



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

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DEL CANTÓN SALCEDO,
PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2019.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: LASTENIA MARIBEL CUJI SASINTUÑA

DIRECTOR: ING. JAVIER LENÍN GAIBOR

Riobamba–Ecuador

2023

©2023, Lastenia Maribel Cuji Sasintuña

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

Yo, Lastenia Maribel Cuji Sasintuña, 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, 05 de julio de 2023.



Lastenia Maribel Cuji Sasintuña
C.I. 0503624850

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2019.**, realizado por la señorita: **LASTENIA MARIBEL CUJI SASINTUÑA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

2023-07-05

Ing. Javier Lenín Gaibor.
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

2023-07-05

Ing. Henry David Vásconez Vásconez PhD
ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

2023-07-05

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación, primeramente, se lo dedico a Dios por bendecir cada uno de mis pasos en cada momento de mi vida, por brindarme salud, sabiduría e inteligencia para poder cumplir uno de mis sueños y poder así obtener mi título profesional. A mi madre Marina, por brindarme su apoyo incondicional desde el primer momento en el que decidí emprender este nuevo objetivo, a mis hermanos Nelson, Gloria y Edgar por sus consejos y palabras de aliento, por último, a mi compañero de vida José Ivan por todo su amor y comprensión durante todo este proceso académico y por darme ánimos para culminar mis estudios.

Les agradezco de corazón.

Maribel Cuji.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por abrirme las puertas para poder pertenecer a tan grandiosa institución. A la Facultad de Administración de Empresas, carrera de Contabilidad y Auditoría, que a través de las enseñanzas de sus docentes me permitió adquirir nuevos conocimientos y a desarrollar buenos valores útiles en mi desempeño profesional y laboral. A mi director de trabajo de titulación Ing. Lenín Gaibor y asesor Ing. Henry Vásquez Ph.D., por compartirme sus conocimientos y experiencia y apoyarme hasta cumplir mi tan anhelado título profesional.

Maribel

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.	Planteamiento del problema.....	3
1.2.	Limitaciones y Delimitaciones.....	4
1.3.	Problema General de Investigación.....	5
1.4.	Problemas específicos de Investigación.....	5
1.5.	Objetivos.....	5
1.5.1.	<i>Objetivo general</i>	5
1.5.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	5
1.6.	Justificación.....	6
1.6.1.	<i>Justificación Teórica</i>	6
1.6.2.	<i>Justificación Metodológica</i>	6
1.6.3.	<i>Justificación Practica – Social</i>	6
1.7.	Idea a defender.....	6

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	Antecedentes de Investigación.....	7
2.2.	Referencias Teóricas.....	9
2.2.1.	<i>Empresa</i>	9
2.2.1.1.	<i>Definición de empresa</i>	9
2.2.1.2.	<i>Importancia de las empresas</i>	10
2.2.1.3.	<i>Características de las empresas</i>	10
2.2.1.4.	<i>Clasificación de las empresas</i>	11
2.2.2.	<i>Proceso administrativo de una empresa</i>	13

2.2.2.1.	<i>Definición del proceso administrativo de una empresa</i>	13
2.2.2.2.	<i>Etapas del proceso administrativo de una empresa</i>	14
2.2.3.	<i>Técnicas de control</i>	15
2.2.4.	<i>Auditoría</i>	16
2.2.4.1.	<i>Definición de Auditoría</i>	16
2.2.4.2.	<i>Tipos de auditorías</i>	17
2.2.5.	<i>Auditoría Operacional</i>	21
2.2.5.1.	<i>Definición de Auditoría Operacional</i>	21
2.2.6.	<i>Alcance de la Auditoría Operacional</i>	21
2.2.7.	<i>Objetivos de Auditoría Operacional</i>	22
2.2.8.	<i>Importancia de la Auditoría Operacional</i>	23
2.2.9.	<i>Funciones de la Auditoría Operacional</i>	24
2.2.10.	<i>Las 3 E de la Auditoría Operacional (Eficiencia, Eficacia y Economía)</i>	25
2.2.11.	<i>Técnicas de Auditoría Operacional</i>	25
2.2.11.1.	<i>Diagramas de flujos</i>	26
2.2.11.2.	<i>Ventajas del diagrama de flujo</i>	27
2.2.11.3.	<i>Tipos de diagrama de flujo</i>	28
2.2.11.4.	<i>Simbología del diagrama de flujo</i>	30
2.2.12.	<i>Fases de la Auditoría Operacional</i>	31
2.2.12.1.	<i>Fase I: Planificación</i>	32
2.2.12.2.	<i>Fase II: Ejecución</i>	33
2.2.12.3.	<i>Fase III: Comunicación de Resultados</i>	34
2.2.13.	<i>Control Interno</i>	35
2.2.13.1.	<i>Definición de Control Interno</i>	35
2.2.14.	<i>Modelo COSO II o ERM</i>	36
2.2.14.1.	<i>Fundamentos del modelo COSO II o ERM</i>	37
2.2.14.2.	<i>Beneficios del modelo COSO II o ERM</i>	37
2.2.14.3.	<i>Componentes del modelo COSO II o ERM</i>	38
2.2.15.	<i>Papeles de Trabajo</i>	40
2.2.15.1.	<i>Definición de Papeles de trabajo</i>	40
2.2.15.2.	<i>Función de los Papeles de Trabajo</i>	40
2.2.15.3.	<i>Tipos de Papeles de trabajo</i>	41
2.2.16.	<i>Índices de Auditoría</i>	42
2.2.17.	<i>Marcas de Auditoría</i>	43
2.2.18.	<i>Programa de Auditoría</i>	43
2.2.19.	<i>Riesgo de Auditoría</i>	44
2.2.20.	<i>Tipos de Riesgos de Auditoría</i>	44

2.2.20.1.	<i>Riesgo inherente</i>	44
2.2.20.2.	<i>Riesgo de Control</i>	45
2.2.20.3.	<i>Riesgo de Detección</i>	46
2.2.21.	<i>Indicadores de Gestión</i>	47
2.2.22.	<i>Hallazgos de Auditoría</i>	48
2.2.22.1.	<i>Atributos del hallazgo de Auditoría</i>	48
2.2.23.	<i>Marco Conceptual</i>	49

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	52
3.1.	Enfoque de Investigación	52
3.1.1.	<i>Enfoque de investigación mixto</i>	52
3.2.	Nivel de Investigación	52
3.2.1.	<i>Nivel de investigación exploratorio</i>	52
3.2.2.	<i>Nivel de investigación descriptiva</i>	53
3.3.	Diseño de la Investigación	53
3.3.1.	<i>Diseño de investigación no experimental</i>	53
3.4.	Tipo de Estudio	54
3.4.1.	<i>Estudio aplicado</i>	54
3.5.	Población y Muestra	55
3.5.1.	<i>Población</i>	55
3.5.2.	<i>Muestra estratificada</i>	55
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	56
3.6.1.	<i>Método de Investigación</i>	56
3.6.1.1.	<i>Método Histórico lógico</i>	56
3.6.1.2.	<i>Método Deductivo</i>	56
3.6.1.3.	<i>Método Inductivo</i>	57
3.6.1.4.	<i>Método Analítico</i>	57
3.6.1.5.	<i>Método Sintético</i>	58
3.6.2.	<i>Técnicas de Investigación</i>	58
3.6.2.1.	<i>Observación directa</i>	58
3.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	58
3.6.2.3.	<i>Encuesta</i>	59
3.6.3.	<i>Instrumentos de Investigación</i>	59
3.6.3.1.	<i>Cuestionario</i>	59

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	61
4.1.	Resultados	61
4.2.	Comprobación de la idea a defender	91

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	92
5.1.	Auditoría operacional a la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019.	93
5.2.	Desarrollo de la propuesta	93
5.2.1.	<i>Archivo Permanente</i>	93
5.2.2.	<i>Índice de Archivo Permanente</i>	94
5.2.3.	<i>Archivo Corriente</i>	107
5.2.4.	<i>Índice de Archivo Corriente</i>	108

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	212
6.1.	Conclusiones	212
6.2.	Recomendaciones	214

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Matriz de medición de Riesgo Inherente	45
Tabla 2-2:	Matriz de Medición de Riesgo de Control	46
Tabla 2-3:	Matriz de Medición de Riesgo de Detección	47
Tabla 3-1:	Talento Humano de la COAC Credil Ltda.....	55
Tabla 4-1:	Conocimiento de la reseña histórica de la institución.	61
Tabla 4-2:	Conocimiento de la Misión Institucional	62
Tabla 4-3:	Conocimiento de la Visión Institucional.....	63
Tabla 4-4:	Auditorías ejecutadas anteriormente.....	64
Tabla 4-5:	Existencia de un organigrama estructural actualizado.	65
Tabla 4-6:	Disponibilidad de un orgánico funcional actualizado	66
Tabla 4-7:	Existencia de manuales internos	67
Tabla 4-8:	Evaluaciones periódicas del desempeño del personal	68
Tabla 4-9:	Frecuencia de evaluación del desempeño al personal	69
Tabla 4-10:	Existencia de una Planificación Estratégica.....	70
Tabla 4-11:	Existencia de un Código de Ética.	71
Tabla 4-12:	Ambiente Laboral existente.	72
Tabla 4-13:	Existencia de un Plan Operativo Anual en el 2019.	73
Tabla 4-14:	Evaluación periódica del cumplimiento de objetivos institucionales.	74
Tabla 4-15:	Frecuencia de evaluación de cumplimiento de objetivos.	75
Tabla 4-16:	Identificación de riesgos.	76
Tabla 4-17:	Existencia de un sistema de control interno.	77
Tabla 4-18:	Importancia del sistema de control interno.	78
Tabla 4-19:	Existencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos.	79
Tabla 4-20:	Establecimiento de acciones correctivas ante riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos institucionales.	80
Tabla 4-21:	Evaluación periódica de los procesos.	81
Tabla 4-22:	Seguimiento a los créditos otorgados.....	82
Tabla 4-23:	Perfil profesional del personal de créditos.	83
Tabla 4-24:	Frecuencia de seguimiento a los créditos otorgados.	84
Tabla 4-25:	Seguridad del sistema informático.....	85
Tabla 4-26:	Comunicación interna existente.	86
Tabla 4-27:	Monitorea periódicamente los procesos de cada área.	87
Tabla 4-28:	Identificación de hallazgos permite toma de decisiones.	88
Tabla 4-29:	Resultados del control interno.	89

Tabla 4-30:	Incumplimiento de objetivos organizacionales.....	90
Tabla 5-1:	Índice de Archivo Permanente.....	94
Tabla 5-2:	Directiva inicial.....	96
Tabla 5-3:	Directiva.....	97
Tabla 5-4:	Índice de Papeles de Trabajo.....	105
Tabla 5-5:	Índice de Marcas de Auditoría.....	106
Tabla 5-6:	Índice de Archivo Corriente.....	108
Tabla 5-7:	Talento Humano AUDICON.....	114
Tabla 5-8:	Materiales y Equipos AUDICON.....	114

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Diagrama de flujo vertical.....	28
Ilustración 2-2:	Diagrama de flujo horizontal.	29
Ilustración 2-3:	Diagrama de flujo de bloques	29
Ilustración 2-4:	Símbolos	30
Ilustración 4-1:	Conocimiento de la reseña histórica de la institución.....	61
Ilustración 4-2:	Conocimiento de la Misión Institucional.	62
Ilustración 4-3:	Conocimiento de la Visión Institucional.	63
Ilustración 4-4:	Auditorías ejecutadas anteriormente.	64
Ilustración 4-5:	Existencia de un organigrama estructural actualizado.....	65
Ilustración 4-6:	Disponibilidad de un orgánico funcional actualizado.....	66
Ilustración 4-7:	Existencia de manuales internos.	67
Ilustración 4-8:	Evaluaciones periódicas del desempeño del personal.	68
Ilustración 4-9:	Frecuencia de evaluación del desempeño al personal.....	69
Ilustración 4-10:	Existencia de una Planificación Estratégica.	70
Ilustración 4-11:	Existencia de un Código de Ética.....	71
Ilustración 4-12:	Ambiente Laboral existente.	72
Ilustración 4-13:	Existencia de un Plan Operativo Anual en el 2019.	73
Ilustración 4-14:	Evaluación periódica del cumplimiento de objetivos institucionales	74
Ilustración 4-15:	Frecuencia de evaluación de cumplimiento de objetivos.....	75
Ilustración 4-16:	Identificación de riesgos.	76
Ilustración 4-17:	Existencia de un sistema de control interno.	77
Ilustración 4-18:	Importancia del sistema de control interno.....	78
Ilustración 4-19:	Existencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos.....	79
Ilustración 4-20:	Establecimiento de acciones correctivas ante riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos institucionales.....	80
Ilustración 4-21:	Evaluación periódica de los procesos.....	81
Ilustración 4-22:	Seguimiento a los créditos otorgados.	82
Ilustración 4-23:	Perfil profesional del personal de créditos.	83
Ilustración 4-24:	Frecuencia de seguimientos a los créditos otorgados.	84
Ilustración 4-25:	Seguridad del sistema informático.	85
Ilustración 4-26:	Comunicación interna existente.	86
Ilustración 4-27:	Monitorea periódicamente los procesos de cada área.....	87
Ilustración 4-28:	Identificación de hallazgos permite toma de decisiones.....	88
Ilustración 4-29:	Resultados del control interno.....	89

Ilustración 4-30:	Incumplimiento de objetivos organizacionales.	90
Ilustración 5-1:	Organigrama Estructural CREDL LTDA.	101
Ilustración 5-2:	Ubicación.	102
Ilustración 5-3:	Edificio.	102
Ilustración 5-4:	Ruc.	104
Ilustración 5-5:	Ambiente de Control.	140
Ilustración 5-6:	Establecimiento de Objetivos.	143
Ilustración 5-7:	Identificación de Eventos.	146
Ilustración 5-8:	Evaluación de riesgos.	149
Ilustración 5-9:	Respuesta al Riesgo.	152
Ilustración 5-10:	Actividades de Control.	156
Ilustración 5-11:	Información y Comunicación.	159
Ilustración 5-12:	Supervisión.	162
Ilustración 5-13:	Control Interno.	164

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

RESUMEN

La Auditoría Operacional permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con la que se están ejecutando las operaciones de la Cooperativa y mediante un informe de auditoría comunicar los hallazgos de las operaciones que dificultan el crecimiento institucional. La presente investigación tuvo como objetivo desarrollar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019, a fin evaluar y determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos operacionales. La metodología utilizada parte de un enfoque de investigación mixto, un nivel de investigación exploratorio y descriptiva, un diseño no experimental, un tipo estudio aplicado, los métodos de investigación fueron histórico lógico, deductivo e inductivo, analítico y sintético. El proceso de Auditoría Operacional se desarrolló en tres fases: la Fase I Planificación, la cual se divide en planificación preliminar en donde se conoció la información general de la entidad a través de la aplicación de técnicas de investigación como la observación directa y la entrevista; en la planificación específica se evaluó el Sistema de Control Interno mediante la aplicación de cuestionarios basado en el método COSO II; en la Fase II Ejecución, se desarrolló cédulas narrativas y diagramas de flujos de los procesos operacionales, así como también se aplicó indicadores de gestión; en la fase III Comunicación, se elaboró el informe final de auditoría con los hallazgos identificados en las anteriores fases, teniendo como resultado que: en el Sistema de Control Interno tiene un nivel de confianza del 87% y un nivel de Riesgo del 13%; en la evaluación situacional las debilidades fueron qué; los miembros de la Cooperativa desconocen la misión y la visión, no se ha ejecutado Auditoría Operacional, no cuenta con un organigrama estructural actualizado, no se realizan evaluaciones de desempeño, no se evalúa el cumplimiento de los objetivos, el riesgo crediticio surge con mayor frecuencia, no se realizan seguimientos a los créditos otorgados. Este tipo de auditorías permite determinar estas u otras deficiencias, razón por la es que recomendable su aplicación, siendo esta investigación una base para futuras investigación.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, < AUDITORÍA OPERACIONAL >, <CONTROL INTERNO>, <COSO II>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <SALCEDO (CANTÓN)>.



07-07-2023
1418-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The Operational Audit allows to evaluate of the degree of efficiency, effectiveness, and economy with which the operations of the Cooperative are being executed and through an audit report communicates the findings of the operations that hinder institutional growth. The objective of this research was to develop an Operational Audit to the Cooperative de Ahorro y Crédito Credil Ltda., Salcedo canton, Cotopaxi Province, period 2019, in order to evaluate and determine the level of efficiency, effectiveness, and economy of the operational processes. The methodology used is based on a mixed research approach, an exploratory and descriptive research level, a non-experimental design, an applied study type, the research methods were historical-logical, deductive and inductive, analytical and synthetic. The Operational Audit process was developed in three phases: Phase I Planning, which is divided into preliminary planning where the general information of the entity was known through the application of research techniques such as direct observation and interview; in the specific planning the Internal Control System was evaluated through the application of questionnaires based on the COSO II method; In Phase II Execution, narrative charts and flow diagrams of the operational processes were developed, as well as management indicators were applied; in Phase III Communication, the final audit report was prepared with the findings identified in the previous phases, with the following results: in the Internal Control System it has a confidence level of 87% and a Risk level of 13%; in the situational evaluation the weaknesses were about the members of the Cooperative are unaware of the mission and vision, no Operational Audit has been executed, it does not have an updated structural organization chart, performance evaluations are not performed, compliance with the objectives is not evaluated, credit risk arises more frequently, no follow-ups are performed on loans granted. This type of audit makes it possible to determine these and other deficiencies, which is why its application is recommended, this research being a basis for future research.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <OPERATIONAL AUDITING>, <INTERIM CONTROL>, <COSE II>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <SALCEDO (CANTON)>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.
C.I: 0603339334

INTRODUCCIÓN

La Auditoría Operacional es de singular importancia debido a que mediante una evaluación sistemática se puede identificar la eficiencia, eficacia y economía con la que son manejados los procesos operativos de las entidades financieras, permitiendo así identificar hallazgos que estén obstaculizando el buen crecimiento institucional. Además, mediante un informe de auditoría permite proponer posibles soluciones a dichas deficiencias a fin de contribuir con la institución a que mejore la utilización de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y de talento humano, para de esta manera encaminar las actividades al cumplimiento de sus objetivos y al desarrollo institucional ofertando productos y servicios de calidad a los socios y/o clientes.

La presente investigación tuvo como objetivo desarrollar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019, con el fin de evaluar y determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos operacionales. El proceso de auditoría se desarrolló siguiendo las diferentes fases de auditoría, como es la planificación, ejecución y comunicación de resultados, este último apoyándose en un informe final de auditoría en el cual se reflejó los hallazgos identificados en las anteriores fases con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, además dicho informe puede ser utilizado como base para establecer planes de acción que permitan corregir las deficiencias encontradas y de esta manera también contribuir a la toma de decisiones.

La metodología aplicada en la investigación tuvo un enfoque de investigación mixto, dado que permitió recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos; un nivel de investigación exploratorio debido a que el objeto de estudio es un tema poco estudiado permitiendo identificar aspectos fundamentales de la problemática y descriptiva porque se pudo describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos acontecidos en la institución; el diseño de la investigación es no experimental puesto que no se manipularon o controlaron las variables de estudio; en cuanto al tipo de estudio utilizado es el aplicado porque se utilizó conocimientos especializados en temas de auditoría operacional; en cuanto a la población y muestra se consideró a todo el personal dado que su personal es muy reducido. Los métodos utilizados son histórico lógico dado que se investigó acontecimientos, opiniones y movimientos de hechos pasados, deductivo porque partió de un conocimiento general para a hechos particulares e inductivo debido a que se accedió a hechos particulares como: manuales internos, etc., mientras que el método analítico ayudó a descomponer el problema general en sus principales partes y el método sintético permitió comprender la naturaleza del problema. Las técnicas de investigación utilizadas son observación directa, entrevista y encuestas las cuales permitieron la recolección de información y el instrumento de investigación utilizado en la investigación es el cuestionario.

El desarrollo de la investigación consta de cinco capítulos. En el Capítulo I se establece el Problema de la investigación, en el Capítulo II se establece el Marco Teórico Referencial, en el Capítulo III se establece el Marco Metodológico, en el Capítulo IV se establece el análisis e interpretación de resultados y por último en el Capítulo V se establece el Marco Propositivo, el cual contiene la ejecución de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., y dentro de esta se desarrolló el proceso de auditoría comprendida en las tres fases: la Fase I Planificación, dividida en planificación preliminar en donde se conoció la información general de la entidad; en la planificación específica se evaluó el Sistema de Control Interno, aplicando el método COSO II; en la Fase II Ejecución, se desarrolló cédulas narrativas y diagramas de flujos de los procesos, así como también se desarrolló indicadores de gestión para identificar el grado de eficiencia, eficacia y económica de las operaciones y en la Fase III Comunicación, se elaboró el informe final de Auditoría Operacional, con los hallazgos identificados en las anteriores fases y estableciendo conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., no mide los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos operacionales.

1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., surge de la iniciativa de un grupo de cinco personas cuyo objetivo era crear una institución financiera que mejore la calidad de vida de las personas y así constituirse en el futuro como un ente promotor del desarrollo económico. La idea de inicio fue abrir una cooperativa que otorgue créditos a partir de prendas de joyas de oro en la cual según el valor de la prenda se otorgaba los créditos. Tras varias reuniones de un grupo de profesionales de diferentes entidades, buscaban la apertura de la cooperativa en la ciudad de Ambato, sin embargo, a raíz de un sin número de dificultades no se dio la creación de la cooperativa. Luego de un arduo trabajo de búsqueda de socios fundadores se logró el aporte de dieciséis personas quienes contribuyeron y alcanzaron un capital de \$30.000 dólares con el cual se podía formar la cooperativa, durante los años 2008 y 2009 se optó por abrir la cooperativa en la provincia de Cotopaxi.

Es así que el 17 de diciembre se constituye la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., en el cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, con numero de RUC 18917350020001 y conformada por la siguiente administración: Presidente del Consejo de Administración - Sr. Medardo Guzmán, Presidente del Consejo de Vigilancia - Sr. Santiago Andrade, Secretario – Sr. Segundo Guaita y Gerente - Sr. Miguel Guacho. Permitiendo así su crecimiento a nivel nacional, bajo los principios de ética y transparencia, teniendo un efecto directo de satisfacción y bienestar en todos sus socios. Actualmente la Cooperativa, posee una cobertura en varias provincias del país como: Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo. En junio de 2019 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria calificó a la cooperativa merecedora de acceder al segmento tres porque superó los 5 millones de dólares en sus activos, como reflejo de su constante crecimiento.

Sin embargo, la COAC ha presentado ciertas problemáticas entre ellas:

- Ausencia de una Auditoría Operacional realizada a la COAC Credil Ltda., en años anteriores, lo que genera desconocimiento de las debilidades existentes al interior de la institución.

- Una estructura administrativa deficiente, no evalúa los procedimientos y funciones por lo que no permite un adecuado desarrollo de los procesos y actividades del personal.
- Posee un control interno transitorio, lo que ha ocasionado que la toma de decisiones administrativas cree confusión al momento de impartir órdenes e información.
- No cuenta con un plan anual de capacitación para todo el personal, generando ineficiencia en el cumplimiento de las funciones asignadas.
- No se evalúa periódicamente el nivel de cumplimiento de los objetivos, ocasionando así un inadecuado manejo del control y recursos humanos, técnicos y financieros de la institución.
- Adicionalmente, se ha observado cierta ineficiencia en el área de créditos y cobranzas, dado que existe cierto incumplimiento en las políticas y procedimientos de otorgamiento de crédito lo que ha dado paso a un incremento en el índice de morosidad y una disminución en la rentabilidad.

En el contexto de las problemáticas identificadas anteriormente, la raíz de los problemas radicó en la falta de una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019, que permita identificar las áreas más críticas, a través del uso de indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos operacionales, y así establecer conclusiones y recomendaciones que ayuden a los directivos a mejorar la toma de acciones preventivas y correctivas que vayan en beneficio de la institución.

En base a lo anterior, se consideró de vital importancia emprender con la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019, que incluyó las diferentes fases del proceso de auditoría, esto es, partiendo de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de los resultados con la emisión del informe final de auditoría, en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último, que bien puede pasar a convertirse en una importante herramienta de gestión para que los directivos de la COAC puedan emprender acciones preventivas y correctivas, y de esta forma solucionar la problemática existente.

1.2. Limitaciones y Delimitaciones

Objeto de estudio: Auditoría Operacional

Límite espacial

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Provincia: Cotopaxi.

Cantón: Salcedo.
Calles: Av. 24 de mayo y Ana Paredes.
Teléfono: (03) 2 730 307
E- mail: coopcredil@hotmail.com

Delimitación temporal: La presente investigación se llevará a cabo en el período 2019.

1.3. Problema General de Investigación

¿Cómo el desarrollo de una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019, permite evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos operacionales?

1.4. Problemas específicos de Investigación

- ¿De qué forma la auditoría operacional a la COAC Credil Ltda., permite evaluar el grado de cumplimiento de las operaciones?
- ¿La COAC Credil Ltda., del cantón Salcedo, cómo mide el cumplimiento de sus objetivos?
- ¿Cómo influye la auditoría operacional a la COAC Credil Ltda., en la identificación de las principales deficiencias de los procesos operacionales?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019, mediante la aplicación de las fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de eficiencia, eficacia y economía de sus procesos operacionales.

1.5.2. *Objetivos Específicos*

- Elaborar el marco teórico referencial mediante el uso de distintas fuentes bibliográficas existentes que permitan la adecuada sustentación teórica y científica de la presente investigación.
- Estructurar el marco metodológico, mediante diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente de tal forma que los resultados de la investigación sean reales y objetivos.

- Desarrollar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019, mediante el proceso de auditoría, tendiente a la emisión del informe de auditoría en base a los principales hallazgos.

1.6. Justificación

1.6.1. *Justificación Teórica*

El desarrollo del trabajo de investigación se justificó teóricamente dado que se aprovechó todo el referencial teórico existente sobre auditoría y muy particularmente sobre auditoría operacional, contenido en: libros, revistas indexadas, publicaciones, monografías y páginas de internet especializadas y actualizadas, permitiendo de esta manera tener una base teórica que sirvió como guía para la identificación de las áreas críticas de la entidad y poder emitir recomendaciones que ayuden a mejorar los procesos operacionales.

1.6.2. *Justificación Metodológica*

La presente investigación se justificó su emprendimiento desde el punto de vista metodológico, dado que se utilizó la mayor cantidad de enfoques, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, lo que permitió recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, que oportunamente fue sintetizada en el informe final de auditoría en calidad de hallazgos.

1.6.3. *Justificación Práctica – Social*

Desde la parte práctica – social, la presente investigación se justificó su desarrollo, dado que permitió emprender con la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019, e identificar las principales problemáticas que caracterizan a la institución, en cuanto al cumplimiento de los procesos operacionales y objetivos institucionales, para posteriormente emitir el informe final de auditoría, en base a los principales hallazgos, incluidas las conclusiones y recomendaciones, de tal forma que este documento sirva a sus directivos para emprender acciones preventivas y correctivas que permitan subsanar las debilidades encontradas.

1.7. Idea a defender

La realización de una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019, permite medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de sus procesos operaciones, identificar falencias y proponer alternativas de mejora.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró como referencia temas de investigación similares al propuesto considerando que la Auditoría Operacional también es conocida como Auditoría de Desempeño u Operativa, entre ellos:

Silveira, R (2019), en su artículo publicado en la revista SciELO denominada: “Auditoría de desempeño: una nueva clasificación para para los resultados de sus seguimientos” concluye que:

Más de una década después del inicio de la realización de las auditorías operativas el esfuerzo de evaluar y monitorear las deliberaciones no tuvo el mismo incentivo para describir los procedimientos de auditoría y convertirlos en estándares positivos, lo que se demuestra por las situaciones que ocurrieron en la clasificación de la evaluación del cumplimiento de las determinaciones y la implementación de las recomendaciones del tribunal en estas auditorías operativas. Por otro lado, del análisis de la evolución que se ha producido en la clasificación adoptada actualmente, también se destacan sus deficiencias, ya que algunos puntos se consideraron cumplidos, aunque no hayan cumplido plenamente con la normativa, lo que aumenta enormemente el riesgo de emisión de la auditoría una conclusión inadecuada. Recuperado de: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122019000100023&tlng=pt

De su lado, (Vaca, 2019), en la investigación titulada: Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, período 2017., concluye que:

Una vez concluida la auditoría operacional, se determinó deficiencias que afectan directa e indirectamente al desarrollo de las operaciones y de los procesos de las áreas funcionales estableciendo sugerencias para corregir dichas deficiencias y así poder mejorar la eficiencia y eficacia. En la evaluación se analizan el proceso más conflictivo y transcurrido que es créditos, también se evidencia que la entidad no mantiene métodos de prevención de riesgos que permitan identificar los riesgos y de la misma manera prevenir los riesgos a los que está expuesta, también no mantiene un Plan de Mitigación de riesgos que contengan estrategias y procesos de implementación considerando objetivos y metas a alcanzar para disminuir acorde a la normativa. (p. 190)

En el mismo tema, Mora, F., (2018), en su investigación titulada: Auditoría Operativa y su Incidencia en la Responsabilidad Social de la Cooperativa Futuro Lamanense del cantón La Maná. Año 2017., concluye que:

Los indicadores operativos basados en el cumplimiento de los objetivos responden al 50% lo que invita a seguir mejorando la aplicación de controles internos a fin de cumplir con las metas y objetivos institucionales. Se determinó que las cuentas del presupuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense no se cumple debido a que solo se ha destinado la cuenta Gastos de Educación que no es la cuenta que el organismo exige y la cuenta Gastos de Balance Social, la misma que no existe en el presupuesto. La cooperativa tiene registrado en su balance la cuenta 45.07.90.12 denominada Gasto Educación, la misma que en el balance de resultados está destinada para educación financiera de los socios. (p. 115)

Por su parte, Punina, J., (2016), en su investigación titulada: Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., y su influencia en el mejoramiento de los auditos y Financieros Comprendidos del 01 de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2012 en el cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua., concluye que:

Con la implementación de la auditoría operativa se determinaron los inconvenientes existentes, mismos que son puestos en consideración para la toma de medidas y acciones correctivas. Se pudo determinar que la falta de seguimiento en los procesos conlleva a varios de los inconvenientes desarrollados dentro de esta cooperativa ya que no se mide ni se tiene consecución en los procesos. La inexistencia de documentación administrativa que defina responsabilidades, no permite a la institución obtener resultados de indicadores de gestión o un control y evaluación sobre el personal y sus resultados. La entrega del informe de auditoría operativa posee conclusiones y recomendaciones, que se considera instrumento para los altos mandos en la toma de las decisiones, las mismas que serán más eficientes y eficaces. (p. 129)

Finalmente, Masaquiza, E., (2017), en su investigación titulada: “Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, correspondientes al período 2015”. Concluye que:

La COAC no cuenta con una normativa desde su creación ya que eso ayudaría a regularizar los procesos claves de la entidad, fijar aspectos esenciales de control y los responsables de cada uno de ellos, esto desembocó en el incumplimiento de los mismos, y esto se refleja en el alto porcentaje de cartera vencida. Además, el personal no ha sido objetivo de capacitaciones sobre la aplicación de los procesos principalmente de los esenciales, como son otorgamiento de créditos, recuperación de cartera y captación de

inversiones, otro efecto relacionado es la no presentación de los requisitos para respaldar cada uno de ellos. Se estableció adicionalmente que no cuenta con un código de ética, un plan de mitigación de riesgo y evaluaciones permanentes a los procesos y al desempeño del personal con la finalidad de aplicar medidas correctivas a tiempo. (p. 116)

Una vez revisadas las investigaciones anteriores, se puede establecer la importancia de desarrollar una Auditoría Operacional en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, ya que permite identificar una serie de falencias e irregularidades en los procesos operacionales, como por ejemplo: ausencia de un sistema de control interno, falta de un plan de prevención y mitigación de riesgos, inexistencia de documentación administrativa que defina responsabilidades, entre otras; en este contexto, surge la necesidad de ejecutar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., que permita establecer el uso y aplicación de los recursos en base al análisis de la eficiencia, eficacia y economía, así como también determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.2. Referencias Teóricas

2.2.1. Empresa

2.2.1.1. Definición de empresa

En este conxto, García, J., & Casanueva, C., (2005), citado por Thompson, (2006), define a la empresa como: “una entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados”. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html#notas>

Por su lado, el Diccionario de la Real Academia, (2021), en una de sus definiciones menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos". Recuperado de: <https://dle.rae.es/empresa>.

En el contexto anterior, una vez revisado las definiciones de empresa dadas por diferentes autores, se concluye que la empresa es una organización de personas, de recursos materiales, financieros y técnicos, que son utilizados para producir un bien o prestar un servicio en el mercado y a cambio de ello recibir un beneficio económico.

2.2.1.2. *Importancia de las empresas*

González, M., (2021), indica que las empresas son importantes por dos razones:

- 1.- Proveen de bienes y servicios necesarios para satisfacer las carencias de los consumidores
- 2.- Generan riqueza a varios niveles, no solo a sus dueños sino a sus colaboradores, clientes, proveedores, entre otros.

La actividad empresarial ofrece productos y servicios a la comunidad, para que pueda satisfacer sus ilimitadas necesidades. Cuando esta oferta se realiza bajo un régimen de libre competencia, permite que existan buenos precios y mejore la calidad de los productos. De igual forma la empresa crea riqueza en todo su entorno, porque genera empleo adecuado a sus trabajadores, aporta valor para sus accionistas, para el estado y para otras empresas, creando un círculo creciente de interés para todos. Recuperado de: <https://mageob.wixsite.com/uepgregoriano/post/10mo-importancia-de-las-empresas>.

Mientras que para, Martínez, J., (2020), establece que las empresas son importantes, dado que:

Contribuyen a la sociedad de muchas maneras. Producen bienes de calidad para los individuos, generan empleo y permiten ofrecer una variedad donde los consumidores puedan elegir. Además, muchas investigan y crean nuevos productos que aumentan la calidad de vida de la sociedad y permiten el progreso. Recuperado: <http://www.econosublime.com/2017/11/funciones-empresa-importanciaemprendedores.html#:~:text=Las%20empresas%20contribuyen%20a%20la,sociedad%20y%20permiten%20el%20progreso>.

En torno a las definiciones citadas anteriormente, se puede colegir que la importancia de las empresas radica en que contribuyen a la sociedad, ofreciendo bienes o servicios que satisfacen sus necesidades a cambio de una retribución económica, de igual manera crea riqueza en el entorno, ya que genera ganancias para sus propietarios, fuentes de empleo y a través de sus impuestos generan riqueza al estado.

2.2.1.3. *Características de las empresas*

Chavez, J., (2019), establece las siguientes características de las empresas:

- ❖ Satisfacen una necesidad.
- ❖ Buscan un beneficio económico.
- ❖ Poseen recursos humanos.
- ❖ Disponen de capital.

- ❖ Variedad de perfiles profesionales.
- ❖ Son un equipo de trabajo.
- ❖ Diversidad de departamentos.
- ❖ Trabajan para cumplir objetivos. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-empresa.html#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20una%20empresa&text=Satisfacen%20una%20necesidad.,Disponen%20de%20capital.>

Por su lado, Vizcaíno, R., (2021), señala las siguientes características de las empresas:

- ❖ Se trata de una entidad organizada.
- ❖ Distribuyen sus funciones en distintos departamentos.
- ❖ Se dirigen a satisfacer necesidades o deseos de sus clientes.
- ❖ Tienen ánimo de lucro.
- ❖ Deben tener una razón social o denominación que las identifique.
- ❖ Están sujetas a una normativa que las rige.
- ❖ Elaboran una estrategia para conseguir sus objetivos. Recuperado de: [https://www.campustraining.es/noticias/caracteristicas-empresa/.](https://www.campustraining.es/noticias/caracteristicas-empresa/)

En conclusión, se puede inferir que entre las características más relevantes de las empresas están satisfacer las necesidades de la sociedad; de igual manera de los bienes producidos o la prestación de servicios busca recibir un beneficio económico; y, finalmente, al ejecutar sus actividades se están encaminando al cumplimiento de sus objetivos.

2.2.1.4. *Clasificación de las empresas*

Vizcaíno, R., (2021), clasifica a las empresas de acuerdo a los siguientes criterios:

En función de su forma jurídica, tenemos:

- ❖ Sociedades Anónimas
- ❖ Sociedades de Responsabilidad Limitada
- ❖ Empresarios/as individuales
- ❖ Sociedades Cooperativas
- ❖ Comunidades de Bienes
- ❖ Sociedades Comanditarias
- ❖ Sociedades Colectivas
- ❖ Asociaciones sin ánimo de lucro

De acuerdo con su tamaño, podemos distinguir:

- ❖ Microempresas (menos de 10 trabajadores)
- ❖ Pequeñas empresas (entre 10 y 50 trabajadores)

- ❖ Medianas empresas (entre 50 y 250 trabajadores)
- ❖ Grandes empresas (más de 250 trabajadores)

En función de su sector de actividad, tenemos principalmente empresas del sector:

- ❖ Primario, si realizan actividades de extracción y transformación de recursos naturales (agricultura, pesca, sector forestal, etc.)
- ❖ Secundario, si transforman materias primas en bienes (industria, construcción, etc.)
- ❖ Terciario, si se dedican a la prestación de servicios

Por su titularidad o propiedad del capital, podemos distinguir entre:

- ❖ Empresas públicas
- ❖ Empresas privadas
- ❖ Empresas mixtas

Según su ámbito de actuación, distinguimos entre empresas:

- ❖ Locales
- ❖ Nacionales
- ❖ Internacionales (se localizan en un país, pero venden en varios)
- ❖ Transnacionales (si están establecidas en diversos países). Recuperado de: <https://www.campustraining.es/noticias/caracteristicas-empresa/>.

Mientras que, González, M., (2021), clasifica a las empresas de la siguiente manera:

Según la actividad o giro:

- ❖ **Industriales:** se dedican a la transformación de materias primas en productos finales y estas a su vez se clasifican en: primarias o manufactureras.
- ❖ **Comerciales:** son intermedirias entre productor, consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados y se clasifican en: mayoristas, minoristas y comisionistas.
- ❖ **Servicio:** ofrecen beneficios intagibles que sirven a la comunidad, como por ejemplo: transporte, educación, etc.

Según su ámbito de actuación

- ❖ **Locales:** sus actividades se desarrollan en una sola ciudad o cantón.
- ❖ **Nacionales:** el nivel de sus actividades alcanza a todo el país o la mayor parte de sus regiones.
- ❖ **Multinacionales:** tienen representaciones en varios países y desarrollan sus actividades de forma coordinada entre sus líderes en cada país.

Según la forma jurídica:

- ❖ **Individuales:** cuando una empresa pertenece a una sola persona. Por lo general suelen ser empresas pequeñas o familiares.
- ❖ **Cooperativas:** aquellas que pertenecen a todos sus integrantes. Tienen fines sociales.

- ❖ **Sociedades o societarias:** constituidas por varias personas, como por ejemplo: sociedad anónima, comanditaria, etc.

Según su dimensión:

- ❖ **Microempresa:** si posee menos de 9 trabajadores y un volumen de ventas anuales inferior a \$100.000.
- ❖ **Pequeña empresa:** si posee entre 10 y 49 trabajadores y un volumen de ventas anuales entre \$100.001 y \$1'000.000.
- ❖ **Mediana empresa:** si posee entre 50 y 199 trabajadores y un volumen de ventas anuales de entre \$1'000.000. y \$5'000.000.
- ❖ **Gran empresa:** si posee más de 200 trabajadores y un volumen de ventas superior a \$5'000.000.

Recuperado

:<https://drive.google.com/file/d/1Ympn50WpPMHzdKRUul33aAPOuX4pIzZb/view>.

En el contexto de las clasificaciones anteriores de las empresas, se puede inferir que existen diferentes criterios para clasificar a una empresa, dependiendo de su tamaño o dimensión, según su forma jurídica, según su actividad o giro de negocio, etc.

2.2.2. Proceso administrativo de una empresa

2.2.2.1. Definición del proceso administrativo de una empresa

Zarate, D., (2021), en referencia al proceso administrativo de una empresa, lo define de la siguiente manera:

Es un conjunto de pasos o etapas a seguir para la gestión de los recursos internos, que abarcan el capital humano, tecnológico y financiero. Dicta los procedimientos para que estos se realicen de una manera más eficiente y alineada con los objetivos de la organización.

Recuperado

de:

<https://blog.hubspot.es/sales/procesoadministrativo#:~:text=Un%20proceso%20administrativo%20empresarial%20es,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.

Por su lado, Sierra, Y., (2020), define al proceso administrativo, como: “la gestión de todos los recursos internos (talento humano, medios tecnológicos, capital financiero, etc.) de la forma más eficiente y eficaz posible para alcanzar los objetivos del negocio”. Recuperado de: <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>.

En conclusión, el proceso administrativo se basa en una serie de etapas para gestionar los recursos internos de una empresa de una forma eficiente y eficaz, partiendo por la planificación, la

organización, la dirección y el control, encaminados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.2.2. *Etapas del proceso administrativo de una empresa*

Sierra, Y., (2020), establece cuatro etapas del proceso administrativo de una empresa, que son:

Planificación: tiene que ver con definir los objetivos que se esperan alcanzar y con establecer las estrategias y los métodos necesarios para lograr dichos objetivos. Así, en el documento del plan deben figurar todas las actividades futuras del proceso administrativo a desarrollar y los plazos de tiempo en las que se deben cumplir.

Organización: consiste en establecer quién, cuándo y cómo se encargará de cada tarea propuesta en la planificación hecha en el paso anterior. Es importante también asignar a cada equipo las herramientas adecuadas para que puedan cumplir con sus asignaciones.

Dirección: consiste en asignar a un socio de la firma para que se encargue de dirigir a todos los equipos de trabajo para que se apeguen al plan establecido. Este responsable no se encarga solo de “mandar”, sino de liderar y apoyar al personal(...).

Control: se comienza a supervisar el desarrollo del plan establecido. Esto a través de la medición y análisis de una serie de indicadores como son los KPI financieros y los KPI de gestión, los cuales ayudan a tener controlada la rentabilidad del negocio. El análisis de los KPI es algo que mejora mucho la toma de decisiones y que permite detectar amenazas, fortalezas, debilidades y oportunidades. Recuperado de: <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>.

Mientras que, Zarate, D., (2021), establece las siguientes etapas del proceso administrativo de una empresa:

Planificación: en esta etapa defines los objetivos que esperas alcanzar, así como las estrategias a establecer para llegar a ellos. Debe realizarse un documento del plan a seguir, en el que se incluirán todas las actividades futuras del proceso administrativo(...).

Organización: aquí debes establecer quién, cuándo y cómo se realizará cada tarea propuesta en la etapa de planificación, ya sea mediante la conformación de grupos de trabajo o la asignación de tareas individualizadas en función de sus habilidades y capacidades.

Dirección: en este punto, se designará a un guía, quien se encargará de liderar todos los equipos de trabajo para que se apeguen al plan establecido.

Integración: aunque algunos teóricos hablan de solamente cuatro etapas del proceso administrativo, es oportuno agregar una fase más que tenga que ver con la acción. Esta es precisamente la integración de todo lo demás.

Control: aquí se comienza a supervisar el plan establecido a través de la medición y análisis de una serie de indicadores (por lo general se utilizan los KPI), auditoría, etc.

