personal que facilite los procesos de contratación del nuevo personal que vaya a llenar las vacantes de cualquier puesto de trabajo existente en la COAC.

Observación 4

D4: No se realiza capacitaciones periódicas orientadas al personal administrativo y operativo de acuerdo con lo planificado.

Contravención al Reglamento Interno de Trabajo de la cooperativa capítulo XI: De las becas, cursos, seminarios, eventos de capacitación y entrenamiento en general, Art. 47. El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos brindara capacitaciones y entrenamiento a los trabajadores, conforme a lo planificado.

Conclusión 4

La Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno de Reclutamiento y Selección de Personal, lo que provoca la contratación de personal sin los perfiles profesionales idóneos, afectando a la productividad en la ejecución de sus actividades.

Recomendación 4

Al Gerente y Jefe de Talento Humano, se le recomienda dar seguimiento a la planificación de capacitación de acuerdo, con el fin de mantener actualizados los conocimientos de cada uno de los empleados tanto del nivel administrativo como operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”.

Observación 5

D5: La cooperativa no realizan evaluaciones de desempeño al personal.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 9/21
---	---	------------------------------

Contravención al reglamento interno de trabajo capítulo X: Administración de los recursos humanos menciona que: el Gerente de la cooperativa se encargará de definir en la planificación estratégica cuantas evaluaciones se aplicará al personal en un período determinado; y, los evaluará, identificando las áreas de mejora. (p. 27)

Conclusión 5

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no aplica evaluaciones periódicas a cada uno de sus empleados, lo que impide tener un informe real del desempeño del personal, dando como consecuencia que no se aprovechen las destrezas, habilidades, conocimientos y competencias del personal que labora en su interior.

Recomendación 5

Al Gerente y Jefe de Talento Humano, se les recomienda aplicar una evaluación periódica de desempeño, con el fin de evaluar la adecuación del empleado al cargo que ocupa, evaluación que ayudará a aumentar la eficiencia en la ejecución de sus actividades.

Observación 6

D6: La cooperativa no mide el nivel de satisfacción de los socios

Contravención al código de trabajo los factores de evaluación del desempeño son:

- c. Niveles de satisfacción de usuarios externos;
- d. Niveles de satisfacción de usuarios internos;

Conclusión 6:

La cooperativa no implementa métodos para medir el nivel de satisfacción de los socios ocasionando inconformidades en servicio prestado, en base a la medición del nivel de satisfacción se puede implementar medidas de mejora para una adecuada satisfacción.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 10/21
---	---	-------------------------------

Recomendación 6:

Al Gerente se le recomienda establecer métodos para medir el nivel de satisfacción de los socios, permitiendo conocer las áreas más deficientes y ayudar a corregir inconformidades.

Observación 7

D7: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no cuenta con indicadores de gestión que permitan medir el nivel de cumplimiento de metas y objetivos.

Contraviene al Reglamento Interno de Trabajo, capítulo I, art. 1. Objeto general: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, tiene como objetivo principal establecer mecanismos y procedimientos que permitan regular y administrar de manera adecuada las relaciones laborales.

Conclusión 7

Se ha identificado que la COAC “Occidental” no aplica indicadores de gestión que permitan medir el nivel de cumplimiento de sus objetivos institucionales y departamentales, esto se debe al desconocimiento de su utilidad por parte de los directivos.

Recomendación 7

Se recomienda implementar indicadores de gestión, que ayuden a evaluar la eficiencia, eficacia, ética y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Observación 8:

D8: La cooperativa aprueba algunos créditos sin tomar en cuenta los requisitos presentados.

Contravención al Manual de Crédito numeral 35, los requisitos para el trámite de crédito son:

- Solicitud debidamente llenada
- Copia de cédula y papeleta de votación a color
- Recibo de un servicio básico
- Copia de rol de pagos o justificación de ingresos
- Copia de la central de riego. (p. 30)

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 11/21
---	---	-------------------------------

Conclusión 8:

En el Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” se establecen los requisitos para la otorgación de créditos; sin embargo, los asesores de crédito no exigen que los socios cumplan con todos los requisitos previo a la aprobación de créditos.

Recomendación 8:

Exigir a cada uno de los asesores de crédito, que los socios solicitantes de créditos cumplan con todos los requisitos preestablecidos en el Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”.

Observación 9

D9: Alto índice de cartera vencida

Contravención al Manual de Crédito, sección Plan de Recuperación de Cartera, numeral 5, el proceso para recuperación de carterea está compuesto por los siguientes pasos:

- Realiza el monitoreo de cartera vencida
- 2-7 días: Llamada telefónica y mensaje
- Si contesta se llega a un acuerdo
- Si no contesta a partir de 8 días se hace la visita de campo
- Se le encuentra se llega a un acuerdo
- No se le encuentra se le envía una notificación escrita
- No se obtuvo respuesta en más de 91 días se inicia el proceso legal
- Cancelación de la deuda

Conclusión 9:

En el Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” se establece el proceso para la recuperación de cartera vencida, sin embargo, el jefe de agencia no realiza el monitoreo de cartera vencida, endilgando la responsabilidad al asesor de cobranza, quien, al tener una sobrecarga de trabajo, pasa por alto entregar los reportes al abogado para que inicie el proceso judicial de cobro y coactivas.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 12/21
---	---	-------------------------------

Recomendación 9:

Al Jefe de Talento Humano delimitar a cada uno de los responsables del proceso de recuperación de cartera vencida cuáles son sus funciones y responsabilidades, y sancionar el abuso de poder.

