



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

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ,
PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2021.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO

DIRECTOR: ING. ARELLANO DÍAZ HERNÁN OCTAVIO

Riobamba - Ecuador
2023

©2023, Stalin Fabricio Ortiz Lucero

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

Yo Stalin Fabricio Ortiz Lucero, declaro que el presente Trabajo Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor 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, 17 de octubre de 2023.

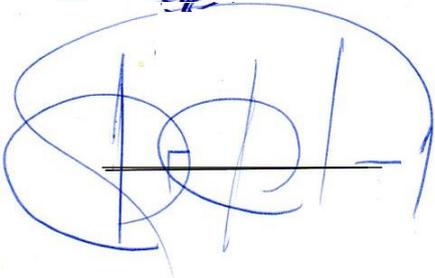


Stalin Fabricio Ortiz Lucero

140089967-8

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certificada que: El Trabajo de Integración Curricular, Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2021**, realizado por el señor: **STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tan virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dr. Natali del Rocío Torres Peñafiel PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-11-17
Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-11-17
Ing. María Auxiliadora Falconi ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-11-17

DEDICATORIA

Dedicado a todas las personas que creyeron en mí, especialmente mis excelentísimos y amados padres Carmen y Saul pilar fundamental de mi vida que siempre han velado por mi bienestar y a pesar de las adversidades estuvieron cobijándome con su amor y consejos alentándome a ser mejor persona, a mis hermanitos Agela y Ronny, a mi abuelita Ines una madre a quien recuerdo con un gran amor y llevare en mi corazón toda la vida por enseñarme a Dios, a mi hermanito mayor Pablo a quien extraño y recuerdo con cariño mirando al cielo y agradeciendo por haberte tenido en mi vida, dedicado a todas esas personas que formaron parte de mi camino profesional sobre todo familia la que nunca dejo de apoyarme, buenos compañeros, docentes y amigos. Fue un camino difícil, pero lo logre, los amo Familia.

Stalin

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría a sus docentes quienes con su granito de arena aportaron en cada uno de los semestres, a los ingenieros que recordare y tengo como grandes amigos y colegas que siempre me brindaron apoyo, a la estimada Ing. Nataly del Roció Torres Peñafiel coordinadora de la carrera por su arduo trabajo en este periodo al frente de la escuela además a la Lic. Maritcita Carguaytongo un reconocimiento especial por su excelente labor durante todos estos años en secretaría.

Un agradecimiento especial también a mi gran amigo Jefferson Cabezas que en todos estos años me brindo apoyo moral y una amistad sincera con la que seguro siempre contare.

Gracias infinitas Familia, Gracias Infinitas Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Stalin

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1.	EL PROBLEMA	2
1.1.	Planteamiento del problema	2
2.1.	Delimitación del problema	5
3.1.	Formulación del problema	5
4.1.	Sistematización del problema	5
5.1.	Objetivos	6
5.1.1.	<i>General</i>	6
5.1.2.	<i>Específicos</i>	6
6.1.	Justificación	7
6.1.1.	<i>Justificación teórica</i>	7
6.1.2.	<i>Justificación metodológica</i>	7
6.1.3.	<i>Justificación práctica-social</i>	7

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEORICO	8
2.1.	Antecedentes históricos	8
2.2.	Referencias teóricas	9
2.2.1.	<i>Auditoría</i>	9
2.2.2.	<i>Auditoría de Gestión</i>	9
2.2.2.1.	<i>Alcance de auditoría</i>	10
2.2.2.2.	<i>Objetivos de Auditoría de gestión</i>	11
2.2.2.3.	<i>Normas generales de Auditoría</i>	12

2.2.2.4.	<i>Papeles de trabajo de auditoría</i>	14
2.2.2.5.	<i>Evidencias de auditoría</i>	16
2.2.2.5.1.	<i>Información que se utiliza como evidencia de la auditoría</i>	19
2.2.2.6.	<i>Programas de auditoría</i>	20
2.2.3.	<i>Fases de la auditoría</i>	21
2.2.4.	<i>Fases 1: Planificación de auditoría de gestión</i>	23
2.2.4.1.	<i>Planificación Preliminar</i>	25
2.2.4.1.1.	<i>Archivo permanente</i>	26
2.2.4.1.2.	<i>Índices de Auditoría</i>	27
2.2.4.1.3.	<i>Marcas de auditoría</i>	28
2.2.4.1.4.	<i>Contrato de Auditoría</i>	30
2.2.4.1.5.	<i>Análisis organizacional</i>	31
2.2.4.1.6.	<i>Análisis FODA</i>	32
2.2.4.2.	<i>Planificación específica</i>	35
2.2.4.2.1.	<i>Archivo Corriente</i>	36
2.2.4.2.2.	<i>Control interno</i>	37
2.2.4.2.3.	<i>Métodos para evaluar el control interno</i>	37
2.2.4.2.4.	<i>Modelo COSO</i>	40
2.2.4.2.5.	<i>Componentes del COSO III</i>	41
2.2.4.2.6.	<i>Riesgo de auditoría</i>	44
2.2.4.2.7.	<i>Matriz de enfoque de auditoría</i>	46
2.2.4.2.8.	<i>Memorándum de auditoría de gestión</i>	48
2.2.5.	<i>Fases 2: Ejecución</i>	50
2.2.5.1.	<i>Identificación de procesos</i>	51
2.2.5.2.	<i>Mapas de procesos</i>	54
2.2.5.3.	<i>Indicadores de gestión</i>	56
2.2.5.4.	<i>Hallazgo de auditoría</i>	57
2.2.6.	<i>Fases 3: Informe de la auditoría</i>	59
2.2.7.	<i>Fase 4: Control</i>	61
2.3.	<i>Idea a defender</i>	63

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	64
3.1.	Enfoque de investigación	64
3.2.	Nivel de Investigación	65

3.3.	Diseño de investigación.....	66
3.4.	Tipo de estudio	66
3.5.	Población y muestra.....	68
3.6.	Métodos de investigación.....	68
3.7.	Técnicas de investigación.....	69
3.8.	Instrumentos.....	70

CAPITULO IV

4.	MARCO DE RESULTADOS.....	72
4.1.	Operación de variables	72
4.1.1.	<i>Variable Independiente: Auditoría de gestión</i>	72
4.1.2.	<i>Variable dependiente: Gestión de procesos</i>	74
4.2.	Resultados de encuesta	75
4.3.	Resultado de la entrevista.....	85
4.4.	Verificación de la idea a defender.....	87

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPÓSITIVO	88
5.1.	Título	88
5.2.	Introducción	88
5.3.	Contenido de la propuesta.....	90
5.3.1.	<i>Archivo permanente</i>	91
5.3.1.1.	<i>Planificación preliminar</i>	92
5.3.2.	<i>Archivo Corriente</i>	130
5.3.2.1.	<i>Planificación Específica</i>	131
5.3.2.2.	<i>Ejecución</i>	158
5.3.2.3.	<i>Comunicación de resultados</i>	199
	CONCLUSIONES.....	216
	RECOMENDACIONES.....	217

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Fases de auditoría	22
Tabla 2-2:	Planeación de la auditoría.....	23
Tabla 3-2:	Actividades fase de planeación.....	24
Tabla 4-2:	Marcas de Auditoría	28
Tabla 5-2:	Componentes y principios COSO III.....	43
Tabla 6-2:	Matriz de enfoque de auditoría.....	47
Tabla 7-2:	Símbolos de diagramas de flujo.....	55
Tabla 8-4:	Conocimiento planificación estratégica.....	76
Tabla 9-4:	Aplicación Indicadores de gestión.....	77
Tabla 10-4:	Conocimiento plan operativo anual.....	78
Tabla 11-4:	Ejecución de Capacitaciones	79
Tabla 12-4:	Control caja.	80
Tabla 13-4:	Conocimiento Manual de funciones	81
Tabla 14-4:	Manual de funciones apropiado.....	82
Tabla 15-3:	Cuadro general de resultados.....	83