Recuperado de:
<https://blog.hubspot.es/sales/procesoadministrativo#:~:text=Un%20proceso%20administrativo%20empresa%20es,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>

Una vez revisada la información proporcionada por los diferentes autores sobre las etapas del proceso administrativo de una empresa, se infiere que ésta consta de cuatro etapas que son: planificación que consiste en definir los objetivos y establecer estrategias y métodos para alcanzar los mismos; organización que establece quién, cuándo y cómo se encargará de cada tarea; dirección encargada de designar quién lidera los equipos de trabajo; y, control que supervisa el desarrollo del plan establecido a través de indicadores.

2.2.3. Técnicas de control

Navarrete, K., (2019), establece las siguientes técnicas de control:

- ❖ Auditoría de gestión o administrativa, interna, financiera, contable, externa, legal, operativa, informática.
- ❖ Reportes e informes.
- ❖ Indicadores de gestión, productividad y desempeño.
- ❖ Contabilidad.
- ❖ Presupuestos.
- ❖ Diagramas.
- ❖ Modelos matemáticos. Recuperado: <https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>.

Por su lado, Cabrera, E., (2020), entre las diferentes técnicas de control establece las siguientes:

- ❖ Contabilidad.
- ❖ Auditoría.
- ❖ Presupuestos.
- ❖ Reportes, informes.
- ❖ Formas.
- ❖ Archivos (memorias de expedientes).
- ❖ Administración por objetivos.
- ❖ Computarizados.
- ❖ Mecanizados.
- ❖ Gráficas y diagramas.
- ❖ Proceso, procedimientos, Gantt.
- ❖ Estudio de métodos, tiempos y movimientos.
- ❖ Métodos cuantitativos.
- ❖ Redes.

- ❖ Modelos matemáticos.
- ❖ Estadística.
- ❖ Investigación de operaciones.
- ❖ Cálculos probabilísticos.

Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>.

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se puede colegir que existen diferentes técnicas de control que son utilizadas por el administrador para llevar a cabo dicho proceso, entre ellas: la contabilidad, auditoría, presupuestos, etc.

2.2.4. Auditoría

2.2.4.1. Definición de Auditoría

Andrade, R. (1998), citado por (Tahani, 2013), define a la auditoría, como: “el examen posterior y sistemático que realiza un profesional auditor, de todas o parte de las operaciones o actividades de una entidad con el propósito de opinar sobre ellas, o de dictaminar cuando se trate de estados financieros”. (p.37)

Por su lado, Arens, A., Elder, R. & Beasley, M., (2007), establece que: “la auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. Debe realizarla una persona independiente y competente” (p. 4).

Por su parte, Tapia et al. (2019), afirman que:

La auditoría es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la, forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos (p. 23).

En el contexto anterior, una vez revisado las definiciones de auditoría dadas por los diferentes autores, se concluye que la auditoría consiste en evaluar todos los aspectos de una institución o entidad, a fin de verificar si las actividades o normas se están o no cumpliendo acorde a lo establecido, para posteriormente emitir una opinión que debe ser realizada por una persona capacitada.

2.2.4.2. Tipos de auditorías

Troncoso, R., (2005), en referencia a los tipos de auditoría, menciona los siguientes:

Auditoría de Cumplimiento

Esta auditoría se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

Auditoría Administrativa

Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento de políticas, planes, programas, leyes y reglas que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando. Es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados.

Auditoría a Distancia

Es el proceso de verificación del cumplimiento de ciertos estándares preestablecidos de manera remota a través de medios informáticos. Este tipo de auditoría es aplicable cuando:

- La organización se encuentra dividida geográficamente (divisiones, sucursales, oficinas, etc.), aunque también podría llevarse a cabo en una organización sin sucursales, pero de gran tamaño.
- Existe una estructura informática que permite que las distintas unidades se encuentran conectadas computacionalmente a través de redes o de alguna manera se tiene acceso de manera centralizada a los registros de las operaciones efectuadas por las sucursales.

Auditoría Ambiental

Es entonces necesario analizar y conocer en todo momento los factores de contaminación que generan las actividades de la empresa, y por este motivo será necesario que dentro del equipo humano se disponga de personas calificadas para evaluar el posible impacto negativo en el medio ambiente y la sociedad. La aplicación permanente del concepto mejora continua, es un referente que en el campo medioambiental tiene una incidencia

práctica constante, y por este motivo la revisión de todos los aspectos relacionados con la minimización del impacto ambiental tiene que ser una acción realizada sin interrupción.

Auditoría Computacional

Su finalidad es examinar y analizar los procedimientos administrativos y los sistemas de control interno de la empresa auditada. Al finalizar el trabajo realizado, los auditores exponen en su informe aquellos puntos débiles que hayan podido detectar, así como las recomendaciones sobre los cambios convenientes a introducir al interior de la empresa. (pp. 50-51)

Por su parte, Tapia et al., (2019), establecen los siguientes tipos de auditorías:

Auditoría de Estados Financieros

El auditor revisará y emitirá una opinión informando si los estados financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable. Con el fin de formarse una opinión, el auditor debe concluir si ha obtenido una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de error material, debido al fraude o error.

Auditoría Fiscal

Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes, desde el punto de vista fiscal, de las direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.

Auditoría Interna

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Auditoría Externa

Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o el cumplimiento de las disposiciones legales o internas, vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados que no son empleados de la organización, cuyas afirmaciones o declaraciones se auditan.

Auditoría Operacional

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente.

Auditoría Administrativa

Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la entidad, institución o departamento gubernamental, o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo, que dé a sus recursos humanos y materiales.

Auditoría Integral

Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización y de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos.

Auditoría Gubernamental

La auditoría gubernamental es un proceso mediante el cual la autoridad vigila el uso de los recursos públicos (económicos, humanos y materiales), con objeto de revisar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la Administración pública.

Auditoría Informática

Es la revisión y la evaluación de los controles, sistemas y procedimientos de informática de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad en la organización, los cuales participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información, que servirá para una adecuada toma de decisiones.

Auditoría de Calidad

Es una parte importante del sistema de Administración de calidad de una entidad, y es un elemento fundamental para la obtención de la norma ISO 9001.

Auditoría de Marketing

Se define como un examen completo, sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivo, estrategias y actividades comerciales de una entidad, con la

intención de determinar amenazas y oportunidades para recomendar un plan de acción y mejorar sus actuaciones en materia de marketing.

Auditoría Ambiental

Es el proceso dirigido a determinar el grado de eficiencia empresarial, en relación con el grado de satisfacción experimentado por la comunidad y su hábitat, señalando en su informe de auditoría a los agentes degradantes del medio ambiente y la magnitud de la degradación producida.

Auditoría Forense

La auditoría forense es una revisión especializada que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero, por medio de los siguientes enfoques:

- **Auditoría forense preventiva:** orientada a proporcionar aseguramiento (evaluación) o asesoría a las organizaciones, respecto a su capacidad para disuadir, prevenir (evitar), detectar y reaccionar ante fraudes financieros.
- **Auditoría forense detectiva:** orientada a identificar la existencia de fraudes financieros mediante la investigación profunda de éstos, llegando a establecer entre otros aspectos los siguientes: cuantía del fraude, efectos directos e indirectos, posible tipificación (según normativa penal aplicable), presuntos autores, cómplices y encubridores; en muchas ocasiones, los resultados de un trabajo de auditoría forense detectiva son puestos a consideración de la justicia que se encargará de analizar, juzgar y dictar la sentencia respectiva. Este enfoque es reactivo por cuanto implica tomar acciones y decisiones en el presente respecto de fraudes sucedidos en el pasado. (pp. 27-33)

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se concluye que existen varios tipos de auditorías, las cuales son utilizadas dependiendo del tipo de instituciones y dependiendo de lo que se quiera auditar, como, por ejemplo: la veracidad de los estados financieros, el cumplimiento de las normativas legales vigentes, de procesos operacionales, etc., todas en el afán de detectar incongruencias, inconsistencias, debilidades e irregularidades para así proporcionar información que ayude a corregir las deficiencias de manera inmediata.

2.2.5. Auditoría Operacional

2.2.5.1. Definición de Auditoría Operacional

Roy Lindbergh & Theodore Colín citado por Quintanar & Sells (1980), con respecto a la definición de auditoría operacional, establece que:

La auditoría operacional es una técnica para evaluar, regular y sistematizar la efectividad de una unidad o función en relación con parámetros de la empresa y de la industria en general, utilizando personal que no son especialistas en el área sometida a estudio, con el objetivo de asegurar a la dirección que las metas fijadas están siendo alcanzadas y/o de identificar condiciones o situaciones susceptible de ser mejoradas. (p.153)

Por su lado, Nuñez, D. (2013), al hablar de la auditoría operacional, manifiesta:

Se centra en medir la eficacia, la eficiencia y la economía de las operaciones. El auditor operacional evalúa los controles operativos y los sistemas sobre la totalidad de las áreas revisadas que pueden ser las compras, la recepción y envío de mercadería, los canales de distribución, la cartera de clientes, el control y administración de los salarios, el control de los gastos operativos, etc. Recuperado de: <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>.

En torno a las definiciones anteriores, se puede colegir que la Auditoría Operacional es un examen sistemático que busca evaluar la eficiencia, eficacia y economía con las que se están ejecutando las operaciones, así como también medir el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, para finalmente emitir un informe de auditoría en base a los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden al mejoramiento operacional e institucional.

2.2.6. Alcance de la Auditoría Operacional

Benites, P. (2014), al referirse al alcance de la auditoría operacional, establece:

Es ilimitado, ya que todas las operaciones de una entidad son susceptibles de auditoría operativamente. Sin importar si se trata de una área operativa, financiera, administrativa, ya que la labor que se desempeña toma en consideración tanto factores internos (generados dentro de la organización) como externos (generados fuera de la organización ejemplo: reglamentos, servicios al cliente, condiciones de entrega, etc.). Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/234906894/Alcance-de-La-Auditoria-Operativa-Plataforma1>.

Por su lado, RSM (2018), refiriéndose al alcance de Auditoría Operacional, señala:

Es ilimitado, esto se debe a que todos los procesos de una entidad pueden ser auditados, sin considerar que sea un proceso financiero o no. La auditoría operativa cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan. Al tener alcance ilimitado y la posibilidad de contener diversidad de hallazgos, implica que, una auditoría operativa pueda requerir profesionales de diferentes disciplinas. Generalmente es un trabajo interdisciplinario, pero normalmente su conducción o dirección debe confiarse o contadores públicos especializados en auditoría. Recuperado de: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa>.

Por lo mencionado anteriormente, se puede inferir que la auditoría operacional tiene un alcance ilimitado, debido a que ésta se puede aplicar en diferentes áreas y abarca diversos aspectos internos y externos de una institución, además de que para realizar este tipo de auditoría se debe tener conocimiento de todas las áreas que conforman una organización.

2.2.7. *Objetivos de Auditoría Operacional*

Abdelnur,G., (2010), en referencia a los objetivos de la auditoría operacional, establece los siguientes:

- Identificar las áreas de reducción de costos.
- Mejorar los métodos utilizados por una gestión.
- Incrementar la rentabilidad de la entidad, de alguna de sus áreas, o de alguna de sus actividades.
- Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva.
- Determinar si existe alguna deficiencia importante en políticas, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- Revisar los mecanismos de compras, para ver si afectan su cantidad, calidad y clases. (p. 3)

De su lado, Nuñez, D (2013), cita los siguientes objetivos de la Auditoría Operacional:

- Optimizar o hacer más eficientes los ingresos.
- Reducir los costos y los gastos (de producción, los costos de transporte, los costos administrativos y otros costos).
- Mejorar los métodos operacionales para incrementar la rentabilidad o para minimizar pérdidas.

- Determinar si se han cumplido las políticas, los procedimientos y las prácticas de trabajo que permitan alcanzar el éxito planificado.
- Informar oportunamente los cambios que rentabilicen la operación.
- Anticiparse en la implementación de los cambios que mejoren a la organización en general. Recuperado de: <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>.

De las evidencias bibliográficas anteriores, se concluye que los principales objetivos de una auditoría operacional son: analizar el desempeño institucional, informar las debilidades operacionales, determinar si se han cumplido o no los objetivos, políticas, procedimientos en cada área; y, emitir recomendaciones para mejorar las operaciones a fin de incrementar la rentabilidad de la organización.

2.2.8. Importancia de la Auditoría Operacional

Díaz et al., (2012), en relación a la importancia de la auditoría operacional, señala:

Permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría Operativa, por los valiosos beneficios que ella reporta. (p. 3)

De su lado, Lopez, V. (2016), con respecto a la importancia de la Auditoría Operativa, establece:

Proporciona asesoramiento a todos los niveles de la alta dirección y gerencia de una organización para la mejor utilización de sus recursos (humanos, materiales, financieros y tecnológicos) y el cumplimiento de sus objetivos y metas (planes estratégicos y operativos establecidos por cada empresa). Recuperado de: <https://es.slideshare.net/VictorLopezP/auditoria-operativa-unidad-i>.

Por su parte, (RSM, 2018), al hablar de la importancia de la Auditoría Operacional, señala:

- Promueve la eficiencia y eficacia en los procesos.
- Evalúa la calidad de los procesos.
- Permite poner en marcha de manera objetiva las actividades de control.
- Permite identificar procesos críticos.
- Permite evaluar la efectividad de los controles implementados.
- Permiten implementar mejoras en la planificación y los controles. Recuperado de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa>.

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se concluye que la Auditoría Operacional es importante dado que busca evaluar todas las áreas operacionales de una organización, a fin de poder identificar procesos críticos que estén perjudicando su accionar, en el propósito de ayudar a mejor la toma de decisiones y emprender acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento de la organización.

2.2.9. Funciones de la Auditoría Operacional

Villaroel, E., (2007), refiriéndose a las funciones de la auditoría operacional, establece las siguientes:

- Reformular los objetivos y políticas de la organización o entidad.
- Administrar, evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar de mejor manera. (p. 8)

Por su parte, RSM (2018), en relación a las funciones de la auditoría operacional, cita las siguientes:

- Promueve la eficiencia y eficacia en los procesos.
- Evalúa la calidad de los procesos.
- Permite poner en marcha de manera objetiva las actividades de control.
- Permite identificar procesos críticos.
- Permite evaluar la efectividad de los controles implementados.
- Permiten implementar mejoras en la planificación y los controles.
- Diagnostica el nivel eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.
- Prepara el programa de auditoría en base al diagnóstico realizado anteriormente.
- Recopila la información necesaria y pertinente y prepara el estudio mediante la elaboración de papeles de trabajo.
- Obtiene evidencia suficiente, competente y relevante para sustentar los hallazgos encontrados.
- Dar seguimiento a fin de evaluar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas una vez ejecutada la auditoría operacional. Recuperado de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa>.

Por lo señalado anteriormente, se puede inferir que la auditoría operacional permite evaluar los procesos operacionales de una entidad u organización, a fin de determinar que éstos se estén cumpliendo tal y como fueron establecidos, para lo cual se requiere primero realizar un diagnóstico situacional, seguido de una evaluación de control interno y posteriormente un programa de auditoría, con el fin de tener un orden a seguir y poder elaborar los papeles de trabajo;

en caso de existir hallazgos, se procede a obtener evidencia que sustente el hallazgo para finalmente proceder a emitir las conclusiones y recomendaciones a que tuviere lugar.

2.2.10. Las 3 E de la Auditoría Operacional (Eficiencia, Eficacia y Economía)

Frett, N., (2013), define a las 3E de la auditoría operacional, de la siguiente manera:

Eficiencia: es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos en el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

Eficacia: es hacer las cosas bien, con los mejores métodos posibles para lograr el objetivo.

Economía: representa el adquirir los insumos y recursos adecuados, en la cantidad precisa, en el momento oportuno y al mejor costo. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/1771-auditoria-de-las-3-es>.

Por su lado, Zambrano et al., (2018), definen a las 3E de la auditoría operacional, de la siguiente manera:

Eficiencia: consiste en la buena utilización de los bienes materiales y recursos humanos y financieros.

Eficacia: es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto.

Economía: se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna. (p. 17)

En el contexto de las definiciones citadas anteriormente, se concluye que las 3E de la Auditoría Operacional, hacen referencia a: la eficiencia orientada a alcanzar los objetivos, pero optimizando los recursos, mientras que la eficacia hace referencia al grado en que se logra los objetivos, sin importar el uso de los recursos; y, finalmente, la economía hace referencia a cómo se utilizan los recursos económicos.

2.2.11. Técnicas de Auditoría Operacional

Ortiz, A. (2017), al respecto de las técnicas de auditoría operacional, señala:

Son los recursos que el Auditor emplea en el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad, organismo o empresa, para llegar a conclusiones y recomendaciones, tales como: analizar, comparar, comprobar, computar, conciliar,

confirmar, indagar, inspeccionar, observar, muestreo, rastrear, fotografiar, grabar, filmar, método Gantt, Pert, FODA, diagramas de flujo, entre otros. (p. 41)

Por su lado, Santillana, J., (2015), indica que las técnicas de auditoría operacional, son:

Descriptivo: (...)consiste en la descripción de las actividades y procedimientos, en un sentido procesal, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, proceso o función sejero a auditoría(...).

Gráfico: se contempla por medio de cuadros o gráficas, el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas de control(...) permite detectar con mayor facilidad los riesgos(...).

Cuestionarios: consiste en aplicar una serie de preguntas respecto a como se efectua el manejo de las operaciones y transacciones y quien tiene a su cargo las actividades o funciones inherentes. (pp. 450 – 461)

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se concluye que existen diferentes técnicas de auditoría operacionales, utilizadas para examinar y evaluar las operaciones de una organización, entre ellas: gráficos, cuestionarios, diagramas de flujos, etc., todas ellas utilizadas para recabar información y determinar falencias, irregularidades, inconsistencia e incongruencias.

2.2.11.1. *Diagramas de flujos*

Raffino, M., (2020), en referencia a los diagramas de flujos, menciona que:

El diagrama de flujo o también diagrama de actividades es una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso de alguna naturaleza, a través de una serie de pasos estructurados y vinculados que permiten su revisión como un todo. La representación gráfica de estos procesos emplea, en los diagramas de flujo, una serie determinada de figuras geométricas que representan cada paso puntual del proceso que está siendo evaluado. Estas formas definidas de antemano se conectan entre sí a través de flechas y líneas que marcan la dirección del flujo y establecen el recorrido del proceso. Recuperado de: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>.

Por su lado, ESAN (2019), en referencia a los diagramas de flujo, menciona que:

El diagrama de flujo, también conocido como flujograma, es una herramienta utilizada para representar la secuencia de las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica. Esta herramienta también expresa el flujo de la información, los materiales,

las derivaciones del proceso y el número de pasos. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad/>.

Analizadas las definiciones anteriores, se puede colegir que el diagrama de flujo o también conocido como flujograma permite reemplazar las letras por gráficos, mostrando en una secuencia lógica desde el inicio hasta el final del proceso, además de ser una herramienta administrativa que facilita la identificación o ausencia de controles, permitiendo de esta manera mejorar la toma de decisiones.

2.2.11.2. *Ventajas del diagrama de flujo*

Algoritmo (2017), en relación a las ventajas del diagrama de flujo, establece las siguientes:

- Favorecen la comprensión del proceso al mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce muy fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos, los flujos de los re-procesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- Muestran las interfaces cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.
- Al igual que el pseudocientífico, el diagrama de flujo con fines de análisis de algoritmos de programación puede ser ejecutado en un ordenador, con un IDE como Free DFD. Recuperado de: <http://algoritmosjehimer.blogspot.com/2017/04/ventajas-de-los-diagramas.html>.
-

En el mismo tema, Raffino, M., (2020), cita las siguientes ventajas del diagrama de flujo:

- Ilustran modelos y procesos profesionales de manera creativa.
- Favorecen la comprensión visual de los procesos, al representarlos de manera simple.
- Permiten el estudio detenido de las etapas de los procesos y la definición de los instantes problemáticos o riesgosos, sin tener que contemplarlos en vivo.
- Sirven el propósito pedagógico de educar empleados recientes. Recuperado de: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>.

En conclusión, se puede inferir que una de las ventajas más relevantes del diagrama de flujo es que permite observar y comprender los procesos de cada operación, mediante la representación

gráfica, ya que éstos suelen ser muy llamativos, permitiendo identificar rápidamente ciertas falencias (cuellos de botella) de cada proceso, y ayudar a identificar oportunidades de mejora.

2.2.11.3. Tipos de diagrama de flujo

Raffino, M., (2020), en referencia a los tipos de diagrama de flujo, establece los siguientes:

- **Horizontal:** el flujo de operaciones va de derecha a izquierda, según el orden de la lectura. Es el modelo más común.
 - **Vertical:** El flujo y la secuencia de operaciones van de arriba hacia abajo. Se trata de una lista ordenada de operaciones según su propósito.
 - **Panorámico:** Representan el proceso entero en una sola carta, emplea tanto el modelo vertical como el horizontal.
 - **Arquitectónico:** Describe el itinerario de trabajo de una persona o área de trabajo.
- Recuperado de: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>.

De su lado, Sequeira, M., (2009), al hablar de los tipos de diagramas de flujo, cita los siguientes:

- a) **Diagrama de flujo vertical:** también denominado gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas y líneas. En las columnas están los símbolos, el espacio recorrido para la ejecución y el tiempo invertido, estas dos últimas son opcionales de inclusión en el diagrama de flujo. En las líneas se destaca la secuencia de los pasos y se hace referencia en cada paso a los funcionarios involucrados en la rutina. Este tipo de diagrama es extremadamente útil para armar un procedimiento, ayudar en la capacitación del personal y racionalizar el trabajo.

b)

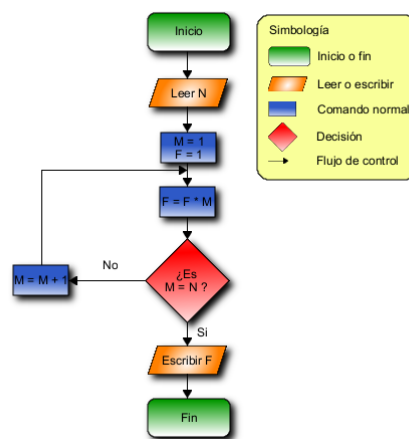


Ilustración 2-1: Diagrama de flujo vertical.

Fuente: Lifered, 2021.

b) Diagrama de flujo horizontal: Este diagrama sirve para destacar a las personas, unidades u organismos que participan en un determinado procedimiento o rutina, y es bastante común que sea utilizado para visualizar las actividades y responsabilidades asignadas a cada uno de estos actores y así poder comparar la distribución de tareas y racionalizar o redistribuir el trabajo. Aunque su elaboración resulta más compleja que la del diagrama vertical, este diagrama facilita la visualización de los sectores de una organización que intervienen en un procedimiento determinado; además, permite una mejor y más rápida comprensión del procedimiento por parte de los usuarios.

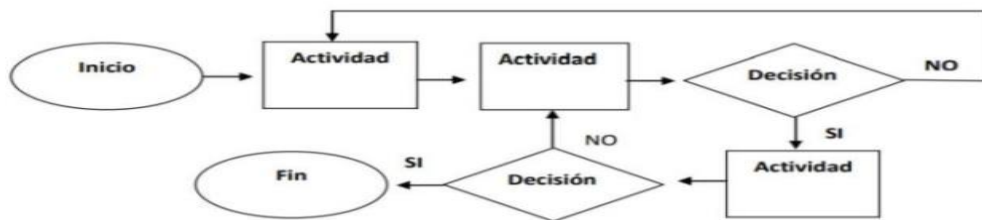


Ilustración 2-2: Diagrama de flujo horizontal.

Fuente: Lifered, 2021.

c) Diagrama de flujo de bloques: este es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques encadenados entre sí, cada cual con su significado. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas en el gráfico. Es una forma sencilla de representar un proceso mediante la utilización de bloques que muestran paso a paso el desarrollo del mismo. (p. 4)

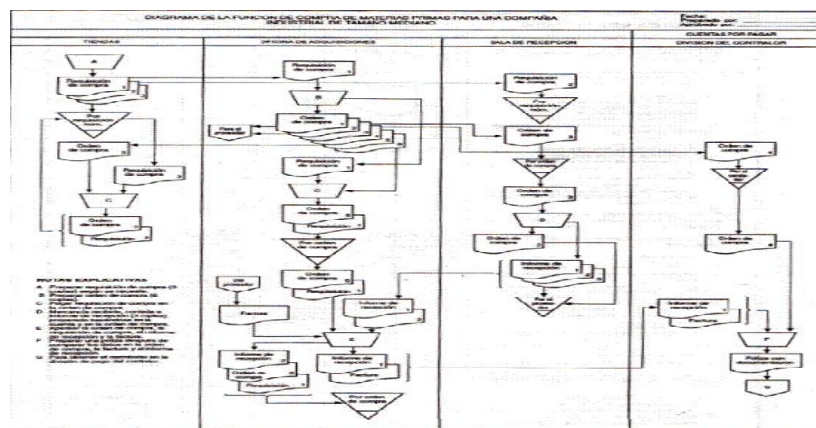


Ilustración 2-3: Diagrama de flujo de bloques

Fuente: Sequeira, 2009.

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se puede colegir que los tipos de diagramas de flujos más conocidos son: el vertical, horizontal y por bloques o panorámico, en donde el flujograma vertical es utilizado para representar un procedimiento, mientras que el flujograma

horizontal es el más utilizado, puesto que permite identificar todas las unidades operativas que intervienen en un proceso; y, finalmente, el flujograma por bloques permite identificar cada proceso con un bloque y éstos a su vez, son enlazados por flechas.

2.2.11.4. Simbología del diagrama de flujo

Sequeira (2009), en referencia a la simbología del diagrama de flujo, establece:

El lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa. Asimismo, para asegurar la interpretación unívoca del diagrama de flujo resulta necesario el diseño y escogencia de determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso, así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos. Recuperado de: <http://www.evalperu.org/sites/default/files/resources/file/3.%20MPNGE%20guia%20diagramas-flujo-2009.pdf>.









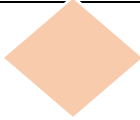
SIMBOLOGÍA	INTERPRETACIÓN	SIMBOLOGÍA	INTERPRETACIÓN
	Indica el inicio o el fin del flujo.		Conector
	Operación relativa a un procedimiento.		Conector de página
	Documento		Dirección de Flujo
	Varios Documentos		Digitación de Información
	Decisión		

Ilustración 2-4: Símbolos

Fuente: Sequeira, 2009.

En el contexto de la definición anterior, se puede concluir que la simbología del diagrama de flujo implica el uso de figuras geométricas que se encuentran entrelazadas por líneas y flechas y muestran la secuencia de un proceso operativo.

2.2.12. Fases de la Auditoría Operacional

Ruiz, P., (2018), al hablar de las fases de la auditoría operacional, cita las siguientes:

1. **Planificación:** la misma que se divide en dos.
 - **Planificación Preliminar:** obtener un conocimiento general de la entidad a ser auditada, con la finalidad de determinar el objetivo y alcance de la auditoría.
 - **Planificación Específica:** diseñar planes de auditoría específicos.
2. **Ejecución:** evidenciar la aplicación de los programas de trabajo.
3. **Comunicación de Resultados:** comunicar los hallazgos encontrados durante la ejecución con el propósito de impulsar acciones correctivas de inmediato.
4. **Seguimiento:** diseño de recomendaciones que deberán ser implementadas luego de concluida la auditoría. (p. 13)

De su lado, Chulde, V., (2013), refiriéndose a las fases de la auditoría operacional, establece las siguientes:

1. **Planificación:** en esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistemas contable, controles interno, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.
2. **Ejecución:** es la fase del proceso donde se ejecuta el plan de acción preparado previamente por el auditor, realización de pruebas de auditoría, verificar el cumplimiento de los procedimientos de control interno, hacer uso de las técnicas y procedimientos de auditoría, elaborar los papeles de trabajo.
3. **Comunicación de resultados:** se revisa los papeles de trabajo, mide el cumplimiento de los objetivos de auditoría y se elabora el informe de auditoría.

Recuperado de: <https://prezi.com/hhtjyaikq2zf/fases-de-la-auditoria-operativa/>.

Analizadas las definiciones anteriores, se puede colegir que el desarrollo de una auditoría operacional consta de tres etapas fundamentales, que son: planificación, que consiste en la obtención de información para elaborar el programa de auditoría, y esta a su vez se divide en planificación preliminar y específica; ejecución, etapa en la que se realizan pruebas para detectar falencias; y, la comunicación de resultados, donde se desarrolla el informe de auditoría sobre los hallazgos identificados.

2.2.12.1. Fase I: Planificación

Guillen (2017), al hablar de la planificación de la auditoría, establece: “La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo; la revisión debe estar fundamentada en los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución de la auditoría”. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/349438303/conocimiento-preliminar>.

En el mismo contexto, Vargas, F., (2020), se refiere a la planificación, como:

El proceso mediante el cual el auditor obtiene información valiosa y competente, que le permite determinar los procedimientos que se van a realizar durante el proceso de la revisión, de tal manera que pueda ejecutarlos de forma efectiva y eficiente, considerando siempre mantener la calidad del trabajo, costos razonables en el proyecto y satisfacción del cliente. Recuperado de: <https://n9.cl/cnyakc>.

Contrastadas las definiciones citadas por los diferentes autores, se infiere que la planificación de la auditoría, es la etapa donde el auditor obtiene información sobre la organización con la finalidad de establecer el programa de auditoría que llevará un orden durante su ejecución, garantizando de esta manera la veracidad de la información.

a. Planificación preliminar

La Superintendencia de Bancos, (2017), al hablar de la planificación preliminar, señala:

Es un proceso que se inicia con la emisión de la orden de trabajo, se elabora una guía para la visita previa para obtener información sobre la entidad a ser examinada, continúa con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para conocimiento de la Dirección o Jefatura de la unidad de auditoría, en el que se validan los estándares definidos en la orden de trabajo y se determinan los componentes a ser evaluados en la siguiente fase de la auditoría. Recuperado de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/12.1_manual.pdf.

Por su parte, Barcenés, P., (2016), en referencia a la planificación preliminar, establece:

Tiene por objeto obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría. Representa el fundamento sobre la que se basarán todas las actividades de la planificación específica y la auditoría en sí mismos, de ahí la importancia del conocimiento de las actividades desarrolladas por la entidad, conjuntamente con la evaluación de los factores externos que pueden afectar directa e

indirectamente sus operaciones(...). Recuperado de:
<https://sites.google.com/site/misitiowebspbfp/planeacion-y-programacion/planificacion-preliminar>.

De acuerdo a los autores citados anteriormente, se puede colegir que la planificación preliminar, permite obtener información general previa sobre la entidad a ser auditada, en el afán de determinar las condiciones en que se encuentra y a su vez identificar los pasos a seguir en el desarrollo de la auditoría.

b. Planificación Específica

La Superintendencia de Bancos, (2017), en referencia a la planificación específica, establece:

Tiene como propósito principal evaluar el control interno, para obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos. Recuperado de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/12.1_manual.pdf.

En el mismo contexto Chambi, G., (2012), al hablar de planificación específica, señala:

Es obligatoria la evaluación del control interno de la entidad para obtener información adicional respecto a todo su entorno, evaluar y calificar los riesgos y seleccionar los procedimientos sustantivos de auditoría a aplicar en la siguiente fase. El objetivo principal de la planificación específica, es identificar las actividades relevantes de la entidad para examinarlas en la siguiente fase de la auditoría, preparar el informe de evaluación del control interno y preparar el programa detallado del examen. Recuperado de: http://www.mailxmail.com/que-es-planificacion-especifica-detallada-caracteristicas_h.

Revisado las definiciones citadas por los autores anteriores, se infiere que, la planificación específica, se basa principalmente en la evaluación del control interno de la entidad, considerando cada uno de sus componentes, a fin de identificar y ponderar los riesgos de la auditoría. Además en esta fase se debe establecer los procedimientos a ser aplicados en la fase de ejecución de la auditoría.

2.2.12.2. Fase II: Ejecución

La Contraloría General del Estado, (2018), refiriéndose a la fase de ejecución de la auditoría, establece que:

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado. Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=5&tipo=nor>.

En ese mismo sentido, Vargas, F., (2020), menciona que la fase de ejecución de la auditoría, implica: La acumulación y evaluación de evidencia solo puede ser realizada a través del trabajo de campo, producto de la obtención de documentación fehaciente e información valiosa, además de una adecuada elaboración de pruebas y sus resultados sobre los cuales se va a sustentar la opinión del auditor. Recuperado de: <https://n9.cl/cnyakc>.

En el contexto de las definiciones citadas por los autores anteriores, se concluye que, la fase de ejecución de la auditoría, se basa principalmente en el análisis, verificación y obtención de evidencia necesaria, competente, suficiente y relevante, la cual debe estar sustentada en los respectivos papeles de trabajo.

2.2.12.3. Fase III: Comunicación de Resultados

La Contraloría General del Estado, (2018), en relación a la fase de comunicación de resultados de la auditoría, establece que:

Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados. Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=5&tipo=nor>.

Por su lado, Vargas, F., (2020), refiriéndose a la comunicación de resultados de la auditoría, señala que:

El informe de auditoría es el producto final en el cual se presentan los resultados y conclusiones que se originan de la aplicación de los diferentes procedimientos de

auditoría, sustentados en evidencia suficiente y competente. La elaboración del informe final de auditoría, es una de las fases más importante y compleja de esta actividad, por lo que requiere de extremo cuidado en su confección para finalmente dictaminar. Recuperado de: <https://n9.cl/cnyakc>.

Analizadas las definiciones establecidas por los autores anteriores, se infiere que, la comunicación de resultados de auditoría, consiste en la elaboración del informe final el mismo que contiene los principales hallazgos identificados durante la ejecución de la auditoría, complementados por las respectivas conclusiones y recomendaciones emitidas por el auditor.

2.2.13. Control Interno

2.2.13.1. Definición de Control Interno

Estupiñan, R., (2016), con respecto a la definición de control interno, señala:

Un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 25)

De su lado, Chiavenato, (2004), citado por Mendoza et al., (2018), definen al control interno, como:

Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable. (p. 211)

De acuerdo a los autores citados anteriormente, se puede inferir que el control interno comprende las normas, políticas y métodos establecidos por los altos mandos de una organización, con la finalidad de evitar riesgos que afecten el normal desarrollo de las actividades y el cumplimiento de sus objetivos.

2.2.14. Modelo COSO II o ERM

Ramón, A., (2006), define al modelo COSO II O ERM, como:

Según el método COSO II, la gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos. (p. 21)

De su lado, Estupiñan, R., (2016), refiriéndose al modelo COSO II o ERM, señala:

Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

1. Un proceso, es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
2. Efectuado por gente no es solamente política, estudio y forma, sino que involucra gente en cada nivel de una organización.
3. Aplicado en la definición de la estrategia.
4. Aplicado a través de la administración en cada nivel y unidad, incluye asumir un punto de vista de portafolio de los riesgos a nivel de la entidad.
5. Diseñado para identificar los eventos que potencialmente afectan la entidad y para administrar los riesgos dentro del apetito por los riesgos.
6. Provee seguridad razonable para la administración y para la junta de una entidad.
7. Orientado al logro de los objetivos en una o más categorías separadas, pero al mismo tiempo se sobreponen unas con otras. (p.66)

En el contexto de las definiciones citadas, se puede colegir que, el modelo COSO II o también conocido como E.R.M, es un método utilizado para llevar a cabo el control interno de una organización, dado que está diseñado principalmente para identificar potenciales riesgos que pueden afectar a la organización y gestionar los mismos cuando se acepte el riesgo, proporcionando así seguridad razonable en cuanto al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.14.1. *Fundamentos del modelo COSO II o ERM*

Estupiñan, R., (2006), en relación a los fundamentos del modelo COSO II, indica que:

Las empresas con ánimo o sin ánimo de lucro deben propender a crear valor a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar las incertidumbres, desafiándolas con preparación suficiente, para poder proveer una estructura conceptual, así la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que representan los riesgos y oportunidades, y así enriquecer su capacidad para generar valor. (p. 67)

De su lado, Pérez et al., (2014), en referencia a los fundamentos del modelo COSO II, establecen: “que el valor se maximiza cuando la toma de decisiones y los objetivos por alcanzar tienen un equilibrio óptimo entre el crecimiento, los objetivos de beneficio y los riesgos”. (p.98)

De acuerdo con los autores citados, se concluye que, los fundamentos del modelo COSO II, buscan incentivar a los propietarios o accionistas de una organización a prepararse y establecer un modelo de control capaz de enfrentar y minimizar riesgos para evitar pérdidas a la organización.

2.2.14.2. *Beneficios del modelo COSO II o ERM*

Estupiñan, R., (2006), con referencia a los beneficios del modelo COSO II, establece lo siguiente:

Ninguna organización con ánimo o sin ánimo de lucro opera en un entorno libre de riesgos, y el E.R.M, no crea tal entorno, sin embargo, si representa beneficios importantes para operar más efectivamente en entornos llenos de riesgos, representando capacidad enriquecida para: **a)** Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia; **b)** Vincular crecimiento, riesgo y retorno; **c)** Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo; **d)** Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales; **e)** Identificar y administrar los riesgos de los impactos; **f)** Proveer respuestas integradas para los riesgos múltiples; **g)** Sopesar oportunidades; y, **h)** Racionalizar el capital.

E.R.M es una metodología orientada a lograr benchmarking o generación de valor para los dueños o accionistas y hacia la permanencia de la organización o empresa y de su imagen en el largo plazo, es decir para que la empresa sea sólida y merezca la inversión del público/inversores, sirviendo para manejar la competencia, asignar capital necesario, prevenir fraudes y para mantener la reputación corporativa. (p. 67)

Por su lado, Ramón, A., (2006), establece los siguientes beneficios del modelo COSO II:

- ❖ Conocimiento más exhaustivo de los riesgos que afectan a la organización.

- ❖ Gestión más eficaz del control sobre los riesgos, ya que permite prever y anticipar a los mismos.
- ❖ Identificación proactiva y aprovechamiento de oportunidades de diferenciación frente a competidores.
- ❖ Respuesta más rápida y mejor a los cambios en el entorno, a los mercados y a las expectativas de los grupos de interés.
- ❖ Ayuda en el cumplimiento con las exigencias del regulador en materia de gestión y control de riesgos.
- ❖ Asignación mejor y más eficiente de recursos para la gestión de riesgos y oportunidades.
- ❖ Toma de decisiones más seguras, evitando sorpresas derivadas de riesgos no identificados.
- ❖ Mejor prevención del posible impacto de los riesgos que afectan a la organización.
- ❖ Mayor identificación de oportunidades por parte de la dirección.
- ❖ Establecimiento de una base común para la comprensión y gestión del riesgo en la organización.
- ❖ Aumento de la credibilidad y confianza ante los mercados y los diversos grupos de interés.
- ❖ Mayor probabilidad de éxito de la implantación de la estrategia.

De acuerdo a las definiciones citadas por los diferentes autores, se concluye que, los beneficios más relevantes que brinda el modelo COSO II a una entidad, son: enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo, responder más rápido y mejor ante los cambios en el entorno, prevenir el impacto de riesgo, identificar oportunidades y ayudar a la toma de decisiones más seguras.

2.2.14.3. Componentes del modelo COSO II o ERM

Ramón, A., (2006), en cuanto a los componentes del modelo COSO II, menciona los siguientes:

1. **Entorno interno:** es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos, e incluye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su “apetito” de riesgo.
2. **Definición de objetivos:** los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión establecidas.
3. **Identificación de eventos:** la incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos (económicos, políticos, sociales...) e internos (infraestructura, personas, procesos, tecnología...) que afectan a la consecución de los objetivos del

negocio. Resulta pues imprescindible dentro del modelo la identificación de dichos acontecimientos, que podrán ser negativos (que implican riesgo), o positivos (que implican oportunidades e incluso mitigación de riesgos).

Dentro de las metodologías más conocidas para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son las matrices “análisis PETS o GESI”, “análisis FODA o DAFO”, “análisis de las cinco fuerzas” y “matriz de conocimiento del negocio e identificación de riesgos”.

4. **Valoración de riesgos:** para poder establecer el efecto que determinados acontecimientos pueden tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos. Para ello es necesaria una adecuada combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. La evaluación de riesgos se centrará inicialmente en el riesgo inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismo para su mitigación), y posteriormente en el riesgo residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control).
5. **Respuesta al riesgo:** la dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual.
6. **Actividades de control:** son las políticas y los procedimientos que son necesarios para asegurar que la respuesta al riesgo ha sido la adecuada. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones.
7. **Información y comunicación:** la adecuada información es necesaria en todos los niveles de la organización, de cara a una adecuada identificación, evaluación y respuesta al riesgo que permita a la compañía la consecución de sus objetivos. Además, para conseguir que ERM funciones de manera efectiva es necesario un adecuado tratamiento de los datos actuales e históricos, lo que implica la necesidad de unos sistemas de información es la base de la comunicación que implica una adecuada filosofía de gestión integral de riesgos.
8. **Monitoreo:** La metodología ERM debe ser monitorizada, para asegurar su correcto funcionamiento y calidad de sus resultados a lo largo del tiempo, El modo en que esta supervisión se lleve a cabo dependerá fundamentalmente de la complejidad y el tamaño de la organización. (pp. 22-23)

Analizada la información dada por el autor, se puede concluir que, el modelo COSO II o E.R.M, contiene ocho componentes que son utilizados para gestionar el riesgo, entre ellos: Ambiente de control que trata sobre el entorno interno de una entidad; Establecimiento de objetivos, los cuales

deben estar alineados con la misión y visión organizacional; Identificación de eventos, a través de métodos o técnicas que permiten identificar riesgos; Evaluación de riesgos, que analiza la probabilidad e impacto del riesgo; Respuesta al riesgo, donde se decide si se rechaza o se acepta el riesgo; Actividades de control, que permiten determinar si se toman o no las medidas necesarias para controlar el riesgo; Información y Comunicación, orientada a mantener un correcto sistema de información y comunicación en toda la organización; y, Monitoreo, que permite asegurar que todos los elementos del COSO funcionen adecuadamente.

2.2.15. Papeles de Trabajo

2.2.15.1. Definición de Papeles de trabajo

Campoverde, D., (2017), en referencia a los papeles de trabajo, establece:

Se definen como el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe. (p. 13)

De su lado, Vásquez, M. & Pinargote, N., (2018), al hablar de los papeles de trabajo, establecen:

Son todos aquellos documentos desarrollados por el auditor para la conservación y muestreo de las evidencias obtenidas durante el desarrollo de la auditoría. Todo papel de trabajo debe estar estructurado bajo características claves y generales entre estas tenemos:

- Deben ser claros, precisos, con referencias y marcas lógicas y competentes.
- Su contenido debe limitarse para lo cual fue creado.
- Deben asegurar la permanencia de lo evidenciado.
- Debe garantizarse su custodia y confidencialidad. (p. 34)

En el contexto de las definiciones anteriores, se puede colegir que, los papeles de trabajo son documentos elaborados por el auditor durante la ejecución del examen de auditoría y contienen información relevante respecto a los procedimientos de auditoría aplicados, sirviendo éstos como evidencia de la ejecución del examen de auditoría realizado.