Observación 10

D10: En la Cooperativa no existe un reloj biométrico, lo que impide medir el tiempo de entrada y salida del personal.

Contravención al Según el Reglamento Interno de Trabajo, Capítulo VI: Jornada de trabajo, asistencia del personal

Art. 23: La impuntualidad será sancionada con 0.25 centavos de dólar por minuto de atraso sin exceder el 10% del salario, la reincidencia será causal de falta grave y una amonestación escrita.

Art. 25: Debido a las obligaciones que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe de Talento Humano.

Conclusión 10:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, no se cuenta con un reloj biométrico u otro mecanismo de control, que permita medir el horario de entrada y salida de cada empleado y como consecuencia se ve impedida de aplicar el Art. 23 del Reglamento Interno de Trabajo, en lo que a impuntualidad del personal se refiere y que determina que por cada minuto de atraso será sancionado con 0.25 centavos de multa.

Recomendación 10:

Se le recomienda colocar un reloj biométrico o implementar cualquier otro mecanismo de control que permita medir el horario de entrada, almuerzo y salida del personal de manera exacta, a fin de eliminar el tiempo ocioso del personal y alcanzar un mayor rendimiento organizacional.

Observación 11

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 13/21
---	---	-------------------------------

D11: En la Cooperativa los canales de comunicación interna son ineficientes

Contravención al Manual de Control Interno de la entidad Capítulo IV:4.4. Información y comunicación, en el apartado 8. Se establece los canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de la manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferencias entre las servidoras y servidores, cualquiera que sea el rol que desempeño.;

Conclusión 11

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no cuenta con canales de comunicación adecuados, dando como resultado ineficiencia en la transmisión de información desde y hacia los Directivos

Recomendación 11

Al Jefe de Talento Humano se recomienda elaborar el manual de comunicación que permita al personal conocer el proceso y los medios de comunicación interna existentes para la transmisión de información entre los diferentes niveles jerárquicos y los miembros de la institución

Observación 12

D12: La COAC no cuenta con canales de comunicación para la parte externa de la entidad. Contraviene al Según el Manual de Control Interno de la entidad Capítulo IV:4.4. Información y comunicación, en el apartado 8. Se establece los canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de la manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.

Conclusión 12

La Cooperativa no cuenta con canales de comunicación externa que permitan auscultar los principales requerimientos y necesidades, así como las sugerencias y recomendaciones emitidas por los socios de la institución.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 14/21
---	---	-------------------------------

Recomendación 12

Al Gerente, se recomienda implementar canales de comunicación externa para que los asociados tengan voz y voto dentro de la cooperativa, sugiriendo la implementación de un buzón de sugerencias como mecanismo para auscultar las inconformidades y sugerencias de los socios sobre la prestación de los servicios financieros.

Observación 13

D13: En la Cooperativa no se ha realizado en años anteriores Auditorías de Gestión como tal.

Contravención al Código Orgánico Monetario Y financiero, art. 245.- Información a los accionistas y socios. Las entidades del sistema financiero nacional deberán presentar a sus accionistas y socios, según corresponda, al menos la siguiente información:

8. Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad;

Conclusión 13

En períodos anteriores la Cooperativa no ha ejecutado una Auditoría de Gestión, por lo que se puede constatar la existencia de falencias, esto debido a la falta de interés de parte del Gerente, así como del Auditor, ya que éste podría proponer ejecutar diferentes Auditorías de acuerdo a las necesidades de la misma.

Recomendación 13

Al Gerente, se recomienda planificar la ejecución de una Auditoría de Gestión por lo menos una vez al año, que permita medir el nivel de alcance de los objetivos organizacionales bajo parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía, así como determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 15/21
---	---	-------------------------------

CAPÍTULO IV: RESULTADOS ESPECÍFICOS

Evaluación de resultados

Nombre del indicador 1

Empleados que cuentan con una copia del código de ética

Fórmula

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de empleados que poseen una copia del código de ética en el período}}{N^{\circ} \text{ total de empleados de la COAC en el período}}$$

$$X = \frac{4}{14} * 100$$

$$X = 28.57\%$$

Análisis e interpretación:

Aplicado el indicador aplicación del Código de Ética, se pudo identificar que el 28.57% de empleados poseen una copia del Código de Ética institucional, existiendo una brecha de 71.43%, lo que permite advertir que una gran parte de los empleados y funcionarios de la COAC “Occidental” desconocen de la existencia de este cuerpo legal.