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2:	Hoja de trabajo.....	16
Ilustración 2-2:	Procedimientos de Auditoría.....	18
Ilustración 3-2:	Matriz FODA.....	33
Ilustración 4-4:	Conocimiento planificación estratégica.....	76
Ilustración 5-4:	Aplicación de indicadores de gestión.....	77
Ilustración 6-4:	Conocimiento plan operativo anual.....	78
Ilustración 7-4:	Ejecución de Capacitaciones.....	79
Ilustración 8-4:	Control caja.....	80
Ilustración 9-4:	Conocimiento Manual de funciones.....	81
Ilustración 10-4:	Conocimiento Manual de funciones.....	82
Ilustración 11-4:	Resultados generales.....	84

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: RUC DE LA EMPRESA

ANEXO B: CARTA DE AUSPICIO

ANEXO C: OFICINA DE COAJA MÉNDEZ225

ANEXO D: ÁREA DE SERVICIOS

RESUMEN

La investigación denominada “Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, provincia de Morona Santiago, periodo 2021”, se realizó en base al diagnóstico situacional donde se evidencio problemáticas en la organización a consecuencia de la falta de una auditoría de gestión, y se planteó como objeto la evaluación y medición del riesgo del control interno e indicadores dentro de los procesos mediante el desarrollo de las fases de auditoría. En la investigación se estableció estratégicamente metodología que permitió recolectar información pertinente y relevante con la determinación del enfoque, nivel, diseño, tipo de estudio, métodos, técnicas donde se estableció la observación, entrevistas y encuestas y finalmente los instrumentos que fueron la guía de observación y cuestionario. En la Fase I del examen se realizó la planificación preliminar en donde constan documentos legales que avalan la auditoría, además de un análisis estratégico, conjuntamente se realizó la planificación específica teniendo como resultado la evaluación del control interno mediante el COSO III determinando el nivel de riesgo en cada componente. En la Fase II se identificó y evaluó los procesos aplicando cuestionarios e indicadores generando hallazgos y planes de acción para en la Fase III realizar la comunicación de resultados. Finalmente ejecutada la investigación se estableció conclusiones en base a los resultados obtenidos donde se concluye que fue esencial la búsqueda de fuentes bibliográficas fidedignas sustento del examen, además mediante cuestionarios basados en principios y atributos del COSO III se determinó en los componentes un nivel de riesgo y confianza medio, por otra parte mediante la evaluación de procesos y aplicación de indicadores se mejorara el control, eficiencia y eficacia en la organización, concluyentemente se instituyó puntos críticos en crédito y cobranza que ponen en riesgo la tasa de morosidad que es relativamente baja tendiente a aumentar.

Palabras clave: <AUDITORÍA DE GESTIÓN> - <CONTROL INTERNO> - <EVALUACIÓN DEL RIESGO> - <FASES DE AUDITORÍA> - <INDICADORES DE GESTIÓN>



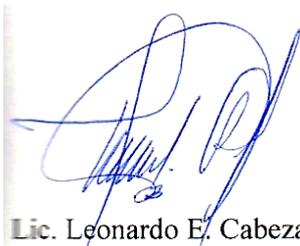
28-11-2023

2004-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The research titled "Management Audit of Jardín Azuayo Savings and Credit Cooperative Ltd., Méndez office, Morona Santiago province, 2021 period" was conducted based on a situational diagnosis that revealed organizational issues due to the lack of a management audit. This study aimed to assess and measure the risk of internal control and indicators within processes through the development of audit phases. The investigation strategically established a methodology to collect pertinent and relevant information, determining the approach, level, design, type of study, methods, and techniques, including observation, interviews, and surveys. The instruments used were observation guides and questionnaires. During Phase I of the examination, preliminary planning was conducted, including legal documents supporting the audit, as well as a strategic analysis. Specific planning resulted in the evaluation of internal control using COSO III, determining the risk level in each component. In Phase II, processes were identified and evaluated using questionnaires and indicators, generating findings and action plans. Phase III involved communicating the results. Upon completion of the research, conclusions were drawn based on the obtained results. It was concluded that the search for reliable bibliographic sources was essential for supporting the examination. Through questionnaires based on COSO III principles and attributes, a medium level of risk and confidence was determined in the components. Additionally, the evaluation of processes and the application of indicators were identified as avenues to enhance control, efficiency, and effectiveness in the organization. Critical points were established in credit and collection, posing a risk to the relatively low but potentially increasing delinquency rate.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT> - <INTERNAL CONTROL> - <RISK ASSESSMENT> - <AUDIT PHASES> - <MANAGEMENT INDICATORS>.



Lic. Leonardo E. Cabezas A.
0601880420

INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión es un examen especial realizado a los procesos de una organización con el fin de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con los que se administra los recursos, también es tomada como una herramienta de mejora continua dentro de las entidades ya que a través de los distintos análisis realizados dentro del examen se llegan a encontrar falencias que mediante las recomendaciones se llega a corregir y así alcanzar los objetivos dentro de cada componente de la institución. El presente trabajo de investigación denominado “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, provincia de Morona Santiago, periodo 2021”, desarrolló los siguientes capítulos:

Capítulo I enmarca el problema que consta del planteamiento donde se realizó un diagnóstico situacional reconociendo los problemas base de la necesidad del desarrollo del examen, el siguiente punto en este capítulo es la formulación y sistematización del problema en donde se generan preguntas en relación a la viabilidad del proyecto, a continuación tenemos los objetivos segregados en general y específicos enmarcados en los capítulos del proyecto y finalmente la justificación que de igual forma se fundamentó en el área teórico, metodológico y práctico.

Capítulo II establece el marco referencial donde se cita los antecedentes de investigación para verificar la vigencia del trabajo de titulación, además también se realiza el marco teórico que consta de las referencias bibliográficas previamente analizadas que sirven para sustentar y guiar el desarrollo de la investigación, además del planteamiento de la idea a defender.

Capítulo III comprende el marco metodológico en el cual se instaura el enfoque, nivel, métodos, técnicas y herramientas que sirvieron de sostén para el desarrollo de la auditoría dentro de la cooperativa de ahorro y crédito.

Capítulo IV se establecen los resultados producto de la aplicación de las herramientas metodológicas planteadas dentro de la organización para obtener la respuesta a la idea a defender.

Capítulo V presenta el marco propositivo se desarrolló la propuesta de auditoría y se aplican todos los procesos a ejecutar dentro de este trabajo según la metodología y herramientas de gestión de procesos para sustentar el Informe de auditoría.

Como punto final se establecieron las conclusiones y recomendaciones pertinentes del trabajo de investigación en base a la experiencia obtenida con la elaboración de este.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito modernas nacen en el siglo XIX en el año 1844 en Inglaterra, comunidad de Rochdale, donde con la asociación de 28 obreros textiles en busca de una solución a sus problemas económicos, crearon la primera asociación cooperativista de la que se tiene referencia; desde ese momento empezó a crecer el movimiento cooperativista extendiéndose primero por Europa y trasladándose luego al continente americano a inicios del siglo XX, teniendo siempre un fin social que beneficie directamente a sus socios y agremiados de los sectores productivos: artesanal, agrícola y ganadero.