2.2.15.2. Función de los Papeles de Trabajo

Whittington, R., & Pany, K., (2005), en relación a la función que cumplen los papeles de trabajo, señala:

- Proporcionar un medio de asignar y coordinar el trabajo de auditoría,

- Ayudar a los auditores séniores, gerentes y socios en la supervisión y revisión del trabajo.
- Servir de soporte para el informe de los auditores,
- Documentar el cumplimiento por parte de los auditores,
- Ayudar en la planificación y realización de auditorías futuras del cliente. (p. 123)

Por su parte, Salinas, M., (2017), refiriéndose a la función que cumplen los papeles de trabajo, cita los siguientes:

- Servir como base para la preparación del informe del auditor.
- Constituir elementos de prueba de la realización del trabajo y de las decisiones tomadas en consecuencia.
- Facilitar la administración del trabajo.
- Servir como antecedente para futuras auditorías y, en cierta medida, como modelo de futura papeles de trabajo.
- Servir como base para la programación de auditorías de clientes del mismo ramo.
- Ayudar a evaluar el desenvolvimiento de los colaboradores.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo.
- Cumplir con las disposiciones legales. Recuperado de:
https://www.academia.edu/36420211/papeles_de_trabajo.

Contrastadas las definiciones citadas anteriormente, se infiere que, las funciones que cumplen los papeles de trabajo están centrados en: servir como evidencia de la ejecución de auditoría, ser utilizados para la elaboración del informe final, permitir mantener una secuencia lógica de la ejecución de la auditoría y servir como soporte para futuras auditorías.

2.2.15.3. Tipos de Papeles de trabajo

Gómez, J., (1998), en relación a los tipos de papeles de trabajo, establece los siguientes:

- **Archivo permanente:** se caracteriza por contener información que no cambia con frecuencia y es utilizado en varias auditorías recurrentes.
- **Archivo de auditoría del año en curso:** comprende toda la documentación que se relaciona con la revisión o auditoría de un solo período. (pp. 38-39)

Por su lado, Vásquez, M. & Pinargote, N., (2018), en referencia a los tipos de papeles de trabajo, establecen:

- **Archivo corriente:** corresponde a aquellos archivos que se generan durante la auditoría, que son nuevos o que contribuyen a una información actual.

- **Archivo permanente:** son aquellos archivos o documentación generada en procesos anteriores o que son principalmente de conocimiento general de la compañía como los manuales, instructivos, escrituras de constitución, el informe de auditoría anterior, entre otros. (p. 34)

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede colegir que existen dos tipos de papeles de trabajo, que son: los archivos permanentes y los archivos corrientes. Los archivos permanentes son aquellos que contienen la información básica de la organización, por lo tanto, no cambian; mientras que, los archivos corrientes son aquellos que van apareciendo durante la ejecución del examen de auditoría.

2.2.16. Índices de Auditoría

Sandoval, H., (2012), en relación a los índices de auditoría, señala:

Es el hecho de asignar índices o claves de identificación las cuales permitirán localizar y conocer el lugar exacto donde se encuentra el expediente, este procedimiento representa grandes ventajas para el auditor tales como simplificar: la localización de algún asunto en específico dentro de los papeles de trabajo; la localización de evidencias que soportan el dictamen o informe producto de la auditoría; la revisión del avance de la auditoría, constituyendo un medio de ordenación de los papeles de trabajo; también ayudan al control de la auditoría, ya que al asignarse un lugar y clave específica para cada rubro se elimina el riesgo de una duplicidad en el trabajo, facilita una secuencia de auditorías y por ende la elaboración del dictamen o informe. (p. 53)

Por su lado, el Municipio de Navojoa, (2016), define a los índices de auditoría, como: “Los índices son claves convencionales de tipo alfabético, numérico o alfa-numérico, que permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa para facilitar su identificación, localización y consulta”. (p.15)

En el contexto de las definiciones anteriores, se infiere que, los índices de auditoría son elementos de tipo alfabético, numérico o alfa-numérico, utilizados por el auditor para identificar y ordenar los papeles de trabajo, facilitando así su localización.

2.2.17. Marcas de Auditoría

Sandoval, H., (2012), en cuanto a las marcas de auditoría, señala:

Son símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y prueba efectuados. El uso de las marcas en auditoría representa los siguientes beneficios:

- Facilita el trabajo y aprovecha el espacio al anotar en una sola ocasión el trabajo realizado.
 - Facilita su supervisión al poderse comprender en forma inmediata el trabajo realizado.
- (p. 55)

Por su lado, el Municipio de Navojoa, (2016), define a las marcas de auditoría, como:

Símbolos convencionales que utiliza el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas de auditoría que se aplicaron; generalmente se registran con lápiz rojo.

Cumplen los siguientes propósitos:

- Dejar constancia del trabajo realizado.
 - Facilitar el trabajo y ayudar a que se aproveche al máximo el espacio de la cédula, pues evitan describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varias partidas.
 - Agilizar la supervisión, ya que permiten comprender de inmediato el trabajo realizado.
- (p.17)

En torno a las definiciones citadas por los autores anteriores, se concluye que, las marcas de auditoría son signos que utiliza el auditor para dejar constancia del procedimiento que se está aplicando en el examen de auditoría, facilitando de cierta manera el trabajo y la supervisión.

2.2.18. Programa de Auditoría

Arens, Elder, & Beasley., (2007), en cuanto al programa de auditoría, establece: “Es una lista de procedimientos de auditoría para un área o una auditoría completa; el programa de auditoría siempre incluye procedimientos de auditoría y también puede incluir tamaños de muestras, rubros a seleccionar y realización oportuna de las pruebas”

Por su lado, Castillejo, C., (2011), al hablar del programa de auditoría, señala:

Un programa de auditoría es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada Auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen. Es la tarea preliminar trazada por el

Auditor y que se caracteriza por la previsión de los trabajos que deben ser efectuados en cada servicio que presta, a fin de que este cumpla íntegramente sus finalidades. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/61076895/Programa-de-Auditoria>.

En el contexto de las definiciones anteriores, se concluye que, el programa de auditoría es una lista que contiene los procedimientos que se van a ejecutar en cada fase de la auditoría, el mismo que debe ser realizado con anticipación de manera clara y sencilla.

2.2.19. Riesgo de Auditoría

Nuño, P., (2017), en cuanto al riesgo de auditoría, señala: “El riesgo es un tipo de riesgo que puede provocar pérdidas a una empresa debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas, entre otros” Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/auditoria-operacional.html>.

De su lado, Auditool, (2018), refiriéndose al riesgo de auditoría, menciona que:

Un riesgo se define como un evento que puede afectar la marcha del proyecto o un negocio en el futuro, de manera que está asociado a cualquier actividad que se realice, y que plantee la posibilidad de decidir entre varias opciones. Si bien la gestión de riesgos es un proceso que debe implementar la propia organización, la creciente importancia que se le ha dado implica un reto para la profesión del auditor, pues es precisamente la auditoría la que debe agregar valor a sus clientes a través de la revisión que permita asegurar que los riesgos están siendo administrados. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6316-la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que el riesgo de auditoría es un evento que puede o no suceder en la práctica y este a su vez puede ser desfavorable al afectar a la entidad, al tiempo de generar pérdidas, de ahí que es necesario que las organizaciones implementen la gestión de riesgos como una herramienta administrativa para hacer frente a los potenciales riesgos.

2.2.20. Tipos de Riesgos de Auditoría

2.2.20.1. Riesgo inherente

Auditool, (2018), con respecto al riesgo inherente, señala que: “Está relacionado de manera directa con la actividad económica de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno” Recuperado: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6316-la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>.

De su parte, la Contraloría General del Estado, (2018), define al riesgo inherente, como:

La posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente. Por lo tanto, este tipo de riesgo es aquel que es propio de la empresa o de la operación de la empresa. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=5&tipo=nor>.

Tabla 2-1: Matriz de medición de Riesgo Inherente

RIESGO		%
ALTO		
ALTO		99,99%
MODERADO		88,88%
BAJO		77,77%
MODERADO		
ALTO		66,66%
MODERADO		55,55%
BAJO		44,44%
BAJO		
ALTO		33,33%
MODERADO		22,22%
BAJO		11,11%

Fuente: Apuntes de clase
Realizado por: Maribel Cuji.

En el contexto anterior, se puede concluir que, el riesgo inherente, es aquel considerado como propio de la actividad económica y que puede ser generado por factores internos o externos, afectando de esta manera a la rentabilidad de la organización.

2.2.20.2. *Riesgo de Control*

Auditool, (2018), define al riesgo de control, como: “aquellos que influyen los sistemas de control interno implementados en la empresa, los cuales podrían resultar insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades”. Recuperado: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6316-la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>.

De su lado, la Contraloría General del Estado, (2018), define al riesgo de control, como:

Este tipo de riesgo está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna. Es decir, son aquellos que se

dan en los procedimientos de control interno. Recuperado de:
<https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=5&tipo=nor>.

Tabla 2-2: Matriz de Medición de Riesgo de Control

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

Fuente: Apuntes de clase
Realizado por: Maribel Cuji.

Revisada las definiciones citadas por los autores anteriores, se infiere que, el riesgo de control, es aquel riesgo generado durante los procedimientos de control interno, comprobando de esta manera que los controles establecidos por la entidad son incapaces de prevenir, detectar y corregir errores.

2.2.20.3. *Riesgo de Detección*

Auditool, (2018), con respecto al riesgo de detección, establece que:

Esta directamente asociado con los procedimientos sobre auditoría. Se trata de la no detección de errores en el proceso realizado. Una auditoría externa basada en riesgos se enfoca justamente en evaluar los riesgos del negocio para comprender en qué aspecto de las actividades de una organización existe una mayor exposición a que se produzca información financiera errónea. La auditoría externa basada en riesgos focaliza los esfuerzos del auditor en evaluar rubros, transacciones, saldos u operaciones relevantes, dando menos atención a las de un nivel inferior. Recuperado de:
<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6316-la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>.

Por su lado, la Contraloría General del Estado, (2018), al hablar del riesgo de detección, establece que: “el riesgo de detección se da una vez que existe se aplican los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas”. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=5&tipo=nor>.

Tabla 2-3: Matriz de Medición de Riesgo de Detección

PONDERACIÓN RIESGO DE AUDITORÍA			
BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
41 - 60	61 - 80	81 - 90	91 - 100

Fuente: Apuntes de clase

Realizado por: Maribel Cuji

En cuanto a las definiciones de los autores citados anteriormente, se puede colegir que, el riesgo inherente, es aquel que no ha sido detectado por el auditor durante la aplicación de los procedimientos de auditoría, por lo tanto, puede estar expuesto a dar una opinión inadecuada.

2.2.21. Indicadores de Gestión

Quintero, V. citado por Mujica, M. & Pérez, I., (2009), respecto a los indicadores de gestión, señala:

El indicador de gestión tiene como misión valorar la eficiencia de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener ciertos objetivos en un tiempo determinado y costos registrados. Puede ser definido como una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de atributos de productos en proceso de una organización; intervienen en un proceso que permite analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300005.

Por su lado, Campoverde, D., (2017), refiriéndose a los indicadores de gestión, establece:

La expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Los indicadores de gestión tienen la finalidad de guiar y controlar el desempeño requerido para el logro de las estrategias organizacionales. (p. 15)

En el contexto de las definiciones anteriores, se concluye que, los indicadores de gestión permiten medir la información obtenida de forma cuantitativa, lo que permitirá identificar posibles desviaciones y ésta a su vez, ayuda a evaluar y a tomar decisiones oportunas que vayan en beneficio de la organización.

2.2.22. Hallazgos de Auditoría

Armas, R., (2008), define al hallazgo de auditoría, como:

La base para una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones, pero estas no constituyen parte del mismo. Si los hallazgos y conclusiones no están claramente separados, podría ser imposible para el lector entender cuándo el informe se refiere a las respuestas dadas por los entrevistados o a los puntos de vista del auditor.

Los requisitos básicos en un hallazgo de auditoría son los siguientes:

- Importancia relativa que amerite su desarrollo y comunicación formal.
- Basado en hechos y evidencias precisos que figuren en los papeles de trabajo.
- Objetivo al fundamentarse en hechos reales.
- Basado en una labor de auditoría suficiente para respaldar las conclusiones resultantes.
- Convinciente para una persona que no ha participado en la auditoría. (p. 92)

En el mismo contexto, la Contraloría General del Estado, (2018), conceptualiza al hallazgo de auditoría, como:

Asuntos que llaman la atención del auditor y que, en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración. (p.96)

De acuerdo a las definiciones anteriores, se infiere que, el hallazgo de auditoría, es cualquier situación anómala que genere desconfianza al auditor durante la ejecución de la auditoría, situación que debe ser documentada, debido a que ésta debe ser comunicada y a su vez permitir la emisión de conclusiones y recomendaciones al respecto.

2.2.22.1. Atributos del hallazgo de Auditoría

Armas, R., (2008), refiriéndose a los atributos del hallazgo de auditoría, establece:

Condición (lo que es)

Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción. Refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados.

Criterio (lo que debe ser)

Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide la condición, es decir, son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Causa (por qué sucede)

Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presenta una condición. El motivo o motivos por los que no se cumplió el criterio.

Efecto (la consecuencia)

Son los resultados adversos, reales o potenciales, que obtiene el auditor al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos. (p.90)

Por su lado, Marulanda,L., (2016), establece los siguientes tipos de atributos del hallazgos de auditoría:

Condición: es el parrafo en el cual el auditor describe la situación deficiente encontrada (lo que es).

Criterio: parrafo en el que el auditor detalla el estandar contra el cual ha medido o comparada la condición. Es la norma contra la cual el uditor mide la condición (lo que debe o debió ser).

Causa: parrafo donde el auditor detalla las razones por las cuales a su juicio, ocurrio la condición observada (por qué ocurrió la condición).

Efecto: es la consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa de la condición descrita (la diferencia entre lo que es y debió ser).

Analizadas las definiciones citadas anteriormente, en cuanto a los atributos del hallazgo, se determina que éstos son cuatro, sin embargo, queda a criterio del auditor implementar las conclusiones y recomendaciones que considere necesarias frente al hallazgo, dicho esto: la condición, es la deficiencia encontrada; criterio es la normativa que está incumpliendo; causa es la razón por la que ocurrió la deficiencia; y, efecto es la consecuencia de la deficiencia.

2.2.23. Marco Conceptual

Auditoría: Para, Arens,A. Elder,R. & Beasley,M, la auditoría es: “la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. Debe realizarla una persona independiente y competente” (2007, pág. 4).

Auditoría Operacional: En tal sentido, (Villaroel, 2007), define a la auditoría operacional como: El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza

y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro. Recuperado de: https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf.

Control Interno: “es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (Mantilla, 2018, pág. 4).

Coso II o ERM: “...es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización...” (Ramón, 2006, pág. 21).

Diagrama de Flujo: “... representación gráfica de un proceso administrativo caracterizado por su naturaleza secuencial” (Estupiñan, Administración de Riesgos E.R.M y la Auditoría Interna, 2006, pág. 176).

Eficacia: “es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto” (Ecured, 1998).

Eficiencia: “se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo – producción con un estándar aceptable (norma)” (Ecured, 1998).

Economía: “se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna” (Ecured, 1998).

Hallazgos de auditoría: “asuntos que llaman la atención del auditor y, en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente...” (Contraloría General del Estado, 2018, pág. 96).

Indicadores de gestión: “es la expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de una organización o de una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con un nivel de referencia señala desviaciones” (Salazar, 2020).

Índice de auditoría: “son claves convencionales de tipo alfabético, numérico o alfabético-numérico, que permite clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa para facilitar su identificación, localización y consulta” (Hernández V. , 2001, pág. 36).

Marcas de Auditoría: “son símbolos convencionales que utiliza el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas de auditoría que se aplicaron; generalmente se registran con lápiz rojo” (Hernández V. , 2001, pág. 43).

Papeles de Trabajo: “son de la exclusividad propiedad del auditor y se consideran documentos confidenciales. Sin embargo, si el cliente llegara a solicitar alguna información, el auditor podrá proporcionar parte o extractos de sus papeles de trabajo...” (Gómez, 1998, pág. 38).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de Investigación

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019, utilizando el enfoque de investigación mixto.

3.1.1. *Enfoque de investigación mixto*

Martínez, H., (2012), define al enfoque de investigación mixto, de la siguiente manera:

La metodología mixta ofrece una visión mucho más completa de la realidad social, al recuperar los aspectos favorables de los modelos cuantitativos (análisis estadístico, muestreo probabilístico, aplicación de cuestionarios cerrados) y los integra con los del modelo cualitativo (interpretación de lo individual, entrevista abierta, observación participante). (p.108)

Para efectos de la presente investigación, se aplicó el enfoque mixto, debido a que, permitió recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos; por ende, el enfoque cuantitativo se utilizó para la recopilación, análisis e interpretación de la información estadística lograda tras la aplicación de las encuestas y cuestionarios de control interno; en cambio, el enfoque cualitativo se utilizó en la interpretación de los datos estadísticos, tras la aplicación de la observación, encuesta y de la entrevista, datos que al ser procesados permitieron entender de mejor manera el objeto de estudio.

3.2. Nivel de Investigación

3.2.1. *Nivel de investigación exploratorio*

Hernández et al., (2014), en referencia al nivel de investigación exploratorio, establecen:

Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente

relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (p.91)

Para efectos de la presente investigación, se aplicó el nivel de investigación exploratorio puesto que, el objeto de estudio es un tema poco estudiado como lo es la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, permitiendo de esta manera, destacar los aspectos fundamentales de la problemática identificada para posteriormente determinar los principales hallazgos.

3.2.2. Nivel de investigación descriptiva

Hernández et al., (2014), con referencia al nivel de investigación descriptiva, señalan:

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.92)

En el contexto anterior, para efectos de la presente investigación se aplicó el nivel de investigación descriptiva, debido a que permitió describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos acontecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, y que, al ser examinados como parte de la auditoría operacional, permitieron establecer los principales hallazgos, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.3. Diseño de la Investigación

3.3.1. Diseño de investigación no experimental

Hernández et al., (2014), en referencia al diseño de investigación no experimental, señalan:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la

investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p.152)

De acuerdo con la definición anterior, para efectos del presente trabajo de investigación se aplicó el tipo de investigación no experimental, puesto que, no se manipularon o controlaron las variables objeto de estudio, dado que se las observó y se las recopiló tal y como se presentaron en la vida diaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019., lo que permitió que la información recabada sea real, objetiva y transparente, garantizando con ello que los resultados sean lo más apegados a la realidad existente.

3.4. Tipo de Estudio

3.4.1. Estudio aplicado

Biblioteca Duoc UC, (2022), en referencia al estudio aplicado, señala:

Se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo. Recuperado de: <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada#:~:text=La%20Investigaci%C3%B3n%20Aplicada%20tiene%20por,del%20desarrollo%20cultura%20y%20cient%C3%ADfico.>

En torno a la definición anterior, para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se utilizó el tipo de estudio aplicado, debido a que, se buscó aplicar o utilizar conocimientos especializados en temas de auditoría operacional, con el propósito de implementarlos de forma práctica para establecer los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones que pueden convertirse en un referente para que los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, puedan emprender acciones preventivas y correctivas tendientes a subsanar los problemas identificados.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Wigodski,J., (2010), define a la población, de la siguiente manera:

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. Recuperado de: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se consideró como universo de investigación a todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, ubicado en los diferentes niveles jerárquicos, tal como se detallan a continuación:

Tabla 3-1: Talento Humano de la COAC Credil Ltda.

	CARGO	NOMBRE
1	Jefe de Agencia	Ing. Jenny Herrera
2	Auditor	Ing. Wagner Taipe
3	Cajera	Ing. Mariela Ortiz
4	Atención al Cliente	Ing. Rosa Quijano
5	Asesor de Crédito	Ing. Agustín Caiza
6	Asesor de Crédito	Ing. Milton Chuquitarco

Fuente: COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

3.5.2. Muestra estratificada

Wigodski,J., (2010), define a la muestra estratificada, de la siguiente manera: “Cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar, cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población.” Recuperado de: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.

Para efectos de la presente investigación, dado que el número de personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, es relativamente pequeña, no fue necesario aplicar una muestra estratificada a la población objeto de estudio, por lo que se trabajó con la totalidad del universo poblacional.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Método de Investigación

3.6.1.1. Método Histórico lógico

Torres, T., (2020), en cuanto al método de investigación histórico lógico, señala:

Se aplica para estudiar una parte de la trayectoria histórica del objeto de investigación asociada al problema científico declarado, para determinar la tendencia, las etapas más significativas de su desarrollo y sus conexiones históricas fundamentales de forma cronológica y lógica. Son utilizados para determinar las leyes más generales del funcionamiento y desarrollo del objeto; es decir, sus aspectos más importantes, su esencia y sus conexiones fundamentales mediante la lógica interna de su desarrollo. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200016#aff1.

En el contexto de la presente investigación, se aplicó el método de investigación histórico lógico, debido a que se investigaron acontecimientos, opiniones y movimientos de hechos pasados que ocurrieron en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, en el período 2019., permitiendo de esta forma recoger información histórica que ayudaron a determinar las principales incongruencias e inconsistencias en el desarrollo de las actividades de la institución, y que al ser analizadas e interpretadas, permitieron determinar los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.6.1.2. Método Deductivo

Prieto, B., (2017), define al método deductivo, de la siguiente manera:

En términos de sus raíces lingüísticas significa - conducir o extraer- está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares. Lo anterior se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares. (p.29)

Para efectos de la presente investigación, se aplicó el método deductivo, ya que permitió pasar de principios generales a hechos particulares, analizando: leyes, reglamentos, normas y políticas del sector financiero que le son aplicables a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del

cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, a fin de establecer el grado de cumplimiento en las operaciones que realiza esta entidad cooperativista.

3.6.1.3. *Método Inductivo*

Prieto, B., (2017), define al método inductivo, como:

Etimológicamente se deriva de la - conducción a o hacía - es un método basado en el razonamiento, el cual “permite pasar de hechos particulares a los principios generales. Fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría. (p.28)

En el contexto de la presente investigación, se aplicó el método inductivo al pasar de hechos particulares a los principios generales, de esta manera se tuvo acceso a datos o hechos particulares de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, tales como: manuales internos, informes de cumplimiento de la normativa legal vigente y de los objetivos organizacionales a fin de determinar su nivel de cumplimiento, que posteriormente fue incluido en el informe final de auditoría, documento que bien puede ser socializado a otras instituciones cooperativistas que estén atravesando la misma problemática.

3.6.1.4. *Método Analítico*

Ortega, C., (2019), define al método analítico, como:

Un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico. También es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas.
Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>.

En el contexto de la definición anterior, en el desarrollo del presente trabajo investigativo, se utilizó el método analítico partiendo del problema general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, descomponiéndolo en sus principales partes, a fin de determinar la problemática que está caracterizando a la institución y a su vez establecer una serie de conclusiones y recomendaciones que potencialmente ayuden a solucionar las deficiencias encontradas.

3.6.1.5. *Método Sintético*

Jalal et al., (2015), en referencia al método sintético, establece:

Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras debemos decir que la síntesis (reconstruir abstracto a lo concreto) es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades. (p.17)

En torno a la definición anterior, para efectos del presente trabajo de investigación, se utilizó el método sintético, debido a que se partió de la descomposición del problema general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, en sus partes principales, a fin de ir reconstruyendo en forma de síntesis y comprender la naturaleza del problema en mención.

3.6.2. *Técnicas de Investigación*

3.6.2.1. *Observación directa*

Loredo, A., (2018), refiriéndose a la observación directa, establece: “es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su poestrior análisis”. Recuperado de: <https://n9.cl/014si>.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la observación directa, debido a que permitió observar en el propio sitio de los hechos cómo se están ejecutando las actividades diarias dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, al momento de la visita preliminar y de esta forma establecer de manera preliminar las principales deficiencias que afectan a la entidad cooperativista.

3.6.2.2. *Entrevista*

Hernández et al., (2014), conceptualizan a la entrevista, como:

Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En

la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. (p.403)

En el contexto de la definición anterior, para efectos de la presente investigación, se aplicó la entrevista al Gerente y Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, lo que permitió obtener información directa y completa de la verdadera situación que está atravesando la institución, permitiendo de esta manera conocer aquellas operaciones que no están siendo debidamente ejecutadas por los funcionarios que conforman esta entidad.

3.6.2.3. *Encuesta*

López, P., & Fachelli, S.,(2015), define a la encuesta, de la siguiente manera:

Se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (p.8)

En el contexto de la definición anterior, para efectos de la presente investigación, se aplicó la encuesta, que estuvo orientada al personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, la cual permitió recabar información de primera mano de las operaciones que se realizan en su interior y de esta forma establecer los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.6.3. *Instrumentos de Investigación*

3.6.3.1. *Cuestionario*

López, P., & Fachelli, S., (2015), define a los cuestionario, de la siguiente manera:

Constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. El cuestionario es un instrumento

rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas. (p.17)

Para efectos del presente trabajo investigativo, se utilizaron los cuestionarios de control interno que permitieron recopilar información relevante y confiable a través de la formulación de una serie de preguntas que fueron aplicadas al personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi., y que ayudaron a establecer los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que fueron sintetizados en el informe final de auditoría.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

Pregunta 1. ¿Conoce usted la reseña histórica de la Cooperativa?

Tabla 4-1: Conocimiento de la reseña histórica de la institución.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

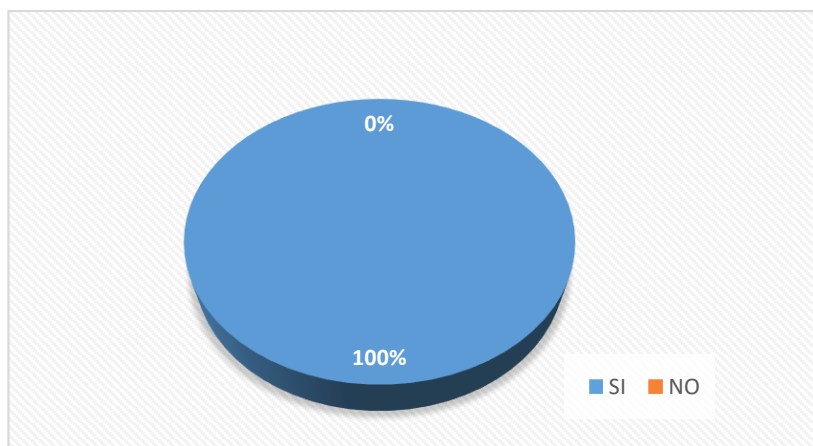


Ilustración 4-1: Conocimiento de la reseña histórica de la institución.

Fuente: Tabla 5 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 100% de informantes, señalan que si conocen la reseña histórica de la institución.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten establecer que la reseña histórica si ha sido socializada con todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, por lo tanto, sí conocen y saben el fin con el que fue creada la institución.

Pregunta 2 ¿Conoce usted el enunciado de la misión institucional?

Tabla 4-2: Conocimiento de la Misión Institucional

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Somos una COAC que contribuye al desarrollo económico sostenible del país, a través de la generación de empleo, brindando productos y servicios financieros para mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes en la zona centro del país.	2	33%
No sabe	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

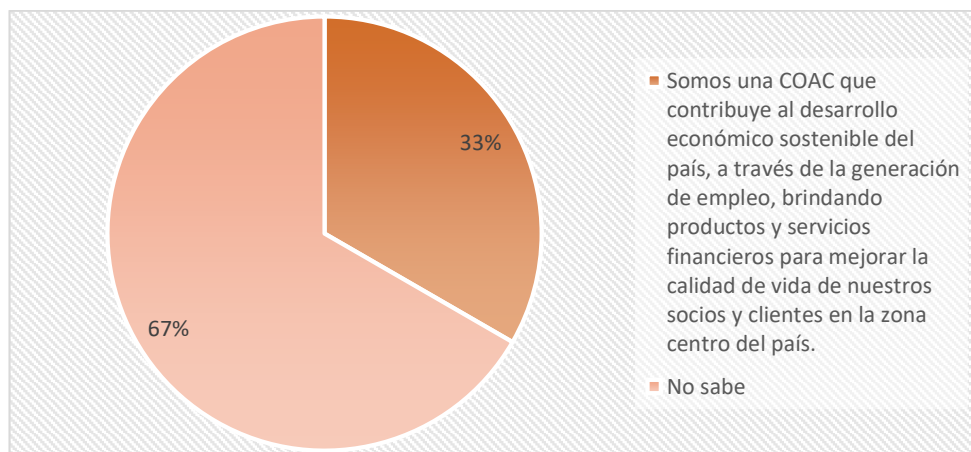


Ilustración 4-2: Conocimiento de la Misión Institucional.

Fuente: Tabla 6 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados no conocen el enunciado de la misión institucional, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan si saben de la misión de la institución.

Interpretación: Los resultados de la encuesta dejan entrever, que gran parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, no conocen el enunciado de la misión, por lo tanto, las actividades que desarrollan cada uno no están encaminado a alcanzar los objetivos institucionales, disminuyendo así su crecimiento organizacional.

Pregunta 3 ¿Conoce usted el enunciado de la visión institucional?

Tabla 4-3: Conocimiento de la Visión Institucional

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Para el año 2023 ser una entidad financiera basada en valores cristianos, reconocida a nivel nacional con productos y servicios competitivos a través de la innovación tecnológica.	2	33%
No sabe	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

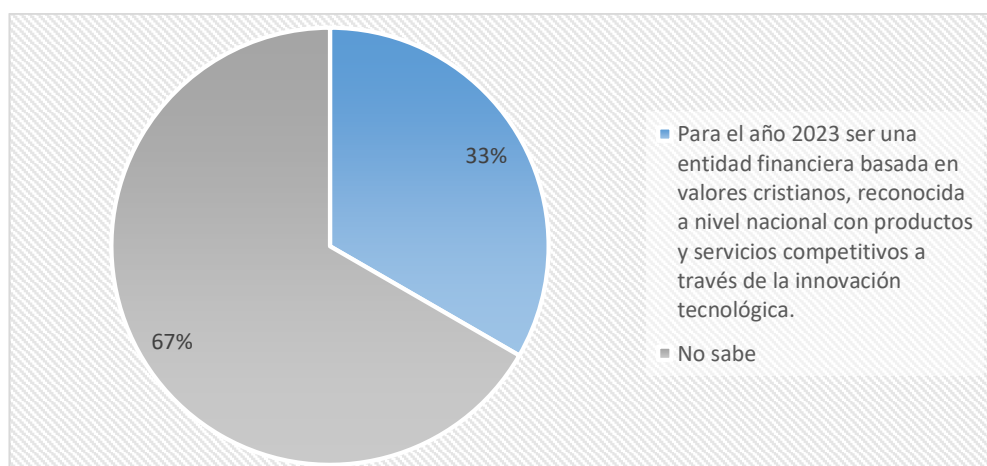


Ilustración 4-3: Conocimiento de la Visión Institucional.

Fuente: Tabla 7 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados no conocen el enunciado de la visión, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan si saber el enunciado de la visión institucional.

Interpretación: Los resultados de la encuesta dejan entrever, que gran parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, no conocen el enunciado de la visión, por lo tanto, no conocen a dónde quiere llegar la institución a futuro, además, las actividades que desarrollan cada uno de los funcionarios en sus puestos de trabajo no están encaminadas al logro de los objetivos, ni al cumplimiento de metas, lo que impide el crecimiento institucional en el mercado financiero.

Pregunta 4 Señale ¿Qué tipos de auditorías se han ejecutado anteriormente en la Cooperativa?

Tabla 4-4: Auditorías ejecutadas anteriormente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Auditoría de Gestión	2	33%
Auditoría Financiera	4	67%
Auditoría Operacional	0	0%
Auditoría de Calidad	0	0%
Otra: Especifique	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

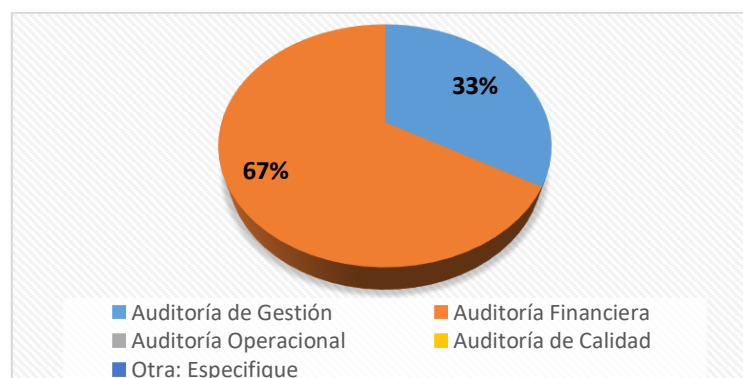


Ilustración 4-4: Auditorías ejecutadas anteriormente.

Fuente: Tabla 8 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que se han ejecutado más auditorías financieras, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que se han ejecutado auditorías de gestión.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten establecer que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, se han ejecutado más auditorías financieras y de gestión, pero no una auditoría operacional, por lo tanto, no se ha medido la eficiencia, eficacia y economía de los procesos operacionales que se ejecutan en su interior.

Pregunta 5 ¿La Cooperativa cuenta con un organigrama estructural actualizado?

Tabla 4-5: Existencia de un organigrama estructural actualizado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

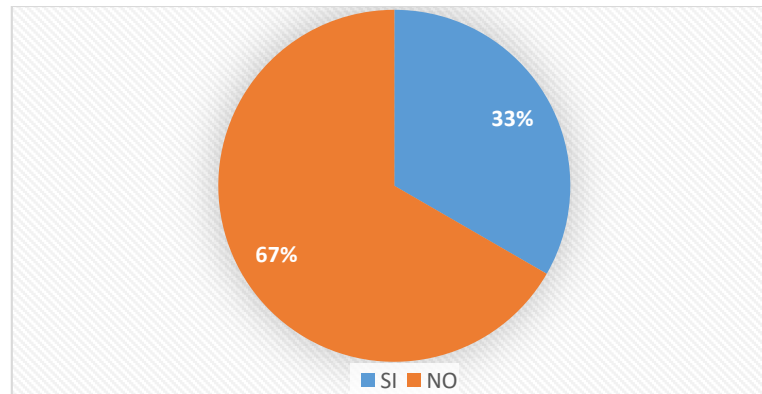


Ilustración 4-5: Existencia de un organigrama estructural actualizado.

Fuente: Tabla 9 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que no cuentan con un organigrama estructural actualizado, mientras que el 33% restante, manifiestan que si cuentan con dicho organigrama actualizado.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten establecer que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, si cuenta con un organigrama estructural, pero éste no se encuentra actualizado, lo que impide conocer las líneas de autoridad y responsabilidad, los niveles jerárquicos existentes y los puestos de trabajo actuales con que cuenta la entidad cooperativista.

Pregunta 6 ¿La COAC cuenta con un orgánico funcional actualizado?

Tabla 4-6: Disponibilidad de un orgánico funcional actualizado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

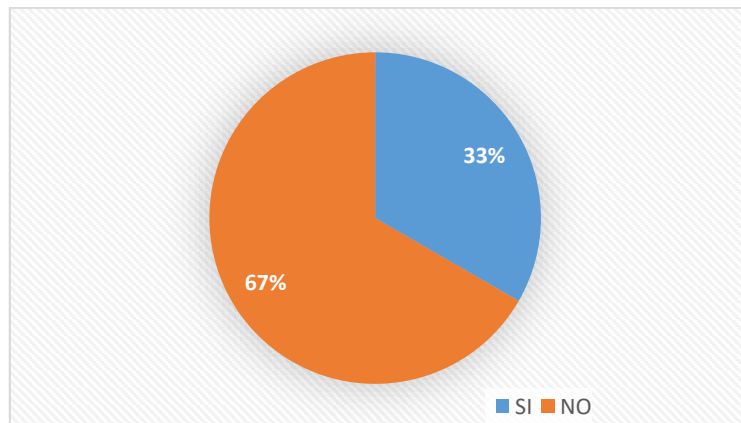


Ilustración 4-6: Disponibilidad de un orgánico funcional actualizado.

Fuente: Tabla 10 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que no cuentan con un orgánico funcional actualizado, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que la cooperativa si cuenta con dicho orgánico actualizado.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten establecer que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, no cuenta con el orgánico funcional actualizado, lo que dificulta la relación entre las unidades, los puestos de trabajo y las funciones que debe desempeñar de cada uno de sus ocupantes.

Pregunta 7 ¿La Cooperativa cuenta con manuales internos de funciones, procesos, créditos que guíen su accionar?

Tabla 4-7: Existencia de manuales internos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

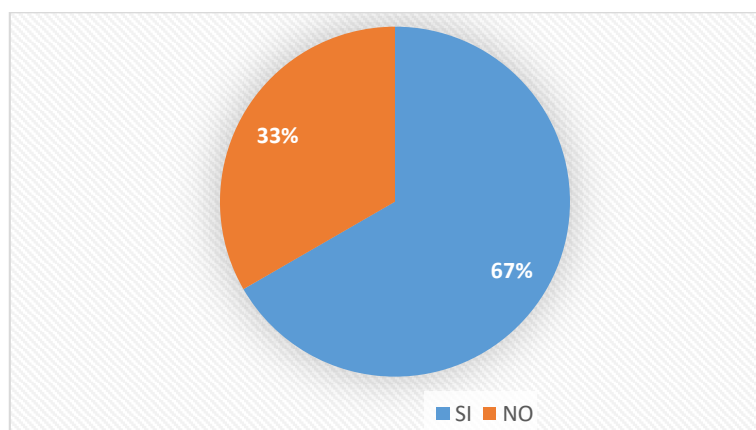


Ilustración 4-7: Existencia de manuales internos.

Fuente: Tabla 11 - 4
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que, si cuentan con manuales internos, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que no cuentan con manuales que guíen su accionar.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten establecer que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, sí cuentan con manuales internos, los cuales contienen instrucciones detalladas, delimitación de responsabilidades e información específica sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las diferentes operaciones que se realiza en la cooperativa.

Pregunta 8 ¿La Cooperativa realiza evaluaciones periódicas del desempeño de su personal?

Tabla 4-8: Evaluaciones periódicas del desempeño del personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

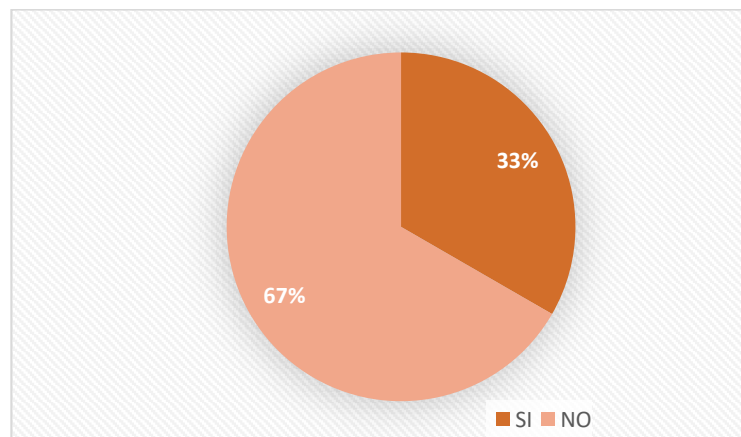


Ilustración 4-8: Evaluaciones periódicas del desempeño del personal.

Fuente: Tabla 12 - 4
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que, no se realizan evaluaciones periódicas del desempeño al personal, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que sí se realizan evaluaciones periódicas del desempeño.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten establecer que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, no utilizan herramientas de evaluación para medir el trabajo y los resultados de cada funcionario, de acuerdo a las responsabilidades laborales, lo que impide conocer aquellas debilidades que están caracterizando al personal en funciones.

Pregunta 9 ¿Con qué frecuencia la Cooperativa realiza evaluaciones del desempeño al personal?

Tabla 4-9: Frecuencia de evaluación del desempeño al personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	2	50%
Trimestral	0	50%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Nunca	4	
TOTAL	2	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

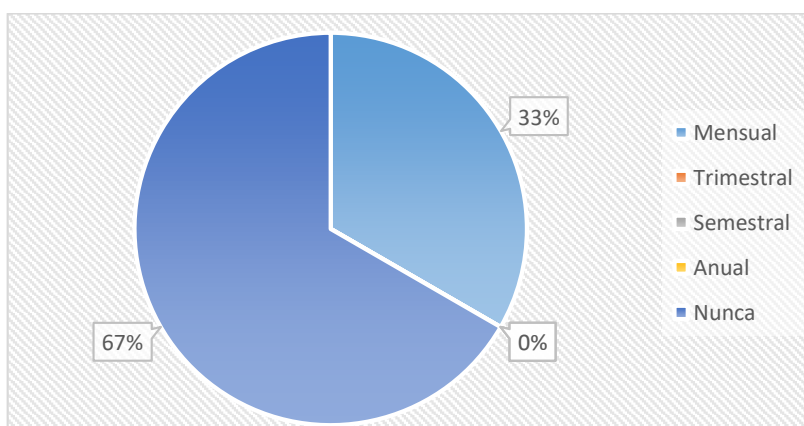


Ilustración 4-9: Frecuencia de evaluación del desempeño al personal.

Fuente: Tabla 13 – 4.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que la institución nunca realiza evaluaciones del desempeño a su personal, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que la institución si realiza evaluaciones mensuales del desempeño de su personal.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el no evaluar periódicamente el desempeño del personal impide determinar las capacidades y habilidades de los mismos; y, por ende, no existe la manera de orientarlos y guiarlos para potenciarlos profesionalmente.

Pregunta 10 ¿Cuenta la COAC con una Planificación Estratégica?

Tabla 4-10: Existencia de una Planificación Estratégica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

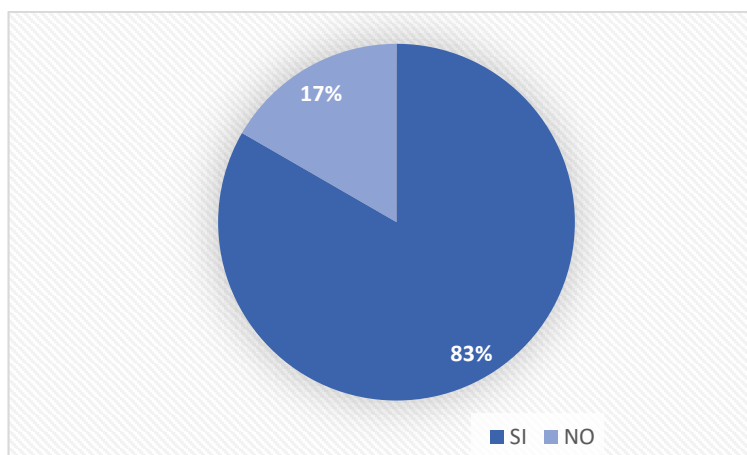


Ilustración 4-10: Existencia de una Planificación Estratégica.

Fuente: Tabla 14 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 83% de encuestados indican que la institución sí cuenta con una planificación estratégica, mientras que el 17% restante de encuestados, manifiestan que la entidad no cuenta con una planificación estratégica.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, sí cuenta con un plan estratégico en el cual se establecen las principales metas y objetivos institucionales a conseguir en el mediano y largo plazo, además de las estrategias que se deben implementar para alcanzarlos, incluido las acciones, responsables y el tiempo estimado para lograrlo.

Pregunta 11 ¿Cuenta la Cooperativa con un Código de Ética que guie la conducta del personal?