Nombre del indicador 2

Cumplimiento de divulgación del manual de procesos

Fórmula

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de empleados que conocen el manual de procesos en el período}}{N^{\circ} \text{ total de empleados de la COAC en el período}}$$

$$X = \frac{8}{14} * 100$$

$$X = 57.14\%$$

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 16/21
---	---	-------------------------------

Análisis e interpretación:

Aplicado el indicador cumplimiento de divulgación del manual de procesos se obtuvo un resultado del 57.14% lo que indica que no todo el personal cuenta con el conocimiento de los procesos del giro del negocio, ocasionando ineficiencia por parte del personal que tiene un desconocimiento.

Nombre del indicador 3

Cumplimiento de creación de un reglamento de reclutamiento y selección.

Fórmula

$$X = \frac{\text{Elaboración de un reglamento de reclutamiento y selección en el período}}{\text{Reglamento de reclutamiento y selección del personal}}$$

$$X = \frac{0}{1} * 100$$

$$X = 0$$

Análisis e interpretación

Actualmente la cooperativa no cuenta con un manual de reclutamiento y selección, ocasionando que el Jefe de Talento Humano realice procesos de selección, contratación e inducción de manera empírica, sin tener un reglamento en que fundamentarse.

Nombre del indicador 3

Capacitaciones ejecutadas

Fórmula

$$X = \frac{\text{Nº de capacitaciones ejecutadas en el período}}{\text{Nº de capacitaciones planificadas en el período}}$$

$$X = \frac{2}{5} * 100$$

$$X = 40\%$$

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 17/21
---	---	-------------------------------

Análisis e interpretación

Aplicado el indicador capacitaciones, se pudo establecer un cumplimiento del 40% de capacitaciones, lo que es un llamado de atención, ya que no se está cumpliendo con la planificación estratégica existente.

Nombre del indicador 5

Evaluaciones de desempeño

Fórmula

$$X = \frac{\text{N}^\circ \text{ de evaluaciones de desempeño realizadas en el período}}{\text{N}^\circ \text{ total de evaluaciones de desempeño planificadas en el período}}$$

$$X = \frac{0}{2} * 100$$

$$X = 0$$

Análisis e interpretación

Luego de aplicar el indicador evaluaciones del desempeño, se obtuvo un resultado del 0%, lo que denota que en la COAC “Occidental”, no se han realizado evaluaciones del desempeño, lo que ha provocado el desconocimiento del rendimiento del personal en el desempeño de sus funciones.

Nombre del indicador 6

Satisfacción de los servicios prestados a los socios

Fórmula

$$X = \frac{\text{N}^\circ \text{ encuestas realizadas a los socios en el período}}{\text{N}^\circ \text{ de encuestas planificadas en realizar a los socios}}$$

$$X = \frac{2}{5} * 100$$

$$X = 40\%$$

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 18/21
---	---	-------------------------------

Análisis e interpretación

Solo el 40% de la meta planeada en evaluar el nivel de satisfacción de los socios se ha cumplido sin embargo no se han ejecutado más encuestas porque con una muestra es suficiente.

Nombre del indicador 7

Creación de indicadores de gestión

Fórmula

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de departamentos que aplican indicadores de gestión en el período}}{N^{\circ} \text{ total de departamentos en la cooperativa en el período}}$$

$$X = \frac{2}{11} * 100$$

$$X = 18.18\%$$

Análisis e interpretación

El 18.18% de los departamentos de la cooperativa utilizan indicadores de gestión, sin embargo, se debería implementar la aplicación de indicadores de gestión a todos los departamentos debido a que ayuda a medir el nivel de las metas, y objetivos institucionales.

Nombre del indicador 8

Cumplimiento de requisitos para otorgación de créditos

Fórmula

$$X = \frac{N^{\circ} \text{ de solicitudes de crédito que cumplen con los requisitos en el período}}{N^{\circ} \text{ total de solicitudes analizadas en el período}}$$

$$X = \frac{209}{319} * 100$$

$$X = 65.55$$

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 19/21
---	---	-------------------------------

Análisis e interpretación

El 65.55% del total de solicitud de créditos cumplen con todos los requisitos establecidos en el manual de créditos, sin embargo, al realizar el análisis de las áreas críticas en este indicador se pudo identificar que existen otorgaciones de crédito que incumple con los requisitos solicitados por lo que es importante supervisar las otorgaciones de crédito.

Nombre del indicador 9

Recuperación de cartera vencida

Fórmula

$$X = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera bruta}}$$

$$X = \frac{132,243.41}{9,770,720.7} * 100$$

$$X = 1.35\%$$

Análisis e interpretación

Este indicador muestra el 1.35% de morosidad, lo cual es muy adecuado ya que no supera el 5% establecido como límite según la SEPS.

Nombre del indicador 10

Empleados atrasados

Fórmula

$$X = \frac{\text{Nº de empleados que llegan atrasados a la entidad en el período}}{\text{Nº total de empleados de la COAC en el período}}$$

$$X = \frac{8}{14} * 100$$

$$X = 57.14\%$$

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 20/21
---	---	-------------------------------

Análisis e interpretación

Aplicado el indicador: empleados atrasados mensualmente, se pudo obtener un promedio del 29%, lo que refleja que, del total del personal, solo el 29%, llegan atrasados una vez al mes, por lo que se le sugiere al Jefe de Talento Humano mejorar el proceso de control del personal al momento del ingreso y salida de su jornada de trabajo.