El movimiento cooperativismo tiene más de un siglo de vida en nuestro país, pero se reconocen los primeros signos de existencia de este tipo de organización desde la época colonial, en donde se dieron alianzas cooperativistas entre los pequeños empresarios del reino de Quito, hoy Ecuador. En nuestro país hoy en día se identifica a las cooperativas como una organización económica de producción importante para el crecimiento del capital, y se les denomina Sistema de Economía Popular y Solidaria, el cual se encuentra dividido en cuatro sectores organizados, a saber: sector comunitario, sector asociativo, sector microempresario y sector cooperativo, todos éstos regulados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria(LOEPS).

En la actualidad en Ecuador existen 420 Cooperativas de Ahorro y Crédito legalmente establecidas y reconocidas por su órgano regulador, siendo competencia directa del sector popular y solidario del país y llegando a consolidarse con capitales y carteras de crédito similares a los de un banco, por lo que son de gran importancia para el crecimiento económico de los habitantes del país.

El sector Cooperativo en la región amazónica del Ecuador, es sin duda relevante, ya que las cooperativas promueven el crecimiento agrícola y ganadero de las zonas netamente productivas de la amazonia. En la actualidad según el Banco Central del Ecuador, existen 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito legalmente constituidas, pertenecientes a la región amazónica, 1 de ellas en el segmento 4; sin lugar a dudas ha sido un sector en crecimiento que brinda confianza a sus socios por el hecho de tener políticas de crédito menos agresivas que la del sector bancario.

En la provincia de Morona Santiago también denominada “tierra de la abundancia”, donde la agricultura, ganadería, el comercio y la construcción, son las actividades económicas más prevaletentes, el sector económico popular y solidario ha tenido un auge interesante desde los años 90, donde se inicia la creación de la primera cooperativa propia de la provincia, en el cantón Gualaquiza, lo que motivaría a la asociación de los pequeños empresarios del cantón Palora a crear la segunda cooperativa de la provincia; en la actualidad las cooperativas de estos cantones de Morona Santiago siguen en crecimiento, siendo insignia de la provincia y expandiéndose a pasos acelerados, ya que cuentan con el apoyo de su gente. En Morona Santiago, se ha visto la llegada de grandes cooperativas de todas las provincias del país, ya que la capacidad y el mercado microempresario de Morona Santiago incentiva a la creación de sucursales de grandes cooperativas que benefician con servicios financieros eficientes a sus socios.

En el cantón Santiago de Méndez perteneciente a la provincia de Morona Santiago, existen tres grandes cooperativas en constante competencia por brindar servicios financieros a sus socios; el sector económico prevaletente en el cantón se ve segmentado en tres grandes e importantes actividades como son: la agricultura, la ganadería y el comercio, razón por la que estas tres cooperativas son importantes en la economía y progreso de los ciudadanos del cantón, los cuales confían plenamente en estas instituciones del sector económico popular y solidario.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., nace con el aporte de 120 personas y el capital inicial donado por la ONG CECCA, mediante acuerdo Nro. 0836 del MBS. Inició sus actividades con la donación de créditos a las personas que perdieron su hogar y sus negocios tras el desastre denominado la Josefina en el año 1993 en la ciudad de Paute y sus alrededores. Desde esa época, la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda., se ha establecido como un ejemplo de organización social a nivel nacional, teniendo actualmente como principal objeto social la realización de operaciones de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros y de responsabilidad social con sus socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., abrió sus puertas en el cantón Santiago de Méndez ciudad de Méndez en el año 1999 siendo una de las primeras cooperativas en llegar a la provincia de Morona Santiago, en la Actualidad la cooperativa cuenta con edificio propio inaugurado en el año 2017 con lo cual ha beneficiado a sus fieles socios.

Después de haber realizado un diagnóstico situacional, se pudo evidenciar una serie de problemáticas que vienen afectando al desarrollo de las actividades diarias de la organización, entre ellas:

- ✚ En los últimos años, no se ha realizado ninguna auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, lo que impide determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- ✚ De otro lado, no se llega a cumplir la totalidad de los objetivos establecidos dentro de la organización, esto a falta de un sistema de control interno dentro de la organización, lo que ha impedido llevar un control adecuado de los procesos existentes que garantice el uso adecuado de los recursos, bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética.
- ✚ Asimismo, es evidente la falta de eficiencia y eficacia dentro de los procesos administrativos y operativos, esto ha dado origen a que no se apliquen correctamente las herramientas de gestión basadas en procesos, lo que ha disminuido la calidad de las operaciones desarrolladas por la Cooperativa.
- ✚ Es notorio, asimismo, una serie de fallas en los procesos de caja, servicios, área de crédito y en EDUCOOPE, debido a la alta rotación del personal, esto a raíz de la falta de socialización de los manuales de funciones y una incorrecta inducción laboral, lo que provoca un inadecuado control y segregación de funciones que garantice el cumplimiento de objetivos.
- ✚ Por otra parte, es evidente la disminución de la fidelidad y actividades de los socios a causa de la inexistencia de un estudio de la competencia, además de la falta de identificación de las actuales necesidades de los clientes, lo que provoca que la cooperativa tenga bajas importantes de socios.
- ✚ Finalmente, es notorio las evidentes deficiencias en la unidad de riesgos de créditos, a causa del incumplimiento en la verificación de los requisitos para la concesión de los diferentes tipos de créditos entregados por la cooperativa, lo que genera el riesgo de un aumento de la cartera vencida por falta de garantías en los créditos concedidos.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, que permita determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia,

economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, a fin de que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones institucionales.

Por lo señalado, se consideró de vital importancia emprender con la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, período 2021, utilizando para el efecto las distintas fases del proceso de auditoría, esto es, partiendo de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados con la emisión del informe final en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último, que bien puede convertirse en un importante herramienta de gestión para que las autoridades institucionales puedan emprender acciones preventivas y correctivas tendientes a subsanar las deficiencias encontradas.

2.1. Delimitación del problema

Campo: Auditoría.

Área: Auditoría de gestión.

Delimitación Temporal

Periodo fiscal 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

Delimitación Espacial

Empresa/ Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.

Provincia: Morona Santiago.

Cantón: Santiago

Calles: Av. Francisco de Orellana y calle Cuenca

3.1. Formulación del problema

¿Cómo incide la aplicación de un examen de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, periodo 2021, en la gestión de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la cooperativa?

4.1. Sistematización del problema

✚ ¿Cómo incidirá la adecuada investigación del marco teórico en la sustentación y fundamentación de la auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez?

- ✚ ¿De qué manera la correcta estructura del marco metodológico permitirá la recolección de datos consistentes, pertinentes, relevantes y suficientes en la ejecución de la auditoría de gestión y en los resultados de dicho examen?

- ✚ ¿De qué forma la aplicación de la auditoría de gestión, ayudará a establecer un informe oportuno y objetivo de los procesos que se ejecutan dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez?

5.1. Objetivos

5.1.1. General

Desarrollar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, Provincia de Morona Santiago, período 2021, mediante la aplicación de las distintas fases de los procesos de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, así como al establecimiento del grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales.

5.1.2. Específicos

- ✚ Estructurar el marco teórico del presente trabajo de investigación por medio de la exploración de distintas fuentes bibliográficas actualizadas y fidedignas que permitan la adecuada fundamentación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., de la ciudad de Méndez.

- ✚ Diseñar el marco metodológico, a través de la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan la recolección de información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal forma que los resultados de la auditoría sean reales y objetivos.

- ✚ Aplicar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez mediante los procesos de planificación y ejecución, tendiente a la determinación del informe final en base a los principales hallazgos.