Tabla 4-11: Existencia de un Código de Ética.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

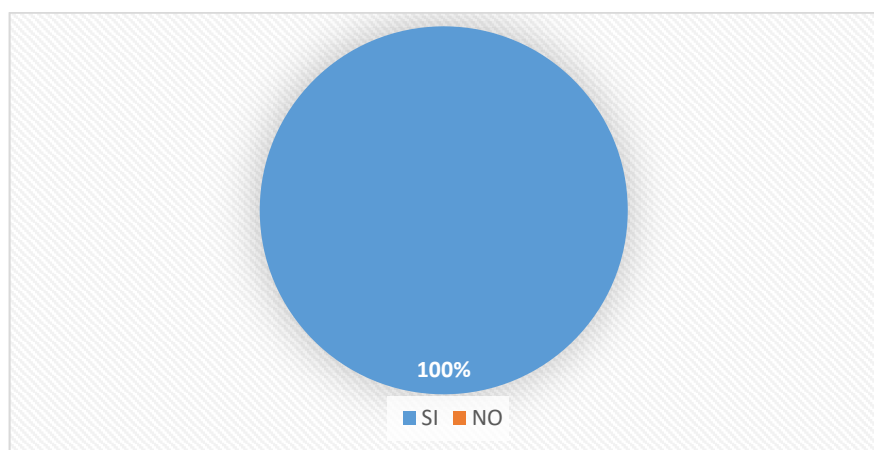


Ilustración 4-11: Existencia de un Código de Ética.

Fuente: Tabla 15 - 4
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 100% de encuestados manifiestan que la entidad sí cuenta con un código de ética que guía su accionar.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten establecer que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, al contar con un código de ética donde se incluyen: normas, principios y valores éticos que permiten regular el comportamiento y conducta de los funcionarios, lo que permite mantener una buena reputación en el mercado.

Pregunta 12 Califque el Ambiente Laboral existente al interior de la Cooperativa:

Tabla 4-12: Ambiente Laboral existente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regula	0	0%
Bueno	4	67%
Muy Bueno	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

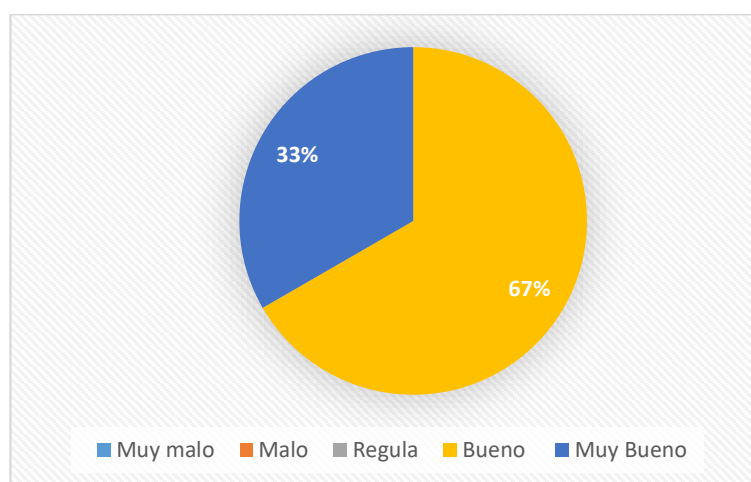


Ilustración 4-12: Ambiente Laboral existente.

Fuente: Tabla 16 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que, el ambiente laboral de la institución es bueno, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que el ambiente laboral es muy bueno.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, el tener un buen ambiente laboral entre todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, ayuda a mejorar el estado de ánimo, la motivación, y la relación entre compañeros, permitiendo de esta manera que las funciones que cada empleado desarrolla, contribuyan al crecimiento institucional.

Pregunta 13 ¿En el 2019 la Cooperativa disponía de un Plan Operativo Anual?

Tabla 4-13: Existencia de un Plan Operativo Anual en el 2019.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

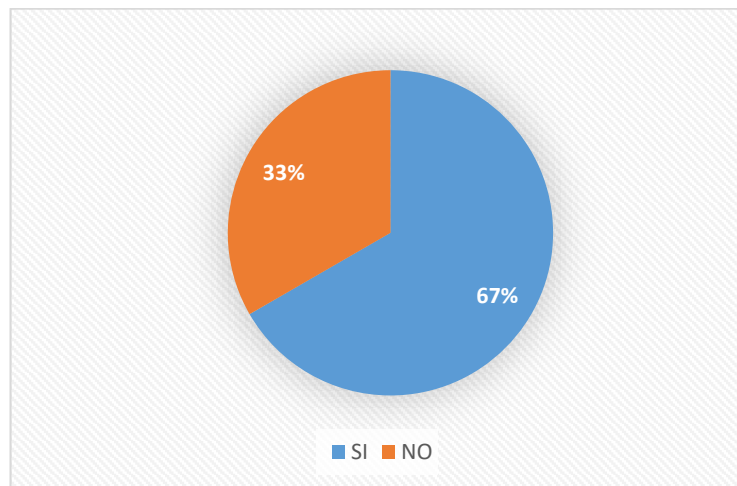


Ilustración 4-13: Existencia de un Plan Operativo Anual en el 2019.

Fuente: Tabla 17 – 4.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que, en el año 2019 la entidad sí disponía de un plan operativo anual, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que la institución no disponía del citado plan.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, sí contaba con un plan operativo anual en el cual estaban plasmadas las principales estrategias para conseguir los objetivos establecidos, así como los recursos financieros y tecnológicos necesarios para este fin.

Pregunta 14 ¿La COAC evalúa periódicamente el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Tabla 4-14: Evaluación periódica del cumplimiento de objetivos institucionales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

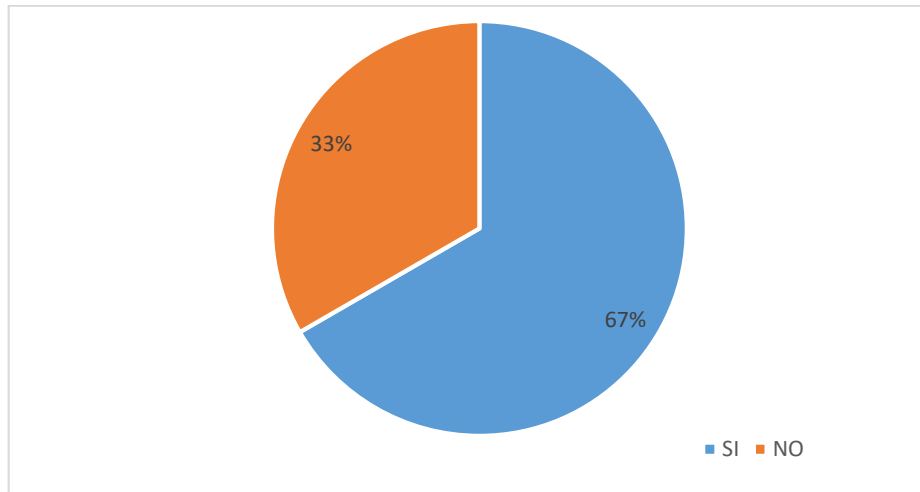


Ilustración 4-14: Evaluación periódica del cumplimiento de objetivos institucionales

Fuente: Tabla 18 – 4.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que la institución sí realiza evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que la entidad no realiza evaluaciones periódicas del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Interpretación: Los resultados de la encuesta dan a conocer que, si se realizan evaluaciones periódicas al cumplimiento de los objetivos institucionales, a fin de determinar el nivel de cumplimiento y si éstos están ayudando a conseguir el éxito de la entidad.

Pregunta 15 ¿Con que frecuencia se evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Tabla 4-15: Frecuencia de evaluación de cumplimiento de objetivos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	6	100%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

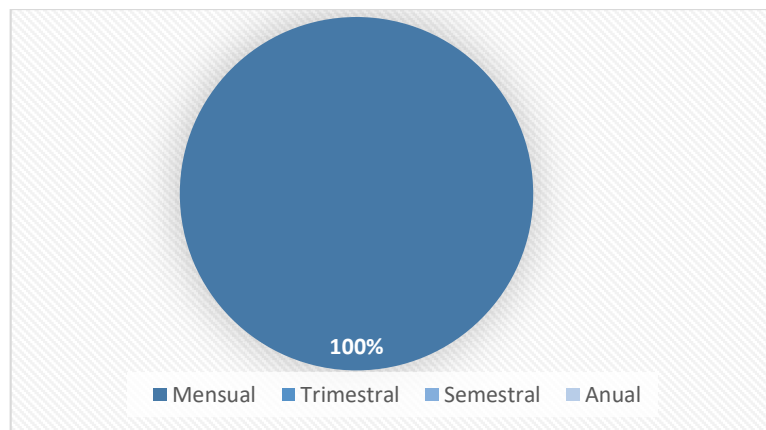


Ilustración 4-15: Frecuencia de evaluación de cumplimiento de objetivos.

Fuente: Tabla 19 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 100% de encuestados indica que la entidad si realiza evaluaciones mensuales al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que la entidad mensualmente se encuentra realizando evaluaciones al cumplimiento de los objetivos institucionales, a fin de determinar el nivel de cumplimiento y el tiempo requerido, para así encaminar todos los esfuerzos al crecimiento institucional garantizando confiabilidad en el mercado financiero.

Pregunta 16 ¿Qué tipos de riesgos han afectado a la COAC en el 2019?

Tabla 4-16: Identificación de riesgos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Riesgo Crediticio (Morosidad)	3	50%
Riesgo Operacional (Fallas en los procedimientos)	2	33%
Riesgo de Liquidez (Incapacidad de cumplir con las obligaciones)	0	0%
Riesgo Legal (Incumplimiento de Leyes)	0	0%
Riesgo de Mercado (Competencia)	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

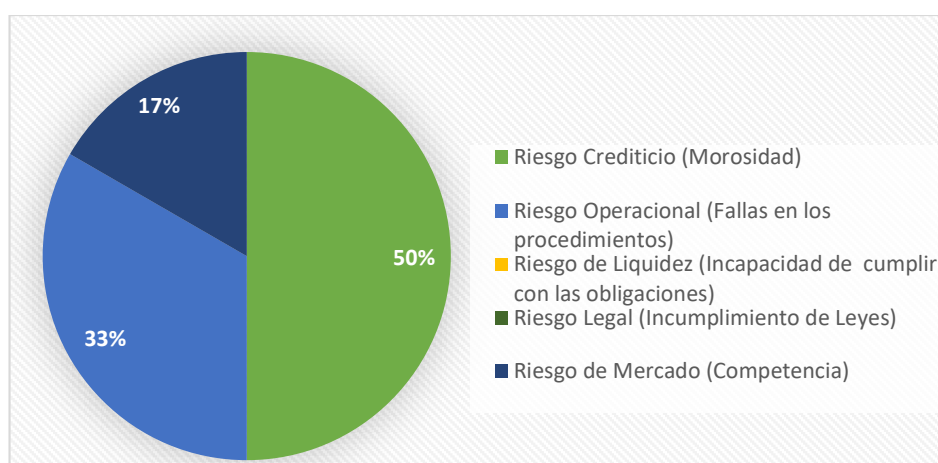


Ilustración 4-16: Identificación de riesgos.

Fuente: Tabla 20 – 4.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 50% de encuestados indican que, durante el 2019 el riesgo que ha afectado con mayor frecuencia a la institución es el riesgo crediticio; en tanto que, el 33% de encuestados señalan al riesgo operacional; mientras que, el 17% restante de encuestados, consideran al riesgo del mercado financiero.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, los riesgos en las cooperativas están ligados con las operaciones financieras diarias y que para su control se requiere de personal capacitado, procesos, y herramientas suficientes; en lo que respecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el riesgo crediticio es el que más ha afectado, debido al incumplimiento en los pagos por parte de los deudores; seguido del riesgo operacional consecuencia de un fallo en los procedimientos; y, finalmente, se considera al riesgo del mercado financiero, dado por el apareamiento de nueva competencia en el sector.

Pregunta 17 ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con un Sistema de Control Interno?

Tabla 4-17: Existencia de un sistema de control interno.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

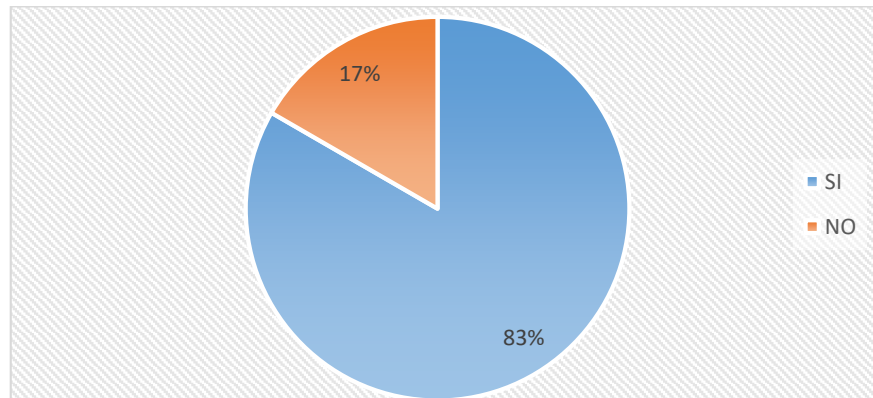


Ilustración 4-17: Existencia de un sistema de control interno.

Fuente: Tabla 21 – 4.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 83% de encuestados indican que la entidad sí cuenta con un sistema de control interno, mientras que el 17% restante de encuestados, manifiestan que la cooperativa no cuenta con un sistema de control interno.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten inferir que, contar con un sistema de control interno es de suma importancia, debido a que permite controlar la confiabilidad de la información financiera generada, para así evitar riesgos y fraudes y cuidar los activos e intereses de la institución.

Pregunta 18 ¿Considera importante que la Cooperativa cuente con un Sistema de Control Interno?

Tabla 4-18: Importancia del sistema de control interno.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

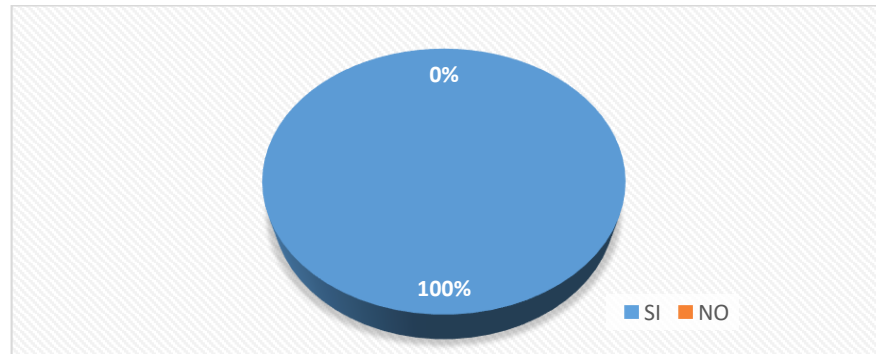


Ilustración 4-18: Importancia del sistema de control interno.

Fuente: Tabla 22 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 100% de encuestados indican que, sí es importante que la institución cuente con un sistema de control interno.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, el sistema de control interno brinda seguridad razonable a las instituciones, a través del control de la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de garantizar la fiabilidad de la información financiera, salvaguardar los activos y contribuir al cumplimiento de leyes, reglamentos y cuanta normativa le es aplicable a la entidad.

Pregunta 19 ¿La COAC cuenta con un Plan de Prevención y Mitigación de Riesgos?

Tabla 4-19: Existencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

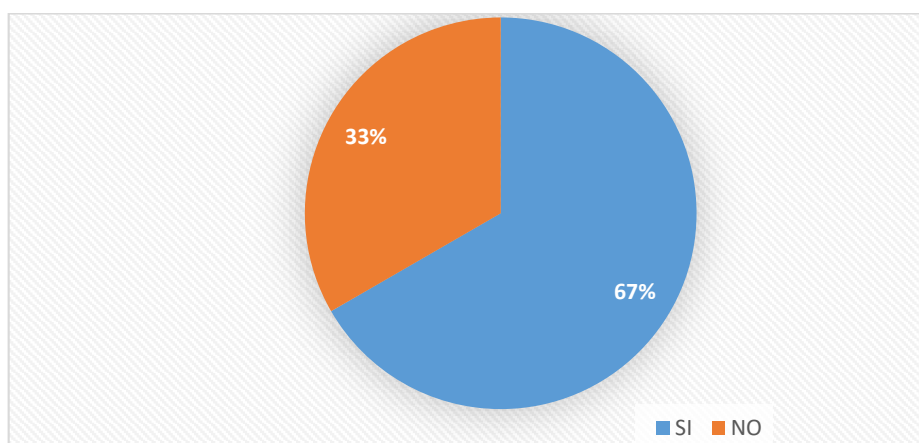


Ilustración 4-19: Existencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos.

Fuente: Tabla 23 – 4
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que la COAC sí cuenta con un plan de prevención y mitigación de riesgos, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que la institución no dispone del citado plan.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, contar con un plan de prevención y mitigación de riesgos es primordial, puesto que ayuda a prevenir la ocurrencia de una emergencia a través de la aplicación de técnicas y procedimientos de prevención y mitigación que permiten analizar los riesgos; y emprender actividades que ayuden a mitigar dicho evento.

Pregunta 20 ¿Los directivos de la COAC adoptan acciones correctivas inmediatas cuando el riesgo afecta al cumplimiento de los objetivos?

Tabla 4-20: Establecimiento de acciones correctivas ante riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	50%
Casi Siempre	1	17%
A veces	2	33%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

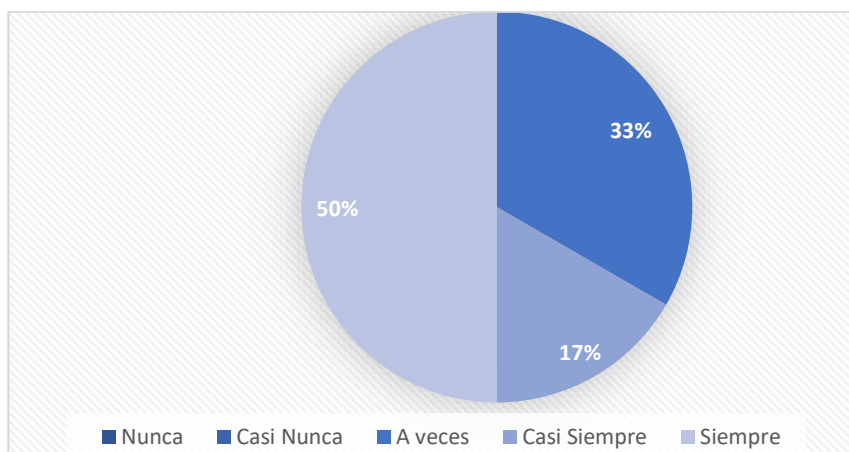


Ilustración 4-20: Establecimiento de acciones correctivas ante riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Fuente: Tabla 24 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 50% de encuestados indican que los directivos siempre adoptan acciones correctivas inmediatas cuando un riesgo afecta al cumplimiento de los objetivos; el otro 33% de encuestados, manifiestan que a veces, mientras que el 17% restante de encuestados, indican que casi siempre.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten colegir que, la toma de acciones a tiempo permite disminuir la probabilidad de que algún tipo de riesgo afecte al cumplimiento de los objetivos previamente ya establecidos y por ende afecten al desarrollo institucional.

Pregunta 21 ¿Los procesos de la Cooperativa son evaluados periódicamente?

Tabla 4-21: Evaluación periódica de los procesos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

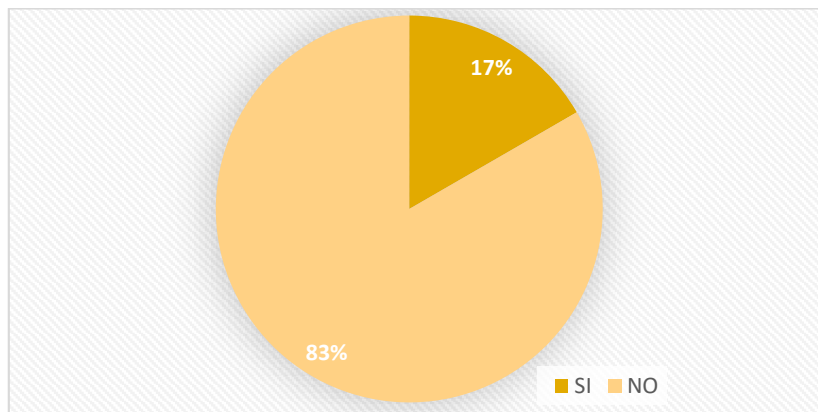


Ilustración 4-21: Evaluación periódica de los procesos.

Fuente: Tabla 25 – 4.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 83% de encuestados indican que, los procesos de la Cooperativa son evaluados periódicamente, mientras que el 17% restante de consultados, manifiestan que no son evaluados periódicamente.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten inferir que, al realizar la evaluación de los procesos se logra detectar falencias (cuellos de botella) que puedan afectar el desarrollo de los procesos y actividades, por lo que deben ser evaluados periódicamente, además permiten contribuir al mejoramiento de la gestión a través de la elaboración de recomendaciones.

Pregunta 22 ¿La COAC realiza el seguimiento a los créditos otorgados?

Tabla 4-22: Seguimiento a los créditos otorgados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

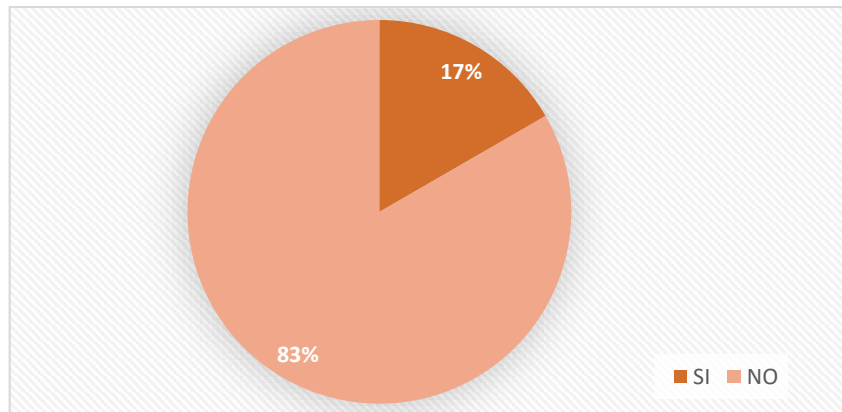


Ilustración 4-22: Seguimiento a los créditos otorgados.

Fuente: Tabla 26 – 4.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 83% de encuestados indican que no se realiza el seguimiento a los créditos otorgados, mientras que el 17% restante de consultados, manifiestan que si se realiza dicho seguimiento.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, los empleados encargados del área crediticia no están ejecutando sus actividades correctamente, por tal razón existe un incremento en el índice de morosidad, debido a que no se está realizando el respectivo seguimiento a los deudores de los créditos otorgados.

Pregunta 23 ¿El personal del área de crédito de la Cooperativa cuenta con el perfil profesional requerido?

Tabla 4-23: Perfil profesional del personal de créditos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

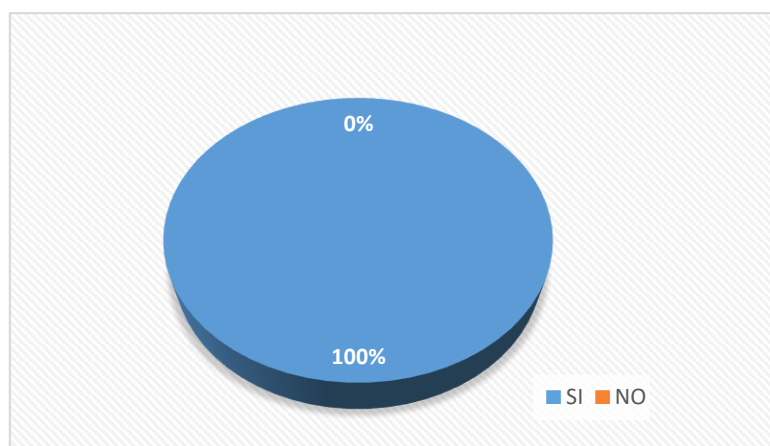


Ilustración 4-23: Perfil profesional del personal de créditos.

Fuente: Tabla 27 - 4
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 100% de encuestados indican que todo el personal del área de crédito sí cuenta con el perfil profesional requerido para desempeñarse en sus respectivos puestos de trabajo.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten colegir, que la COAC al contar con personal que reúna el perfil profesional para desempeñarse en el área de crédito, permite garantizar el otorgamiento de créditos acordes a las exigencias del sistema financiero y, por ende, atender las necesidades de los socios, considerando para el efecto la solvencia de los mismos.

Pregunta 24 ¿Con qué frecuencia se realizan seguimientos a los créditos otorgados por la Cooperativa?

Tabla 4-24: Frecuencia de seguimiento a los créditos otorgados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todos los días	0	0%
Casi todos los días	0	0%
Ocasionalmente	2	33%
Casi nunca	4	67%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

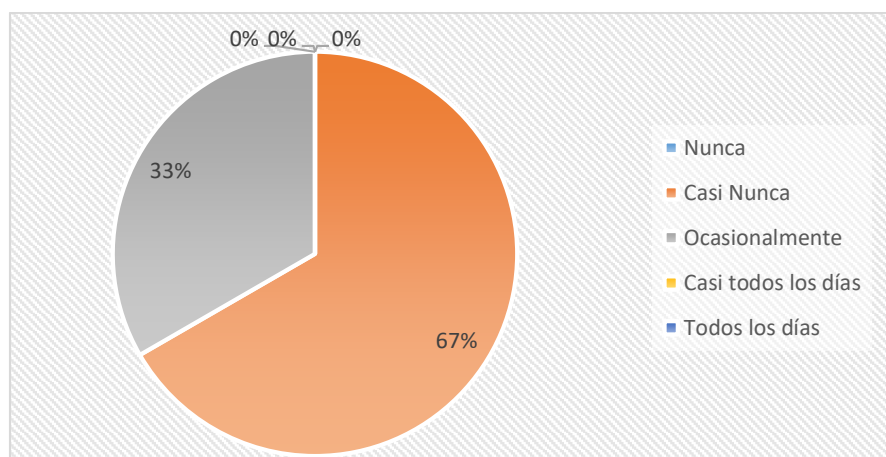


Ilustración 4-24: Frecuencia de seguimientos a los créditos otorgados.

Fuente: Tabla 28 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que, casi nunca se realizan seguimientos a los créditos otorgados, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que se realizan ocasionalmente dichos seguimientos.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, realizar constantemente el seguimiento a los créditos otorgados permiten reducir el riesgo de que el cliente incumpla con el pago oportuno de sus obligaciones y por ende ayuda a reducir los niveles de mora en la institución.

Pregunta 25 ¿Conoce usted si el sistema informático que utiliza la Cooperativa es confiable y seguro?

Tabla 4-25: Seguridad del sistema informático.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

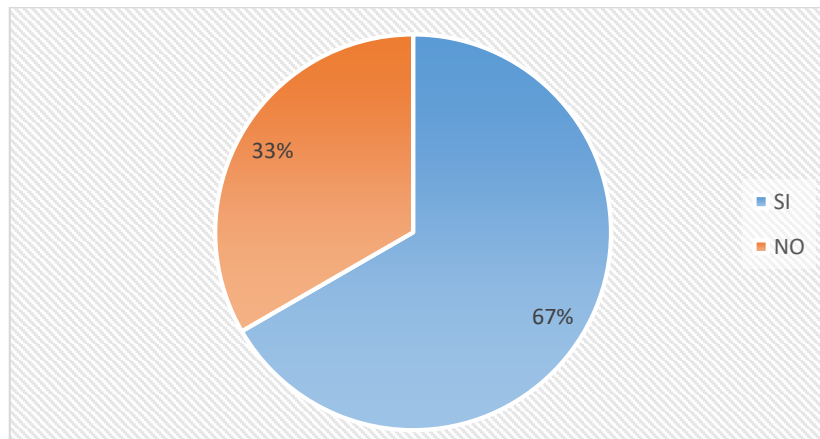


Ilustración 4-25: Seguridad del sistema informático.

Fuente: Tabla 29 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que el sistema informático que utiliza la institución es confiable y seguro para la generación y resguardo de la información; mientras que el 33% de encuestados, indican que dicho sistema informático no es confiable y tampoco seguro.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, el sistema informático de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, es confiable, seguro y confidencial, además, el acceso es limitado solo para el personal autorizado en sus respectivas áreas de gestión, pudiendo acceder a través de una clave personal, a fin de evitar filtración o robo de información.

Pregunta 26 Califique la comunicación interna existente en la Cooperativa.

Tabla 4-26: Comunicación interna existente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	17%
Muy bueno	5	83%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

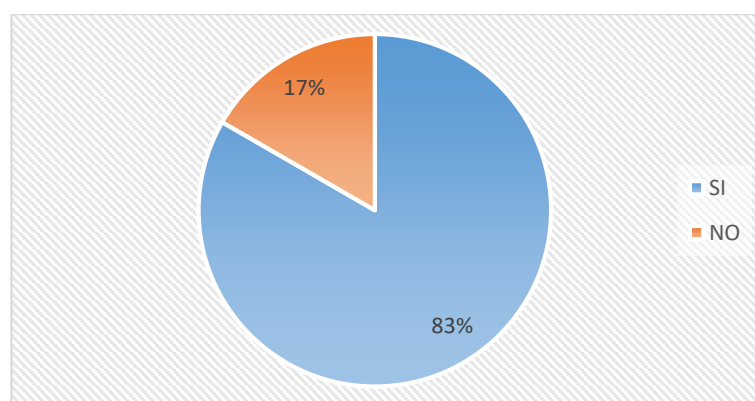


Ilustración 4-26: Comunicación interna existente.

Fuente: Tabla 30 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 83% de encuestados indica que, la comunicación interna es muy buena; mientras que el 17% restante de encuestados, indican que la comunicación es excelente.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten colegir que, la información y la comunicación dentro de la institución es muy importante, puesto que ayuda a su buen funcionamiento, a tener líneas de comunicación directa entre empleados y directivos a fin de escuchar y ser escuchados, contribuyendo de esta forma al crecimiento de la cooperativa.

Pregunta 27 ¿La Cooperativa monitorea periódicamente que los procesos de cada área se desarrollen correctamente?

Tabla 4-27: Monitorea periódicamente los procesos de cada área.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

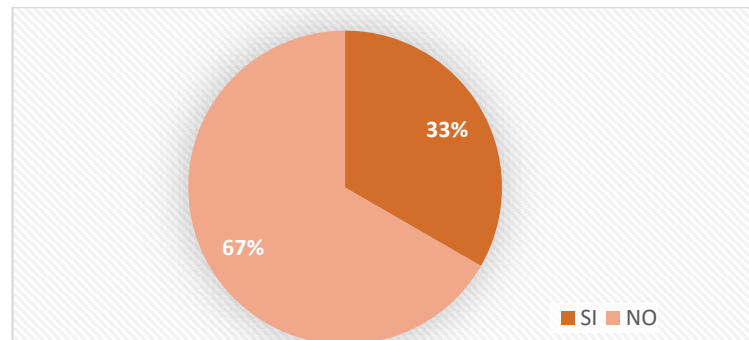


Ilustración 4-27: Monitorea periódicamente los procesos de cada área.

Fuente: Tabla 31 – 4.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que, no se monitorea periódicamente que los procesos desarrollados por cada área de trabajo sean de forma correcta, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que si se monitorean los diferentes procesos operativos.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten colegir que, al no monitorear periódicamente los procesos que se desarrollan en cada área de trabajo, se está permitiendo que éstos no se cumplan a como fueron establecidos, dando paso a un posible riesgo que afecte a la institución, por lo tanto, es importante monitorear los procesos para determinar los puntos críticos y de mejora.

Pregunta 28 ¿La identificación de hallazgos permite tomar decisiones alternativas para mejorar el desarrollo de la Cooperativa?

Tabla 4-28: Identificación de hallazgos permite toma de decisiones.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

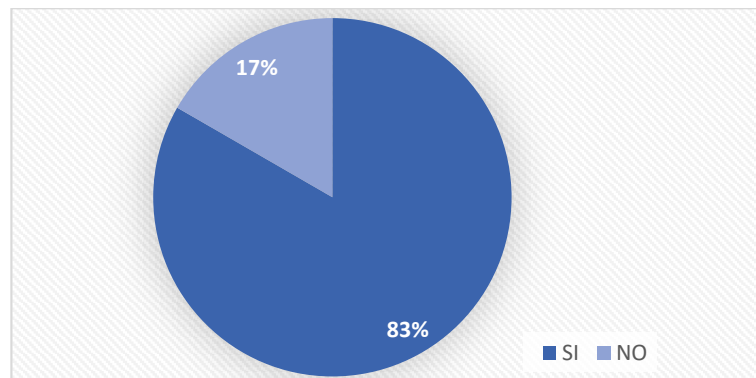


Ilustración 4-28: Identificación de hallazgos permite toma de decisiones.

Fuente: Tabla 32 – 4.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 83% de encuestados indican que, la identificación de hallazgos si permiten a sus directivos adoptar decisiones alternativas para mejorar el desarrollo de la misma, mientras que el 17% restante de consultados, manifiestan que dichos hallazgos no permiten tomar decisiones alternativas.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten concluir que, al detectar un hallazgo se está identificando deficiencias que están afectando a la institución, las mismas que al ser detectadas permiten adoptar acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Pregunta 29 ¿Los resultados del control interno permiten a los directivos de la Cooperativa adoptar decisiones para corregir los problemas detectados?

Tabla 4-29: Resultados del control interno.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

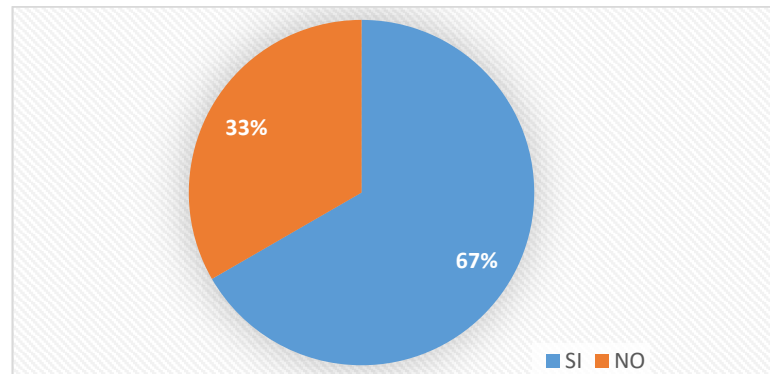


Ilustración 4-29: Resultados del control interno.

Fuente: Tabla 33 - 4

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que, la aplicación del control interno sí permite a los directivos adoptar decisiones para corregir los problemas detectados, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que la aplicación del control interno no permite adoptar decisiones preventivas o correctivas.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten colegir que, el aplicar un sistema de control interno permite a los directivos salvaguardar los recursos y establecer medidas o acciones que ayuden a corregir las deficiencias identificadas a fin de contribuir al desarrollo de la institución.

Pregunta 30 ¿La COAC adopta acciones preventivas y correctivas en caso de que su personal no logre cumplir con los objetivos organizacionales?

Tabla 4-30: Incumplimiento de objetivos organizacionales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Personal de la COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

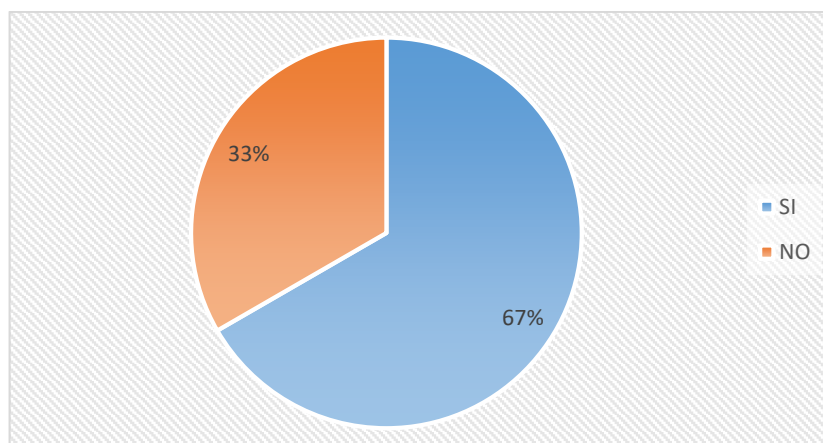


Ilustración 4-30: Incumplimiento de objetivos organizacionales.

Fuente: Tabla 34 – 4.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

Análisis: De la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 67% de encuestados indican que, sí se adoptan acciones preventivas y correctivas cuando el personal no logra cumplir con los objetivos organizacionales, mientras que el 33% restante de encuestados, manifiestan que no se adopta acciones preventivas y correctivas.

Interpretación: Los resultados de la encuesta permiten colegir que, los directivos de la institución al adoptar acciones preventivas y correctivas cuando el personal no logra cumplir con los objetivos organizacionales, se eliminan las causas del problema y se establecen nuevos mecanismos o cambios que ayuden a su cumplimiento.

4.2. Comprobación de la idea a defender

Una vez realizada la tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, se puede determinar que últimamente no se ha ejecutado auditorías operacionales a la institución, lo que ha impedido la identificación de deficiencias que están afectando el progreso de la misma, para el efecto en la pregunta 4. Señale ¿Qué tipos de auditorías se han ejecutado anteriormente en la Cooperativa?, del 100% de encuestados, el 67% indican que se han ejecutado más auditorías financieras, en la pregunta 14. ¿La COAC evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?, del 100% de encuestados, el 67% de encuestados indican que, si se realizan evaluaciones al cumplimiento de los objetivos institucionales, en la pregunta 20 ¿Los directivos de la COAC adoptan acciones correctivas inmediatas cuando el riesgo afecta al cumplimiento de los objetivos?, del 100% de encuestados el 50% de encuestados indican que los directivos siempre adoptan acciones correctivas inmediatas cuando un riesgo afecta al cumplimiento de los objetivos, en la pregunta 21. ¿Los procesos de la Cooperativa son evaluados periódicamente? Del 100% de encuestados, el 83% menciona que no son evaluados periódicamente los procesos de la Cooperativa, en la pregunta 22 ¿La COAC realiza el seguimiento a los créditos otorgados? Del 100% de encuestados, el 83% menciona que no se realiza seguimientos a los créditos otorgados, por lo tanto, permiten comprobar la idea a defender inicialmente propuesta, esto es que: La realización de una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019, si permite medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de sus procesos operaciones, identificar falencias y proponer alternativas de mejora.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO



5.1. Auditoría operacional a la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019.

5.2. Desarrollo de la propuesta

5.2.1. *Archivo Permanente*



ARCHIVO

PERMANENTE

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
DIRECCIÓN:	AV. 24 DE MAYO Y ANA PAREDES
NATURALEZA:	AUDITORÍA OPERACIONAL
PERÍODO:	2019
REALIZADO POR:	LASTENIA MARIBEL CUJI SASINTUÑA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IAP
1/1

5.2.2. Índice de Archivo Permanente

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

Tabla 5-1: Índice de Archivo Permanente

CONTENIDO	REFERENCIA
Información General de la Cooperativa.	IGC
Hoja de Papeles de Trabajo.	HPT
Hoja de Marcas.	HM

Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IGC
1/10

RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., surge de la iniciativa de un grupo de cinco visionarios cuyo objetivo era crear una institución financiera que mejore la calidad de vida de las personas y así constituirse en el futuro como un ente promotor del desarrollo económico. La idea de inicio fue abrir una cooperativa que otorgue créditos a partir de prendas de joyas de oro, en la cual según el valor de la prenda se otorgaba los créditos. Tras varias reuniones de un grupo de profesionales de diferentes entidades, se buscaba la apertura de la cooperativa en la ciudad de Ambato; sin embargo, a raíz de un sin número de dificultades no se dio la creación de la cooperativa.

Se realizaron tres reuniones claves con las personas que realmente querían crear la cooperativa y fueron un total de cinco personas que a través de su esfuerzo constante buscaron mecanismos para constituir la cooperativa, es así que se propusieron buscar personas que aporten con el capital, debido a que se necesitaban mínimo once personas para la apertura de la cooperativa. Luego de un arduo trabajo de búsqueda de socios fundadores se logró el aporte de dieciséis personas quienes contribuyeron y alcanzaron un capital de \$30.000 dólares con el cual se podía formar la cooperativa, pero en la ciudad de Ambato no se dio la apertura de la misma, no obstante, la cooperativa ya funcionaba en el mercado mayorista como una pre cooperativa otorgando créditos a los pequeños comerciantes.

Durante el año 2008 y 2009 mediante reuniones diarias se optó por abrir la cooperativa en la provincia de Cotopaxi, con la visión de aperturar una agencia en la ciudad de Ambato, es de ese modo que se inició con los trámites pertinentes para obtener la razón social de la cooperativa. Es así, que el 17 de diciembre de 2009 el MIES de Cotopaxi emite un informe favorable para la aprobación del Estatuto y concesión de personería jurídica, después de cumplir con los requisitos exigidos por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General vigente en ese año.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IGC
2/10

Tabla 5-2: Directiva inicial

DIRECTIVA

Presidente del Consejo de Administración	Sr. Medardo Guzmán
Presidente del Consejo de Vigilancia	Sr. Santiago Andrade
Secretario	Sr. Segundo Guaita
Gerente	Sr. Miguel Guacho

Fuente: COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., tiene la finalidad de generar empleo y atender las necesidades de las personas de los sectores vulnerables, por esta razón a logrado su crecimiento a nivel nacional, bajo los principios de ética y transparencia, teniendo un efecto directo de satisfacción y bienestar en todos sus socios. La COAC cumple con los requisitos, condiciones e indicadores otorgados por la CONAFIPS, quienes son los encargados de medir la liquidez, el desempeño y la rentabilidad. La cooperativa se caracteriza por contar con un porcentaje de mora bajo y durante sus años de actividad no ha generado pérdidas.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., posee una cobertura en varias provincias del país, como: Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo, contando con un total de 24 empleados distribuidos en diferentes agencias. En el año 2013 la cooperativa obtuvo el premio EKOS PYMES, en el sector Cooperativas perteneciente a la categoría pequeña, cumpliendo eficientemente con los indicadores de crecimiento en ventas, rentabilidad y carga fiscal.

En junio de 2019 el ente de control calificó a la cooperativa como merecedora para acceder al segmento 3 de las instituciones cooperativistas, puesto que logró superar los 5 millones de dólares en activos, como reflejo de su constante crecimiento. La actual administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., está formada por:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
PERÍODO: AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IGC
3/10

Tabla 5-3: Directiva

DIRECTIVA

Presidente del Consejo de Administración	Lcdo. Paúl Guaita
Presidente del Consejo de Vigilancia	Ing. Patricia Lluay
Secretaria	Ing. Ana Laguna
Gerente	Ing. César Chango

Fuente: COAC Credil Ltda.
Realizado por: Cuji, Maribel. 2021

MISIÓN

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que contribuye al desarrollo económico – sostenible del país, a través de la generación de empleo, brindando productos y servicios financieros para mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes en la zona centro del país.

VISIÓN

Para el año 2023 ser una entidad financiera basada en valores cristianos, reconocida a nivel nacional con productos y servicios competitivos a través de la innovación tecnológica.

VALORES CORPORATIVOS

- **Honestidad:** extender información verdadera que permita establecer una relación de confianza y respeto entre colaboradores, socios y clientes.
- **Responsabilidad:** servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas, manteniendo la ética empresarial, mejorando al mismo tiempo las oportunidades y posibilidades de la sociedad.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
PERÍODO: AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IGC
4/10

- **Solidaridad:** colaboración mutua entre la institución e individuos para lograr la superación de situaciones desfavorables y contribuir al bienestar de nuestros socios y clientes.
- **Lealtad:** hacer aquello con lo que la institución se ha comprometido, permaneciendo fiel a políticas y procesos en el desarrollo de nuestra labor.
- **Compromiso:** con nuestros socios y clientes en brindar una mejor atención con tecnología de punta.
- **Equidad:** oportunidad de igualdad y justicia libre de toda discriminación a cada uno de sus colaboradores, socios y clientes.
- **Transparencia:** difundir la información pública a través de un portal de información, página web u otros medios a disposición del público, implementados en la institución para su respectivo conocimiento.