Nombre del indicador 11

Efectividad en los medios de comunicación

Fórmula

$$X = \frac{\text{Nº de canales de comunicación eficientes en el período}}{\text{Nº total de canales de comunicación eficientes en el período.}}$$

$$X = \frac{2}{3} * 100$$

$$X = 66.67\%$$

Análisis e interpretación

Solo el 66.67% que representa a 2 medios de comunicación interna son eficientes, por lo que los funcionarios de la entidad utilizan y reciben respuesta de manera inmediata sin embargo se debe tomar medidas correctivas para que todos los medios de comunicación interna sean adecuados.

Nombre del indicador 12

Buzón de sugerencias

Fórmula

$$X = \frac{\text{Nº de buzones implementados en la COAC en el período}}{\text{Nº total buzones planificados en implementarse en el período}}$$

$$X = \frac{0}{1} * 100$$

$$X = 0\%$$

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	IA 21/21
---	---	-------------------------------

Análisis e interpretación

De la meta planteada en la implementación de buzones de sugerencia se ha cumplido un 0% por que no se ha implementado ni un solo buzón, ocasionando que no exista comunicación con los asociados y ocasionando el desconocimiento de las conformidades e inconformidades con los

Nombre del indicador

Auditoría de Gestión

Fórmula

$$X = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Auditoría de Gestión ejecutadas en el período}}{\text{N}^\circ \text{ total de Auditorías planificadas en ejecutarse en el período}}$$

$$X = \frac{0}{1} * 100$$

Análisis e interpretación

De acuerdo al indicador, se denota que en la cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” no se ha ejecutado ni una Auditoría de Gestión ni en el periodo evaluado, ni en períodos anteriores.

Atentamente,

Ruth Chugchilán

Auditor Junior

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 25/07/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 25/07/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” ACTA DE CONFERENCIA FINAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	ACF 1/1
---	---	------------------------------

ACTA DE LA CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”, PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

En el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, a los 8 días del mes de Agosto del 2022, siendo las 10:00, la Srta. Ruth Jenifer Chugchilán Tigse, Auditor Junior, declara instalada la reunión de funcionarios involucrados en el Examen de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, para el efecto se instala en la sala de juntas de la COAC “Occidental”, ubicada en las calles Avenida Velazco Ibarra y José Joaquín de Olmedo, del cantón Pujilí, contando con la presencia del Sr. Edison Chasipanta, Ing. Carlos Alarcón, Dr. Alberto Benavides y el Ing. Marco Caisa, funcionarios de esta entidad cooperativista a fin de dejar constancia de la lectura del Informe Final de la Auditoría de Gestión realizada.

Para constancia, los asistentes en unidad de actos proceden a suscribir la presente acta en una original y cuatro copias de igual valor y tenor.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Sr. Edison Chasipanta	Gerente General	
Ing. Carlos Alarcón	Jefe de Agencia	
Dr. Ángel Benavides	Presidente del Consejo de Administración	
Ing. Marco Caisa	Presidente del Consejo de Vigilancia	

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 8/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 8/08/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” PROGRAMA DE AUDITORÍA: FASE SEGUIMIENTO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	PAS 1/1
---	---	------------------------------

5.1.6. Fase V: Seguimiento

OBJETIVO GENERAL

Diseñar el plan de acción para corregir los hallazgos establecidos tras la aplicación del examen de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, período 2021, y de esta forma dar seguimiento a los mismos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar la matriz del plan de acción tomando en cuenta las debilidades encontradas.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la matriz del plan de acción de la Auditoría de Gestión practicada a la COAC “Occidental”	PA	R.J.C.T	11-08-2022

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL” PLAN DE ACCIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	PA 1/13
---	--	------------------------------

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
1	<p>No todo el personal de la COAC “Occidental” cuenta con una copia del Código de Ética, por lo que incumple el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo II: conocimiento, difusión, alcance y ámbitos de aplicación, Art 4. -. Conocimiento y Difusión de reglamentos, manuales y políticas: La Cooperativa dará a conocer y difundirá los reglamentos, manuales y políticas a todos sus trabajadores, para lo cual se colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente, dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en el internet y entregará un ejemplar a cada uno de los trabajadores.</p>	<p>Deberá entregar una copia del Código de Ética a cada uno de los empleados de la cooperativa a fin de que conozcan sus principios, deberes, obligaciones y prohibiciones en el ejercicio de sus funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Jefe de TTHH 	<p>Identificar el personal que no cuenta con una copia del Código de Ética y facilitarle una copia.</p>	10/01/2023	14/01/2023	<p>Acta firmada por personas que recibieron el código de ética.</p>

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”