6.1. Justificación

6.1.1. *Justificación teórica*

El presente trabajo investigativo se justificó teóricamente su elaboración, dado que se aprovecharon y revisaron diferentes fuentes bibliográficas de connotados autores y tratadistas, contenidos en: libros, revistas, artículos científicos, monografías, y páginas web especializadas y actualizadas sobre auditoría y muy particularmente sobre auditoría de gestión, lo que permitió sustentar adecuadamente la presente investigación, logrando estructurar un documento que bien puede convertirse en un importante herramienta de consulta para instituciones financieras similares que estén atravesando la misma problemática, o en su defecto, como obra de consulta para investigadores en temas relacionados.

6.1.2. *Justificación metodológica*

En el ámbito metodológico, la presente investigación se justificó su emprendimiento por el uso de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, que al ser aplicados, permitieron recopilar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, que a su vez facilitaron la ejecución de análisis profundos de los resultados obtenidos, garantizando de esta forma que los resultados de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, período 2021, sean reales y objetivos y sirvan a sus directivos para emprender acciones preventivas y correctivas para solventar las debilidades encontradas.

6.1.3. *Justificación práctica-social*

Desde la parte práctica social, la presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, período 2021, se justificó su realización, dado que se pudo emprender el examen de auditoría a la entidad mencionada, utilizando para el efecto las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitieron establecer el informe final en base a los principales hallazgos con 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 entidad cooperativista puedan mejorar la toma de decisiones institucionales en bien de los miles de socios que conforman esta COAC.

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes históricos

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación, denominado: “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, provincia de Morona Santiago, período 2021”, fue necesario emprender la búsqueda de trabajos investigativos afines que permitieron sustentar la presente investigación, entre ellos:

Ríos, H., & Guamán, M., (2015), en su trabajo de titulación, denominado: Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., ubicada en la ciudad de Latacunga, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, realizado en la Universidad Central del Ecuador, concluye que:

El examen planteado en este trabajo de titulación tuvo un alcance en base al estudio de la estructura organizacional y funcional de la cooperativa, a través de esta Auditoría se llegó a determinar el nivel de cumplimiento y aportar en la toma de decisiones de la organización para alcanzar mayor eficiencia en el manejo y control de sus recursos disponibles.

Espinosa, D., (2016), en su trabajo de titulación, denominado: Auditoría de gestión a los procedimientos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional LTDA., realizado en la Pontificia Universidad del Ecuador, concluye que: mediante la Auditoría de gestión planteada a los procedimientos de crédito y cobranza se logró evidenciar debilidades en la institución y brindar sugerencias para mitigar estas y así aumentar la productividad en los procesos de crédito y cobranza.

Charco Ochog, D., (2019), en su trabajo de titulación, denominado: Auditoría de gestión a la Empresa Agualuz, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

El alcance de esta auditoría fue total ya que no abarco áreas específicas si no todos los procesos realizados dentro de la empresa pública en este caso, y por medio de la Auditoría de gestión se determinó el nivel de riesgo de la organización al igual que se plantearon recomendaciones para garantizar que la empresa alcance sus objetivos organizacionales y logre la eficiencia y eficacia dentro del manejo de sus recursos.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Auditoría

Tapia, C., et al., (2017), al hablar de la auditoría, establece:

La palabra auditoría reconoce su origen etimológico en el latín auditio cuyo significado es “audición”, ya que los primeros auditores solo escuchaban los informes contables por parte de sus auditados. Esta actividad fue creciendo en la medida en que las actividades comerciales y empresariales se fueron haciendo más complejas, siendo así que, en los países anglosajones, esta fue empleada como to audit para designar la actividad de inspeccionar, en forma crítica, los estados contables. En el siglo XX empezó a aplicarse la denominación de auditoría en América Latina, a lo que hasta entonces se llamaba revisión de cuentas, para luego extenderse a toda tarea de control. (p. 15)

Por su parte, Armas, R., (2008), en referencia a la auditoría, manifiesta:

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones. (p.7)

En el contexto de las definiciones anteriores, se concluye que la Auditoría se viene acuñando desde épocas monárquicas y proviene del vocablo latino auditire y auditio, que significan escuchar. En épocas medievales el auditor era el que representaba al rey y se encargaba de llevar un correcto registro de los impuestos y posteriormente emitir un informe; en la actualidad se lo conceptualiza como un examen especial de las operaciones dentro de una empresa.

2.2.2. Auditoría de Gestión

La ISSAI-3000, (2019), en referencia a la auditoría de gestión, señala:

Una auditoría de gestión consiste en un examen independiente, objetivo y fiable de si las iniciativas, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones funcionan con arreglo a los principios de economía, eficiencia y eficacia, y si existe margen de mejora. (p. 9)

Según la Ley orgánica de la Contraloría General del Estado (2016), conceptualiza a la auditoría de gestión, como:

La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes. (p. 7)

Con base en las definiciones anteriores, se puede inferir que la Auditoría de Gestión es el examen que se realiza al control interno y a la gestión de los recursos económicos de una empresa u organización, con la finalidad de determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.2.1. Alcance de auditoría

Rodríguez I., (2018), en referencia al alcance de la auditoría, señala:

Revisiones regulares de los registros de la empresa, detección de errores internos, detección de un fraude dentro de una empresa, incumplimientos normativos, entre otros. Debido a este hecho, el alcance y los objetivos de la Auditoría tienen un significado diferente según la persona que realiza la Auditoría, así como la razón detrás de la Auditoría. En ese orden de ideas, el alcance de la Auditoría, entendido como la cantidad de tiempo y documentos que están involucrados en una Auditoría, es un factor importante en todas las Auditorías.

El alcance de la Auditoría, puede ir desde lo simple hasta lo completo y comprende diferentes volúmenes de documentos de la empresa. Con base en el alcance se definen

los procedimientos de Auditoría considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la Auditoría, que deben ser determinados por el auditor teniendo en cuenta los requisitos de las Normas Internacionales de Auditoría. (p.3)

De su lado, la NIA 200, nos ilustra lo siguiente sobre el alcance de auditoría:

El término "alcance de una auditoría" se refiere a los procedimientos de auditoría que resulten necesarios a las circunstancias, con la finalidad de conseguir los objetivos de la misma. Los procedimientos necesarios para realizar una auditoría de acuerdo con las NIA deben determinarse por el auditor teniendo en cuenta los requerimientos de tales Normas Internacionales, de las Instituciones profesionales significativas, de la legislación y otras normas y, cuando sea adecuado, de los términos en que pueda haberse establecido el compromiso del trabajo e informe del auditor. Recuperado de: [https://www.icjce.es/images/pdfs/TECNICA/C01%20-%20IFAC/C.01.030%20-%20IAASB%20-%20NIAs%20\(trad\)/NIA%20200.PDF](https://www.icjce.es/images/pdfs/TECNICA/C01%20-%20IFAC/C.01.030%20-%20IAASB%20-%20NIAs%20(trad)/NIA%20200.PDF)

Con base en las definiciones anteriores, se puede inferir que el alcance de auditoría se refiere al espacio, tiempo y al trabajo que vamos a necesitar para la ejecución de la auditoría, es decir si se necesita una auditoría específica, se define el proceso recordando que no se puede hacer más de lo que se pide y tampoco menos del trabajo que se propuso.

2.2.2.2. Objetivos de Auditoría de gestión

Calero, J., & Burgos, J., (2016), al hablar de los objetivos de la auditoría de gestión, señalan:

El objetivo básico y fundamental de la auditoría de gestión consiste en ayudar a la dirección para que se gestionen correctamente los procesos que permiten a las organizaciones buenos resultados a partir de los resultados.