OBJETIVO GENERAL

- Realizar actividades financieras de captación, colocación de recursos financieros y demás actividades tendientes a mejorar la calidad de vida de los socios y clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover la cultura del ahorro.
- Promover e incentivar las inversiones a nuestros socios y clientes.
- Propiciar espacios de integración y desarrollo empresarial con empresas del sector.
- Impulsar alternativas de beneficio y responsabilidad social de los asociados y funcionarios.
- Elaborar acciones y estrategias para posicionar la marca institucional en la mente del consumidor en la zona centro del país.
- Implementación de nuevas tecnologías para la mejora continua de la institución.
- Identificar el tipo de crédito que permita minimizar el riesgo crediticio y maximizar la recuperación de la cartera vencida.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
PERÍODO: AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IGC
5/10

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFERTA LA COAC CREDIL LTDA.

PRODUCTOS FINANCIEROS

CRÉDITOS

- Microcrédito.
- Preferencial.
- Back to Back.
- Oportunidad.
- De Consumo.
- Productivo Pymes.

AHORROS

- A la Vista.
- Productivo.
- Navideño.
- Estudiantil.
- Plan Futuro.

INVERSIONES

- Inversiones a Plazo Fijo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IGC
6/10

SERVICIOS FINANCIEROS

- Cobro de planes telefónicos Movistar y Claro.
- Recargas de Claro, Movistar, CNT, TV Cable.
- Cobro de consumo telefónico CNT, luz y agua.
- Cobro de AVON, ESIKA, BELCORP, ORIFLAME, YANBAL.
- Cobro de tarjeta de Crédito: Pacificard, MasterCard y Visacash (Banco del Pacífico).
- Cobro de pensiones alimenticias.
- Cobro de multas (Comisión y Agencia de Tránsito).
- Pago del Bono de Desarrollo Humano.
- Cobro del RISE, IESS, SRI.
- Giros internacionales.

LOGO





ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC CREDIL LTDA.

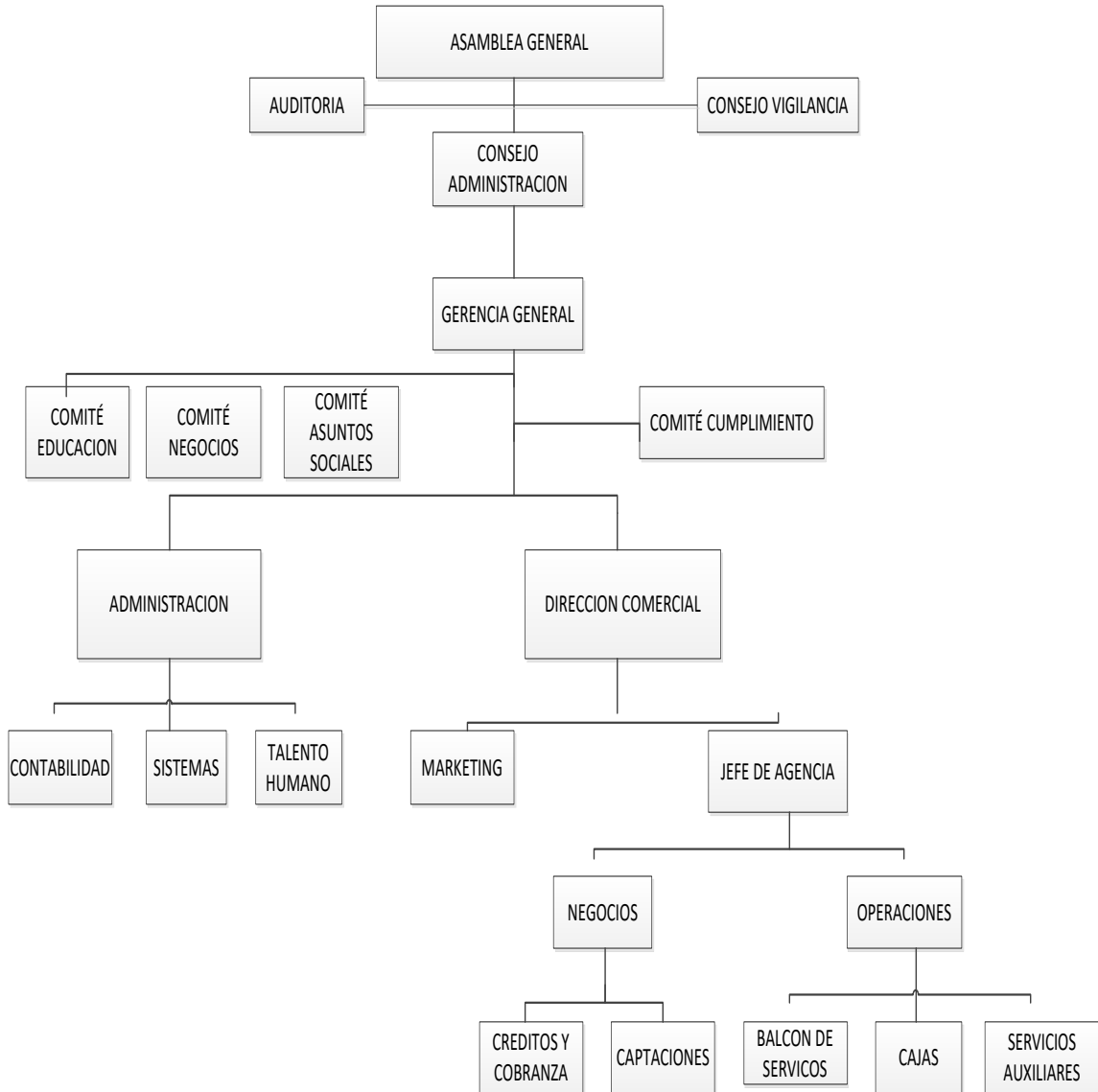


Ilustración 5-1: Organigrama Estructural CREDL LTDA.
Fuente: COAC Credil Ltda.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IGC
8/10

UBICACIÓN

Salcedo: Av. 24 de mayo y Ana Paredes



Ilustración 5-2: Ubicación

EDIFICIO






Ilustración 5-3: Edificio



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IGC
9/10



RUC

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIEDADES	
			
NÚMERO RUC:	1891735002001		
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.		
NOMBRE COMERCIAL:			
REPRESENTANTE LEGAL:	CHANGO TUBON CESAR OLMEDO		
CONTADOR:	SORIA GARCIA CLAUDIA MARIBEL		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N
NÚMERO:	S/N		
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	17/12/2009
FEC. INSCRIPCIÓN:	15/01/2010	FEC. ACTUALIZACIÓN:	19/12/2019
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC.			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: COTOPAXI Canton: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: LAS AMERICAS Calle: 24 DE MAYO Numero: S/N Interseccion: ANA PAREDES Referencia ubicacion: FRENTE AL COMERCIAL FIGUEROA Telefono Trabajo: 032730307 Celular: 0996604272 Email: coopcredil@hotmail.com			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE IVA * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
<small>San derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</small>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	4	ABIERTOS	4
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ COTOPAXI	CERRADOS	0
			
Código: RIMRUC2020003609693			
Fecha: 15/12/2020 16:00:05 PM			



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IGC
10/10

 **REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**
SOCIEDADES 

NÚMERO RUC: 1891735002001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.


ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 17/12/2009
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: COTOPAXI Canton: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: LAS AMERICAS Calle: 24 DE MAYO Numero: S/N Interseccion: ANA PAREDES Referencia: FRENTE AL COMERCIAL FIGUEROA Telefono Trabajo: 032730307 Celular: 0996604272 Email: coopcredil@hotmail.com Email principal: maribelsoriacredil@gmail.com		

No. ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/04/2011
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: AMBATO Calle: 12 DE NOVIEMBRE Numero: 05-28 Interseccion: MALDONADO Referencia: FRENTE A LA IMPORTADORA EL REMATE Piso: 1 Oficina: 1 Telefono Domicilio: 032629542 Celular: 0995787683 Email Contador / Asesor: coopcredil@hotmail.com Email principal: maribelsoriacredil@gmail.com		

No. ESTABLECIMIENTO: 003	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/01/2011
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: IZAMBA Barrio: GUADALUPE Calle: PEDRO VASCONEZ Numero: S/N Interseccion: INDOAMERICA Referencia: A DOS CUADRAS DEL EX REDONDEL DE LAS FOCAS Telefono Trabajo: 032451403 Email Contador / Asesor: coopcredil@hotmail.com Email principal: maribelsoriacredil@gmail.com		

No. ESTABLECIMIENTO: 004	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/12/2019
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: VILLARROEL Numero: 2822 Interseccion: ROCAFUERTE Referencia: DIAGONAL AL MERCADO SANTA ROSA, EDIFICIO DE CUATRO PISOS, COLOR GRIS Telefono Trabajo: 032980535 Email: coopcredil@hotmail.com Email principal: maribelsoriacredil@gmail.com		



Código: RIMRUC2020003609693
Fecha: 15/12/2020 16:00:05 PM

Pag. 2 de 2

Ilustración 5-4: Ruc



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IPT
1/1

Tabla 5-4: Índice de Papeles de Trabajo

ABREVIATURA	DETALLE
Archivo Permanente	AP
Información General de la Empresa.	IGE
Índice de Marcas de Auditoría.	IPT
Índice de Papeles de Trabajo.	IMA
Archivo Corriente	AC
Propuesta de Auditoría.	PA
Contrato de Auditoría.	CA
Carta Compromiso.	CC
Orden de Trabajo.	OT
Carta de Aceptación de Auditoría.	
Notificación de Inicio de Auditoría.	NIA
Solicitud de Información.	SI
Memorándum de Planificación de Auditoría.	MPA
Fase de Planificación preliminar	FPP
Programa de Auditoría.	PRA
Cédula Narrativa – Visita Preliminar.	CN/VP
Entrevista Preliminar.	EP
Evaluación de Control Interno.	ECI
Flujograma de Procesos.	FP
Hoja de Hallazgos.	HH
Borrador de Informe.	BI
Informe Final de Auditoría.	IA
Cooperativa de Ahorro y Crédito.	COAC

Realizado por: Cuji Maribel (2021)



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ÍNDICE DE MARCAS DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IMA

1/1

Tabla 5-5: Índice de Marcas de Auditoría

DESCRIPCIÓN	MARCAS
Comentario	€
Verificado	√
Confirmado	√√
Debilidad	D
Totalizado	Σ

Realizado por: Cuji, Maribel (2021)

5.2.3. *Archivo Corriente*



ARCHIVO CORRIENTE

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
DIRECCIÓN:	AV. 24 DE MAYO Y ANA PAREDES
NATURALEZA:	AUDITORÍA OPERACIONAL
PERÍODO:	2019
REALIZADO POR:	LASTENIA MARIBEL CUJI SASINTUÑA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IAP
1/1

5.2.4. Índice de Archivo Corriente

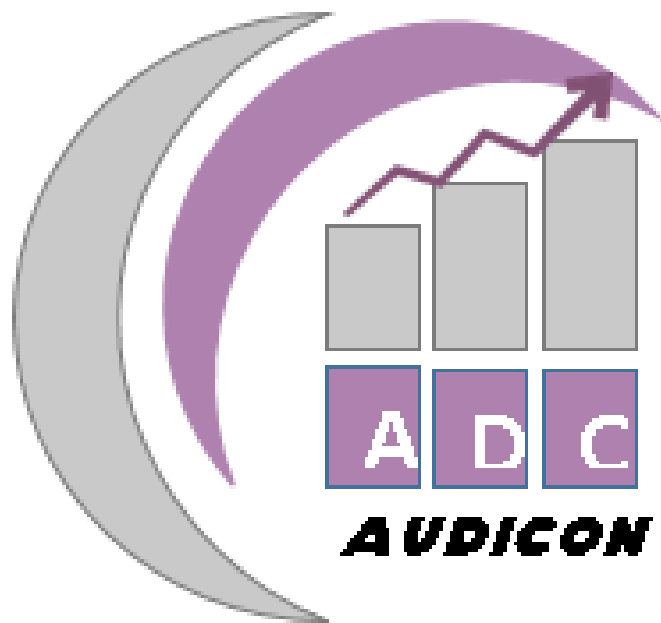
Tabla 5-6: Índice de Archivo Corriente

CONTENIDO	REFERENCIA
Propuesta de Auditoría.	PA
Contrato de Auditoría.	CA
Carta Compromiso.	CC
Orden de Trabajo.	OT
Carta de Aceptación de Auditoría.	CAA
Notificación de Inicio de Auditoría.	NIA
Solicitud de Información.	SI
Memorándum de Planificación.	MP

Realizado por: Cuji Maribel (2021).

FASE I:

PLANIFICACIÓN



PRELIMINAR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

PRA
1/3

OBJETIVO GENERAL

Conocer el entorno general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., mediante la identificación de las operaciones más relevantes, para obtener información veraz, que permita conocer la situación actual de la institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la situación interna y externa actual de la Cooperativa.
- Tener una visión de carácter general de la Cooperativa e identificar las principales operaciones.
- Establecer las formalidades pertinentes para la ejecución del trabajo de Auditoría.

N.-	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el Programa de Auditoría.	PRA	L.M.C.S	17/11/2021
3	Elabore la Propuesta de Auditoría.	PA	L.M.C.S	17/11/2021
4	Prepare el Contrato de Auditoría.	CA	L.M.C.S	17/11/2021
5	Elabore la Carta Compromiso.	CC	L.M.C.S	17/11/2021
6	Elabore la Orden de Trabajo.	OT	L.M.C.S	17/11/2021
7	Elabore la Carta de Aceptación de Auditoría.			18/11/2021
8	Elabore la Notificación de Inicio de Actividades.	NIA	L.M.C.S	18/11/2021
9	Elabore la Cédula Narrativa de la Visita de Observación.	CN/ VO	L.M.C.S	18/11/2021
10	Realice la Solicitud de Información.	SI	L.M.C.S	18/11/2021
11	Elabore el memorándum de Planificación.	MP	L.M.C.S	18/11/2021
12	Realice la entrevista preliminar al Jefe de Agencia de la COAC.	EP	L.M.C.S	18/11/2021
13	Elabore un informe de la Fase Preliminar.	IFP	L.M.C.S	19/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
PROPUESTA DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

PA
1/5

Salcedo, 17 de noviembre de 2021.

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. (Matriz Salcedo).

Dirección: Salcedo: Av. 24 de mayo y Ana Paredes.

Teléfono: 032730307

De nuestra consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la Firma Auditora **AUDICON**, nos permitimos presentar la propuesta de Auditoría Operacional para el período 2019, la misma que ha sido elaborada atendiendo los requerimientos y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la Cooperativa.

La propuesta de auditoría está sintetizada en los siguientes puntos:

1. NATURALEZA

El examen se realizará profesionalmente a los procesos operacionales de la cooperativa, como son: estructura administrativa, procedimientos y funciones del personal, nivel de cumplimiento de los objetivos, políticas y procedimientos de otorgamiento de crédito, basándose en las normas de auditoría generalmente aceptadas, con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y pertinente para sustentar el informe de auditoría.

2. ALCANCE

La Auditoría Operacional se realizará al período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Realizado por: LMCS

Fecha: 17/11/2021

Revisado por: FRSE/MAPS

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
PROPUESTA DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

PA
2/5

Objetivo General

Evaluar los procesos operacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., mediante la revisión de la normativa interna y de los cuestionarios de control utilizando el método COSO II, que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en el desempeño y mejoramiento de los procesos operativos.

Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos y procesos con altos índices de riesgo, que están generando debilidades o riesgos en las operaciones institucionales.
- Aplicar los cuestionarios de control interno basados en el método COSO II, para determinar el nivel de confianza y riesgo en las operaciones.
- Contribuir en el perfeccionamiento de los procesos deficientes, mediante la emisión del informe final de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, permitiendo emprender acciones preventivas y correctivas que ayuden a subsanar los problemas detectados.

4. ESTRATEGIAS

La Auditoría Operacional se desarrollará a través de visitas recurrentes a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, para observar la ejecución de las actividades diarias, mediante la observación directa y realizar un diagnóstico de las operaciones de la misma.

5. JUSTIFICACIÓN

La Auditoría Operacional permite examinar las áreas funcionales y operativas de cualquier entidad y muy particularmente de la COAC Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, en áreas tales como: manejo de las operaciones internas, cumplimiento de objetivos institucionales, ayudando de esta manera a identificar las áreas más críticas, mediante el uso de cuestionarios de control interno, para de esa forma desarrollar un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones que ayuden a los directivos a tomar acciones preventivas y correctivas.

Realizado por: LMCS

Fecha: 17/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
PROPUESTA DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

PA
3/5

6. PERÍODOS Y PLAZOS

La Auditoría Operacional se desarrollará en el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019; y el plazo para su ejecución será de 30 días laborables, contados a partir del primer día hábil tras la firma del contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría.

7. ACCIONES

En la presente Auditoría Operacional se efectuarán las siguientes acciones:

- Conocimiento previo de la institución.
- Elaboración de planificaciones.
- Elaboración de procedimientos de auditoría.
- Aplicación de entrevistas.
- Aplicación de cuestionarios de Control Interno.
- Elaboración de programas de Auditoría.
- Análisis de la información.
- Elaboración del informe de Auditoría. (conclusiones y recomendaciones).

Realizado por: LMCS

Fecha: 17/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
PROPUESTA DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

PA
4/5

1. RECURSOS

Para la realización de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, se utilizarán los siguientes recursos:

Talento Humano:

Tabla 5-7: Talento Humano AUDICON

N°	NOMBRES	SIGLAS	CARGO
1	Ing. Lenín Gaibor.	J.L.G	Supervisor
2	Ing. Henry David Vásconez Ph.D.	H.D.V	Jefe de Equipo
3	Lastenia Maribel Cuji Sasintuña.	L.M.C.S	Auditor Junior

Realizado por: Cuji Maribel (2021).

Materiales y Equipos:

Tabla 5-8: Materiales y Equipos AUDICON

CANTIDAD	DETALLE	VALOR
2	Resmas de Papel	\$ 7,00
2	Lápices de bicolor	\$ 2,00
8	Portaminas	\$ 4,00
2	Borradores	\$ 0,50
1	Sacapuntas	\$ 1,00
1	Impresora	\$ 300,00
4	Tinta de impresora	\$ 20,00
1	Laptop	\$ 500,00
TOTAL		\$ 816,50.

Realizado por: Cuji Maribel (2021).

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **17/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **18/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
PROPUESTA DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

PA
5/5

2. RESULTADOS

Informe Final de Auditoría Operacional con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a los directivos a emprender acciones preventivas y correctivas en pro del mejoramiento y desarrollo de la entidad y de sus procesos operacionales.

3. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Ing. Javier Lenín Gaibor.
SUPERVISOR

Ing. Henry David Vásconez Ph.D.
JEFE DE EQUIPO

Srta. Maribel Cuji
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: LMCS

Fecha: 17/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CONTRATO DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CA
1/3

CONTRATO DE AUDITORÍA

Conste por el presente instrumento el contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría Operacional celebrado entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., y AUDICON, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - CONTRATANTES. - En la ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi, a los ocho días del mes de noviembre del año dos mil veinte y uno, comparecen por una parte, el Ing. César Chango, en calidad de Gerente General de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.**, quien a partir de ahora se denominará "**EL CLIENTE**"; y, por otra parte, la firma auditora **AUDICON**, representado por el Ing. Lenín Gaibor, que en adelante se denominará "**LA FIRMA AUDITORA**", quienes libre y voluntariamente acuerdan suscribir el presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría.

SEGUNDA. - RELACIÓN PROFESIONAL. - Las partes indican que el presente contrato es de carácter profesional y no existe relación de dependencia entre "**EL CLIENTE**" y "**LA FIRMA AUDITORA**", deja aclarado que al no tener relación de tipo personal con "**LA FIRMA AUDITORA**", se deslinda toda responsabilidad respecto del personal que intervenga en el trabajo de Auditoría Operacional, materia de este contrato.

TERCERA. - MATERIA DEL CONTRATO. - "**EL CLIENTE**", suscribe el contrato con "**LA FIRMA AUDITORA**", para que ésta le preste servicios profesionales de Auditoría Operacional a aquella, y ésta acepta prestar tales servicios de conformidad bajo las siguientes estipulaciones:

- Efectuar el examen de Auditoría Operativa a la institución, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. Dicho examen tendrá por objetivo emitir el informe final con sus respectivos hallazgos identificados con la finalidad de ayudar a determinar áreas críticas que deban ser atendidas.

Realizado por: LMCS

Fecha: 17/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CONTRATO DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CA
2/3

- La Auditoría Operacional, será efectuada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las cuales incluyen pruebas de cumplimiento de acuerdo a las normas establecidas por la institución para poder identificar el cumplimiento del control interno; aparte de otros procedimientos de auditoría considerados necesarios de acuerdo con las circunstancias.
- Emitir el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de la entidad financiera encaminadas al cumplimiento de sus grandes objetivos institucionales.

CUARTA. - OBLIGACIONES DE “EL CLIENTE”. - Deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Se compromete a entregar con la debida oportunidad todos los análisis e información que la firma auditora solicite por escrito a través de una carta de requerimiento.
- b. Para mejor cumplimiento de la auditoría contratada, se ha previsto una amplia colaboración de los departamentos/áreas y de los ejecutivos de “EL CLIENTE”, para con “LA FIRMA AUDITORA”.
- c. Toda la información solicitada por “LA FIRMA AUDITORA” para llevar a cabo su examen, deberá ser proporcionada por “EL CLIENTE” en forma oportuna.

QUINTA. - PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES. - El informe con las conclusiones y recomendaciones de la firma auditora, será entregado el 13 de diciembre del 2021; el plazo será cumplido por la firma siempre y cuando “EL CLIENTE” haya entregado a “LA FIRMA AUDITORA”, por lo menos con 30 días de anticipación, la información requerida.

Realizado por: LMCS

Fecha: 17/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CONTRATO DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CA
3/3

SEXTA. - CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO. - El equipo de trabajo estará conformado por tres personas, las cuales cuentan con reconocida experiencia en la rama de Auditoría Operacional que integran la firma AUDICON, quien se encargará del examen, de acuerdo a normas éticas y profesionales pertinentes, que rigen el desempeño de su trabajo.

SÉPTIMA. – HONORARIOS. - No se fija ningún costo en la realización del examen de auditoría, por ser un requisito indispensable para la titulación como licenciada en Contabilidad y Auditoría C.P.A, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

OCTAVO. - PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO. - El presente contrato, considerando la naturaleza de las labores a realizarse durará desde la fecha de su celebración, hasta 13 de diciembre del 2021, tiempo dentro del cual el equipo “LA FIRMA AUDITORA” realizará y terminará las labores contratadas.

NOVENA. - DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. - Las partes contratadas señalan como domicilio la ciudad de Salcedo y se someten a las Leyes de la República del Ecuador y a resolver cualquier divergencia sobre la interpretación, aplicación o ejecución del presente contrato por la vía verbal sumaria.

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

Ing. César Chango
GERENTE GENERAL

Ing. Lenín Gaibor
SUPERVISOR DE AUDICON

Realizado por: LMCS

Fecha: 17/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CARTA COMPROMISO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CC
1/1

Salcedo, 17 de noviembre de 2021.

Ingeniero

César Chango

GERENTE GENERAL DE LA COAC CREDIL LTDA.

Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio del presente comunicamos que según acuerdo oficial con su persona se llevará a cabo una Auditoría Operacional a la Cooperativa, correspondiente al período comprendido de 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, con el fin de emitir un informe de auditoría, dicho documento se fundamentará en las normas y técnicas de auditoría, que se realizará mediante revisión de documentos, análisis de procesos, aplicación de indicadores.

La responsabilidad de la Auditoría Operacional estará a cargo del Ing. Lenín Gaibor como Supervisor; Ing. Henry Vásquez Ph.D., en calidad de Jefe de Equipo; y de la Srta. Maribel Cuji como Auditor Junior.

Al mismo tiempo solicitamos se brinde toda la colaboración y facilidad para recabar información y realizar la auditoría; por lo que solicitamos por medio de su persona, la colaboración de los funcionarios de la Cooperativa.

Seguros de contar con una respuesta favorable, agradecemos su gentileza.

Atentamente;

Lastenia Maribel Cuji Sasintuña

AUDITORA JUNIOR

Realizado por: LMCS

Fecha: 17/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ORDEN DE TRABAJO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

OT
1/1

N° 001-001-OT

Salcedo, 17 de noviembre de 2021.

Ingeniero

César Chango

GERENTE GENERAL DE LA COAC CREDIL LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

En cumplimiento al Trabajo de Titulación aprobado por la Unidad de Titulación de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, permítase dar la apertura necesaria para proceder a efectuar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019.

En la que autorice a la Srta. Maribel Cuji Sasintuña que actúe en calidad de investigador-auditora operacional y el suscrito como supervisor. Una vez efectuado el examen de auditoría se emitirá el informe en donde se verá reflejado las conclusiones y recomendaciones que servirán para el mejoramiento continuo de la institución.

Atentamente,

Ing. Lenín Gaibor.

DIRECTOR DE TDT

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **17/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **18/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CARTA DE ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CAA
1/1

CARTA DE ACEPTACION DE AUDITORIA

Salcedo, 18 de noviembre de 2021.

Ing.

Lenín Gaibor

DIRECTOR DE TDT

Presente

De mi consideración:

En atención a su orden de trabajo No. 001- 001- OT del 17 de noviembre del 2021, mediante la cual usted nos solicita la apertura necesaria para la realización del Trabajo de Titulación a cargo de la **Srta. Maribel Cuji Sasintuña** cuyo tema es **“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2019”**; nos complace comunicarle que la Cooperativa se compromete a darle la apertura necesaria y brindar la información y los recursos pertinentes para la ejecución de su trabajo de titulación.

Por la atención brindada a la presente, agradecemos.

Atentamente,

Ing. César Chango

GERENTE GENERAL

Realizado por: LMCS

Fecha: 18/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE ACTIVIDADES
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

NIA
1/1

N° 001-001-NOT

Salcedo, 18 de noviembre de 2021

Ingeniero

César Chango

GERENTE GENERAL DE LA COAC CREDIL LTDA.

Presente

De mi consideración:

De acuerdo a la orden de trabajo No. 001- 001- OT, suscrita por el Ing. Lenín Gaibor catedrático de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de la Escuela de Contabilidad y Auditoría pongo en su conocimiento que en esta fecha se da inicio al desarrollo de la “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.”, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2019. El equipo auditor AUDICON el cual está conformado por:

NOMBRES	CARGO
Ing. Lenín Gaibor	Supervisor
Ing. Henry Vásquez Ph.D.	Jefe de Equipo
Srta. Maribel Cuji	Auditor Junior

Atentamente

Ing. Lenín Gaibor.
SUPERVISOR DE TDT

Realizado por: LMCS

Fecha: 18/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CÉDULA NARRATIVA - VISITA DE OBSERVACIÓN
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CN/ VO

1/2

A los dieciochos días del mes de noviembre del dos mil veinte y uno, se realiza la visita de observación a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., iniciando a las siete y cuarenta y cinco de la mañana; a continuación, se presenta un resumen de la entidad a auditar.

Se visitó las instalaciones de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., ubicada en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi en las calles 24 de mayo y Ana Paredes, se observó que su ubicación es adecuada debido a que se encuentra junto a un mercado el cual está en reconstrucción, considerando que, una vez que esa obra termine existirá más afluencia de personas por la zona, beneficiando de cierta manera a la Cooperativa. El personal llega puntual a laborar ingresan a las a las siete y cuarenta y cinco pese a que empiezan a brindar atención desde las ocho de la mañana, el control de asistencia es mediante una hoja de control física que firman a su ingreso e incluso algunos empleados firman en otro momento, pero para controlar la puntualidad internamente tienen establecido multas.

Además, menciono que son seis personas las que laboran actualmente, pero hace unos dos meses atrás solo laboraban tres personas, la Jefa de Agencia y un Asesor de créditos y la otra persona era encargada de servicio al cliente y caja. No cuenta con un Manual de Procesos para cada área por lo que no son revisadas constantemente. Su horario de trabajo es de nueve horas sin embargo en la hoja de registro que envían a la contadora lo hacen constar como ocho horas laboradas esto debido a que para el almuerzo no se respeta el horario establecido que es de una hora y media, sino que es de cuarenta y cinco minutos y lo realizan en turnos. En cuanto a su infraestructura la Jefe de Agencia menciono que el edificio es propio consta de seis pisos y es muy llamativo debido a que la parte externa del edificio es de vidrio.

Realizado por: LMCS

Fecha: 18/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CÉDULA NARRATIVA – VISITA DE OBSERVACIÓN
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CN/VO

2/2

Se observó que el establecimiento de Salcedo al ser la matriz de la Cooperativa no es considerado como tal debido a que los principales departamentos como: Contabilidad, Talento Humano, Marketing, etc., no funciona en la matriz, así como también el señor Gerente General no se encuentra en la institución debido a que su oficina se encuentra en la Agencia Izamba, por lo que realiza visitas ocasionales, de igual manera toda la documentación y departamentos se encuentran en dicha agencia.

Es decir que el edificio matriz es desaprovechado esto debido a que en el primer piso se encuentra funcionando Servicio al Cliente y Caja; en el segundo piso se encuentra el Auditor, la Jefa de Agencia y el personal de Créditos y Cobranzas; en el tercer piso se encuentra algunos documentos de cuando inicio la Cooperativa es decir que tres pisos se encuentran desocupados.

La visita in situ a las instalaciones de la Cooperativa finalizó a las 16:00 horas, observando así una gran predisposición del personal para colaborar con la información que fuere necesaria para el desarrollo de la Auditoría Operacional, además de nuestro compromiso adquirido para la entrega de resultados pertinentes en el plazo establecido.

Realizado por: LMCS

Fecha: 18/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
SOLICITUD DE INFORMACIÓN
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

SI
1/1

PARA: Ing. César Chango
GERENTE GENERAL DE LA COAC CREDIL LTDA.
DE: Maribel Cuji Sasintuña
FECHA: 18 de noviembre de 2021.
ASUNTO: Solicitud de Información.

Como parte de la ejecución del trabajo de Auditoría Operacional, solicito por medio de la presente se sirva facilitar la documentación e información correspondiente a:

- Información básica de la Entidad.
- Copia del Reglamento interno de la Cooperativa.
- Manual de Funciones
- Copia del Manual de políticas y procedimientos de Crédito y Cobranza.
- Flujogramas del área de crédito
- Plan Operativo 2019.
- Indicadores de morosidad del año 2019.

Por la atención prestada a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Maribel Cuji Sasintuña
AUDITORA JUNIOR

Realizado por: LMCS

Fecha: 18/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

MP
1/3

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

ENCABEZADO

Localidad: Salcedo
Trabajo a realizar: Evaluación del proceso de crédito
Período cubierto: Enero a diciembre 2019
Tipo de examen: Auditoría Operacional

ANTECEDENTES

Surge la necesidad de efectuar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, a fin de proporcionar seguridad razonable en las diferentes operaciones que realiza la institución especialmente los principales procesos operacionales, debido a que ha presentado diferentes dificultades durante el otorgamiento de créditos y un aumento en el índice de morosidad, esta auditoría permitirá la emisión de un informe del período comprendido enero – diciembre 2019.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Evaluar los procesos operacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., mediante la revisión de la normativa interna y de los cuestionarios de control utilizando el método COSO II, que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en el desempeño y mejoramiento de los procesos operativos.

Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos y procesos con altos índices de riesgo, que están generando debilidades o riesgos en las operaciones institucionales.

Realizado por: LMCS

Fecha: 18/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

MP

2/3

- Aplicar los cuestionarios de control interno basados en el método COSO II, para determinar el nivel de confianza y riesgo en las operaciones.
- Contribuir en el perfeccionamiento de los procesos deficientes, mediante la emisión del informe final de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, permitiendo emprender acciones preventivas y correctivas que ayuden a subsanar los problemas detectados.

ALCANCE

La Auditoría Operacional se realizará del período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

EQUIPO DE AUDITORÍA

Supervisor: Ing. Lenín Gaibor.
Jefe de Equipo: Ing. Henry Vásquez Ph.D.
Auditor Senior: Srta. Maribel Cuji Sasintuña.

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., se encuentra conformada por el siguiente grupo humano de profesionales:

CARGO	FUNCIONARIO
Jefe de Agencia	Ing. Jenny Herrera
Auditor	Ing. Wagner Taipei
Cajera	Ing. Mariela Ortiz
Atención al Cliente	Ing. Rosa Quijano
Asesor de Crédito	Ing. Agustín Caiza
Asesor de Crédito	Ing. Milton Chuquitarco

Realizado por: LMCS

Fecha: 18/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

MP
3/3

METODOLOGÍA A UTILIZAR

- Método Coso II para realizar el Control Interno.
- Aplicación de técnicas de Auditoría para determinar Áreas Críticas.
- Observación de documentación que sustente el informe de auditoría.

Salcedo, 17 de noviembre de 2021.

Lastenia Maribel Cuji Sasintuña

AUDITORA JUNIOR

Realizado por: LMCS

Fecha: 18/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 18/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ENTREVISTA PRELIMINAR
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

EP
1/4

ENTREVISTADO: ING. JENNY HERRERA (ENCARGADA DE ENTREVISTA)
CARGO: JEFE DE AGENCIA
ENTREVISTADOR: MARIBEL CUJI SASINTUÑA
DÍA PREVIO: 19 DE NOVIEMBRE 2021 **HORA:** 17:00

Objetivo: Investigar aspectos generales de la COAC Credil Ltda., mediante una entrevista a fin de tener un conocimiento previo y una opinión integral de la Cooperativa.

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted la reseña histórica de la Cooperativa?

Claro que sí, conocer la reseña histórica es fundamental es por eso que a los empleados de la Cooperativa se les exige que se aprendan, esto con la finalidad de generar confianza en los socios y clientes al momento de brindar mayor información de la institución.

2. ¿Desde qué período se desempeña como Jefe de Agencia de la COAC Credil Ltda., cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi?

Me encuentro desempeñando este cargo desde el período 2019, esto gracias a mi desempeño en la institución los directivos confiaron en mi trabajo y me nombraron Jefe de Agencia.

3. ¿Cómo ha sido su manera de actuar como Jefe de Agencia?

A sido de manera responsable, honesta y sobre todo cumpliendo con las leyes, reglamentos y normativas que rigen a la institución, buscando siempre ayudar al socio o cliente.

4. ¿Qué tipos de auditorías se han ejecutado anteriormente en la Cooperativa?

Normalmente se han ejecutado dos tipos de auditorías en la institución como es la Auditoría de Gestión y la Auditoría Financiera.

Realizado por: LMCS

Fecha: 19/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 19/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ENTREVISTA PRELIMINAR
PERÍODO: AL 31 DE DICIEMBRE 2019

EP
2/4

5. ¿La Cooperativa cuenta con un organigrama estructural actualizado?

No, la Cooperativa ha tenido algunos desfases entre ellos la desactualización de los organigramas principalmente el organigrama estructural que es la base de la institución.

6. ¿Cuenta con un orgánico funcional bien definido?

No, lamentablemente nuestro orgánico funcional no ha sido actualizado por diferentes causas internas pese a que ya ha sido solicitado a la persona encargada.

7. ¿Cómo considera que es el sistema de control interno que maneja la Cooperativa?

Se cuenta con un sistema de control interno bueno, sin embargo, considero que sería bueno mejorarlo e incrementar nuevos mecanismos de control de acuerdo a las necesidades actuales.

8. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de desempeño a los empleados de la Cooperativa?

Si, tratamos de realizar evaluaciones periódicas de desempeño, sin embargo, no son siempre por lo que no se tiene un control adecuado de si están o no cumpliendo con las metas establecidas en cada área.

9. ¿El personal que labora en la COAC Credil Ltda., cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, ¿cuenta con el perfil profesional adecuado para cada área?

El personal que labora en el cantón Salcedo, todos son profesionales con título de tercer nivel, pero no todos poseen títulos en áreas administrativas.

10. ¿Se realizan capacitaciones al personal de labora en la Cooperativa?

Las capacitaciones son más enfocadas para el personal del área de crédito, debido a que se busca satisfacer a los socios a través del principal producto financiero.

Realizado por: LMCS

Fecha: 19/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 19/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ENTREVISTA PRELIMINAR
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

EP
3/4

11. ¿Cuenta con un Código de Ética que guie la conducta de sus empleados?

Si se cuenta con el Código de Ética. El cual ha sido fundamental para mantener la conducta y el orden de los empleados dentro de la institución.

12. ¿Cómo considera que es el Ambiente Laboral de la Cooperativa?

El ambiente laboral de la Cooperativa es bueno, ya que al ser pocas personas en estas instalaciones ayuda a que todos nos llevemos bien, respetando las líneas de autoridad.

13. ¿Se han realizado auditorías operacionales a la Cooperativas?

Anteriormente desconozco, pero desde que asumí el cargo de Jefe de Agencia no se han realizado este tipo de auditorías.

14. ¿Conoce lo que es una Auditoría Operacional?

No tengo conocimiento de lo que abarca una auditoría operacional, pero considero que como toda auditoría ayuda a detectar problemas que están afectando la institución.

15. ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?

No, se realizan evaluaciones al cumplimiento de los objetivos institucionales constantemente. Por lo que no se controla si las acciones que se están ejecutando están ayudando al desarrollo y crecimiento institucional.

16. ¿Qué tipos de riesgos han surgido con frecuencia durante el 2019?

El mayor riesgo que presenta la institución principalmente en Salcedo es el aumento en el índice de morosidad, lo cual ya se ha venido revisando y estableciendo estrategias con el fin de minimizar este riesgo, sin embargo, no se ha tenido resultados positivos. Otro de los riesgos es el de mercado debido al incremento de instituciones financieras que se han establecido en el cantón Salcedo.

Realizado por: LMCS

Fecha: 19/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 19/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ENTREVISTA PRELIMINAR
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

EP

4/4

17. ¿Se realiza controles a los procesos operacionales y administrativos de la Cooperativa?

Se verifica que se cumpla con las actividades diarias, pero no si están siguiendo paso a paso los procesos establecidos.

18. ¿Se realizan seguimiento a los créditos otorgados?

No se realizan seguimientos a fondo de los créditos otorgados, ya que los asesores se enfocan más en ayudar al socio otorgando créditos sin analizar su capacidad de pago.

19. ¿Qué tan seguro es el sistema informático de la Cooperativa durante el manejo de la información?

El sistema informático si es seguro, hasta el momento no ha existido problemas en cuanto a la filtración de información, además se encuentra restringido el acceso mediante claves de seguridad.

20. ¿Se han considerado los informes de auditorías anteriores para evaluaciones posteriores?

Si, se ha considerado algunos informes de auditorías que han realizado a la Cooperativa.

Ing. Jenny Herrera

Jefe de Agencia – Encargada de entrevista

Realizado por: LMCS

Fecha: 19/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 19/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORME DE LA FASE PRELIMINAR
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IFP
1/2

Salcedo, 19 de noviembre de 2021

Ingeniero

César Chango

GERENTE GENERAL DE LA COAC CREDIL LTDA.

Presente. –

Asunto: Informe Preliminar

De acuerdo a la Auditoría Operacional que se está realizando, permitimos informarle que el proceso de estudio o diagnóstico preliminar a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., fue desarrollado y concluido con lo establecido en el programa de la fase preliminar, de contar con aprobación se daría comienzo a la siguiente etapa de auditoría.

En el estudio preliminar se observaron algunas deficiencias que son:

- La infraestructura de la matriz Salcedo no es aprovechada al 100%, debido a que solo utilizan tres pisos y los demás se encuentran desocupados.
- La Cooperativa no cuenta con un organigrama estructural y un orgánico funcional actualizado.
- Falta de evaluaciones de desempeño al personal de la entidad con el fin de mejorar su capacidad.
- No se realizan evaluaciones constantes al cumplimiento de objetivos por lo que no conocen si estos se están o no cumpliendo.
- Falta de seguimiento al proceso de otorgamiento de crédito lo que ha ocasionado un incremento en el índice de morosidad.
- No se han realizado seguimiento a los procesos operacionales y administrativos.

Realizado por: LMCS

Fecha: 19/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 19/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORME DE LA FASE PRELIMINAR
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IFP

2/2

Como recomendación se establece:

- **Gerente General: considerar** la creación de un comité de riesgos que ayude a identificar posibles riesgos tanto internos como externos, que puedan afectar al desarrollo de la institución.
- **Jefe de Agencia:** identificar las principales necesidades de la matriz Salcedo, dado que no está funcionando como tal, además realizar seguimientos a fin de verificar que se esté cumpliendo con lo establecido principalmente los objetivos y en el área de créditos. Así como también se recomienda aplicar indicadores de gestión que permita medir el grado de eficiencia, eficacia y economía, tanto del personal como de los procesos.

Sin más que acotar, se pone en consideración el informe del estudio preliminar realizado a la COAC Credil Ltda., una vez leído se da lugar a dar alguna observación hacia el equipo de auditoría, de lo contrario se aprobará y se da paso a la siguiente fase de auditoría.