PLAN DE ACCIÓN

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

2/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
2	En la CAOC “Occidental” no socializa el manual de procesos ocasionando el desconocimiento, incumpliendo el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo II: conocimiento, difusión, alcance y ámbitos de aplicación, Art 4. -. Conocimiento y Difusión de reglamentos, manuales y políticas: La Cooperativa dará a conocer y difundirá los reglamentos, manuales y políticas a todos sus trabajadores, para lo cual se colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente, dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en el internet y entregará un ejemplar a cada uno de los trabajadores.	Se le recomienda socializar el manual de procesos a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, a fin de que conozcan los procesos a seguir para la ejecución de las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Jefe de Talento Humano 	Socializar los manuales de procesos a todo el personal administrativo y operativo	20/01/2023	20/01/2023	Documento que refleje los asistentes a la socialización del manual de procesos.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

3/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
3	La CAOC “Occidental” carece de un reglamento de reclutamiento y selección del personal, incumpliendo lo que determina el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo I, art. 1. Objeto general, que dice: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”, tiene como objetivo principal establecer mecanismos y procedimientos que permitan regular y administrar de manera adecuada las relaciones laborales	Elaborar un Reglamento Interno de Reclutamiento y Selección de Personal que facilite los procesos de contratación del nuevo personal que vaya a llenar las vacantes de cualquier puesto de trabajo existente en la COAC.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Jefe de Talento Humano 	Elaborar un reglamento de selección y reclutamiento para que facilite el proceso al Jefe de Talento Humano.	15/03/2023	25/04/2023	Informe sobre la planificación de la elaboración de un reglamento de reclutamiento y selección del personal.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

4/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
4	En la CAOC “Occidental”, no se realizan capacitaciones periódicas orientadas al personal Administrativo y Operativo, por lo que incumple el Reglamento Interno de Trabajo de la cooperativa, capítulo XI: De las becas, cursos, seminarios, eventos de capacitación y entrenamiento en general, Art. 47, que textualmente dice: El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos brindará capacitaciones y entrenamiento a los trabajadores, conforme el Plan Anual de Capacitaciones.	Dar seguimiento a la ejecución del plan anual de capacitación de acuerdo con lo planificado, con el fin de mantener actualizados los conocimientos de cada uno de los empleados tanto del nivel administrativo como operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Jefe de TTHH 	Identificar las áreas críticas que necesitan capacitaciones y plasmarlas en el plan anual de capacitaciones para que se ejecuten de manera efectiva.	20/01/2023	20/02/2023	Documento firmado por el personal administrativo y operativo que asiste a las capacitaciones.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

5/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
5	En la CAOC “Occidental” no se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal, incumpliendo el reglamento interno de trabajo capítulo X: Administración de los recursos humanos, que textualmente menciona: el Gerente de la cooperativa se encargará de definir en la planificación estratégica cuántas evaluaciones se aplicará al personal en un período determinado; y, los evaluará, identificando las áreas de mejora. (p. 27)	Aplicar una evaluación periódica del desempeño profesional a cada empleado, con el fin de evaluar la adecuación del empleado al cargo que ocupa, evaluación que ayudará a aumentar la eficiencia en la ejecución de sus actividades.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Talento Humano 	Realizar evaluaciones de desempeño de manera periódica para medir el alcance de eficiencia de cada uno de los empleados administrativos y operativos de la COAC.	10/02/2023	25/02/2023	Informe de los resultados de las evaluaciones de desempeño obtenido por período.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

6/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
	En la COAC “Occidental” no se mide el nivel de satisfacción de los socios, incumpliendo con el código de trabajo los factores de evaluación del desempeño son: c. Niveles de satisfacción de usuarios externos; d. Niveles de satisfacción de usuarios internos;	Se le recomienda establecer métodos para medir el nivel de satisfacción de los socios, permitiendo conocer las áreas más deficientes y ayudar a corregir inconformidades.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	Realizar evaluaciones de satisfacción a los socios	27/04/2023	20/08/2023	Informe de la satisfacción de los socios

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

7/12

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
7	En la CAOC “Occidental” no cuenta con indicadores de gestión para medir su nivel de cumplimiento de metas, incumpliendo Norma de Control para la Gestión de en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda, Cajas Centrales y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, sección II, Art. 10.- DEL SISTEMA DE MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL. - Las entidades deben tener un sistema de medición, monitoreo y control de la actividad.	Se recomienda implementar indicadores de gestión, que ayuden a evaluar la eficiencia, eficacia, ética y el cumplimiento de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Directivos 	Implementar indicadores de Gestión a cada departamento de la cooperativa	01/02/2023	01/03/2023	Informe del alcance de las metas planteadas

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

8/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
8	<p>La cooperativa aprueba algunos créditos sin tomar en cuenta los requisitos presentados, incumpliendo Según el Manual de Crédito numeral 35, los requisitos para el trámite de crédito son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud debidamente llenada • Copia de cédula y papeleta de votación a color • Recibo de un servicio básico • Copia de rol de pagos o justificación de ingresos • Copia de la central de riego. (p. 30) 	<p>Exigir a cada uno de los asesores de crédito, que los socios solicitantes de créditos cumplan con todos los requisitos prestablecidos en el Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al Gerente • Jefe de crédito y cobranza 	<p>Gestionar las solicitudes de crédito que se encuentren con todos los requisitos para la aprobación del crédito</p>	04/04/2023	25/05/2023	Acta de solicitudes de crédito aprobadas