Los puntos en los cuales se centra la auditoría de gestión son:

- *Reconocer métodos que permitan el mejoramiento y crecimiento de la entidad.*
- *Emisión de propuestas que ayuden a obtener un nivel de rendimiento más alto.*
- *Verificar el grado de compromiso por parte de personal y directivos.*

Los principales objetivos son:

- *Promover la optimización de los niveles de eficiencia y eficacia.*
- *Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.*
- *El manejo eficiente de los recursos disponibles para lograr cumplir con todos los objetivos propuestos por la entidad empresarial.*
- *Evaluar la economía de la entidad para determinar si se está llevando a cabo de manera efectiva la realización de las actividades*
- *Evaluar de manera constante para saber si se está llevando a cabo las políticas de cumplimiento.*
- *Evaluar el cumplimiento de metas y resultados. (p. 5)*

Por su parte, Carvajal, M., (2018), en referencia a los objetivos de la auditoría de gestión, cita los siguientes:

- *Incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las examinadas necesidades, identificar las áreas en donde se pueden reducir los costos y mejorar los métodos operativos.*
- *Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas.*
- *Determinar el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.*
- *Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.*
- *Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad. (pp. 6-7)*

De acuerdo a lo citado por los autores, se puede concluir que el objetivo primordial de la auditoría de gestión es brindar un informe que guíe la correcta gestión de los procesos dentro de la organización mediante la determinación del grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la entidad.

2.2.2.3. Normas generales de Auditoría

Wittington & Pany, (2005), en referencia a las normas generales de auditoría, señalan:

Si todos tienen una buena preparación técnica y si realizan las auditorías con habilidad, meticulosidad y juicio profesional, aumentará el prestigio de los contadores y el público dará mayor importancia a la opinión que los auditores incorporan a los estados financieros.

Normas Generales o Personales

- 1. Entrenamiento y Capacidad Profesional.*** - *La auditoría la realizará una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores.*
- 2. Independencia.*** - *En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o auditores mantendrán su independencia de actitud mental.*
- 3. Cuidado y Esmero Profesional.*** - *Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe.*

Normas de Ejecución del Trabajo

- 1. El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes –si lo hay- deben ser supervisados rigurosamente.*
- 2. Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otro procedimiento de la auditoría.*
- 3. Se obtendrá evidencia suficiente y competente mediante la inspección, la observación y la confirmación, con el fin de tener una base razonable para emitir una opinión respecto a los estados financieros auditados.*

Normas de Información

- 1. El informe indica si los estados financieros están presentados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.*
- 2. El informe especificará las circunstancias en que los principios no se observaron consistentemente en el periodo actual respecto al periodo anterior.*
- 3. Las revelaciones informativas de los estados financieros se considerarán razonablemente adecuadas salvo que se especifique lo contrario en el informe.*
- 4. El informe contendrá una expresión de opinión referente a los estados financieros tomados en su conjunto o una aclaración de que no se puede expresar una opinión.*

En este último caso, se indicarán los motivos. En los casos en que el nombre del auditor se relacione con los estados financieros, el informe incluirá una indicación clara del tipo de su trabajo y del grado de responsabilidad que va a asumir. (pp. 28-29)

De acuerdo a las definiciones de los autores citados, se puede concluir que las normas de auditoría generalmente aceptadas son reglas establecidas que buscan ser respetadas y que guían los procesos de auditoría, al igual que dan pautas de comportamientos o reacción ante los sucesos instituidos al momento de realizar una auditoría, estas normas ofrecen una guía para la correcta aplicación de la auditoría., entre ellas: Normas generales personales, normas de ejercicio del trabajo y finalmente las normas de información.

2.2.2.4. Papeles de trabajo de auditoría

Manrique, J., (2019), en referencia a los papeles de trabajo de auditoría, señala:

Se conocen como papeles de trabajo los registros de los diferentes tipos de evidencia acumulada por el auditor. Cualquiera que sea la forma de la evidencia y cualesquiera que sean los métodos utilizados para obtenerla, se debe hacer y mantener algún tipo de registro en los papeles de trabajo.

Los papeles de trabajo son los registros llevados por el auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, las informaciones obtenidas y las conclusiones alcanzadas relativas a su examen.

Por tanto, los papeles de trabajo pueden incluir programas de trabajo, análisis, memorándums, cartas de confirmación y salvaguarda, resúmenes de documentos del cliente, y cédulas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor. Deben ser firmados por los encargados de su elaboración, revisión y supervisión.

Los papeles de trabajo sirven para:

- a) Ayudar al auditor en la realización de su trabajo.*
- b) Proveer un fundamento importante para la opinión del auditor incluyendo su aseveración acerca del cumplimiento con las normas de auditoría generalmente aceptadas.*

Los papeles de trabajo normalmente deben incluir documentación que muestre:

- a) *Que el trabajo ha sido planeado y supervisado adecuadamente, y además indicar que se ha cumplido con la primera norma de auditoría relativa a la ejecución del trabajo.*
- b) *Que el sistema de control interno ha sido suficientemente estudiado y evaluado para determinar si deben limitarse otros procedimientos de auditoría, indicando el cumplimiento de la segunda norma de auditoría relativa a la ejecución del trabajo.*
- c) *Que la certidumbre obtenida durante la auditoría, los procedimientos de auditoría aplicados y las pruebas realizadas han proporcionado suficiente evidencia comprobatoria competente para soportar el expresar una opinión sobre bases razonable, indicando el cumplimiento de la tercera norma de auditoría relativa a la ejecución del trabajo.*

Los papeles de trabajo deben permanecer bajo el control del auditor. (pp. 209-210)

Cubero, T., (2019), en referencia a los papeles de trabajo de auditoría, señala:

Los papeles de trabajo deben prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas. Su contenido incluirá sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor, debiendo adoptarse medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad. El contenido básico de los papeles de trabajo es el siguiente:

- *Nombre de la entidad, programa, área, unidad administrativa, rubro o actividad examinada, de acuerdo con los componentes determinados en la planificación.*
- *Título o propósito del papel de trabajo*
- *Índice de identificación y ordenamiento*
- *Fecha de aplicación del o de los procedimientos de auditoría*
- *Referencia al procedimiento del programa de auditoría o la explicación del objetivo del papel de trabajo*
- *Descripción concisa de la labor realizada y de los resultados alcanzados*
- *Fuentes de información utilizadas, como archivos, registros, informes o funcionarios que proporcionaron los datos*
- *Base de selección de la muestra verificada, en los casos aplicables*
- *Referencia cruzada de datos importantes entre papeles de trabajo*

- *Conclusión o conclusiones a las que llegaron, si corresponde*
- *Rúbrica e iniciales de la persona que lo preparó y la fecha de conclusión*
- *Evidencia de la revisión efectuada por el jefe de equipo y el supervisor. (p. 125)*

	AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	H 1/1		
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	XXXX

Ilustración 1-2: Hoja de trabajo

Elaborado por: Ortiz, S., 2023.

Tomando en cuenta lo mencionado, se llega a concluir que los papeles de trabajo son la propiedad del auditor donde este lleva un registro de los distintos procedimientos y evidencias que lleva a cabo, estos denominados papeles de trabajo sirven como fundamento de los procedimientos que el auditor realiza para conseguir evidencias, además se considera como papeles de trabajo a toda documentación elaborada durante el transcurso de la auditoría.