Srta. Maribel Cuji Sasintuña

AUDITORA JUNIOR

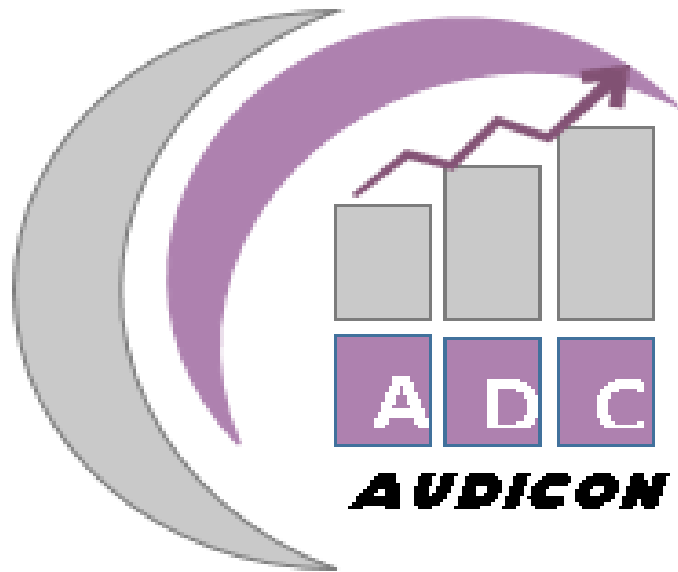
Realizado por: LMCS

Fecha: 19/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 19/11/2021

FASE I: PLANIFICACIÓN



ESPECÍFICA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

PRA

1/1

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019, mediante la aplicación de un cuestionario basado en los componentes del método COSO II, para detectar posibles debilidades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar el cuestionario de control interno basado en el método COSO II.
- Identificar posibles áreas críticas a ser detectadas.
- Determinar el nivel riesgo y confianza del sistema de Control Interno existente.
-

N.-	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el Programa de Auditoría.	PRA	L.M.C.S	22/11/2021
2	Elabore el cuestionario de Control Interno basado en los componentes del COSO II.	CCI	L.M.C.S	22/11/2021
3	Determine el nivel de riesgo y confianza del sistema de Control Interno de la Cooperativa.	NR/C	L.M.C.S	22/11/2021
4	Realice una hoja resumen de acuerdo a cada componente del COSO II.	HR	L.M.C.S	23/11/2021
5	Elabore el informe de evaluación de Control Interno.	IECI	L.M.C.S	23/11/2021

Realizado por: LMCS

Fecha: 22/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 22/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI

1/27

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS					
1	¿La Cooperativa Credil Ltda., cuenta con un código de ética?	X			
2	¿Existe en la Cooperativa un clima de comportamiento ético y agradable?	X			
3	¿La Cooperativa tiene un Reglamento interno de Estímulos y Sanciones?	X			

SUBCOMPONENTE: FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN

4	¿La Cooperativa Credil Ltda., cuenta con el enunciado de la misión?	X			
5	¿La Cooperativa cuenta con el enunciado de la visión?	X			
6	¿Los miembros de la Cooperativa hacen uso de los enunciados de la misión y visión en el ejercicio de sus funciones?		X		D1. Los miembros de la Cooperativa no hacen uso de los enunciados de la misión y visión en el ejercicio de sus funciones
7	¿Los valores institucionales guían el accionar de los miembros de la Cooperativa?		X		D2. Los valores institucionales no guían el accionar de los miembros de la Cooperativa.
8	¿Los objetivos institucionales han sido socializados entre el personal administrativo y operativo?	X			
9	¿La Cooperativa cuenta con un plan de incentivos ante el cumplimiento de metas?	X			
10	¿La Gerencia incentiva a los empleados en caso del cumplimiento de metas?	X			

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
2/27

SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
11	¿La Cooperativa Credil Ltda., cuenta con un organigrama estructural actualizado?		X		D3. La COAC Credil Ltda., no cuenta con un organigrama estructural actualizado.
12	¿La Cooperativa cuenta con un orgánico funcional actualizado?		X		D4. La Cooperativa no cuenta con un orgánico funcional actualizado.
13	¿La Cooperativa Credil Ltda., cuenta con manuales internos de: funciones, procedimientos, organización, etc.?	X			
SUBCOMPONENTE: COMPROMISO DE COMPETENCIA PROFESIONAL					
14	¿Los miembros de la Cooperativa cumplen con el perfil profesional y los requisitos establecidos para el puesto de trabajo?	X			
15	¿La COAC, implementa un adecuado proceso de reclutamiento del personal en caso de vacantes?	X			
16	¿Se selecciona al nuevo personal que ingresa a la COAC?	X			
17	¿El personal de la COAC Credil Ltda., administrativo y operativo recibe capacitación periódicamente?		X		D5. El personal de la COAC Credil Ltda., administrativo y operativo no recibe capacitación periódicamente.
18	¿La COAC Credil Ltda., realiza evaluaciones periódicas al desempeño del personal administrativo y operativo?		X		D6. La COAC Credil Ltda., no realiza evaluaciones periódicas al desempeño del personal administrativo y operativo.

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
4/27

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD					
19	¿Han sido asignadas y verificadas las funciones y responsabilidades de todos los miembros de la Cooperativa?	X			
20	¿Existe un coordinador responsable por cada unidad departamental de la Cooperativa?	X			
SUBCOMPONENTE: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO					
21	¿La Cooperativa promueve acciones que motiven al personal?	X			
22	¿La COAC, cuenta con un buen clima laboral entre su personal?	X			
TOTALΣ		16^v	6^v		

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100\%$$

$$NC = \frac{16}{22} * 100\% = 73\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 73\% = 27\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

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

NIVEL DE RIESGO

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
5/27

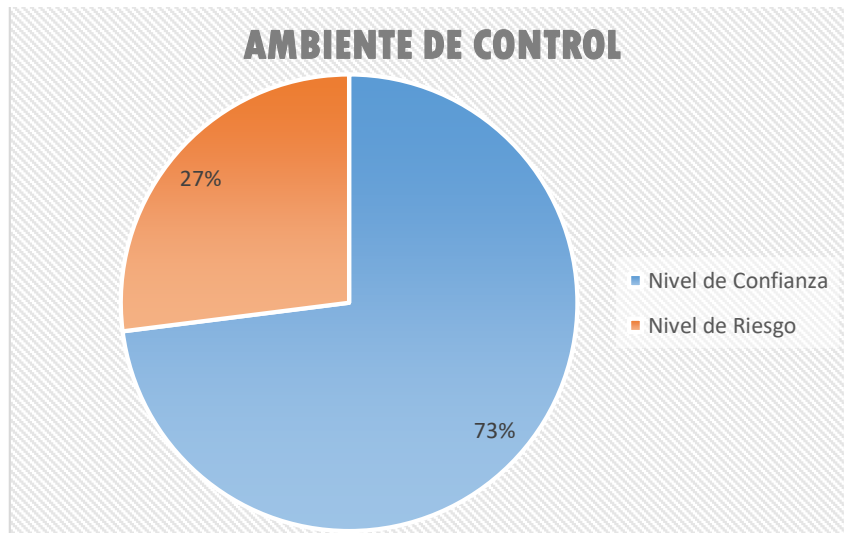


Ilustración 5-5: Ambiente de Control.

Fuente: Cuestionario de Control Interno – Ambiente de Control
Realizado por: Cuji Maribel (2021)

Análisis:

Después de haber aplicado el Cuestionario de Control Interno basado en el método COSO II, al componente Ambiente de Control, se pudo determinar un nivel de Confianza de la Cooperativa del 73%, considerado **MODERADO**, dado que cuenta con un Código de Ética, con una misión y visión establecida, existe comunicación entre todos los niveles jerárquicos, así como también todos los miembros de la Cooperativa pasan por un proceso de reclutamiento y selección, asignando de esta manera sus funciones y responsabilidades; de igual manera, se ha promovido acciones que motivan al personal. En contraposición, el nivel de Riesgo es del 27%, considerado **MODERADO**, dado que, el personal no ha hecho uso de la misión y visión en el ejercicio de sus funciones, el organigrama estructural y el orgánico funcional no se encuentran actualizados, lo que impide conocer las líneas de autoridad y responsabilidad, además no se capacita periódicamente al personal y no se realizan evaluaciones periódicas del desempeño al personal.

Realizado por: LMCS

Fecha: 22/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 23/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI

6/27

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS					
1	¿La Cooperativa Credil Ltda., cuenta con una Planificación Estratégica?	X			
2	¿Los objetivos de la Cooperativa son claros?	X			
3	¿La COAC Credil Ltda., realiza controles periódicos al cumplimiento de objetivos?		X		D7. La COAC Credil Ltda., no realiza controles periódicos al cumplimiento de objetivos.
SUBCOMPONENTE: OBJETIVOS RELACIONADOS					
4	¿La Cooperativa cuenta con un Plan Operativo Anual?	X			
5	¿Se han establecido objetivos específicos para cada área de la COAC Credil Ltda.?	X			
6	¿La COAC Credil Ltda., ha establecido metas considerando los recursos disponibles?	X			
SUBCOMPONENTE: RIESGO ACEPTADO					
7	¿La COAC Credil Ltda., ha establecido un plan de acción para el control de los riesgos?	X			

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
7/27

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: TOLERANCIA AL RIESGO					
8	¿La COAC Credil Ltda., realiza evaluaciones periódicas de tolerancia al riesgo?	X			
9	¿Se establecen planes para minimizar la probabilidad de pérdida?	X			
TOTALΣ		8v	1v		

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100\%$$

$$NC = \frac{8}{9} * 100\% = 89\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 89\% = 11\%$$

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

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**

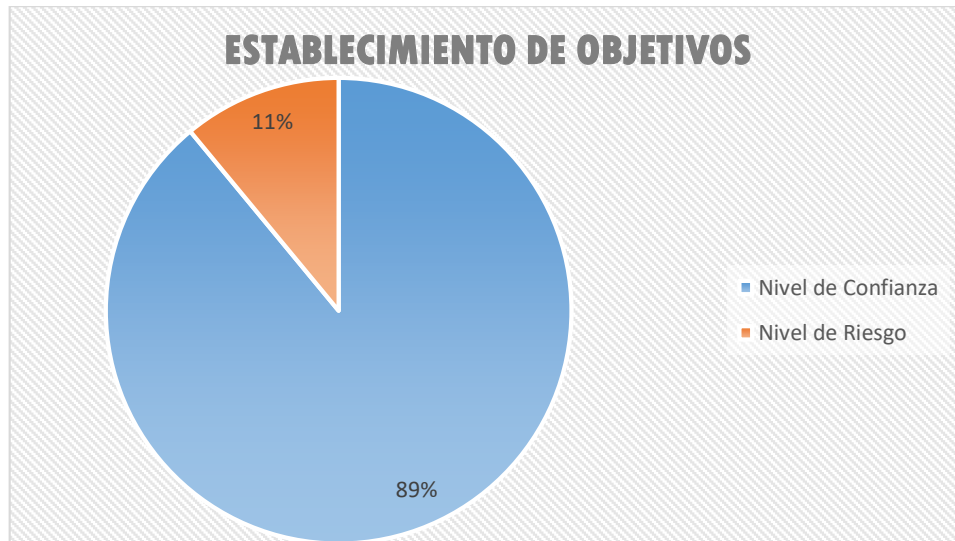


Ilustración 5-6: Establecimiento de Objetivos.

Fuente: Cuestionario de Control Interno – Ambiente de Control
Realizado por: Cuji Maribel (2021)

Análisis:

Después de haber aplicado el Cuestionario de Control Interno basado en el método COSO II, al componente Establecimiento de Objetivos, se pudo establecer un nivel de Confianza de la Cooperativa del 89%, considerado **ALTO**, dado que la institución cuenta con una Planificación Estratégica y un Plan Operativo Anual, en donde se ha estableciendo objetivos para cada área; así mismo cuenta con un plan de control de riesgos tendiente a minimizar los mismos; y, un nivel de Riesgo del 11%, considerado **BAJO**, debido a que no se han realizado evaluaciones periódicas al cumplimiento de objetivos.

Realizado por: LMCS

Fecha: 22/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 23/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
9/27

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN					
1	¿La Cooperativa Credil Ltda., cuenta con un plan de gestión de riesgos que ayude a identificar posibles implicaciones a tiempo?	X			
2	¿La Cooperativa aplica cuestionarios para la identificación de riesgos internos y externos?	X			
3	¿Se realizan seguimientos a los datos de riesgos que ya han causado pérdidas?	X			
SUBCOMPONENTE: RELEVAMIENTO CONTINUO DE EVENTOS					
4	¿Cuenta la COAC Credil Ltda., con mecanismos que permitan determinar riesgos que afectan directamente a la Cooperativa?	X			
5	¿Se elaboran registros de los eventos que han surgido en la Cooperativa?	X			
6	¿Se revisan periódicamente los eventos de riesgos ya identificados anteriormente?	X			

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
10/27

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: INTERRELACIÓN DE EVENTOS					
7	¿La Cooperativa agrupa aquellos riesgos con características similares?	X			
8	¿Los riesgos son identificados y clasificados de acuerdo al grado de importancia?	X			
9	¿La COAC Credil Ltda., prioriza aquellos riesgos que afecten al logro de los objetivos?	X			
TOTALΣ		9v	0v		

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100\%$$

$$NC = \frac{9}{9} * 100\% = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 100\% = 0\%$$

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

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**

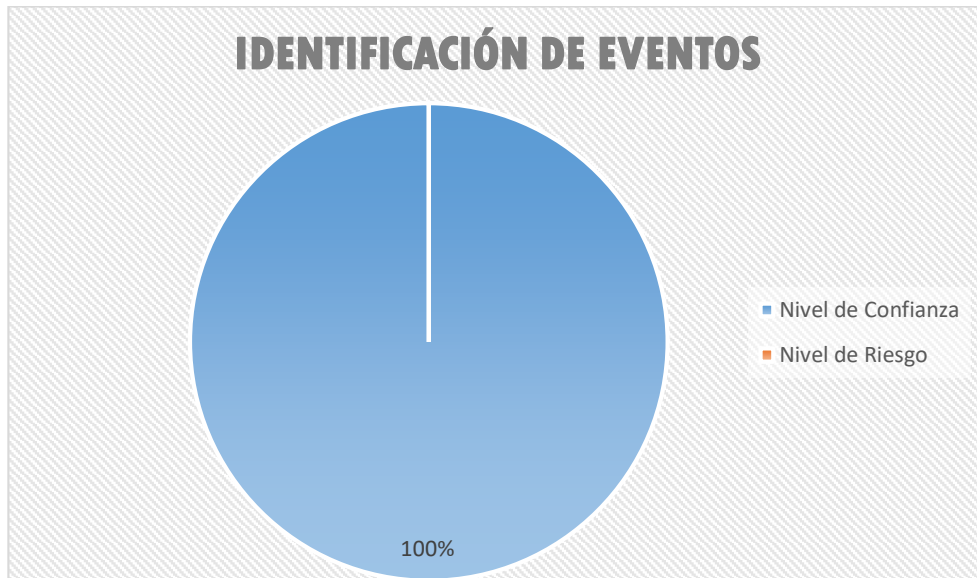


Ilustración 5-7: Identificación de Eventos.

Fuente: Cuestionario de Control Interno – Identificación de Eventos
Realizado por: Cuji, Maribel (2021)

Análisis: Una vez aplicado el Cuestionario de Control Interno basado en el método COSO II, al componente Identificación de Eventos se pudo determinar un nivel de Confianza de la Cooperativa del 100%, considerado **ALTO**, debido a que la Cooperativa cuenta con un Plan de Gestión de Riesgos, además elaboran cuestionarios para la identificación de riesgos, se realizan seguimientos a los riesgos que causan pérdidas y que afectan directamente a la Cooperativa; en contraparte, se evidencia un nivel de Riesgo del 0%, considerado **BAJO**, dado que la Cooperativa cuenta con un proceso de identificación de riesgos adecuado.

Realizado por: LMCS
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 22/11/2021
Fecha: 23/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
12/27

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: RIESGO INHERENTE Y RESIDUAL					
1	¿La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos que ayuden a minimizar el nivel de impacto del riesgo inherente?	X			
2	¿Se evalúa periódicamente el riesgo operacional de la Cooperativa?		X		D8. No se evalúa periódicamente el riesgo operacional.
3	¿La COAC Credil Ltda., identifica el riesgo residual una vez que se ha ejecutado las respuestas a los riesgo?	X			
4	¿La COAC Credil Ltda., cuenta con personal especializado destinado a la supervisión y evaluación del riesgo inherente y residual?	X			
SUBCOMPONENTE: PROBABILIDAD E IMPACTO					
5	¿Se analiza la probabilidad de ocurrencia de riesgos que afectan a la Cooperativa?	X			
6	¿Se analiza el impacto de los riesgos que no fueron enfrentados a tiempo?	X			
SUBCOMPONENTE: TÉCNICAS DE EVALUACIÓN					
7	¿Se utiliza técnicas cualitativas y cuantitativas para determinar los riesgos que causan un impacto negativo?	X			

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
13/27

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: FUENTE DE DATOS					
8	¿La información recopilada para la evaluación de riesgos es confiable y precisa?	X			
9	¿La información obtenida en la identificación de eventos permite evaluar los riesgos?	X			
SUBCOMPONENTE: CORRELACIÓN ENTRE ACONTECIMIENTOS					
10	¿La COAC Credil Ltda., relaciona los riesgos pasados con los riesgos futuros?	X			
TOTAL Σ		9√	1√		

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100\%$$

$$NC = \frac{9}{10} * 100\% = 90\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 90\% = 10\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

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

NIVEL DE RIESGO

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**

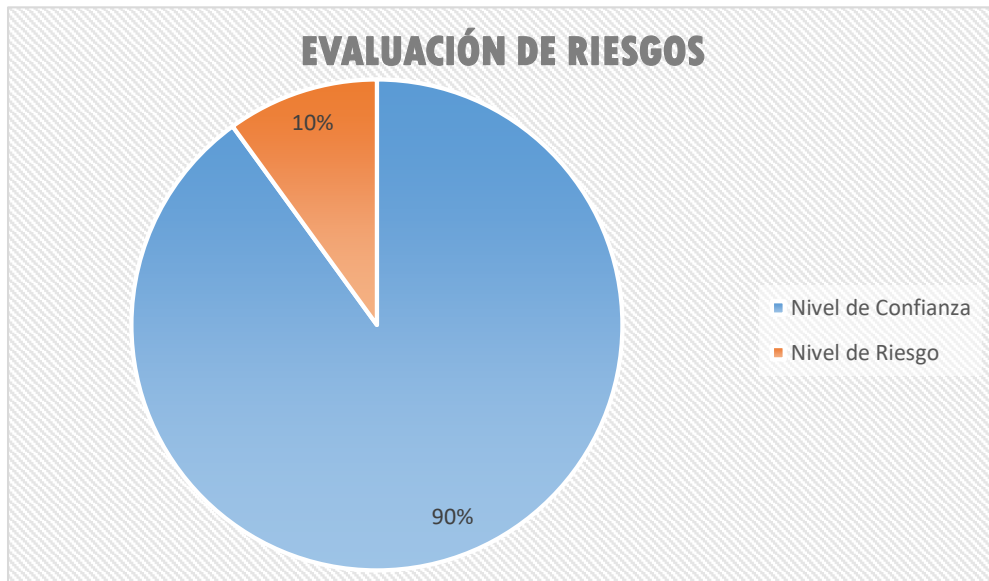


Ilustración 5-8: Evaluación de riesgos

Fuente: Cuestionario de Control Interno – Evaluación al Riesgo
Realizado por: Cujj, Maribel (2021)

Análisis: Una vez aplicado el Cuestionario de Control Interno basado en el método COSO II, al componente Evaluación de Riesgos, se pudo determinar un nivel de Confianza de la Cooperativa del 90%, considerado **ALTO**, debido a que la Cooperativa aplica políticas y procedimientos que ayudan a evaluar la probabilidad e impacto del riesgo, cuenta con un personal especializado destinado a la supervisión y evaluación del riesgo inherente y residual; en contraposición, se evidencia un nivel de Riesgo del 10%, considerado **BAJO**, dado que no se han realizado evaluaciones periódicas al riesgo operacional.

Realizado por: LMCS

Fecha: 22/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 23/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
15/27

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO					
1	¿ Los directivos de la COAC Credil Ltda., toman acciones inmediatas cuando el riesgo afecta al cumplimiento de objetivos.?		X		D9. Los directivos de la COAC Credil Ltda., no toman acciones inmediatas cuando el riesgo afecta al cumplimiento de objetivos.
2	¿La Cooperativa establece estrategias de respuesta al riesgo como: evitar, reducir, compartir o aceptar?	X			
3	¿La Cooperativa cuenta con un plan de prevención y mitigación que ayude a minimizar los riesgos?	X			
SUBCOMPONENTE: BENEFICIOS Y COSTOS					
4	¿La Cooperativa tiene establecido un presupuesto para afrontar potenciales riesgos?	X			
5	¿La COAC Credil Ltda., toma decisiones considerando el costo – beneficios de aceptar el riesgo?	X			
SUBCOMPONENTE: PRESPECTIVAS DE RIESGO					
6	¿El personal de la Cooperativa se encuentra capacitado para reaccionar ante posibles riesgos?	X			
TOTALΣ		5v	1v		

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
16/27

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100\%$$

$$NC = \frac{5}{6} * 100\% = 83\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 83\% = 17\%$$

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

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
17/27

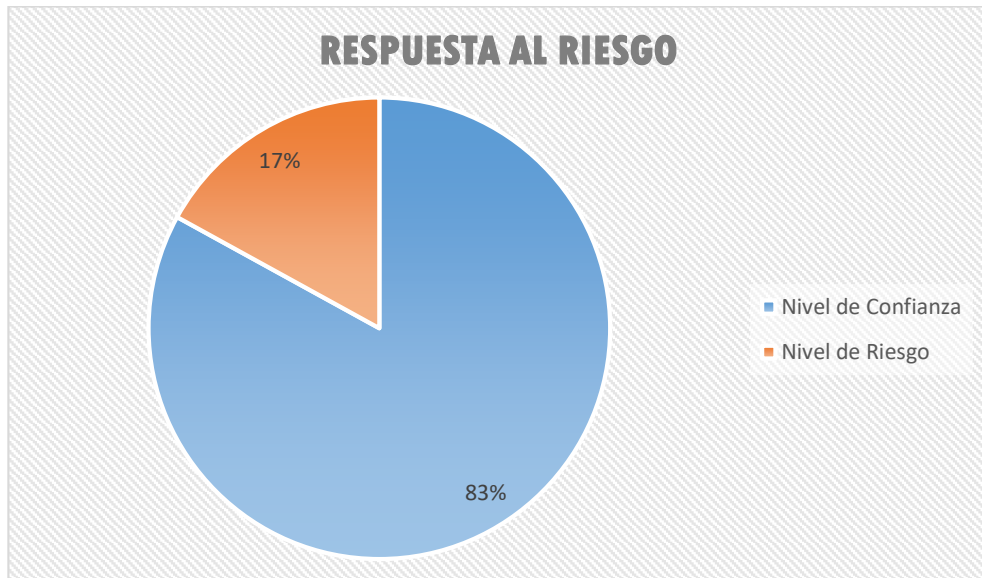


Ilustración 5-9: Respuesta al Riesgo.

Fuente: Cuestionario de Control Interno – Respuesta al Riesgo
Realizado por: Cuji Maribel (2021)

Análisis: Una vez aplicado el Cuestionario de Control Interno basado en el método COSO II, al componente Respuesta al Riesgo, se pudo establecer un nivel de Confianza de la Cooperativa del 83%, considerado **ALTO**, dado que la Cooperativa aplica estrategias de respuesta al riesgo y toma decisiones considerando el costo – beneficio de aceptar el riesgo; en contraparte, se evidencia un nivel de Riesgo del 17%, considerado **BAJO**, debido a que la Cooperativa no tiene una reacción inmediata cuando el riesgo afecta al cumplimiento de sus objetivos.

Realizado por: LMCS

Fecha: 22/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 23/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
18/27

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: INTEGRACIÓN CON LA RESPUESTA AL RIESGO					
1	¿La COAC Credil Ltda., ha implementado mecanismos de seguimiento y control a los riesgos aceptados?	X			
2	¿La COAC Credil Ltda., realiza seguimientos a los riesgos con mayor probabilidad de impacto negativo?	X			
SUBCOMPONENTE: TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL					
4	¿Se realizan controles preventivos, detectivos y correctivos a las operaciones de la COAC Credil Ltda.?		X		D10. No se realizan controles preventivos, detectivos y correctivos a las operaciones de la COAC Credil Ltda.
5	¿La Cooperativa garantiza la confiabilidad de la información financiera mediante la elaboración de estados financieros basados en la normativa vigente?	X			E. SEPS-SGD-2020-10146-OFC
6	¿La COAC Credil Ltda., utiliza sistemas financieros automatizados para determinar la veracidad de la información contable?	X			
7	¿El gerente de la COAC Credil Ltda., segrega y delimita funciones y responsabilidades en todas las áreas específicas de la Cooperativa?	X			
8	¿Se realizan controles físicos de los documentos transaccionales propios de la actividad económica de la Cooperativa?	X			

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
19/27

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
9	¿ La COAC Credil Ltda., cuenta con un manual de políticas y procedimientos de Control Interno?	X			
10	¿La Cooperativa cuenta con un Manual de Crédito?	X			
11	¿ La COAC Credil Ltda., al otorgar créditos considera y aplica todo lo establecido en el Manual de Créditos existente.?		X		D11: La COAC Credil Ltda., al otorgar créditos no considera ni aplica todo lo establecido en el Manual de Créditos existente.
12	¿La COAC Credil Ltda., La COAC Credil Ltda., cuenta con flujogramas de procesos en el área de créditos y cobranzas?		X		D12: La COAC Credil Ltda., no cuenta con flujogramas de procesos en el área de créditos y cobranzas..
SUBCOMPONENTE: CONTROLES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
13	¿El sistema informático que dispone la Cooperativa es confiable y seguro?	X			
14	¿Se realizan mantenimientos periódicos a los equipos informáticos de la COAC?	X			
15	¿Existen copias de resguardo de la información procesada en el sistema informático de cada área?	X			
16	¿El software que maneja la Cooperativa proporciona información suficiente para la toma de decisiones?	X			

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
20/27

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: CONTROL ESPECÍFICOS DE LA ENTIDAD					
17	¿Los directivos de la COAC Credil Ltda., realizan controles específicos periódicos en la Cooperativa a fin de salvaguardar los recursos?	X			
18	¿Los organismos de control verifican el cumplimiento de la normativa vigente en las operaciones diarias de la Cooperativa?	X			
TOTAL Σ		15^v	3^v		

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100\%$$

$$NC = \frac{15}{18} * 100\% = 83\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 83\% = 17\%$$

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO

MODERADO

ALTO

15% - 50%

51% - 75%

76% - 95%

85% - 50%

49% - 25%

24% - 5%

ALTO

MODERADO

BAJO

NIVEL DE RIESGO

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**

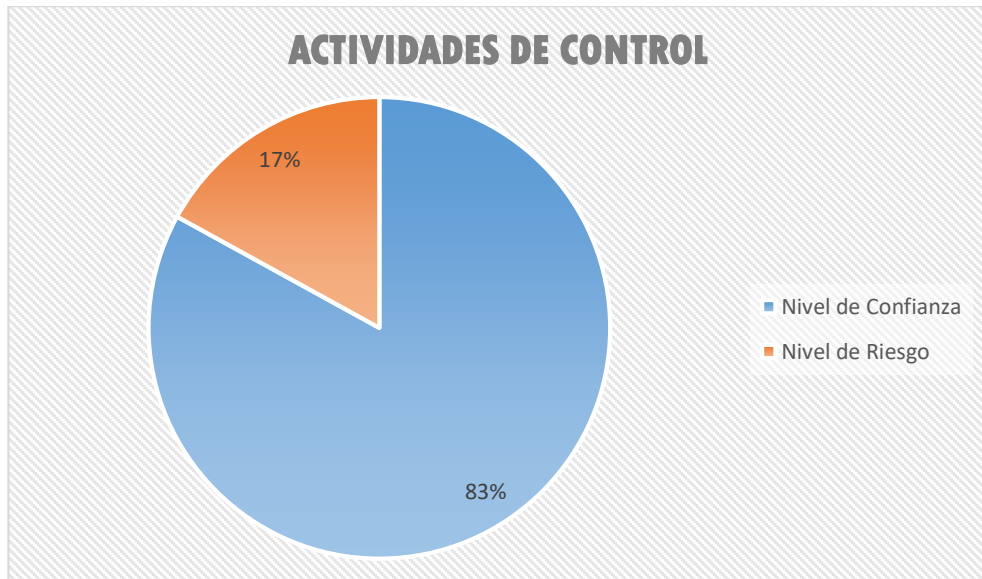


Ilustración 5-10: Actividades de Control.

Fuente: Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control

Elaborado por: Cuji, Maribel (2021)

Análisis: Una vez aplicado el Cuestionario de Control Interno basado en el método COSO II, al componente Actividades de Control, se pudo establecer un nivel de Confianza de la Cooperativa del 83%, considerado **ALTO**, dado que se realizan seguimientos y control a los riesgos aceptados, a su vez se garantiza la confiabilidad de la información financiera con un sistema informático confiable y seguro; y, los directivos y entidades reguladoras de la Cooperativa verifican el cumplimiento de normativas; en contraparte, se evidencia un nivel de Riesgo del 17%, considerado **BAJO**, dado que no se realizan controles frecuentes a las operaciones de la Cooperativa, no se considera todo lo establecido en el Manual de Créditos al momento de otorgar créditos y no se sigue un proceso adecuado de concesión de créditos, debido a que la institución no cuenta con flujogramas.

Realizado por: LMCS

Fecha: 22/12/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 23/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI 22/27

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: INFORMACIÓN					
1	¿La información proporcionada por la Cooperativa es: oportuna, actualizada, exacta y accesible?	X			
2	¿La COAC Credil Ltda., utiliza la información de manera correcta y oportuna para la toma de decisiones?	X			
3	¿La información relevante de la COAC se encuentra protegida y limitada solo para el personal autorizado?	X			
4	¿La información proporcionada por los miembros de la Cooperativa es flexible al cambio?	X			
5	¿La COAC Credil Ltda., cuenta con una persona encargada del resguardo de información ante cualquier incidente fortuito?	X			
SUBCOMPONENTE: COMUNICACIÓN					
6	¿La comunicación interna de la Cooperativa es fluida, suficiente y oportuna?	X			
7	¿La COAC Credil Ltda., cuenta con canales de comunicación abiertos entre todos los niveles jerárquicos de la institución?	X			
8	¿La Cooperativa cuenta con un sistema seguro y eficiente de comunicación interna y externa?	X			
9	¿La COAC Credil Ltda., utiliza medios tecnológicos para comunicarse con los directivos y con sus socios?	X			
TOTALΣ		9v	0v		

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
23/27

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100\%$$

$$NC = \frac{9}{9} * 100\% = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 100\% = 0\%$$

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

Realizado por: **LMCS**

Fecha: 22/11/2021

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: 23/11/2021

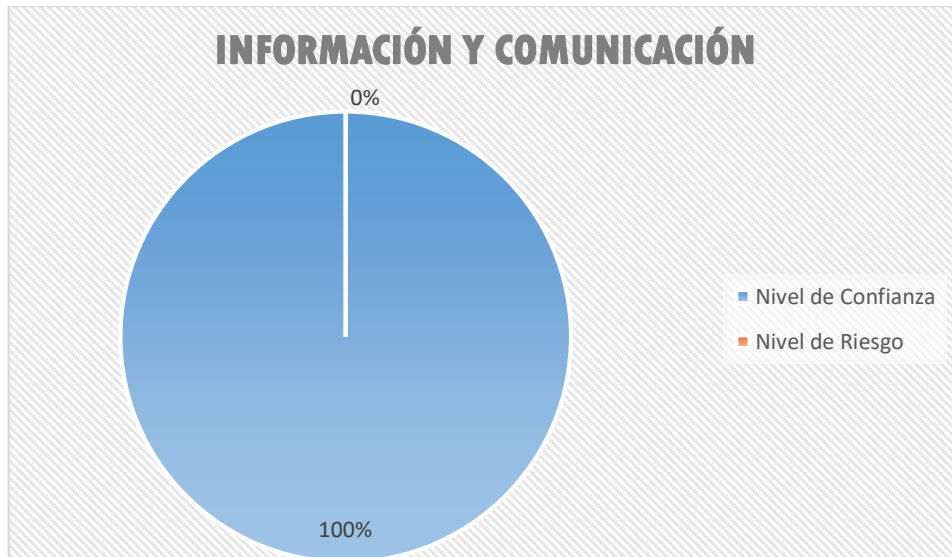


Ilustración 5-11: Información y Comunicación.

Fuente: Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación
Realizado por: Cuji Maribel (2021)

Análisis: Una vez aplicado el Cuestionario de Control Interno basado en el método COSO II, al componente Información y Comunicación, se pudo establecer un nivel de Confianza de la Cooperativa del 100%, considerado **ALTO**, debido a que manejan un sistema de información y comunicación interna y externa oportuna y actualizada que garantiza la toma de decisiones, por lo tanto, el nivel de Riesgo es del 0%, considerado **BAJO**, debido a que el sistema de información y comunicación es muy bueno.

Realizado por: LMCS

Fecha: 22/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 23/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
25/27

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: SUPERVISIÓN					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES PERMANENTES DE SUPERVISIÓN					
1	¿La gerencia de la COAC Credil Ltda., realiza actividades de dirección y supervisión en la Cooperativa?	X			
2	¿El departamento de auditoría interna supervisa el cumplimiento de las políticas, normas o leyes que regulan a la Cooperativa?	X			
3	¿La Cooperativa Supervisa que los miembros mantengan una comunicación esporádica con: socios, clientes, etc.?	X			
SUBCOMPONENTE: EVALUACIONES INDEPENDIENTES					
4	¿La COAC Credil Ltda., realiza evaluaciones independientes cuando existen cambios importantes en la dirección o en las estrategias?	X			
5	¿Se evalúa de forma objetiva y periódica el sistema de Control Interno existente y se comunica sus resultados?	X			
6	¿La gerencia realiza actividades de dirección y supervisión?	X			
SUBCOMPONENTE: COMUNICACIÓN DE DEFICIENCIAS					
7	¿Se comunica a los directivos las deficiencias encontradas en el sistema de control interno a fin de emitir soluciones?	X			
TOTALΣ		7v	0v		

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
26/27

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100\%$$

$$NC = \frac{7}{7} * 100\% = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 100\% = 0\%$$

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

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CCI
27/27

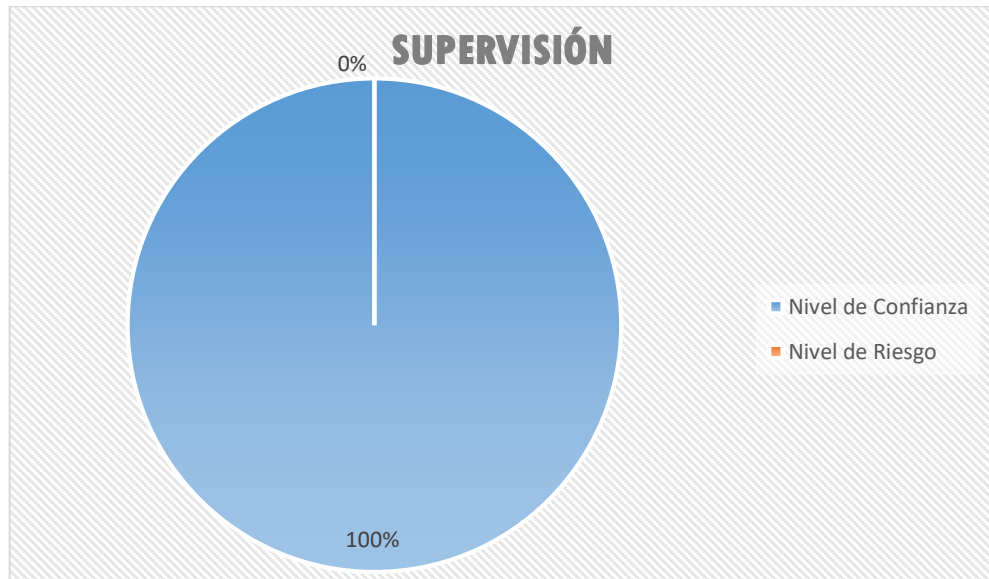


Ilustración 5-12: Supervisión.

Fuente: Cuestionario de Control Interno – Monitoreo
Realizado por: Cuji, Maribel (2021)

Análisis: Una vez aplicado el Cuestionario de Control Interno basado en el método COSO II, al componente Supervisión, se pudo evidenciar un nivel de Confianza de la Cooperativa del 100%, considerado **ALTO**, dado que se realizan supervisiones periódicas, principalmente al cumplimiento de políticas, en donde el gerente establece actividades de dirección y supervisión; en contraposición, se evidencia un nivel de Riesgo del 0%, considerado **BAJO**, dado que la supervisión es buena.

Realizado por: LMCS

Fecha: 22/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 23/11/2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
MATRIZ DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA DE CCI
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019**

NR/C
1/2

MATRIZ DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA DEL CCI						
N°	COMPONENTES COSO II	SI	NO	TOTAL	% CONFIANZA	% RIESGO
1	Ambiente de Control	16	6	22	73%	27%
2	Establecimiento de Objetivos	8	1	9	89%	11%
3	Identificación de Eventos	9	0	9	100%	0%
4	Evaluación de Riesgos	9	1	10	90%	10%
5	Respuesta al Riesgo	5	1	6	83%	17%
6	Actividades de Control	15	3	18	83%	17%
7	Información y Comunicación	9	0	9	100%	0%
8	Supervisión o Monitoreo	7	0	7	100%	0%
TOTALΣ		78	12	90	87%	13%

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **22/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **23/11/2021**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
MATRIZ DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA DE CCI
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019**

NR/C
2/2

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

NIVEL DE RIESGO		
-----------------	--	--

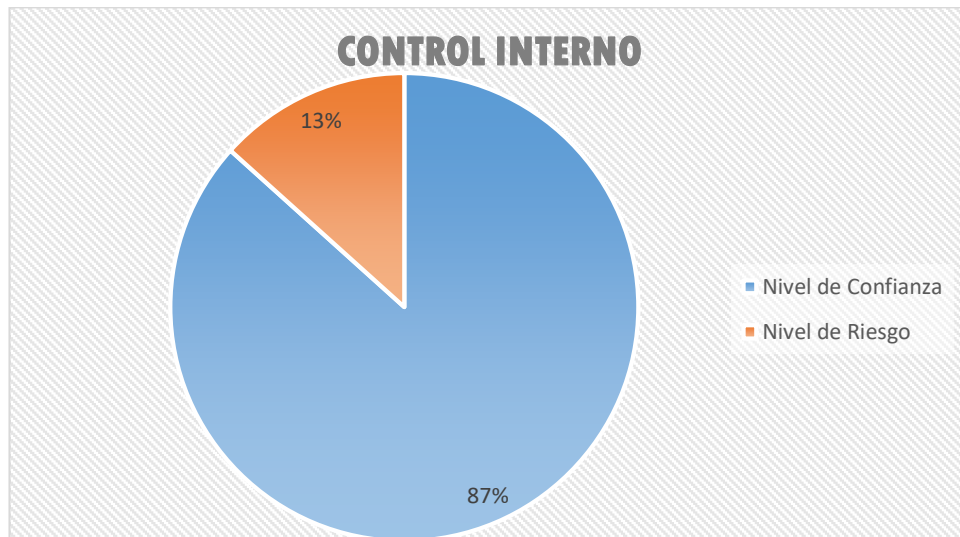


Ilustración 5-13: Control Interno.
Fuente: Cuestionario de Control Interno – Monitoreo
Realizado por: Cuji Sasintuña, Lastenia Maribel (2021)

Análisis: Después de haber aplicado el Cuestionario de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., basado en el método COSO II, con sus ocho componentes, se determina que el nivel de Confianza global es del 87%, considerado **ALTO**; y, un nivel de Riesgo global del 13%, considerado **BAJO**, lo que indica que la Cooperativa cuenta con un buen manejo de sus procesos y procedimientos, sin embargo, posee ciertas falencias que deben ser mejoradas a fin de ayudar al desarrollo institucional.

Realizado por: LMCS
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 22/11/2021
Fecha: 23/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA RESUMEN DEL CCI
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HR
1/2

N°	COMPONENTES	REF.	OBSERVACIÓN
	AMBIENTE DE CONTROL	CCI 1/27	D1. Los miembros de la Cooperativa no hacen uso de los enunciados de la misión y visión en el ejercicio de sus funciones.
			D2. Los valores institucionales no guían el accionar de los miembros de la Cooperativa.
		CCI 2/27	D3. La COAC Credil Ltda., no cuenta con un organigrama estructural actualizado.
			D4. La Cooperativa no cuenta con un orgánico funcional actualizado.
			D5. El personal de la COAC Credil Ltda., administrativo y operativo no recibe capacitación periódicamente.
			D6. La COAC Credil Ltda., no realiza evaluaciones periódicas al desempeño del personal administrativo y operativo.
2	ESTABLECIMIENTO DE OBEJTIVOS	CCI 6/27	D7. La COAC Credil Ltda., no realiza controles periódicos al cumplimiento de objetivos.

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **23/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **24/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA RESUMEN DEL CCI
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HR
2/2

N°	COMPONENTES	REF.	OBSERVACIÓN
3	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	-	-
4	EVALUACIÓN DE RIESGO	CCI 12/27	D8. No se evalúa periódicamente el riesgo operacional.
5	RESPUESTA AL RIESGO	CCI 15/27	D9. Los directivos de la COAC Credil Ltda., no toman acciones inmediatas cuando el riesgo afecta al cumplimiento de objetivos.
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	CCI 18/27	D10. No se realizan controles preventivos, detectivos y correctivos a las operaciones de la COAC Credil Ltda.
		CCI 19/27	D11: La COAC Credil Ltda., al otorgar créditos no considera ni aplica todo lo establecido en el Manual de Créditos existente.
			D12: La COAC Credil Ltda., no cuenta con flujogramas de procesos en el área de créditos y cobranzas.
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	-	-
8	MONITOREO	-	-

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **23/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **24/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IECI
1/5

Salcedo, 23 de noviembre del 2021.

Ingeniero

César Chango

GERENTE DE LA COAC CREDIL LTDA.

Presente. –

De mi consideración:

Una vez que se ha concluido con la evaluación de cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno basado en el método COSO II, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, se determina que el nivel de Confianza es del 87%, considerado ALTO; y, un nivel de Riesgo del 13%, considerado BAJO, presentando las siguientes debilidades:

1. COMPONENTE COSO II: AMBIENTE DE CONTROL

DEBILIDAD 1: Los miembros de la Cooperativa no hacen uso de los enunciados de la misión y visión en el ejercicio de sus funciones.

CONCLUSIONES: Los miembros de la Cooperativa no conocen el contenido de los enunciados de la misión y visión, por lo que no hacen uso en el ejercicio de sus funciones, es por ello que el personal no realiza sus actividades orientadas a cumplir con la razón de ser de la Cooperativa, y tampoco se encuentran encaminados a lo que quiere llegar a ser la COAC en un futuro mediano y a largo plazo.

RECOMENDACIONES: Al gerente, socializar los enunciados de la misión y visión con todos los miembros de la Cooperativa, así como también plasmar en un documento y en un lugar visible a fin de que conozcan el direccionamiento de la Cooperativa.

Realizado por: LMCS

Fecha: 23/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 24/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IECI
2/5

DEBILIDAD 2: Los valores institucionales no guían el accionar de los miembros de la Cooperativa.

CONCLUSIONES: Los valores no guían el accionar de los miembros de la Cooperativa, dado que el personal no hace uso de sus valores éticos y morales, y, por ende, no son aplicados en el ejercicio de sus funciones.

RECOMENDACIONES: Al gerente, socializar y enfatizar la importancia de conocer y aplicar los principales valores y principios en las funciones que ejecutan cada miembro de la Cooperativa, a fin de coadyuvar a su desarrollo.

DEBILIDAD 3: La COAC Credil Ltda., no cuenta con un organigrama estructural actualizado.

CONCLUSIONES: La Cooperativa no actualiza el organigrama estructural, lo que ocasiona una mala distribución del trabajo, de la autoridad y los recursos, impidiendo de cierta manera que las metas propuestas se alcanzaran de una manera adecuada.

RECOMENDACIONES: A la Jefe de Talento Humano, actualizar el organigrama estructural debido a que ayudará a identificar de manera correcta la cadena de mando y a ejecutar de mejor manera las actividades que se realizan en la institución.

DEBILIDAD 4: La Cooperativa no cuenta con un orgánico funcional actualizado.

CONCLUSIONES: El orgánico funcional no se encuentra actualizado, por lo que no consta de todas las unidades administrativas de la institución, por ende, no se encuentran establecidas las funciones de cada unidad y puestos de trabajo.

RECOMENDACIONES: A la Jefe de Talento Humano, actualizar el organigrama estructural existente a fin de segregar y delimitar las principales funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

DEBILIDAD 5: El personal de la COAC Credil Ltda., no recibe capacitación periódica.

CONCLUSIONES: El personal de la COAC no recibe capacitaciones periódicas en su área de trabajo, por lo que no actualiza sus conocimientos y no mejora sus habilidades para el desarrollo de sus actividades.