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”

PLAN DE ACCIÓN

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

9/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
9	<p>Existe un alto índice de cartera vencida incumpliendo el Manual de Crédito, sección Plan de Recuperación de Cartera, numeral 5, el proceso para recuperación de cartea está compuesto por los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza el monitoreo de cartera vencida • 2-7 días: Llamada telefónica y mensaje • Si contesta se llega a un acuerdo • Si no contesta a partir de 8 días se hace la visita de campo • Se le encuentra se llega a un acuerdo • No se le encuentra se le envía una notificación escrita • No se obtuvo respuesta en más de 91 días se inicia el proceso legal • Cancelación de la deuda) 	<p>Exigir a cada uno de los responsables cumplir con sus funciones para que la cartera vencida sea recuperada y no exista demora en los procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Talento Humano 	<p>Gestionar la recuperación de cartera vencida en un 30% más, con todos los responsables y dar seguimiento a los procesos.</p>	04/04/2023	25/05/2023	Informe sobre la recuperación de cartea

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”

PLAN DE ACCIÓN

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

10/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
10	La CAOC “Occidental” no cuenta con un reloj biométrico u otro mecanismo que le permita controlar el horario de entrada y salida de cada empleado, por lo que incumple el Reglamento Interno de Trabajo, Capítulo VI: Jornada de trabajo, asistencia del personal y registro de asistencia, Art. 19, que puntualmente establece: Los trabajadores tienen la obligación de registrar su asistencia. Art. 23: La impuntualidad será sancionada con 0.25 centavos de dólar por minuto de atraso sin exceder el 10% del salario, la reincidencia será causal de falta grave y una amonestación escrita. Art. 25: Debido a las obligaciones que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados.	Colocar un reloj biométrico o implementar cualquier otro mecanismo de control que permita medir el horario de entrada, almuerzo y salida del personal de manera exacta, a fin de eliminar el tiempo ocioso del personal y alcanzar un mayor rendimiento organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente 	Gestionar la colocación de un reloj biométrico en la entidad.	04/04/2023	25/05/2023	Oficio de implementación de un reloj biométrico o cualquier mecanismo que permita medir el horario de entrada y salida de los empleados.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

11/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
11	En la CAOC “Occidental” los canales de comunicación existentes son ineficientes, incumpliendo lo que determina el Manual de Control Interno de la entidad Capítulo IV:4.4. Información y comunicación, en el apartado 8. Se establece los canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de la manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferencias entre las servidoras y servidores, cualquiera que sea el rol que desempeño.	Impartir el manual de comunicación que permita al personal conocer el proceso y medios de comunicación interna de la cooperativa y así la comunicación será más sea eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	Impartir a todo el personal el manual de comunicación.	08/01/2023	30/01/2023	Oficio de colocación de un buzón de sugerencias.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”
PLAN DE ACCIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA
12/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
12	La CAOC “Occidental” no cuenta con canales de comunicación adecuados, ocasionando el incumplimiento del Manual de Control Interno de la entidad Capítulo IV:4.4. Información y comunicación, en el apartado 8. Se establece los canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de la manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.	Implementar canales de comunicación para que los asociados tengan voz dentro de la cooperativa, en este caso ayudaría la implementación de un buzón de sugerencias mismo que permitirá conocer las inconformidades y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente 	Implementar un buzón de sugerencias	12/03/2023	25/05/2023	Oficio de solicitud para la colocación del buzón de sugerencias.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”

PLAN DE ACCIÓN

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

PA

13/13

N°	Observación	Recomendación	Responsable	Actividad a Ejecutar	Fecha de inicio de ejecución	Fecha de fin de ejecución	Documento suscrito
13	<p>En la COAC “Occidental” no se han ejecutado Auditorías de Gestión en años anteriores, por lo que se incumple con lo que determina la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, que en su Art. 38, establece: Atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, el numeral 8 proponer ante la asamblea general, la terna para la designación del auditor interno y externo y motivadamente, la remoción de los directivos y gerente.</p> <p>Según el Código Orgánico Monetario Y financiero, art. 245.- Información a los accionistas y socios. Las entidades del sistema financiero nacional deberán presentar a sus accionistas y socios, según corresponda, al menos la siguiente información:</p> <p>8. Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad;</p>	<p>Planificar la ejecución de una Auditoría de Gestión por lo menos una vez al año, que permita medir el nivel de alcance de los objetivos organizacionales bajo parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía, así como determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	<p>Realizar una Auditoría de Gestión para conocer el alcance de los objetivos institucionales bajo parámetro de eficiencia, eficacia, economía y ética.</p>	27/04/2023	20/08/2023	Informe final una vez ejecutada la Auditoría de Gestión.