2.2.2.5. Evidencias de auditoría

Cubero, T., (2019), en relación a la evidencia de auditoría, establece:

En la auditoría de gestión normalmente se obtiene evidencias que constituyen elementos de prueba, que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son

suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

Las conclusiones y las recomendaciones en un informe de auditoría se realizan en base de la evidencia. Consecuentemente, los auditores de gestión deben pensar cuidadosamente en la naturaleza y cantidad de la evidencia recogida, con la aplicación de técnicas y pruebas de auditoría.

Al planear la auditoría, el auditor debe identificar la naturaleza, las fuentes y la disponibilidad probable de la evidencia requerida. Antes de emprender la recolección de la evidencia es importante detenerse y pensar en lo siguiente:

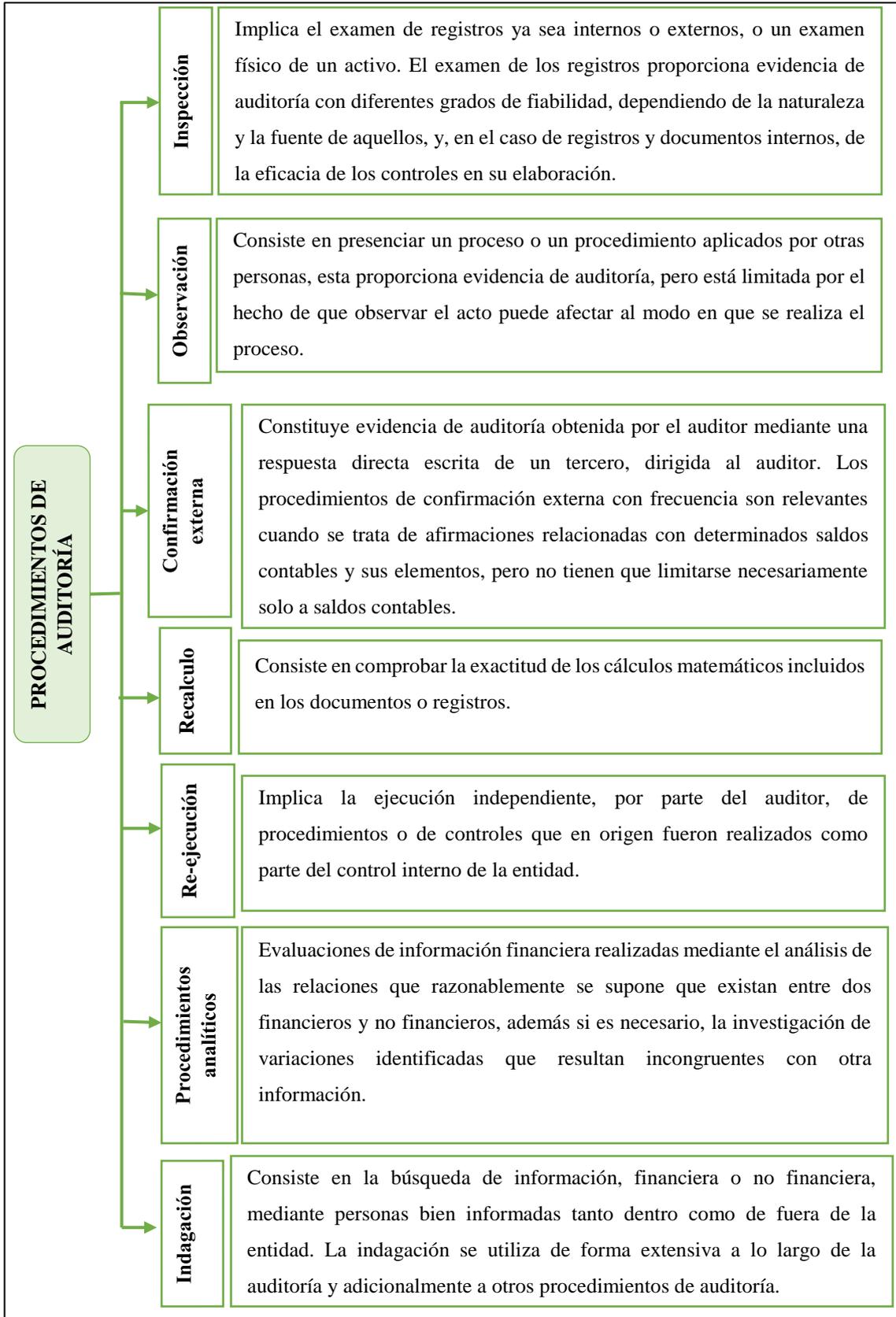
- *Si esta forma de evidencia será el más útil*
- *Cómo apoyará o refutará las conclusiones de los temas bajo examen; y*
- *Cómo puede esta evidencia traducirse a hechos para el informe final. (pp. 113-114)*

En el mismo tema, Espino, M., (2015), refiriéndose a la evidencia de auditoría, señala:

La evidencia de auditoría es necesaria para sustentar la opinión y el informe de auditoría. Es de naturaleza acumulativa y se obtiene principalmente de la aplicación de procedimientos de auditoría en el transcurso de la misma. No obstante, también puede incluir información obtenida de otras fuentes, tales como auditorías anteriores o los procedimientos de control de calidad de la firma de auditoría para la aceptación y continuidad de clientes. Además de otras fuentes internas o externas de la entidad, los registros contables de la entidad son una fuente importante de evidencia de auditoría. Asimismo, la información que se utiliza como evidencia de auditoría puede haberse preparado utilizando el trabajo de un experto de la dirección. La evidencia de auditoría comprende tanto la información que sustenta y corrobora las afirmaciones de la dirección como cualquier información que contradiga dichas afirmaciones.

La mayor parte del trabajo del auditor al formarse una opinión consiste en la obtención y evaluación de evidencia de auditoría. Los procedimientos de auditoría para obtener evidencia, pueden incluir:

Ilustración 2-2: Procedimientos de Auditoría.



Fuente: Adaptado de Espino García, M. G. (2015). Fundamentos de auditoría.

Elaborado por: Ortiz, F., 2022.

Para obtener una evidencia suficiente y adecuada es preciso que el auditor sepa elegir concienzudamente qué procedimientos debe utilizar en cada revisión, ya que no es lo mismo auditar empresas o entidades que producen, a empresas o entidades comerciales o a entidades de beneficencia sin fines de lucro. Para cada una de ellas deberá considerarse, en su planeación, los procedimientos adecuados, con aplicación diferente, según el giro de la empresa o entidad por revisar. (pp. 96-98)

Se concluyó mediante esta revisión bibliográfica, que la evidencia de auditoría es el eje fundamental con el cual el auditor basa su opinión, además de que existen distintos procedimientos con los cuales se llega a identificar y recolectar evidencia consistente, pertinente relevante y suficiente que sustenten la opinión del auditor.

2.2.2.5.1. *Información que se utiliza como evidencia de la auditoría*

Espino, M., (2015), al hablar de la información utilizada como evidencia de la auditoría, establece dos características:

- **Relevancia:** *Se refiere a la conexión lógica con la finalidad del procedimiento de auditoría, o su pertinencia al respecto y, en su caso, con la afirmación que se somete a comprobación.*
- **Fiabilidad:** *La fiabilidad de la evidencia de auditoría aumenta si se obtiene de fuentes externas independientes de la entidad.*

La fiabilidad de la evidencia de auditoría que se genera internamente, aumenta cuando los controles relacionados aplicados por la entidad, incluido los relativos a su preparación y conservación, son eficaces.

La evidencia de auditoría obtenida directamente por el auditor es más fiable que la evidencia de auditoría obtenida indirectamente o por inferencia (por ejemplo, la indagación sobre la aplicación de un control).