Realizado por: LMCS
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 23/11/2021
Fecha: 24/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IECI
3/5

RECOMENDACIONES: Se recomienda a la Jefe de Talento Humano, establecer un plan anual de capacitación orientado a todo el personal de la Cooperativa, a fin de mejorar el desarrollo de sus funciones en cada área de trabajo.

DEBILIDAD 6: La COAC Credil Ltda., no realiza evaluaciones periódicas al desempeño del personal administrativo y operativo.

CONCLUSIONES: No se realizan evaluaciones periódicas a las distintas funciones de los empleados, por lo que no se puede medir su nivel de cumplimiento.

RECOMENDACIONES: A la Jefe de Talento Humano, aplicar indicadores de gestión que permitan medir el nivel de cumplimiento de cada una de las actividades realizadas por cada empleado de la institución.

2. COMPONENTE COSO II: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

DEBILIDAD 7: La COAC Credil Ltda., no realiza controles periódicos al cumplimiento de los objetivos.

CONCLUSIONES: No se controla que los objetivos institucionales sean cumplidos tal y como fueron planeados, dado que no se han establecido indicadores de gestión que permitan medir la gestión realizada.

RECOMENDACIONES: Al gerente, establecer indicadores de gestión que ayuden a medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y a determinar si se está cumpliendo o no con las metas propuestas.

3. COMPONENTE COSO II: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.

No se han encontrado deficiencias en este componente.

Realizado por: LMCS
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 23/11/2021
Fecha: 24/11/2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019**

IECI
4/5

4. COMPONENTE COSO II: EVALUACIÓN DE RIESGOS

DEBILIDAD 8: No se evalúa periódicamente el riesgo operacional.

CONCLUSIONES: La COAC Credil Ltda., no evalúa periódicamente el riesgo proveniente de errores humanos, procesos internos y deficiencias en los sistemas, lo que puede ocasionar pérdidas.

RECOMENDACIONES: Al Gerente, autorizar al Auditor interno, ejecutar una auditoría interna que permita identificar posibles riesgos que afecten y puedan ocasionar pérdidas a la Cooperativa.

5. COMPONENTE COSO II: RESPUESTA AL RIESGO

DEBILIDAD 9: Los directivos de la COAC Credil Ltda., no toman acciones inmediatas cuando el riesgo afecta al cumplimiento de objetivos.

CONCLUSIONES: Los directivos de la COAC Credil Ltda., no toman acciones inmediatas para evitar que cualquier tipo de riesgo, ya sea interno o externo, afecte al cumplimiento de los objetivos institucionales, por tal razón no se ha cumplido con los objetivos tal y como fueron establecidos y socializados oportunamente.

RECOMENDACIONES: Al gerente de la COAC Credil Ltda., designar un administrador de riesgos que ayude a identificar, medir y aplicar acciones preventivas, correctivas y reductivas a los factores que presenten mayor amenaza para la Cooperativa.

6. COMPONENTE COSO II: ACTIVIDADES DE CONTROL

DEBILIDAD 10: No se realizan controles preventivos, detectivos y correctivos a las operaciones de la COAC Credil Ltda.

CONCLUSIONES: No se realizan controles a las operaciones de la Cooperativa a fin de evitar eventos no deseados.

RECOMENDACIONES: Al gerente, enfocar actividades de control, tanto preventivas, detectivos y correctivas a las operaciones de la Cooperativa, asegurando de esta manera la toma de acciones ante eventos no deseados.

Realizado por: LMCS

Fecha: 23/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 24/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IECI
5/5

DEBILIDAD 11: La COAC Credil Ltda., al otorgar créditos no considera ni aplica todo lo establecido en el Manual de Créditos existente.

CONCLUSIONES: Al otorgar los créditos, los asesores no consideran todos los lineamientos que se encuentran establecidos en el Manual de Créditos de la COAC Credil Ltda., lo que ocasiona problemas al recuperar la cartera y por ende eleva el índice de morosidad.

RECOMENDACIONES: Al comité de créditos de la COAC Credil Ltda., revisar y determinar si los lineamientos establecidos en el Manual de Créditos existente son adecuados o necesitan ser modificados, a fin de evitar el incremento del índice de morosidad.

DEBILIDAD 12: La COAC Credil Ltda., no cuenta con flujogramas de procesos en el área de créditos y cobranzas.

CONCLUSIONES: La Cooperativa no cuenta con flujogramas de procesos que permitan representar gráficamente los principales procesos que se deben seguir para la captación, colocación y recuperación de cartera.

RECOMENDACIONES: Al comité de créditos, considerar la implementación de flujogramas en el Manual de Crédito, a fin de sustituir la lectura de notas detalladas por gráficos visuales que ayuden a entender el proceso a seguir.

7. COMPONENTE COSO II: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No se han encontrado deficiencias en este componente.

8. COMPONENTE COSO II: SUPERVISIÓN

No se han encontrado deficiencias en este componente.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Srta. Maribel Cuji Sasintuña

AUDITORA JUNIOR

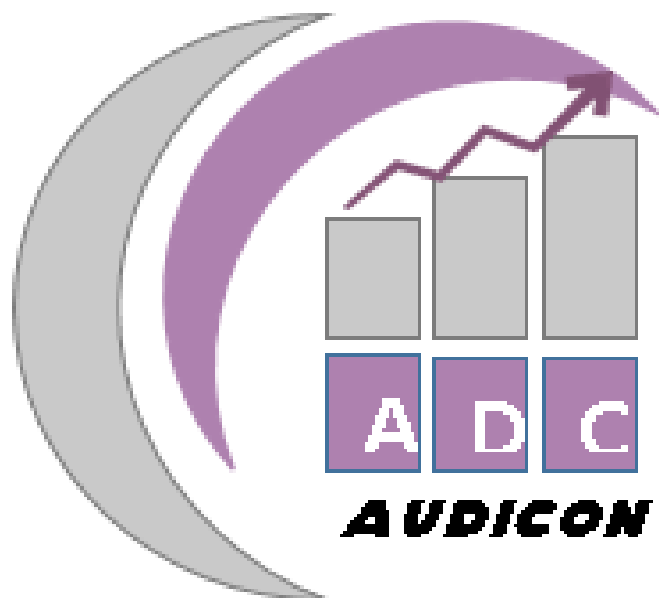
Realizado por: LMCS

Fecha: 23/11/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 24/11/2021

FASE II:



EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

PRA

1/1

OBJETIVO GENERAL

Examinar los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., a fin de determinar las situaciones que requieran acciones preventivas y correctivas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los principales procesos que realiza la Cooperativa para establecer indicadores de gestión que permitan medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de sus recursos.
- Establecer los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

N.-	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el Programa de Auditoría.	PRA	L.M.C.S	29/11/2021
2	Elabore las cédulas narrativas.	CN	L.M.C.S	29/11/2021
3	Elabore los diagramas de flujos.	DF	L.M.C.S	29/11/2021
4	Aplique indicadores de gestión para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.	IG	L.M.C.S	03/12/2021
5	Elabore la hoja de hallazgos.	HH	L.M.C.S	06/12/2021

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **29/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **29/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CÉDULA NARRATIVA: PRÉSTACIÓN DE SERVICIOS
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IECI

1/5

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Visitar la Cooperativa para obtener información de los servicios financieros que ofrece.	Socio / Cliente	3 minutos
2	Asesorar a los socios / clientes sobre los servicios financieros de la Cooperativa, como son: apertura de cuentas, ahorros, créditos e inversiones, entre otros servicios financieros. Entrega flyer.	Atención al cliente	4 minutos
3	Presentar los requisitos de apertura de cuenta.	Socio / Cliente	1 minuto
4	Digitar los datos receptados en el sistema informático de la Cooperativa.	Atención al cliente	10 minutos
5	Depositar el valor requerido para la apertura de cuenta: \$20 para Ahorro a la Vista y \$10 para Certificados de Aportación.	Cajera	4 minutos
6	Firmar documentos de apertura de cuentas.	Socio / Cliente	1 minuto
7	Imprimir la libreta de ahorros.	Cajera	1 minuto

Realizado por: LMCS

Fecha: 29/11/2021

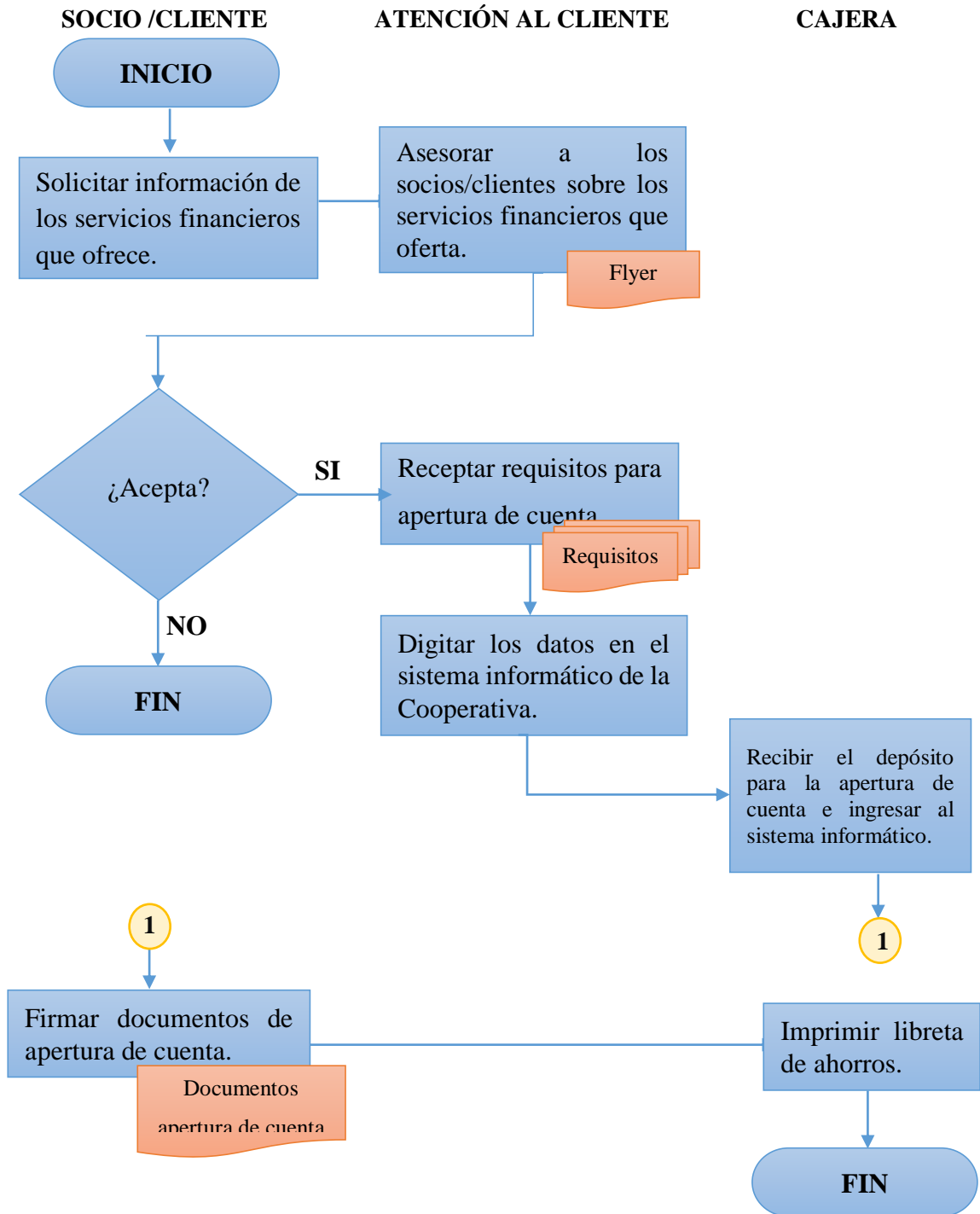
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 29/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
DIAGRAMA DE FLUJO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

DF
1/5



Realizado por: **LMCS**
Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **29/11/2021**
Fecha: **29/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CÉDULA NARRATIVA: CAPTACIÓN DE AHORROS
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CN
2/5

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Asistir a la Cooperativa a depositar un determinado monto, llevando la libreta de ahorros.	Socio	1 minuto
2	Llenar todos los campos respectivos en la papeleta de depósito y dirigirse a ventanilla.	Socio	2 minutos
3	Receptar la papeleta de depósito, el monto o cheque a depositar y la libreta de ahorros.	Cajera	1 minuto
4	Revisar que los datos de la papeleta de depósito estén correctamente y verificar que el monto a depositar esté completo.	Cajera	2 minutos
5	Digitar los datos del depósito en el sistema informático de la Cooperativa, sellar y firmar la papeleta de depósito.	Cajera	3 minutos
6	Actualizar la libreta de ahorros y entregar al socio.	Cajera	1 minuto
7	Recibir la libreta de ahorros actualizada.	Socio	1 minuto
8	Imprimir el reporte de todos los depósitos receptados al final de la jornada.	Cajera	5 minutos
9	Realizar el arqueo de caja.	Cajera	10 minutos
10	Recibir el resumen diario de Caja.	Jefe de Agencia	2 minutos
11	Revisar que cuadre la información de caja, sellar y firmar; de no ser así regresar a caja para su corrección.	Jefe de Agencia	10 minutos
12	Ingresar el reporte diario de caja.	Jefe de Agencia	5 minutos
13	Archivar los documentos receptados: reportes, papeletas, cheques, resumen de caja.	Jefe de Agencia	5 minutos

Realizado por: LMCS

Fecha: 29/11/2021

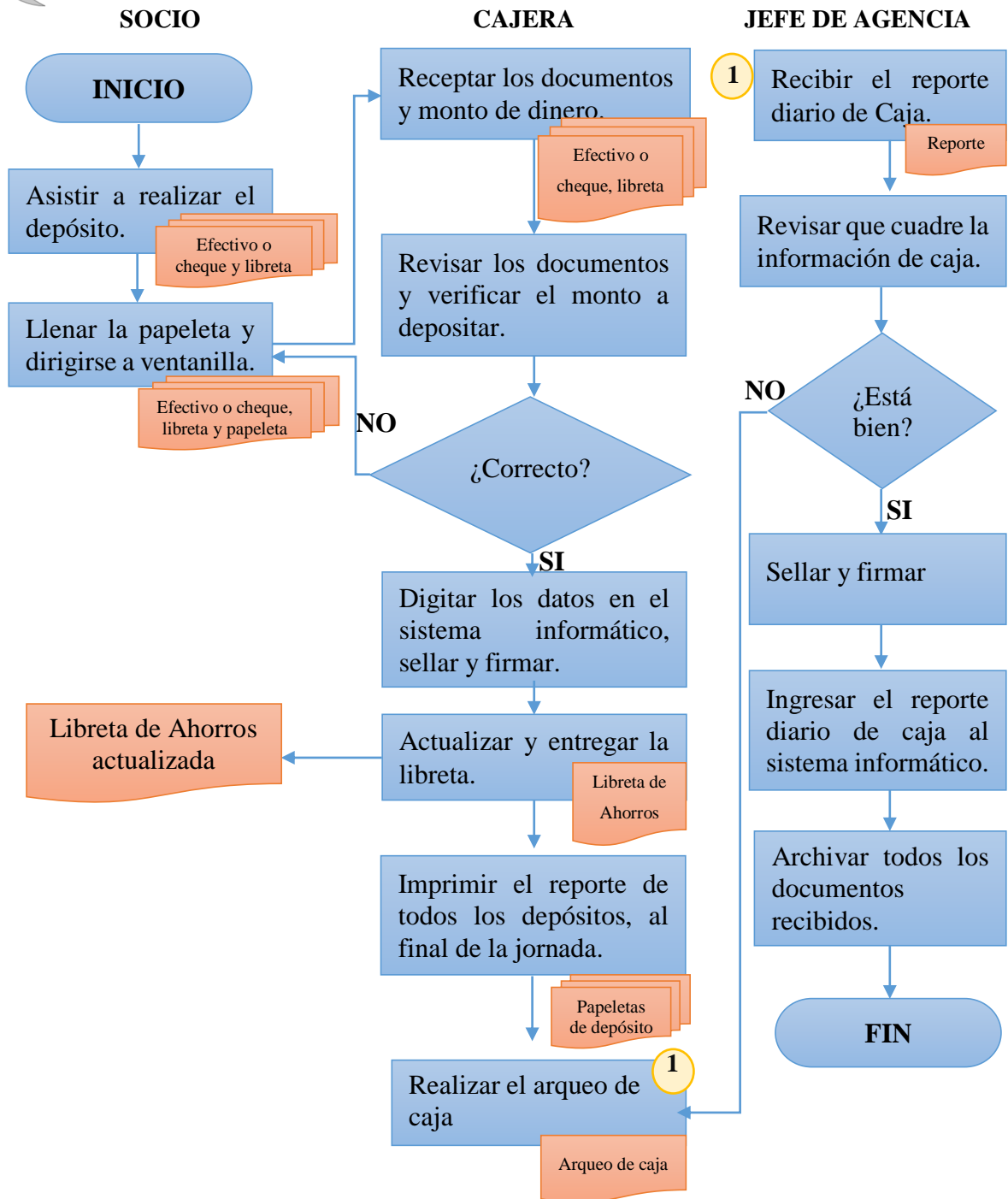
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 29/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
DIAGRAMA DE FLUJO: CAPTACIÓN DE AHORROS
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

DF
2/5



Realizado por: **LMCS**
 Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **29/11/2021**
 Fecha: **29/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CÉDULA NARRATIVA: CAPTACIÓN DE AHORROS A PLAZO FIJO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CN
3/5

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Asistir a la Cooperativa a solicitar información para invertir dinero a plazo fijo.	Socio	5 minutos
2	Informar sobre: montos, tiempos, tasas de interés y formas de pago del interés. Negociación.	Atención al cliente	5 minutos
3	Analizar la propuesta de negociación, si le es conveniente o no.	Socio	4 minutos
4	Digitar en el sistema informático los datos del depósito a plazo fijo a realizar.	Atención al Cliente	2 minutos
5	Realizar la papeleta de depósito con el monto acordado y acercarse a ventanilla.	Socio	2 minutos
6	Verificar que los datos de la papeleta estén correctamente llenados y verificar el dinero.	Cajera	2 minutos
7	Digitar los datos del depósito en el sistema informático de la Cooperativa e imprimir el comprobante de depósito.	Cajera	1 minuto
8	Actualizar la libreta de ahorros del socio.	Cajera	1 minuto
9	Imprimir el Certificado de Depósito a plazo fijo.	Atención al Cliente	1 minuto
10	Verificar los datos y firmar el Certificado.	Socio	2 minutos
11	Verificar que el ingreso del depósito al sistema informático sea correcto.	Jefe de Agencia	1 minuto
12	Archivar el original del certificado.	Jefe de Agencia	1 minuto
13	Contabilizar en el sistema informático el depósito a plazo fijo y verificar su vencimiento.	Jefe de Agencia	2 minutos
14	Acreditar los intereses en el tiempo estipulado con el socio y contabilizar.	Jefe de Agencia	5 minutos

Realizado por: LMCS

Fecha: 29/11/2021

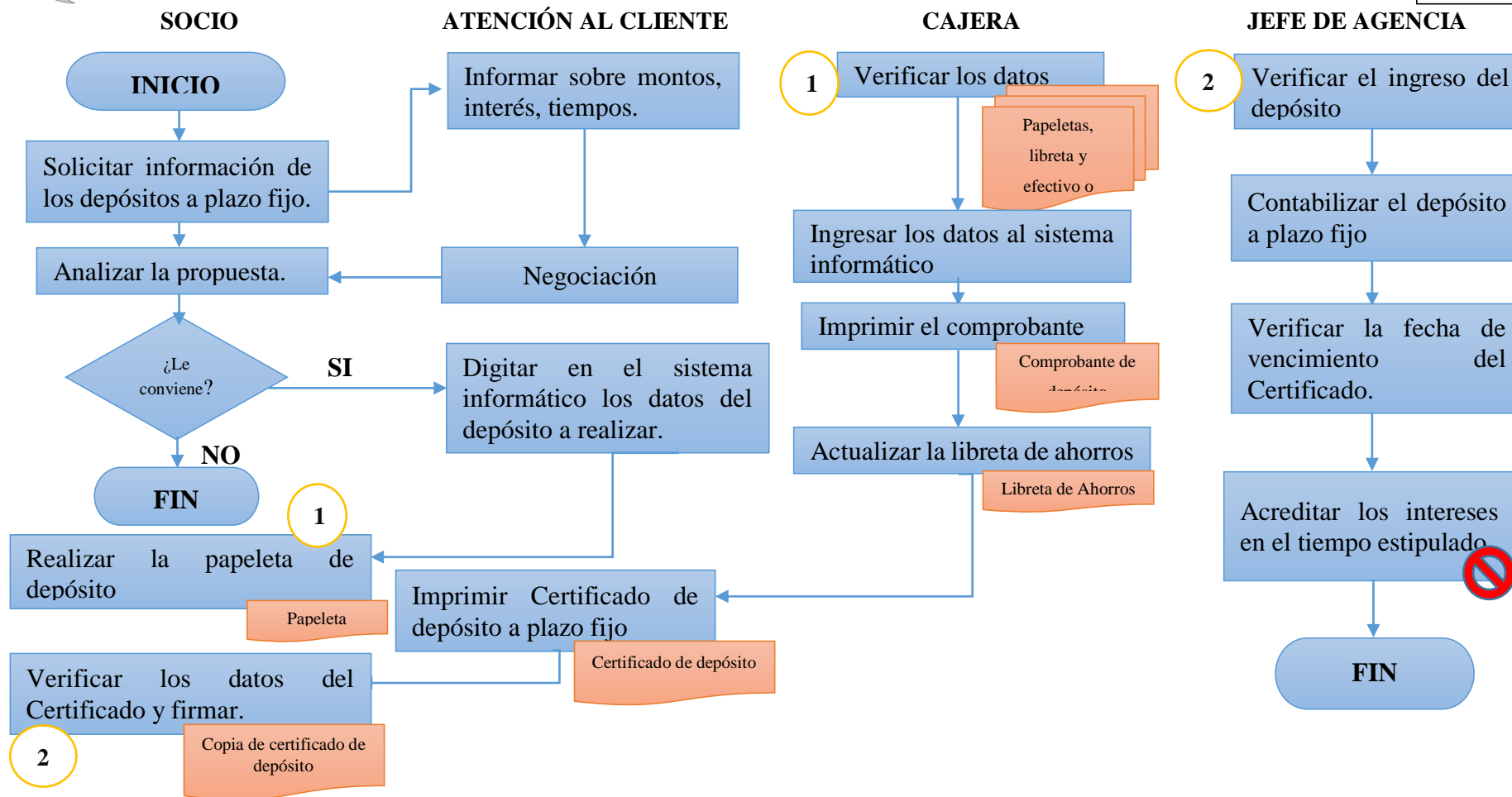
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 29/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
DIAGRAMA DE FLUJO: CAPTACIÓN DE AHORROS A PLAZO FIJO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

DF
3/5



Realizado por: **LMCS**

Fecha: **29/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **29/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CÉDULA NARRATIVA: COLOCACIÓN DE CARTERA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IECI

4/5

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Visitar la Cooperativa para obtener información de los créditos que ofrece.	Socio	2 minuto
2	Brindar información de los requisitos que necesita el socio para obtener un crédito.	Atención al Cliente	5 minutos
3	Analizar la propuesta de crédito.	Atención al Cliente	5 minutos
4	Revisar el historial crediticio, previa firma de autorización.	Atención al Cliente	3 minutos
5	Re direccionar al socio donde el asesor	Atención al Cliente	1 minuto
6	Recibir la documentación del socio.	Asesor de Crédito	2 minutos
7	Llenar el formulario de Solicitud de Crédito.	Asesor de Crédito	5 minutos
8	Anexar toda la documentación del solicitante.	Asesor de Crédito	2 minutos
9	Emitir un informe con la información del solicitante para que revise el comité de créditos la viabilidad del crédito.	Asesor de Crédito	15 minutos
10	Recibir el informe y analizar su aprobación.	Comité de crédito	24 horas
11	Despachar el crédito.	Atención al Cliente	10 minutos
12	Revisar y firmar los documentos que garanticen el cobro del crédito como: pagaré, tabla de amortización, etc.	Socio	5 minutos
13	Llenar la papeleta de retiro y acercarse a ventanilla.	Socio	2 minutos
14	Receptar papeleta de retiro y verificar los datos.	Cajera	3 minutos
15	Entregar el dinero y actualizar la libreta de ahorros.	Cajera	2 minutos

Realizado por: LMCS

Fecha: 29/11/2021

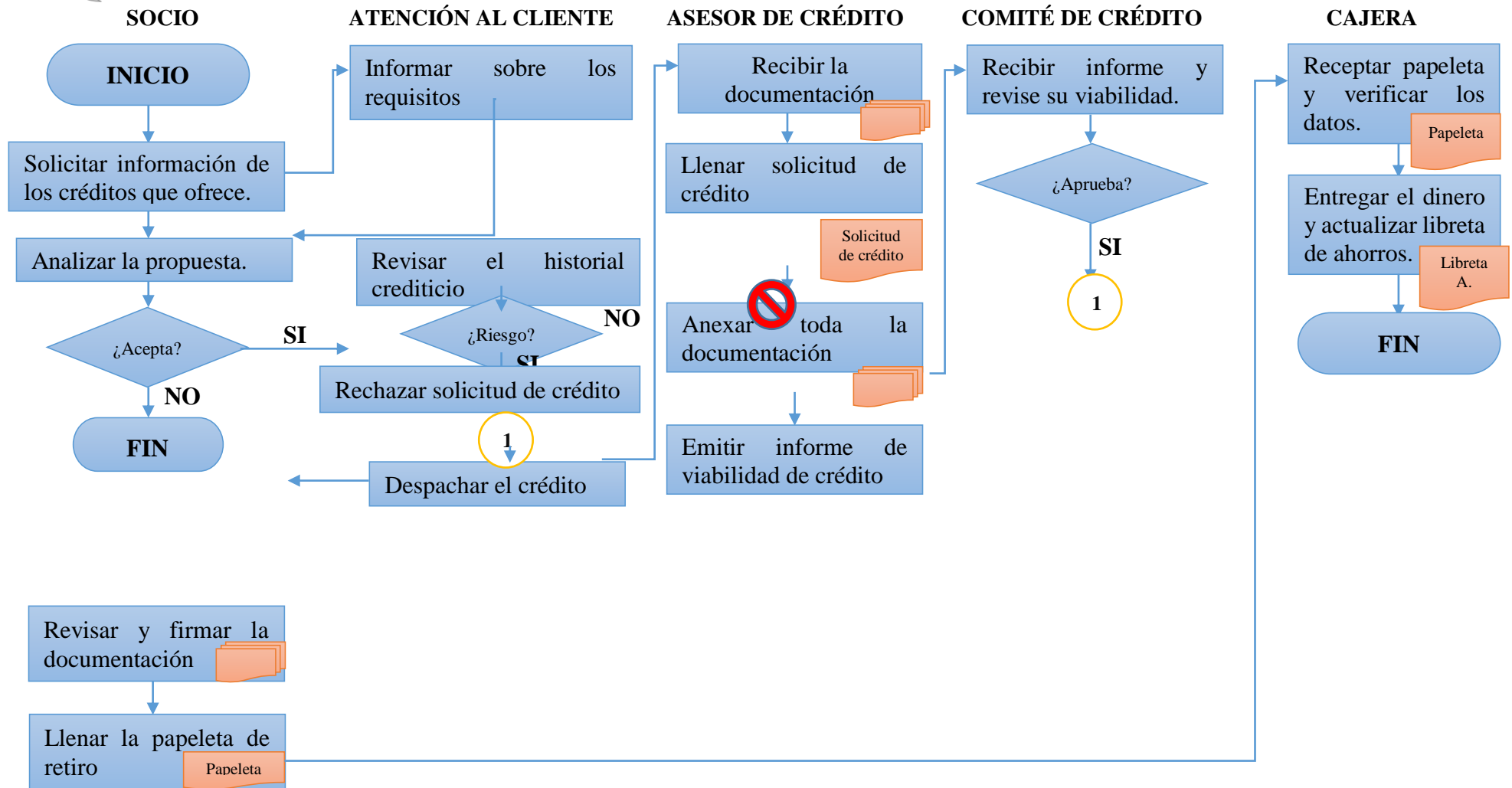
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 29/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
DIAGRAMA DE FLUJO: COLOCACIÓN DE CARTERA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

DF
4/5



Realizado por: **LMCS**
 Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **29/11/2021**
 Fecha: **29/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CÉDULA NARRATIVA: RECUPERACIÓN DE CARTERA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CN

5/5

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Ingresar al sistema informático e imprimir el reporte diario de créditos vencidos y por vencer. Comunicar a los asesores.	Jefe de Agencia	5 minutos
2	Comunicar a los socios de los créditos vencidos y por vencer a través de una llamada.	Asesor de Crédito	5 minutos
3	Si no se realizó el pago en la fecha acordada. Realizar la primera notificación a los socios a través de un documento físico de su crédito vencido a los 5 días de mora.	Asesor de Crédito	1 día
4	Si no cancela, realizar la segunda notificación de 6 a 15 días de mora (deudor y garante).	Asesor de Crédito	1 día
5	Realizar la tercera notificación en caso de no haber respuesta de cumplimiento del deudor y garante.	Asesor de Crédito	1 día
6	Elaborar un reporte de los créditos vencidos por más de 15 días.	Jefe de Agencia	10 minutos
7	Notificar al socio y garantes el inicio del proceso legal.	Abogado	20 minutos
8	Generar compromiso de pago.	Abogado	10 minutos
9	Efectuar la venta del bien en garantía por incumplimiento de pago.	Abogado	1 mes
10	Revisar la carpeta y cancela la cuenta por cobrar.	Abogado	1 día

Realizado por: LMCS

Fecha: 29/11/2021

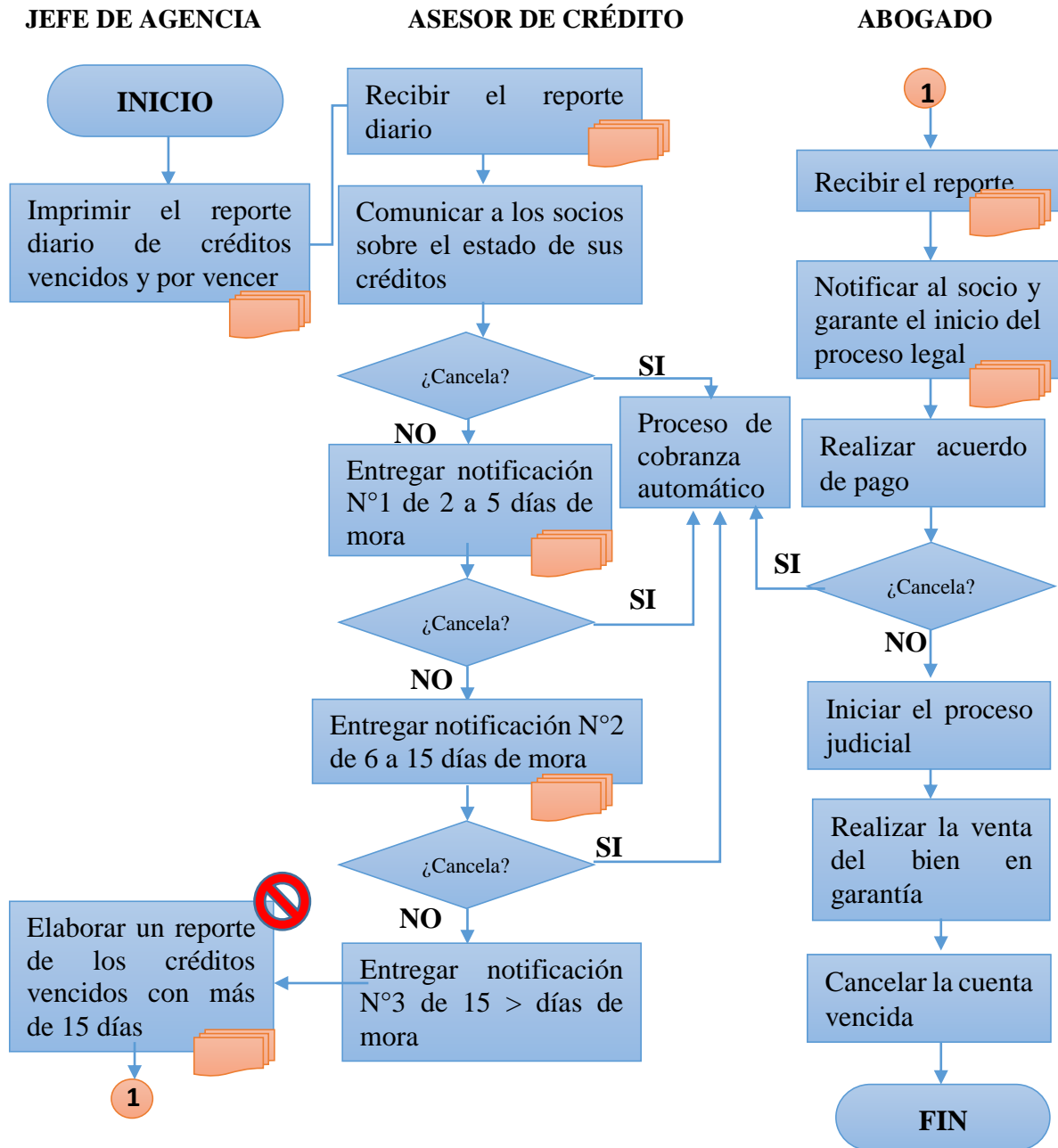
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 29/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
DIAGRAMA DE FUJO: RECUPERACIÓN DE CARTERA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

DF
5/5



Realizado por: **LMCS**
Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **29/11/2021**
Fecha: **29/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN (EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA)
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IG
1/3

INDICADORES DE GESTIÓN (EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA)				
NOMBRE	TIPO	OBJETIVO	FÓRMULA	RESULTADO
Recepción de carpetas para solicitar crédito	Eficiencia	Determinar si las carpetas de solicitud de crédito receptadas por el asesor, cuentan con el 100% de la documentación.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de carpetas con documentación completa}}{\text{N}^\circ \text{ de carpetas entregadas al asesor de crédito}} * 100\%$ $\frac{1560}{3200} * 100\% = \mathbf{49\%}$	Se determina que del 100% de carpetas receptadas para solicitud de crédito en el 2019, el 49% de carpetas cuenta con la documentación completa que exige el reglamento de créditos.
Créditos que cumplen con garantías		Determinar que todos los créditos cuenten con garantías, a fin de garantizar la recuperación de cartera en un 80%.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de créditos con garantías}}{\text{N}^\circ \text{ de créditos otorgados en el 2017}} * 100\%$ $\frac{1410}{1560} * 100\% = \mathbf{90\%}$	Se determina que del 100% de créditos otorgados el 90% cuentan con garantías, puesto que el 10% corresponden a créditos emergentes.
Índice de Morosidad		Determinar el índice de morosidad de la Cooperativa, a fin de tomar medidas para reducir en un 50%.	$\frac{\text{Cartera vencida en el 2019}}{\text{Cartera total en el 2019}} * 100\%$ $\frac{190.276,20}{3'276.105,53} * 100\% = \mathbf{6\%}$	Se determina que el índice de morosidad en el 2019 es del 6% , dado por la falta de seguimiento a los créditos otorgados.

Realizado por: LMCS
Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 29/11/2021
Fecha: 29/11/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN (EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA)
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IG
2/3

INDICADORES DE GESTIÓN (EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA)				
NOMBRE	TIPO	OBJETIVO	FÓRMULA	RESULTADO
Captación de Ahorros	Eficiencia	Determinar el número de cuentas de socios activos en el 2019, para verificar el movimiento financiero	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de cuentas de socios activos en el 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de cuentas aperturadas en el 2019}} * 100\%$ $\frac{63}{162} * 100\% = \mathbf{39\%}$	Se determina que del 100% de cuentas aperturadas en el 2019, el 39% realizan movimientos financieros y la diferencia se encuentran inmersos en otros productos financieros.
Captación de depósitos a plazo fijo		Determinar el incremento de depósitos a plazo fijo, a fin de establecer el aumento de confianza del socio en un 100%.	$\frac{\text{Depósitos a plazo fijo en el año 2019}}{\text{Depósitos a plazo fijo en el 2018}} * 100\%$ $\frac{3'340.000}{2'560.000} * 100\% = \mathbf{1.30\%}$	Se determina que, en el año 2019, los depósitos a plazo fijo han incrementado en un 1.30% , por lo que se considera que ha incrementado la confianza de los socios.
Evaluación al personal	Eficacia	Verificar si se realizan evaluaciones al personal, a fin de determinar el grado de responsabilidad en las actividades en un 100%.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal evaluado en el 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de personal en el 2019}} * 100\%$ $\frac{2}{6} * 100\% = \mathbf{33\%}$	Se verifica que del 100% de personal, solo el 33% es evaluado, puesto que, solo son evaluados los asesores de crédito.

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **29/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **29/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN (EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA)
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

IG
3/3

INDICADORES DE GESTIÓN (EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA)				
NOMBRE	TIPO	OBJETIVO	FÓRMULA	RESULTADO
Capacitación al personal	Eficacia	Verificar el número de capacitaciones que ha asistido el personal, para establecer la actualización de conocimiento en un 70%.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones asistidas en el 2019}}{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones invitadas en el 2019}} * 100\%$ $\frac{2}{5} * 100\% = \mathbf{40\%}$	Se verifica que del 100% de capacitaciones invitadas en el 2019, solo han asistido el 40% , por lo que su personal no cuenta con los conocimientos actualizados en el mercado financiero.
Presupuesto establecido para créditos	Economía	Determinar que el presupuesto establecido para créditos se cumpla en un 100%.	$\frac{\text{Presupuesto para créditos ejecutado en el 2017}}{\text{Presupuesto para créditos aprobado en el 2017}} * 100\%$ $\frac{3'867.280,50}{3'500.000,00} * 100\% = \mathbf{110\%}$	Se determina que, en el año 2019, se cumple con el presupuesto aprobado para créditos, además se ha sobrepasado con un 10% , buscando el beneficio financiero de la Cooperativa.
Cartera de créditos recuperada en casos judiciales		Verificar la cartera de crédito recuperada en casos judiciales en el 2019, con la finalidad de implementar nuevas estrategias que permita recuperar en un 80%.	$\frac{\text{Monto de cartera judicial recuperada en el 2019}}{\text{Monto de cartera judicial en el 2019}} * 100\%$ $\frac{20.000}{60.000} * 100\% = \mathbf{33\%}$	Se verifica que, del 100% de cartera judicial del 2019, solo se ha recuperado el 33% , por lo que es necesario, incrementar nuevas estrategias de cobro.

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **29/11/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **29/11/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH
1/12

REFERENCIA	CCI 1/27
CONDICIÓN	
Los miembros de la Cooperativa no hacen uso de los enunciados de la misión y visión en el ejercicio de sus funciones.	
CRITERIO	
La misión y visión es una parte de la cultura organizacional, que guía la forma de actuar de una organización y esta debe ser adoptada por todos sus miembros, en las actividades internas y externas de la Cooperativa (Fundecopi, 2020).	
CAUSA	
La falta de socialización de la cultura organizacional de la Cooperativa ha ocasionado que la mayoría de sus miembros no conozcan y no sepan el enunciado de la misión y visión, por lo tanto los miembros de la institución no aplican en el ejercicio de sus funciones y no ayudan en el logro de los objetivos.	
EFECTO	
La Cooperativa no será direccionada adecuadamente debido a que sus miembros no están encaminando sus esfuerzos al mejoramiento del desarrollo institucional.	
CONCLUSIÓN	
Los miembros de la Cooperativa no conocen el contenido de los enunciados de la misión y visión, por lo que no hacen uso en el ejercicio de sus funciones, es por ello que el personal no realiza sus actividades orientadas a cumplir con la razón de ser de la Cooperativa, y tampoco se encuentran encaminados a lo que quiere llegar a ser la COAC en un futuro mediano y a largo plazo.	
RECOMENDACIÓN	
Al gerente, socializar los enunciados de la misión y visión con todos los miembros de la Cooperativa, así como también plasmar en un documento y en un lugar visible a fin de que conozcan el direccionamiento de la Cooperativa.	

Realizado por: LMCS

Fecha: 06/12/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 06/12/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH

2/12

REFERENCIA	CCI 1/27
CONDICIÓN	
Los valores institucionales no guían el accionar de los miembros de la Cooperativa.	
CRITERIO	
Los valores en una empresa son los que apoyan la visión de esta, dan forma a la misión y la cultura, reflejando los estándares de la empresa. Los valores, creencias, filosofía, principios son la esencia y la identidad de una empresa (Fundecopi, 2020).	
CAUSA	
Los miembros de la Cooperativa no conocen los valores institucionales, por lo tanto, no aplican en el ejercicio de sus funciones.	
EFFECTO	
Los miembros de la Cooperativa al no aplicar los valores institucionales, no actúan de acuerdo a las normas éticas y morales que estos conllevan.	
CONCLUSIÓN	
Los valores no guían el accionar de los miembros de la Cooperativa, dado que el personal no hace uso de sus valores éticos y morales, y, por ende, no son aplicados en el ejercicio de sus funciones.	
RECOMENDACIÓN	
Al gerente, socializar y enfatizar la importancia de conocer y aplicar los principales valores y principios en las funciones que ejecutan cada miembro de la Cooperativa, a fin de coadyuvar a su desarrollo.	

Realizado por: LMCS

Fecha: 06/12/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 06/12/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH

3/12

REFERENCIA	CCI 2/27
CONDICIÓN	
La COAC Credil Ltda., no cuenta con un organigrama estructural actualizado.	
CRITERIO	
En su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-04 Estructura organizativa en el primer párrafo establece que: <i>“La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes”</i> (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 5).	
CAUSA	
La falta de atención a la estructura orgánica de la Cooperativa por parte de la persona encargada de actualizar el organigrama cada cierto tiempo.	
EFEECTO	
La desactualización del organigrama estructural ha ocasionado que en la Cooperativa exista una mala distribución del trabajo y de los recursos, impidiendo así alcanzar las metas establecidas.	
CONCLUSIÓN	
La Cooperativa no actualiza el organigrama estructural, lo que ocasiona una mala distribución del trabajo, de la autoridad y los recursos, impidiendo de cierta manera que las metas propuestas se alcanzaran de una manera adecuada.	
RECOMENDACIÓN	
A la Jefe de Talento Humano, actualizar el organigrama estructural debido a que ayudará a identificar de manera correcta la cadena de mando y a ejecutar de mejor manera las actividades que se realizan en la institución	

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **06/12/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **06/12/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH
4/12

REFERENCIA	CCI 2/27
CONDICIÓN	
La Cooperativa no cuenta con un orgánico funcional actualizado.	
CRITERIO	
En su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-04 Estructura organizativa en el primer párrafo establece que: <i>“La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes”</i> (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 5).	
CAUSA	
El organigrama estructural y el orgánico funcional guardan estrecha relación, razón por la que al no estar actualizado el organigrama estructural conlleva a que no se actualice el orgánico funcional.	
EFECTO	
El no contar con un organigrama funcional actualizado ocasiona que la Cooperativa no puedan distribuir correctamente funciones y responsabilidades para cada departamento.	
CONCLUSIÓN	
El orgánico funcional no se encuentra actualizado, por lo que no consta de todas las unidades administrativas de la institución, por ende, no se encuentran establecidas las funciones de cada unidad y puestos de trabajo.	
RECOMENDACIÓN	
A la Jefe de Talento Humano, actualizar el organigrama estructural existente a fin de segregar y delimitar las principales funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.	