Realizado por: R.J.C.T	Fecha: 11/08/22
Revisado por: A.P.R	Fecha: 11/08/22

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Una vez concluida la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, período 2021, se concluye que:

- Mediante la elaboración del marco teórico se pudo recopilar información de distintas fuentes bibliográficas, ayudando a la fundamentación teórica del variable objeto de estudio, abarcando conceptos y definiciones de auditoría, auditoría de gestión, control interno, indicadores de gestión, mismos que ayudaron al desarrollo de la propuesta de auditoría.
- La elaboración del marco metodológico permitió aplicar los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación, ayudando a la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente. Además, las técnicas e instrumentos de investigación aplicados facilitaron la obtención de información de la situación actual de la cooperativa, especialmente al identificar las deficiencias que presenta.
- A través de la ejecución de la Auditoría de Gestión se concluye que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” en años anteriores no se ha realizado un examen especial a las áreas administrativas y operativas, por lo que se evidencia ineficiencia en sus operaciones, hallazgos que han sido plasmados en el informe de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, poniendo en conocimiento de los directivos de la institución; y, adicional a ello, se ha entregado un plan de acción de mejoras asignando responsables para mitigar las debilidades encontradas dentro de la cooperativa.

6.2. Recomendaciones

- En la parte teórica, para futuros trabajos de investigación, se recomienda revisar la mayor cantidad de fuentes de información actualizadas y confiables de diferentes autores, que permitan disponer de una multiplicidad de definiciones y conceptos sobre los temas a investigar, lo que a su vez permitirá disponer de un conocimiento amplio sobre la variable objeto de estudio.
- En la parte metodológica, se recomienda aplicar la mayor cantidad de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan la recopilación de información suficiente, competente y relevante para la ejecución cualquier trabajo de investigación.
- En la parte práctica, se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, planificar la ejecución de una auditoría de gestión de manera periódica, al menos una vez al año, ya que es un examen crítico para determinar potenciales debilidades, inconsistencias e irregularidades, debiendo ser realizado por un profesional independiente en auditoría, que a su vez, utilice las mayor cantidad de métodos, técnicas y procedimientos de auditoría que permitan la obtención de un informe objetivo e imparcial que ayude a la gestión de los recursos, así como determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Finalmente, se recomienda a los directivos socializar el informe final de auditoría entre todo el personal directivo, administrativo y operativo, de tal forma que se convierta en una importante herramienta de gestión para la toma de acciones preventivas y correctivas a fin de subsanar los hallazgos encontrados en la cooperativa.

BIBLIOGRAFIA

- Arias, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, abril. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión: Conceptos y métodos*. Félix Varela. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/71223>
- Arroyo, N. L., Guzmán, F. D., & Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, agosto. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Salomon. Recuperado de: <http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Bertani, E., Polesello, M., Sánchez, M., & Troila, J. (2014). *COSO I Y COSO II: Una propuesta integrada* [Universidad Nacional de Cuyo]. Recuperado de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Bonilla, M. (2020). *Regla No.8 en materia de auditoría y control interno: Comunicación de Resultados*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/7369-regla-no-8-en-materia-de-auditoria-y-control-interno-comunicacion-de-resultados>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación científica* (1ra ed). David Andrade Aguirre. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cepeda, G. (2000). *Auditoría y control interno*. México: McGraw - Hill.
- Chávez, Y. (2019). *Componentes de coso II*. Recuperado de: https://www.academia.edu/36985436/Componentes_de_coso_II
- Código Orgánico Monetario Financiero, § 2 (2014). Recuperado de: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_Y_FINANCIERO_LIBRO_I-24.pdf
- Correa, H., Aguilar, L., & Romero, O. (2016). *Auditoría de gestión de la calidad: Un enfoque práctico* (1ra Ed). UTMACH. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Cubero, T. (2019). *Manual de auditoría de gestión*. Recuperado de: <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceuazuay/catalog/book/82>

- Egúsqüiza, C. (2002). *Importancia, contenido y trascendencia de los papeles de trabajo de auditoría*. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/quipu.v9i18.5546>
- Estupiñan R. (2003). *Análisis Financiero y de Gestión* (2 ed). México: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2018). *Libro de Auditoria Administrativa* México: Enrique Benjamín Franklin.
- Hernández, & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Matodología de la Investigación* (6.^a ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Hipo, S. (2019). *Auditoría de gestión al departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018* (Trabajo de Titulación ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13453/1/82T01008.pdf>
- Ibarra, D. L. (2019). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Lucha Campesina" Ltda, cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017* (Trabajo de Titulación, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13150>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión* (4a ed.). Quito: Producciones digitales Abya-Yala.
- Marchena, L., & Galvis, O.. (2006). El deber ser de la auditoría. *Estudios Gerenciales*, 98, 83-110.
- Méndez, J.. (2021). *Auditoría de gestión aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito "Mercado Central" del cantón Quito, provincia Pichincha, en el año 2019* (Trabajo de titulación, ESPOCH) <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/15129>
- Montoya, M. (2020). *Análisis FODA*. Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa1/2020/analisis-foda.pdf
- National Credit Union Administration. (2021). *¿Qué es una Cooperativa de Ahorro y Crédito?* Recuperado de: <https://espanol.mycreditunion.gov/about-credit-unions/credit-union-different-than-a-bank>
- Organización Internacional de Normalización (ISO 19011), (2018). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión* Recuperado de: <https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>
- Patajalo, M. (2018). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del periodo 2016* (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13093>
- Peláez, A., & Villacis, J. (2021). *Modelo para la evaluación del desempeño financiero de las ciiperativas de ahorro y crédito*. Recuperado de: https://revistas.uazuay.edu.ec/html/revistas/UDAAKADEM/09/ARTICULO5/uazuay_