La evidencia de auditoría en forma de documento, es más fiable que la evidencia de auditoría obtenida verbalmente. (pp. 98-99)

De su lado, Farfán, J., (2018), refiriéndose a la información que se utiliza como evidencia de auditoría, nos menciona lo siguiente:

La evidencia de Auditoría es suficiente cuando el auditor considera que la cantidad de evidencia ha aportado lo requerido para sustentar su opinión, o que el riesgo de error existe, o por el contrario que no existe y que por lo tanto los estados financieros están libres de errores materiales y por lo tanto son razonables.

La evidencia de Auditoría es adecuada o apropiada, cuando el auditor considera que es fiable, relevante y contundente. (Recuperado de: <https://incp.org.co/conozca-poco-mas-la-nia-500-evidencia-auditoria/#:~:text=La%20evidencia%20de%20Auditor%C3%ADa%20es%20suficiente%20cuando%20el%20auditor%20considera,y%20por%20lo%20tanto%20son>)

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se concluyó que la información que es utilizada como evidencia es apropiada cuando el auditor considere que esta es relevante y fiable, es decir que esta sustenten su opinión y procedimientos de auditoría tomados para la verificación.

2.2.2.6. Programas de auditoría

Merino, C., & Cañizares, R., (2014), en relación a los programas de auditoría, señalan:

Toda organización que necesita realizar auditorías debe establecer un programa de auditoría que ayude a la determinación de la eficacia del sistema de gestión auditado. El programa de auditoría puede incluir auditorías que tengan en consideración una o más normas de sistemas de gestión, llevadas a cabo de manera individual o integrada. El alcance de un programa de auditoría debe basarse en el tamaño y la naturaleza o sector de la Organización que se audita, así como en la naturaleza, funcionalidad, complejidad y nivel de madurez del sistema de gestión que se va a auditar. Lógicamente no es lo mismo auditar un sistema recién implantado cuya madurez aún estará probablemente en un nivel bajo, que auditar un sistema que ya lleva varios años enmarcado en una mejora continua y, por lo tanto, el sistema tendrá un alto nivel de madurez. (p. 38)

Por su parte, Mendivil, V., (2010), refiriéndose al programa de auditoría, establece:

El programa de trabajo se formula en papeles u hojas matriciales (para los que utilizan computadora), en los que se anotan los siguientes encabezados:

- a) *Procedimientos.* Para describirlos lo más claro y breve que se pueda
- b) *Extensión.* Que puede incluirse en la descripción del procedimiento.
- c) *Oportunidad.* Donde se aclara la época o fecha en que debe efectuarse el trabajo específico.
- d) *Auditor.* Donde se asigna el responsable de resolver el punto en particular.
- e) *Tiempo estimado.* Donde se anota el tiempo (en horas) que se espera tome la aplicación del procedimiento.
- f) *Tiempo real.* Para anotar el tiempo realmente empleado.
- g) *Variación.* Para anotar las desviaciones de los tiempos reales con respecto a los estimados y hacer las explicaciones pertinentes.
- h) *Observaciones.* Para aclarar aspectos especiales en relación con el trabajo o la cuenta a revisar.

El control de los tiempos del trabajo, según los incisos e), f) y g), es conveniente para definir los costos probables del mismo, las áreas de mayor dificultad y como medidor de la eficiencia individual de quienes realizan el trabajo. Por lo general, los procedimientos se transcriben ordenadamente, atendiendo al orden que las cuentas muestran en los estados financieros. Así, primero se anotan los procedimientos aplicables al examen de caja, luego a bancos, cuentas por cobrar, inventarios, hasta concluir con las cuentas de resultados y de orden. (pp. 32-33)

En el contexto de las definiciones anteriores, se concluye el programa de auditoría es una herramienta en el cual se fundamenta cada uno de los procedimientos a tomar dentro de las fases de la auditoría, estableciendo además un cronograma que se debe cumplir de forma estricta. Cabe recordar que, del cumplimiento y correcto establecimiento del programa de auditoría, depende el análisis de la gestión, de ahí que se debe plantear de forma correcta cada uno de los procedimientos dentro del programa.

2.2.3. Fases de la auditoría

Manco, J., (2014), al hablar de las fases de auditoría establece lo siguiente:

A la luz de las NAGA en lo referente a la ejecución del trabajo, la auditoría para satisfacer sus propios fines y dar cumplimiento a las citadas exigencias debe desarrollar las fases descritas en el siguiente cuadro:

Tabla 1-2: Fases de auditoría

<i>Fase I</i>	<i>Planeación y diseño de un método de auditoría.</i>
<i>Fase II</i>	<i>Realización de pruebas de controles y pruebas sustantivas de operaciones.</i>
<i>Fase III</i>	<i>Procedimientos analíticos y pruebas de detalle.</i>
<i>Fase IV</i>	<i>Completar la auditoría y emitir el informe de auditoría.</i>

Fuente: Manco, J., (2014)

Elaborado por: Stalin Fabricio Ortiz Lucero.

Como puede notarse las fases del proceso descritas, satisfacen lo exigido por las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA). Es decir el proceso auditor por obvios motivos debe brindar una seguridad razonable al auditor (y al auditado) en terminos no solo de lograr los objetivos propuestos sino que, tambien debe facilitar el cumplimiento de las exigencias normativas.(p. 40)

Por su parte, Pallerola, J., & Monfort, E., (2015), en relación a las fases de auditoría, señala:

La planificación de una auditoría suele comprender las siguientes fases:

- *Fase de planificación de todos los trabajos a realizar: dicho trabajo se suele realizar habitualmente en las oficinas del auditor.*
- *Fase de ejecución del trabajo de revisión: dicho trabajo se efectúa siempre que sea posible en las dependencias del cliente a excepción que sea una empresa de servicios y la contabilidad pudiera estar centralizada en una sociedad matriz, en cuyo caso una gran parte de la documentación pudiera ser remitida a las oficinas del auditor.*
- *Fase de comunicación de los resultados obtenidos: habitualmente dicha reunión de trabajo se suele realizar en las dependencias del cliente y en el supuesto de requerir una mayor confidencialidad, en las oficinas del auditor.*
- *Fase de redacción del informe: dicho trabajo se realiza siempre en el despacho del auditor o firma de auditoría.*

- *Fase de control de calidad: una vez finalizados todos los trabajos es necesaria y obligatoria una revisión por parte de otro auditor al objeto de tener la seguridad que se ha cumplido con las normas de auditoría actualmente vigentes, siendo esta fase una de las más importantes por su función de supervisión de toda la auditoría. (p. 35)*

Tomando en cuenta los dos aportes anteriormente citados se llegó a concluir que las fases de auditoría deben satisfacer las normativas existentes, por lo cual existen 4 fases principales, las cuales son; Fase de planeación, Fase de ejecución, Fase de comunicación de resultados y Fase de control, todas estas en sentido que satisfacen las necesidades de la auditoría y cumplen con la normativa.

2.2.4. Fases 1: Planificación de auditoría de gestión

Armas, R., (2008), nos menciona lo siguiente en base a la fase 1 de auditoría:

En la fase de planeación el auditor traza la estrategia planificada que está condensada en el cronograma de actividades y en los programas de trabajo. Con esta fase se recopila la evidencia de orientación necesaria para que el auditor conozca el quehacer de la entidad y su sistema de controles internos. (pp.21-22)

En la fase de planeación de la auditoría, se concretarán los siguientes aspectos:

Tabla 2-2: Planeación de la auditoría

<i>a. Análisis organizacional para la auditoría de gestión.</i>	<i>Visión sistémica de la organización.</i>
	<i>Análisis de factores internos.</i>
	<i>Análisis de factores del entorno.</i>
	<i>Visión estratégica de la organización.</i>
	<i>Visión, misión, objetivos y metas.</i>
<i>b. Evaluación preliminar del control interno.</i>	<i>Evaluación componentes preliminar.</i>
<i>c. Plan de la auditoría.</i>	<i>Objetivo y alcance de la auditoría.</i>
<i>d. Programas de auditoría</i>	<i>Definición de las actividades que se van a desarrollar.</i>
	<i>Tiempos estimados.</i>
	<i>Recursos de la auditoría</i>

Fuente: Armas, R., (2008; pp. 21-22),

Elaborado por: Stalin Fabricio Ortiz Lucero.