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **06/12/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **06/12/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH

5/12

REFERENCIA	CCI 2/27
CONDICIÓN	
El personal de la COAC Credil Ltda., no recibe capacitación periódica.	
CRITERIO	
Según la Superintendencia de Bancos en el <i>"Art. 8.- De la formación y capacitación al personal. -(...) La capacitación deberá efectuarse, al menos a quienes desarrollen los "Programa de Educación Financiera" y a los colaboradores de la entidad que tratan con el público, a fin de propiciar un flujo de información adecuada, clara, útil, oportuna y con buen trato para sus clientes o potenciales clientes(...)"</i> (Superintendencia de Bancos, 2017).	
CAUSA	
No se ha diseñado un plan de capacitación a todas las áreas de la Cooperativa dado a que no se ha brindado la importancia de mejorar y aplicar nuevos métodos y técnicas en el desarrollo normal de las actividades de cada uno.	
EFECTO	
El no capacitar al personal de la Cooperativa ha causado que los colaboradores no mejoren el desarrollo de sus actividades y no sepan cómo actuar antes nuevas circunstancias adversas.	
CONCLUSIÓN	
El personal de la COAC no recibe capacitaciones periódicas en su área de trabajo, por lo que no actualiza sus conocimientos y no mejora sus habilidades para el desarrollo de sus actividades.	
RECOMENDACIÓN	
Se recomienda a la Jefe de Talento Humano, establecer un plan anual de capacitación orientado a todo el personal de la Cooperativa, a fin de mejorar el desarrollo de sus funciones en cada área de trabajo.	

Realizado por: LMCS

Fecha: 06/12/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 06/12/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH

6/12

REFERENCIA	CCI 2/27
CONDICIÓN	
La COAC Credil Ltda., no realiza evaluaciones periódicas al desempeño del personal administrativo y operativo.	
CRITERIO	
La evaluación de desempeño se debe realizar con el fin de determinar el rendimiento de cada miembro de la Cooperativa, a fin de establecer nuevas estrategias y motivar a los mismos.	
CAUSA	
La Cooperativa no tiene establecido métodos de evaluación de desempeño para todos los empleados.	
EFECTO	
Al no evaluar el desempeño de los miembros de la Cooperativa, conlleva a que no se identifique si cada empleado está o no cumpliendo con las actividades del puesto y por ende no está contribuyendo a lograr las metas.	
CONCLUSIÓN	
No se realizan evaluaciones periódicas a las distintas funciones de los empleados, por lo que no se puede medir su nivel de cumplimiento.	
RECOMENDACIÓN	
A la Jefe de Talento Humano, aplicar indicadores de gestión que permitan medir el nivel de cumplimiento de cada una de las actividades realizadas por cada empleado de la institución.	

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **06/12/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **06/12/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH

7/12

REFERENCIA	CCI 6/27
CONDICIÓN	
La COAC Credil Ltda., no realiza controles periódicos al cumplimiento de los objetivos.	
CRITERIO	
El cumplimiento de los objetivos deben ser medidos a fin de evaluar si las actividades de la Cooperativa están encaminadas a su cumplimiento, esto a través de la aplicación de indicadores que deben ser establecidos junto con los objetivos.	
CAUSA	
La falta de planificación y establecimiento indicadores de gestión que ayude a determinar el grado en que se están cumpliendo los objetivos.	
EFECTO	
El no determinar si se están o no cumpliendo con los objetivos ocasiona que la Cooperativa no tome decisiones a tiempo y no pueda corregir sus actividades encaminando al cumplimiento de sus objetivos.	
CONCLUSIÓN	
No se controla que los objetivos institucionales sean cumplidos tal y como fueron planeados, dado que no se han establecido indicadores de gestión que permitan medir la gestión realizada.	
RECOMENDACIÓN	
Al gerente, establecer indicadores de gestión que ayuden a medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y a determinar si se está cumpliendo o no con las metas propuestas.	

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **06/12/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **06/12/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH
8/12

REFERENCIA	CCI 12/27
CONDICIÓN	
No se evalúa periódicamente el riesgo operacional.	
CRITERIO	
Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018- 0279, en la sección III, Art. 4.- Administración de Riesgo Operativo, señala que: <i>“En el marco de la administración integral y control de riesgos, las entidades y la Corporación incluirían la metodología y los procedimientos para gestionar el riesgo operativo como un riesgo específico, al que se encuentran expuestas en el desarrollo de sus actividades y operaciones. (...)”</i> (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).	
CAUSA	
La falta de elaboración de una correcta planificación en donde se destine responsables, tiempo y presupuesto para la evaluación del riesgo operacional.	
EFECTO	
El no evaluar periódicamente el riesgo operativo ha ocasionado conocer los riesgos provenientes de fallas en los procesos, en el talento humano, tecnológicas o factores externos, es decir riesgos existentes resultado de las actividades diarias.	
CONCLUSIÓN	
La COAC Credil Ltda., no evalúa periódicamente el riesgo proveniente de errores humanos, procesos internos y deficiencias en los sistemas, lo que puede ocasionar pérdidas.	
RECOMENDACIÓN	
Al Gerente, autorizar al Auditor interno, ejecutar una auditoría interna que permita identificar posibles riesgos que afecten y puedan ocasionar pérdidas a la Cooperativa.	

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **06/12/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **06/12/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH
9/12

REFERENCIA	CCI 15/27
CONDICIÓN	
Los directivos de la COAC Credil Ltda., no toman acciones inmediatas cuando el riesgo afecta al cumplimiento de objetivos.	
CRITERIO	
Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, resolución No. 128-2015-F, en la SECCIÓN VI, Art. 14.- Proceso de la Administración Integral de Riesgos, literal c), establece que: “c) (...) una vez identificados los eventos de riesgos y su impacto, la entidad deberá priorizar aquellos en los cuales enfocará sus acciones de control” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 7).	
CAUSA	
Los directivos una vez que identifican los riesgos, no priorizan aquellos riesgos que están afectando directamente al cumplimiento de los objetivos.	
EFECTO	
Al no identificar los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos, no se podrá cumplir con los mismos.	
CONCLUSIÓN	
Los directivos de la COAC Credil Ltda., no toman acciones inmediatas para evitar que cualquier tipo de riesgo, ya sea interno o externo, afecte al cumplimiento de los objetivos institucionales, por tal razón no se ha cumplido con los objetivos tal y como fueron establecidos y socializados oportunamente.	
RECOMENDACIÓN	
Al gerente de la COAC Credil Ltda., designar un administrador de riesgos que ayude a identificar, medir y aplicar acciones preventivas, correctivas y reductivas a los factores que presenten mayor amenaza para la Cooperativa.	

Realizado por: LMCS

Fecha: 06/12/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 06/12/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH
10/12

REFERENCIA	CCI 18/27
CONDICIÓN	
No se realizan controles preventivos, detectivos y correctivos a las operaciones de la COAC Credil Ltda.	
CRITERIO	
Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018- 0279, en la sección III, Art. 4.1 Etapas de la administración: <i>“Las entidades y la Corporación deben ejecutar las etapas definidas para la administración de riesgo operativo que consisten en: identificar, medir, priorizar, controlar/mitigar, monitorear y comunicar sus exposiciones a este riesgo”</i> (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).	
CAUSA	
La Cooperativa no aplica lo establecido en la normativa emitida por el ente regular como es la SEPS, dado a que no tiene designado una persona que ocupe el cargo de administrador de riesgos.	
EFECTO	
Lo que ocasiona es que no se puede prever, detectar y corregir los riesgos que pueden afectar directa o indirectamente al desarrollo de las operaciones.	
CONCLUSIÓN	
No se realizan controles a las operaciones de la Cooperativa a fin de evitar eventos no deseados.	
RECOMENDACIÓN	
Al gerente, enfocar actividades de control, tanto preventivas, detectivos y correctivas a las operaciones de la Cooperativa, asegurando de esta manera la toma de acciones ante eventos no deseados.	

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **06/12/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **06/12/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH
11/12

REFERENCIA	CCI 19/27
CONDICIÓN	
La COAC Credil Ltda., al otorgar créditos no considera ni aplica todo lo establecido en el Manual de Créditos existente.	
CRITERIO	
Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, resolución No. 128-2015-F, en la SECCIÓN VII, Art. 22 Lineamientos de Control Interno, literal c), indica que: <i>“Elaborar y aplicar manuales de crédito y captaciones, que deberán ser aprobados por el Consejo de Administración”</i> (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 12) .	
CAUSA	
Los asesores de crédito por cumplir con las metas establecidas mensualmente, no consideran todo lo establecido en el Manual de Créditos al momento de otorgar un crédito.	
EFECTO	
Al no aplicar lo establecido en el Manual de Crédito genera que el índice de morosidad incremente, dado que no se en su mayoría no se sigue los pasos de dicho manual.	
CONCLUSIÓN	
Al otorgar los créditos, los asesores no consideran todos los lineamientos que se encuentran establecidos en el Manual de Créditos de la COAC Credil Ltda., lo que ocasiona problemas al recuperar la cartera y por ende eleva el índice de morosidad.	
RECOMENDACIÓN	
Al comité de créditos de la COAC Credil Ltda., revisar y determinar si los lineamientos establecidos en el Manual de Créditos existente son adecuados o necesitan ser modificados, a fin de evitar el incremento del índice de morosidad.	

Realizado por: **LMCS**

Fecha: **06/12/2021**

Revisado por: **L.G/H.V**

Fecha: **06/12/2021**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

HH
12/12

REFERENCIA	CCI 19/27
CONDICIÓN	
La COAC Credil Ltda., no cuenta con flujogramas de procesos en el área de créditos y cobranzas.	
CRITERIO	
Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, resolución No. 128-2015-F, en la SECCIÓN VII, Art. 22 Lineamientos de Control Interno, literal c), indica que: “ <i>Elaborar y aplicar manuales de crédito y captaciones, que deberán ser aprobados por el Consejo de Administración</i> ” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 12) .	
CAUSA	
No se ha considerado dentro del Manual de Créditos el diseño de flujogramas de procesos para cada una de la operaciones.	
EFECTO	
Ocasiona que los responsables de otorgar cada uno de los productos financieros que ofrece la Cooperativa no entiendan el proceso que deben seguir.	
CONCLUSIÓN	
La Cooperativa no cuenta con flujogramas de procesos que permitan representar gráficamente los principales procesos que se deben seguir para la captación, colocación y recuperación de cartera.	
RECOMENDACIÓN	
Al comité de créditos, considerar la implementación de flujogramas en el Manual de Crédito, a fin de sustituir la lectura de notas detalladas por gráficos visuales que ayuden a entender el proceso a seguir.	

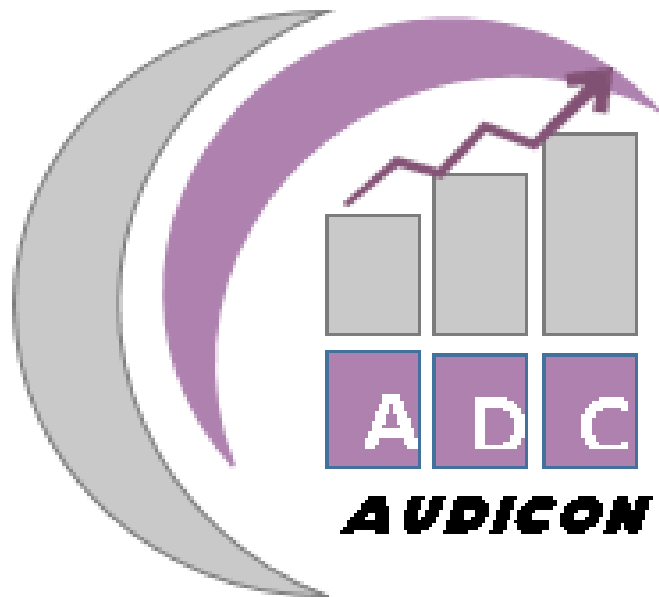
Realizado por: LMCS

Fecha: 06/12/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 06/12/2021

FASE IV:



COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

PRA
5/5

OBJETIVO GENERAL

Emitir un informe de Auditoría Operacional, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, que ayuden en la toma de decisiones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las principales conclusiones y recomendaciones del examen de auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019.
- Elaborar un informe final con los principales hallazgos identificados, mediante el examen de auditoría operacional, a fin de comunicar sus resultados a los directivos.

N.-	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el Programa de Auditoría.	PRA	L.M.C.S	08/12/2021
2	Elabore la Convocatoria de Lectura de Informe.	CLI	L.M.C.S	09/12/2021
3	Realice la Carta de Presentación.	CP	L.M.C.S	10/12/2021
4	Realice el Informe de Auditoría Operacional.	IAO	L.M.C.S	13/12/2021
5	Elabore el Acta de Lectura del Informe Final de Auditoría Operacional.	ALI	L.M.C.S	15/12/2021

Realizado por: LMCS

Fecha: 08/12/2021

Revisado por: L.G/H.V

Fecha: 08/12/2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CONVOCATORIA DE LECTURA DE INFORME
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CLI
1/1

Salcedo, 07 de febrero de 2022.

Ingeniero

César Chango

GERENTE GENERAL DE LA COAC CREDIL LTDA.

Presente. -

De nuestra consideración:

Luego de expresarle un atento y cordial saludo, por medio de la presente me permito comunicar que una vez concluido con el proceso de la Auditoría Operacional, solicito su asistencia y de todo el personal de la Cooperativa a la reunión de Lectura del Informe Final de Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019; ejecutado por la firma auditora AUDICON, la misma que tendrá lugar el día 14 de febrero de 2022, a partir de las 9:00 am, en las instalaciones de la COAC Credil Ltda., del cantón Salcedo, ubicada en la Av.24 de mayo y Ana Paredes.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente;

Ing. Lenín Gaibor.

DIRECTOR DE TDT



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
CARTA DE PRESENTACIÓN
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

CP
1/1

Salcedo, 09 de febrero de 2022.

Ingeniero

César Chango

GERENTE GENERAL DE LA COAC CREDIL LTDA.

Presente. -

De nuestra consideración:

Con un atento y cordial saludo, tengo a bien comunicarle que se ha desarrollado la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019, en base a las normativas legales vigentes necesarias para llevar a cabo la ejecución de la auditoría.

Los resultados de la Auditoría Operacional se encuentran expresados en las conclusiones y recomendaciones reflejadas en el presente informe de auditoría, esto con el fin de ser consideradas para mejorar la toma de decisiones y por ende mejorar el accionar de la Cooperativa.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Lastenia Maribel Cuji Sasintuña

AUDITORA JUNIOR

Salcedo, 10 de febrero del 2022.

Ingeniero
César Chango

GERENTE GENERAL DE LA COAC CREDIL LTDA.

Asunto: Informe Final de Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019.

Estimado Gerente:

Atendiendo a la solicitud de nuestros servicios profesionales y agradeciendo la acogida recibida, le presentamos el informe final de Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, período 2019, en donde de forma anexada se presenta un listado significativo de las observaciones más relevantes detectadas durante el proceso de auditoría, el mismo que fue desarrollado durante 30 días hábiles, en donde se recopiló toda la información y el personal de la Cooperativa favoreció facilitando la documentación solicitada.

ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo es una entidad que se encuentra ubicada dentro del segmento tres de las instituciones financieras, establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dedicada a brindar productos y servicios financieros que satisfagan la necesidad de sus socios, promoviendo así el desarrollo socioeconómico del cantón. Su finalidad es generar empleo y atender a las necesidades de las personas de sectores vulnerables, por esta razón a logrado su crecimiento a nivel nacional, bajo los principios de ética y transparencia, teniendo un efecto directo de satisfacción y bienestar en todos sus socios.

MOTIVO

La Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019, tuvo como finalidad evaluar los principales procesos operacionales de la Cooperativa, de igual manera determinar su eficiencia, eficacia y economía, y así con los resultados expuestos más adelante, contribuir a la toma de decisiones a fin de mejorar el accionar de la Cooperativa y que pueda seguir manteniéndose en el mercado financiero.

METODOLOGÍA

La ejecución de la Auditoría Operacional inicio con un estudio preliminar con el objetivo de formar un criterio sobre el campo de trabajo, tener una primera idea global y usarla como base. Para evaluar el entorno organizacional se aplicó un cuestionario de Control Interno basado en el método COSO II, seguido de la realización de flujogramas de procesos que aportan mayor valor a la institución y por último se aplicó indicadores de gestión que ayuden a medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

ALCANCE

Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., se realizará del período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

HALLAZGOS

- 1. LOS MIEMBROS DE LA COOPERATIVA NO HACEN USO DE LOS ENUNCIADOS DE LA MISIÓN Y VISIÓN EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES.**

Conclusión

Los miembros de la Cooperativa no conocen el contenido de los enunciados de la misión y visión, por lo que no hacen uso en el ejercicio de sus funciones, es por ello que el personal no realiza sus actividades orientadas a cumplir con la razón de ser de la Cooperativa, y tampoco se encuentran encaminados a lo que quiere llegar a ser la COAC en un futuro mediano y a largo plazo.

Recomendación

Al gerente, socializar los enunciados de la misión y visión con todos los miembros de la Cooperativa, así como también plasmar en un documento y en un lugar visible a fin de que conozcan el direccionamiento de la Cooperativa.

- 2. LOS VALORES INSTITUCIONALES NO GUÍAN EL ACCIONAR DE LOS MIEMBROS DE LA COOPERATIVA.**

Conclusión

Los valores no guían el accionar de los miembros de la Cooperativa, dado que el personal no hace uso de sus valores éticos y morales, y, por ende, no son aplicados en el ejercicio de sus funciones.

Recomendación

Al gerente, socializar y enfatizar la importancia de conocer y aplicar los principales valores y principios en las funciones que ejecutan cada miembro de la Cooperativa, a fin de coadyuvar a su desarrollo.

3. LA COAC CREDIL LTDA., NO CUENTA CON UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUALIZADO.

Conclusión

La Cooperativa no actualiza el organigrama estructural, lo que ocasiona una mala distribución del trabajo, de la autoridad y los recursos, impidiendo de cierta manera que las metas propuestas se alcanzaran de una manera adecuada.

Recomendación

A la Jefe de Talento Humano, actualizar el organigrama estructural debido a que ayudará a identificar de manera correcta la cadena de mando y a ejecutar de mejor manera las actividades que se realizan en la institución.

4. LA COOPERATIVA NO CUENTA CON UN ORGÁNICO FUNCIONAL ACTUALIZADO.

Conclusión

El orgánico funcional no se encuentra actualizado, por lo que no consta de todas las unidades administrativas de la institución, por ende, no se encuentran establecidas las funciones de cada unidad y puestos de trabajo.

Recomendación

A la Jefe de Talento Humano, actualizar el organigrama estructural existente a fin de segregar y delimitar las principales funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

5. EL PERSONAL DE LA COAC CREDIL LTDA., NO RECIBE CAPACITACIÓN PERIÓDICA.

Conclusión

El personal de la COAC no recibe capacitaciones periódicas en su área de trabajo, por lo que no actualiza sus conocimientos y no mejora sus habilidades para el desarrollo de sus actividades.

Recomendación

Se recomienda a la Jefe de Talento Humano, establecer un plan anual de capacitación orientado a todo el personal de la Cooperativa, a fin de mejorar el desarrollo de sus funciones en cada área de trabajo.

6. LA COAC CREDIL LTDA., NO REALIZA EVALUACIONES PERIÓDICAS AL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.

Conclusión

No se realizan evaluaciones periódicas a las distintas funciones de los empleados, por lo que no se puede medir su nivel de cumplimiento.

Recomendación

A la Jefe de Talento Humano, aplicar indicadores de gestión que permitan medir el nivel de cumplimiento de cada una de las actividades realizadas por cada empleado de la institución.

7. LA COAC CREDIL LTDA., NO REALIZA CONTROLES PERIÓDICOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.

Conclusión

No se controla que los objetivos institucionales sean cumplidos tal y como fueron planeados, dado que no se han establecido indicadores de gestión que permitan medir la gestión realizada.

Recomendación

Al gerente, establecer indicadores de gestión que ayuden a medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y a determinar si se está cumpliendo o no con las metas propuestas.

8. NO SE EVALÚA PERIÓDICAMENTE EL RIESGO OPERACIONAL.

Conclusión

La COAC Credil Ltda., no evalúa periódicamente el riesgo proveniente de errores humanos, procesos internos y deficiencias en los sistemas, lo que puede ocasionar pérdidas.

Recomendación

Al Gerente, autorizar al Auditor interno, ejecutar una auditoría interna que permita identificar posibles riesgos que afecten y puedan ocasionar pérdidas a la Cooperativa.

9. LOS DIRECTIVOS DE LA COAC CREDIL LTDA., NO TOMAN ACCIONES INMEDIATAS CUANDO EL RIESGO AFECTA AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.

Conclusión

Los directivos de la COAC Credil Ltda., no toman acciones inmediatas para evitar que cualquier tipo de riesgo, ya sea interno o externo, afecte al cumplimiento de los objetivos institucionales, por tal razón no se ha cumplido con los objetivos tal y como fueron establecidos y socializados oportunamente.

Recomendación

Al gerente de la COAC Credil Ltda., designar un administrador de riesgos que ayude a identificar, medir y aplicar acciones preventivas, correctivas y reductivas a los factores que presenten mayor amenaza para la Cooperativa.

10. NO SE REALIZAN CONTROLES PREVENTIVOS, DETECTIVOS Y CORRECTIVOS A LAS OPERACIONES DE LA COAC CREDIL LTDA.

Conclusión

No se realizan controles a las operaciones de la Cooperativa a fin de evitar eventos no deseados.

Recomendación

Al gerente, enfocar actividades de control, tanto preventivas, detectivos y correctivas a las operaciones de la Cooperativa, asegurando de esta manera la toma de acciones ante eventos no deseados.

11. LA COAC CREDIL LTDA., AL OTORGAR CRÉDITOS NO CONSIDERA NI APLICA TODO LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE CRÉDITOS EXISTENTE.

Conclusión

Al otorgar los créditos, los asesores no consideran todos los lineamientos que se encuentran establecidos en el Manual de Créditos de la COAC Credil Ltda., lo que ocasiona problemas al recuperar la cartera y por ende eleva el índice de morosidad.

Recomendación

Al comité de créditos de la COAC Credil Ltda., revisar y determinar si los lineamientos establecidos en el Manual de Créditos existente son adecuados o necesitan ser modificados, a fin de evitar el incremento del índice de morosidad.

12. LA COAC CREDIL LTDA., NO CUENTA CON FLUJOGRAMAS DE PROCESOS EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.

13.

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con flujogramas de procesos que permitan representar gráficamente los principales procesos que se deben seguir para la captación, colocación y recuperación de cartera.

Recomendación

Al comité de créditos, considerar la implementación de flujogramas en el Manual de Crédito, a fin de sustituir la lectura de notas detalladas por gráficos visuales que ayuden a entender el proceso a seguir.

APLICACIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA EFICIENCIA

❖ RECEPCIÓN DE CARPETAS DE SOLICITUD CRÉDITO

Objetivo

Determinar si las carpetas de solicitud de crédito receptadas por el asesor, cuentan con el 100% de la documentación.

Resultado

Se determina que del 100% de carpetas receptadas para solicitud de crédito en el 2019, el **49%** de carpetas cuenta con la documentación completa que exige el reglamento de créditos.

❖ CRÉDITOS QUE CUMPLEN CON GARANTÍAS

Objetivo

Determinar que todos los créditos cuenten con garantías, a fin de garantizar la recuperación de cartera en un 80%.

Resultado

Se determina que del 100% de créditos otorgados el **90%** cuentan con garantías, puesto que el 10% corresponden a créditos emergentes.

❖ ÍNDICE DE MOROSIDAD

Objetivo

Determinar el índice de morosidad de la Cooperativa, a fin de tomar medidas para reducir en un 50%.

Resultado

Se determina que el índice de morosidad en el 2019 es del **6%**, dado por la falta de seguimiento a los créditos otorgados

❖ CAPTACIÓN DE AHORROS

Objetivo

Determinar el número de cuentas de socios activos en el 2019, para verificar el movimiento financiero.

Resultado

Se determina que del 100% de cuentas aperturadas en el 2019, el **39%** realizan movimientos financieros y la diferencia se encuentran inmersos en otros productos financieros.

❖ CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

Objetivo

Determinar el incremento de depósitos a plazo fijo, a fin de establecer el aumento de confianza del socio en un 100%.

Resultado

Se determina que, en el año 2019, los depósitos a plazo fijo han incrementado en un **1.30%**, por lo que se considera que ha incrementado la confianza de los socios.

EFICACIA

❖ EVALUACIÓN AL PERSONAL

Objetivo

Verificar si se realizan evaluaciones al personal, a fin de determinar el grado de responsabilidad en las actividades en un 100%.

Resultado

Se verifica que del 100% de personal, solo el **33%** es evaluado, puesto que, solo son evaluados los asesores de crédito.

❖ CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Objetivo

Verificar el número de capacitaciones que ha asistido el personal, para establecer la actualización de conocimiento en un 70%.

Resultado

Se verifica que del 100% de capacitaciones invitadas en el 2019, solo han asistido el **40%**, por lo que su personal no cuenta con los conocimientos actualizados en el mercado financiero.

ECONOMÍA

❖ PRESUPUESTO ESTABLECIDO PARA CRÉDITOS

Objetivo

Determinar que el presupuesto establecido para créditos se cumpla en un 100%.

Resultado

Se determina que, en el año 2019, se cumple con el presupuesto aprobado para créditos, además se ha sobrepasado con un **10%**, buscando el beneficio financiero de la Cooperativa.

❖ CARTERA DE CRÉDITOS RECUPERADA EN CASOS JUDICIALES

Objetivo

Verificar la cartera de crédito recuperada en casos judiciales en el 2019, con la finalidad de implementar nuevas estrategias que permita recuperar en un 80%.

Resultado

Se verifica que, del 100% de cartera judicial del 2019, solo se ha recuperado el **33%**, por lo que es necesario, incrementar nuevas estrategias de cobro.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
ACTA DE LECTURA DE INFORME FINAL
PERÍODO: DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

ALIF
1/1

Acta de lectura de informe final de los resultados obtenidos durante la ejecución de Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, período 2019.

En la ciudad de Salcedo, provincia de Cotopaxi a los 14 días del mes de febrero de 2022, siendo las 9:00am, la firma auditora AUDICON; establece la reunión en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., a fin de dar a conocer y a su vez dejar constancia en la presente acta, la comunicación de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la Auditoría Operacional, durante el período enero – diciembre 2019, el cual se encuentra establecido legalmente mediante Orden de Trabajo N° 001.

Para concluir con el proceso final de la auditoría que es la comunicación de resultados se envió un oficio con cinco días laborables de antelación emitido el 07 de febrero de 2022, a fin de que todas las personas que intervinieron en el desarrollo de la auditoría se encuentren presentes. Por lo tanto, en presencia de todas las autoridades y colaboradores de la Cooperativa y de la firma auditora AUDICON, se procedió a la lectura del informe final, indicando los hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Ing. Lenín Gaibor.
DIRECTOR DE TDT

Ing. César Chango.
GERENTE GENERAL

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La ejecución de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., permitió determinar las siguientes conclusiones:

- La construcción del marco teórico referencial, sirvió como base científica para el desarrollo de la investigación, puesto que se utilizó diferentes fuentes de investigación bibliográficas relacionadas con la Auditoría Operacional, como: libros, revistas indexadas, publicaciones, monografías y páginas de internet especializadas y actualizadas, que garantizaron la sustentación teórica del presente trabajo investigativo.
- La metodología de investigación utilizada en el presente trabajo de investigación se apoyó en métodos, técnicas e instrumentos de investigación, como: encuestas, entrevistas, y cuestionarios, permitiendo la obtención de información pertinente, suficiente y oportuna para el desarrollo de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
- Realizado un diagnóstico preliminar a las operaciones financieras de la COAC Credil Ltda., sus resultados permitieron determinar la necesidad de emprender con el examen de auditoría operacional, a fin de establecer las principales deficiencias, inconsistencias e irregularidades en las operaciones financieras diarias, de tal manera que sus directivos puedan contar con una herramienta de gestión que permitan emprender acciones preventivas y correctivas y con ello mejorar la gestión cooperativista.
- Para el desarrollo de la auditoría operacional a la COAC Credil Ltda., se utilizó el Sistema de Control Interno, aplicando el método COSO II, logrando determinar los siguientes resultados: el nivel de confianza general es del 87%, considerado ALTO; y, el nivel de Riesgo es del 13%, considerado BAJO; además se detectaron una serie de hallazgos que se plasmaron en el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que pueden ser utilizadas por los directivos para la toma de decisiones y contribuir al mejoramiento operacional e institucional de la Cooperativa.
- La elaboración de diagramas de flujos permitió explicar visualmente los procesos operacionales de la Cooperativa y determinar aquellos en los que se detectan nudos críticos, como son: procesos de captación, colocación y recuperación de cartera.
- La aplicación de indicadores de gestión permitieron conocer la eficiencia, eficacia y economía con que se desarrollan las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., y

a su vez determinar que: en términos de eficiencia el indicador más representativo es el del índice de morosidad, que refleja un 6%, durante el año 2019, dado por la falta de seguimiento a los créditos otorgados; en términos de eficacia no se realizan evaluaciones periódicas de desempeño a todo el personal de la institución, únicamente al 33% que corresponde al personal del área de crédito; y, en términos de economía, en lo relacionado a la recuperación de cartera vencida en procesos judiciales, solo se ha recuperado un 33%, puesto que no se están aplicando adecuadas estrategias de cobro.

6.2. Recomendaciones

- A la Facultad de Administración de Empresas, actualizar la biblioteca física y virtual, a fin de que futuras investigaciones puedan contar con información actualizada para la fundamentación bibliográfica y de esta forma se puedan emprender trabajos de calidad.
- A los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, vigilar y hacer cumplir las leyes, reglamentos y cuanta normativa emitida por los entes reguladores en el ámbito cooperativista y por la misma institución, para así garantizar la transparencia en la prestación de productos y/o servicios financieros y garantizar la estabilidad de la institución en el mercado financiero.
- Al gerente de la COAC Credil., facilitar la documentación necesaria y pertinente que solicite el auditor a fin de emitir una opinión preliminar sobre el examen de auditoría operacional, permitiendo tener una percepción sobre el objeto de estudio.
- Se recomienda a los directivos de la COAC Credil Ltda., implementar mecanismos para identificar los potenciales riesgos que afecten a las operaciones financieras que se desarrollan diariamente en la institución, así como establecer un nuevo sistema de control interno de acuerdo a sus requerimientos y necesidades, para así identificar deficiencias internas y externas, permitiendo la adopción de medidas que ayuden a subsanar posibles falencias.
- Se recomienda a la institución, aplicar Auditorías Operacionales de forma periódica con el objetivo de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones y de esa manera identificar potenciales hallazgos que permitan establecer acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento y desarrollo de la gestión cooperativista.
- A la Gerencia se le recomienda, ejecutar las acciones pertinentes sobre la base de los resultados de la presente auditoría operacional, a fin de mejorar la toma de decisiones y ayudar a la institución a mantenerse en el mercado financiero en beneficio de su personal y de sus socios.

BIBLIOGRAFÍA

- Abdelnur, G. (2010). *Una auditoría operativa de compras municipales* Recuperado de: <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/AbdelnurRedMuni2010.pdf>
- Algoritmo, J. (2017). *Ventajas de los diagramas*. Recuperado de: <http://algoritmosjehimer.blogspot.com/2017/04/ventajas-de-los-diagramas.html>
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. Recuperado de: https://www.academia.edu/27291617/AUDITORIA_UN_ENFOQUE_INTEGRAL_PDF
- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/71223?page=37>.
- Auditool. (2018). *La auditoria basada en riesgos en la practica*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6316-la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>
- Barcenes, P. (2016) *Planeacion y programacion*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/misitiowebspbf/planeacion-y-programacion/planificacion-preliminar>
- Benites, P. (2014). *Alcance de La Auditoria Operativa*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/234906894/Alcance-de-La-Auditoria-Operativa-Plataforma1>
- Biblioteca Duoc UC. (2022). *Cuál es el propósito de la Investigación Aplicada*. Recuperado de: <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada#:~:text=La%20Investigaci%C3%B3n%20Aplicada%20tiene%20por,del%20desarrollo%20cultural%20y%20cient%C3%ADfico>.
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos* (2ª ed.). Ecoe Ediciones.
- Cabrera, E. (2020). *Control como funcion administrativa en la empresa*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>
- Campoverde, D. (2017). *Auditría de Gestión*. Recuperado de: https://kupdf.net/download/auditoria-de-gestion-1_59d4e77108bbc5e21f687013_pdf
- Castillejo, C. (2011). *Programa de Auditoria*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/61076895/Programa-de-Auditoria>
- Chambi, G. (2012). *Que es planificacion especifica detallada características*. Recuperado de: http://www.mailxmail.com/que-es-planificacion-especifica-detallada-caracteristicas_h
- Chavez, J. (2019). *¿Qué es una empresa? Características, departamentos y tipos*. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una->

- González, M. (2021). *Importancia de las empresas*. Recuperado de: <https://mageob.wixsite.com/uepgregoriano/post/10mo-importancia-de-las-empresas>
- Guillen, D. (2017). *Conocimiento preliminar*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/349438303/CONOCIMIENTO-PRELIMINAR>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Punta Santa Fe.
- Hernández, V. (2001). *Manual General de Auditoria*. Recuperado de: http://www.asezac.gob.mx/pages/transparencia/fracc_i/ManualGeneralDeAuditoria.pdf
- Jalal, J., Ramos, M., Ajcuc, A., Lorenty, Clibia, & Diéguez, P. (2015). *Informe creativo*. Recuperado de: https://metfahusac.weebly.com/uploads/6/5/0/9/65099471/informe_creativo-grupo_5.pdf
- Lifered. (2021). *Diagrama-de-flujo/* Obtenido de <https://www.lifeder.com/diagrama-de-flujo/>
- Lopez, V. (2016). *Auditoria operativa*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/VictorLopezP/auditoria-operativa-unidad-i>
- Loredo, A. (2018). *Tecnicas de observacion directa e indirecta*. Recuperado de: <https://prezi.com/p/vksogmoh79-k/tecnicas-de-observacion-directa-e-indirecta/>
- Manterola, C., & Otzen, T. (2014). Estudios Observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. *SciELO*, 634 - 645.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Corpotativo Santa Fe.
- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos*. Recuperado de: https://contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de la Ciencias*, 206 - 240. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Muggendburg, M., & Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *ENEO*, 35 - 38.
- Mujica, M., & Pérez, I. (2009). *Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional*. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300005
- Municipio de Navojoa. (2016). *Tecnicas y Practicas*. Recuperado de: https://www.navojoa.gob.mx/Gobs/images/new/Tecnicas_Practicas_indices_y_marcas_de_auditora_Acuerdo_177.pdf

- Navarrete, K. (2019). *Control-dentro-del-proceso-administrativo* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Nuñez, D.. (2013). *Nuñez Dubón y Asociados*. Recuperado de: <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>
- Nuño, P. (2017). *Auditoria operacional*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/auditoria-operacional.html>
- Ortega, C. (2019). *Metodo analitico*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>
- Paucar, A. (2019). *La responsabilidad social del auditor interno en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato*. (trabajo de titulación, UTA) Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29975>
- Pérez, S., Cruz, D., & Piedra, V. (2014). El Enterprise Risk Management (ERM) para la evaluación de riesgos estratégicos en microempresas comerciales hidalguenses. *Acta Universitaria*, 95 - 104.
- Pesántez, L., & Gallegos, S. (2018). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el contexto del Sistema Financiero Ecuatoriano*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/333732058_LAS_COOPERATIVAS_DE_AHORRO_Y_CREDITO_EN_EL_CONTEXTO_DEL_SISTEMA_FINANCIERO_ECUATORIANO
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *SciELO*, 18 - 46.
- Quintanar, E., & Sells, A. (1980). La Auditoría Operacional. *Revista española de financiación y contabilidad*, 151-170. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2482252.pdf>
- Raffino, M. (2020). *Concepto de diagrama de flujo*. Recuperado de: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>
- Ramón, A. (2006). *Riesgos*. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>
- Rodríguez, M. (2014). Indicadores de gestión en la gerencia estratégica universitaria. *ORBIS*, 31-46. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/709/70930407002.pdf>
- Ruiz, P. (2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de pyme. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito pyme. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito pyme. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito... *Killkana Sociales*, 9-16. Recuperado de: https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/download/47/162
- Salazar, F. (2020). *Gestión digital*. Recuperado de: <https://www.revistagestion.ec/estrategia-analisis/tips-para-construir-indicadores-de-gestion>

- Salinas, M. (2017). *Papeles de trabajo*. Recuperado de: https://www.academia.edu/36420211/PAPELES_DE_TRABAJO
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Santillana, J. (2015). Sistemas de Control Interno. En J. R. Santillana González, *Sistemas de Control Interno (págs. 450 - 461)*..
- Sierra, Y. (2020). *Procesos administrativo de una empresa*. Recuperado de: <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>
- Silveira, R. (2019). Auditoría de desempeño: una nueva clasificación para para los resultados de sus seguimientos. *SciELO*, 23-44. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122019000100023&tlng=pt
- Superintendencia de Bancos. (2017). *Manual del Proceso Auditoría Interna*. Recuperado de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/12.1_manual.pdf
- Tahani, J. (2013). *Auditoria s*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/155221202/auditoria-segun-autores>
- Tapia et al. (2019). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124948?page=23>.
- Thompson, I. (2006). *Definición de empresas* Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html#notas>
- Tobar, L., & Solano, S. (2014). *Las cooperativas de ahorro y crédito en el contexto del sistema financiero ecuatoriano* Recuperado de: <https://aece.es/wp-content/uploads/2014/05/65w2.pdf>
- Torres, T. (2020). En defensa del método histórico - lógico desde la Lógica como ciencia. *SciELO*.
- Troncoso, R. (2005). Apuntes del estudiante de "Auditoría". En R. Troncoso, *Apuntes del estudiante de "Auditoría"* (pág. 116). Chile: ElCid Editor.
- Vaca, N. (2019). *Auditoría operacional a la cooperativa de ahorro y crédito policía nacional ltda., del cantón francisco de orellana, provincia de orellana, período 2017*. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de: <http://dSPACE.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13130/1/72T01305.pdf>
- Vargas, F. (2020). *Planificación*. Recuperado de: <https://www.crowe.com/ve/insights/etapas-de-una-auditoria#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20de%20auditor%C3%ADa%20es,eficiente%2C%20considerando%20siempre%20mantener%20la>

- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua. En M. Vásquez, & N. Pinargote, *Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua* (pág. 50).
- Villardefrancos, M., & Rivera, Z. (2006). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 53-59. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>
- Villaroel, E. (2007). *Auditoria Operativa*. Recuperado de https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf
- Vizcaíno, R. (2021). *Características de una empresa*. Recuperado de: <https://www.campustraining.es/noticias/caracteristicas-empresa/>
- Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hill.
- Wigodski, J. (2010). *Población y muestra*. Recuperado de: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Zambrano, M. et al. (2018). Auditoría de Gestión: Fundamentos Teóricos y Metodológicos. *Científica Multidisciplinaria*, 24.
- Zarate, D. (2021). *¿Qué es un proceso administrativo empresarial?* Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo#:~:text=Un%20proceso%20administrativo%20empresarial%20es,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.



ANEXO

ANEXO A: ENCUESTA



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

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA., DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI

OBJETIVO: Recopilar información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., a fin de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

INSTRUCCIONES:

- Las preguntas deben ser contestadas con la mayor seriedad y responsabilidad posible, marcando una X en la respuesta que usted considere conveniente.

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la reseña histórica de la Cooperativa?

SI NO

2. ¿Conoce usted el enunciado de la misión institucional?

.....

3. ¿Conoce usted el enunciado de la visión institucional?

.....

4. Señale ¿Qué tipos de auditorías se han ejecutado anteriormente en la Cooperativa?

Auditoría de Gestión

Auditoría Financiera

Auditoría Operacional

Auditoría de Calidad

Otra.....

5. ¿La Cooperativa cuenta con un organigrama estructural actualizado?

SI NO

6. ¿La COAC cuenta con un orgánico funcional actualizado?

SI NO

7. ¿La Cooperativa cuenta con manuales internos de funciones, procesos, créditos que guíen su accionar?

SI NO

8. ¿La Cooperativa realiza evaluaciones periódicas del desempeño de su personal?

SI NO

9. ¿Con que frecuencia se realizan evaluaciones del desempeño del personal de la Cooperativa?

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

10. ¿Cuenta la COAC con una Planificación Estratégica?

SI

NO

11. ¿Cuenta la Cooperativa con un Código de Ética que guie la conducta del personal?

SI

NO

12. Califique el Ambiente Laboral existente al interior de la Cooperativa:

Muy malo

Malo

Regular

Bueno

Muy Bueno

13. ¿En el 2019 la Cooperativa disponía de un Pla Operativo Anual?

SI

NO

14. ¿La COAC evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?

SI

NO

15. ¿Con que frecuencia la Cooperativa evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

16. Señale los tipos de riesgos que han surgido con frecuencia durante el año 2019

Riesgo Crediticio (Morosidad)

Riesgo Operacional (Fallas en los procedimientos)

Riesgo de Liquidez (Incapacidad de cumplir con las obligaciones)

Riesgo Legal (Incumplimiento de Leyes)

Riesgo de Mercado (Competencia)

17. ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con un Sistema de Control Interno?

SI NO

18. ¿Considera importante que la Cooperativa cuente con un Sistema de Control Interno?

SI NO

19. ¿La Cooperativa cuenta con un Plan de Prevención y Mitigación de Riesgos?

SI NO

20. ¿Los directivos de la COAC adoptan acciones correctivas inmediatas cuando el riesgo afecta al cumplimiento de los objetivos?

Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

21. ¿Los procesos de la Cooperativa son evaluados periódicamente?

SI NO

22. ¿La COAC realiza el seguimiento a los créditos otorgados?

SI NO

23. ¿El personal del área de crédito de la Cooperativa cuenta con el perfil profesional requerido?

SI NO

24. ¿Con que frecuencia se realizan seguimientos a los créditos otorgados por la Cooperativa?

Nunca

Casi Nunca

Ocasionalmente

Casi todos los días

Todos los días

25. ¿Conoce usted si el sistema informático que utiliza la Cooperativa es confiable y seguro?

SI NO

26. Califique la comunicación interna existente en la Cooperativa.

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

27. ¿La Cooperativa monitorea periódicamente que los procesos de cada área se desarrollen correctamente?

SI NO

28. ¿La identificación de hallazgos permite tomar decisiones alternativas para mejorar el desarrollo de la Cooperativa?

SI NO

29. ¿Los resultados del control interno permiten a los directivos de la Cooperativa adoptar decisiones para corregir los problemas detectados?

SI NO

30. ¿La COAC adopta acciones preventivas y correctivas en caso de que su personal no logre cumplir con los objetivos organizacionales?

SI NO

DATOS GENERALES:

SEXO: HOMBRE MUJER EDAD:

INSTRUCCIÓN:

PRIMARIA SECUNDARIA NIVEL SUPERIOR

¡Su opinión es importante, gracias por contestar la Encuesta!



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: 13 / 07 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: LASTENIA MARIBEL CUJI SASINTUÑA
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.

07-07-2023

1418-DBRA-UPT-2023