modelo_para_la_evaluacion_del_desempeño_financiero_de_las_cooperativas_de_ahorro_y_credito.html

- Restrepo, M. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *Innovar*, Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74452>
- Rivera, V., Charles, N., Becerra, D., & Martinez, J. (2020). *Indicadores de gestión: Herramientas para lograr la competitividad*. Panamá: Universidad de Panamá.
- Sánchez, J. (2013). *Indicadores De Gestión Empresarial: De La Estrategia a Los Resultados*. EEUU: Palibrio.
- Sarli, R., González, S., & InAyres, N. (2015). *La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2017). *Manual de control interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la economía popular y solidaria* Recuperado de: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-de-Control-Interno-para-Organizaciones-del-Sector-No-Financiero_cc.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, S. (2022). *Segmentación de Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: Una herramienta de mejora continua* Recuperado de: <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Vivar, G. (2016). *Importancia de las marcas de Auditoría en la ejecución de la evaluación a la cuenta ventas a crédito*. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9468/1/ECUACE-2016-CA-DE00412.pdf>
- Zambrano, G., Álvarez, D., & Yoza, N. (2021). La importancia de la auditoria de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas: *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 5(3), Art. 3. Recuperado de: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.568>



23-06-2023

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”

Objetivo: Recopilar información lo más apegada a la realidad posible, mediante la aplicación de una encuesta dirigida al personal administrativo y operativos, con el fin de determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos, bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales

1. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” ¿Qué tipo de auditorías se ha realizado?

- Financiera
- Cumplimiento
- Gestión
- Integral

2. ¿Considera que la ejecución de una Auditoría de Gestión contribuirá a la mejora institucional?

- Si No Parcialmente

3. ¿Qué tipo de indicadores aplica la Cooperativa?

- Financiera
- Cumplimiento
- Gestión

4. ¿La COAC dispone de un organigrama estructural actualizado?

- Si No Desconozco

5. ¿La COAC “Occidental” posee un manual de funciones y de procesos que normen las actividades de su personal?

- Si No Desconozco

6. ¿Señale que porcentaje conoce sus funciones y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo?

- 100% 75% 50% 25% 0%

7. **¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” cuenta con una Planificación Estratégica?**
- Si No Desconozco
8. **¿La cooperativa difunde y socializa los objetivos planteados en el plan estratégico?**
- Siempre A veces Nunca
9. **¿Cada que tiempo se realizan capacitaciones al personal de la cooperativa?**
- Siempre A veces Nunca
10. **¿Se realizan evaluaciones periódicas de desempeño al personal de la cooperativa?**
- Si No
11. **¿El personal que ocupa los diferentes puestos de trabajo posee el perfil y las competencias exigidas para esos cargos?**
- Si, todos Algunos pocos
12. **¿Los cargos de la alta dirección de la Cooperativa son ejercidos por personal con la capacidad, honestidad, integridad y experiencia?**
- Si No Parcialmente
13. **¿Considera usted que la gestión realizada por los directivos de la cooperativa es excelente?**
- Excelente Buena Regular Mala

ANEXO B: ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OCCIDENTAL”, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2021.

1. ¿Cuándo y con qué fin se creó la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental”?

2. ¿La Cooperativa bajo qué normas, leyes y reglamentos está regulada?

3. ¿Cuál es la actividad principal de la cooperativa?

4. ¿Cuenta con un organigrama estructural donde se establezca las líneas de autoridad y de responsabilidad?

5. ¿La institución cuenta con una planificación estratégica y cuál es el plazo de vigencia?

6. ¿Existe un manual de funciones y un manual de procesos actualizados?

7. ¿La COAC cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo actualizado?

8. ¿Dentro de la cooperativa existe un manual de reclutamiento y selección del personal?

9. ¿La cooperativa ha realizado evaluaciones periódicas del desempeño al personal?

10. ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito “Occidental” ha realizado un programa de capacitaciones direccionada al personal administrativo y operativo?

11. ¿En la COAC se ha realizado Auditorias de Gestión anteriormente?

12. ¿Considera usted que realizar una Auditoria de Gestión contribuye al crecimiento de la Institución?

13. ¿La cooperativa ha aplicado indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales?

14. ¿De qué forma la COAC mide el nivel de satisfacción del cliente?



epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 07 / 07 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: RUTH JENIFER CHUGCHILÁN TIGSE
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

1255-DBRA-UPT-2023