Entre las actividades que se desarrollan en la fase de planeación se encuentran las siguientes:

Tabla 3-2: Actividades fase de planeación

ACTIVIDADES	PRODUCTO
Visita exploratoria para analizar la visión sistemática y estratégica de la entidad y el control interno.	Determinación del universo de análisis, conocimiento de la entidad y del control interno establecido en la misma.
Evaluación de los estándares de auditoría	Determinación de los riesgos: Inherente de control y de detección. Selección de las áreas que se van a evaluar.
Evaluación analítica para determinar objetivos y alcance de la auditoría.	Cronograma del trabajo, plan y programas de auditoría.

Fuente: Armas, R., (2008; pp. 21-22)

Elaborado por: Stalin Fabricio Ortiz Lucero.

Mientras que por su parte Pallerola, J., & Monfort, E., (2014) nos menciona:

La fase de planificación es muy importante, pues su correcta asignación de recursos debe permitir llegar a unos niveles altos de eficiencia y eficacia. En esta fase se deben prever las pruebas a realizar, el número de horas máximo en que se debería realizar toda la auditoría, desde que se recibe la aceptación de cliente, hasta la lectura y entrega al cliente del Informe de auditoría, así como la necesaria supervisión de todos los análisis realizados.

- *La asignación de las personas con mayor experiencia en unas determinadas áreas de mayor riesgo y la asignación de trabajos más rutinarios a personas de menor experiencia son muestras de una buena planificación.*
- *Esta primera fase se inicia cuando ya se dispone de una primera entrega de información tanto legal, escrituras, contratos, libros de actas y documentos de propiedad, como contable, Libro Diario, Registro de mayor de cuentas, Balances y Cuentas de Resultados tanto del ejercicio anterior como del actual que se va a auditar, facilitada por el cliente.*
(p. 36)

Se concluyó que la primera fase de auditoría es una fase estratégica la que se divide en planificación preliminar y específica, siendo esta fase donde se definen los objetivos, recursos, tiempos y contratos de auditoría, terminando con el memorándum de auditoría en la planificación preliminar e informe de control interno en la planificación específica.

2.2.4.1. Planificación Preliminar

Según el autor Cubero, T., (2019), nos manifiesta los siguiente puntos para realizar nuestra planificación preliminar:

Entre las preguntas típicas de una auditoría de gestión para obtener un conocimiento y comprensión de la entidad, tenemos:

- *¿La empresa mantiene una planificación estratégica, táctica y operativa?*
- *¿La empresa ha mantenido una estrategia que le permita alcanzar las metas y cómo se ha instrumentado la infraestructura para lograr un funcionamiento efectivo, eficaz y de calidad en forma planificada?*
- *¿Cómo la organización mide las acciones de desempeño?*
- *¿Existe la implementación en forma oportuna de acciones de mejora que permitan garantizar su crecimiento y disponer de toda una gama de posibilidades para hacer frente de manera congruente a las demandantes condiciones del mercado?*

Es fundamental que el auditor conozca las variables de la organización y su posible evolución. Debe identificar que en la consecución de las principales variables se hayan definido objetivos alcanzables, que la organización tenga un modelo para medir las brechas entre lo que es y lo que la organización quiere que sea, que la empresa haya trazado hipótesis sobre los medios para alcanzar los objetivos, que se disponga de un plan de acción para reducir la brecha en función de las variables previstas. (p. 142)

Mientras el autor Mendivil, V., (2010), nos manifiesta los siguiente sobre planificación preliminar:

Tiende a determinar los aspectos fundamentales y específicos de la empresa, que la distinguen y que tienen relación con el trabajo de auditoría. Dichos aspectos, que deben cubrirse en esta investigación son, entre otros, los siguientes:

1. *Características jurídicas: persona física o moral, en su caso, clase de sociedad, cláusulas principales de su escritura constitutiva, cuerpo administrativo, poderes otorgados, etcétera.*
2. *Situación fiscal: relación de impuestos a los que está sujeta, exenciones de que goza, fecha de cierre de su ejercicio social, ejercicios pendientes de calificar, etcétera.*
3. *Características comerciales: giro, artículos principales objeto de su producción y/o venta, forma de venta (mayoreo, menudeo, descuento), sucursales, volumen de ventas en los últimos años, etcétera.*

4. *Características financieras: estructura y características del capital y del pasivo a largo plazo, inversiones en otras empresas, utilidades de los últimos años, etcétera.*
5. *Contabilidad: diagrama general de la forma de registro, pólizas, auxiliares, libros vigentes, diario, mayor, sistemas manuales, mecánicos, electrónicos, ERP, de interfase, información que generan, etcétera*
6. *Almacenes: visita a los almacenes, distribución, control de entradas, salidas y existencias, movimientos físicos, etcétera.*
7. *Situación laboral: número de empleados, personal de confianza y sindicalizado, contratos colectivos o individuales, contrato ley, etcétera.*
8. *Aspectos generales: forma de control de los efectivos, fondos fijos, cuentas bancarias, dictámenes de auditores, salvedades, políticas de seguros, etcétera.*

La investigación anterior tiene como objetivo fundamental conocer los aspectos específicos que requieren también un tratamiento específico en la programación. (p. 31)

Se concluyó que la planificación preliminar se establece mediante la investigación previa del ente a auditar llegando a conocer aspectos generales y medulares que nos ayudaran a generar la planificación específica, mediante la planificación preliminar obtenemos una visión general del funcionamiento de la empresa conociendo su misión, visión, políticas y estatutos los cuales guiaran los objetivos y alcances de la auditoría y servirán como estándares y elementos de verificación de cumplimiento en la ejecución de auditoría.

2.2.4.1.1. *Archivo permanente*

Los autores Pallerola, J., & Monfort, E., (2014) nos dan la siguiente definición:

La carpeta permanente, como su nombre indica, es el archivador o registro informático donde el auditor debe conservar todos los documentos que por su naturaleza tienen una vigencia superior a un año. (p. 59)

Mientras que el autor Cubero, T., (2019) nos manifiesta lo siguiente sobre los archivos permanentes:

Se relaciona con información de interés o que es útil para más de un examen, o necesaria para posteriores auditorías. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo. Los propósitos del archivo permanente son:

- *Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos de períodos anteriores.*
- *Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.*
- *Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.*

Cabe señalar que una buena información se obtiene de los archivos que corresponden a trabajos de auditoría anteriores, sin embargo, es menester que en cada nueva actividad de control se actualice la información. (p. 126)

Mediante el análisis de estas dos fuentes se concluyó que el archivo o carpeta permanente se construye a través es el registro de los hechos históricos que no pueden cambiarse o no pueden ser modificados dentro de esta carpeta están los estatutos, políticas entre otros aspectos de la institución, al igual que índices y marcas de la auditoría a realizarse.

2.2.4.1.2. *Índices de Auditoría*

Según el portal EUROINNOVA (2016), en su blog nos menciona lo siguiente:

Se dice que son índices de auditoría la clave convencional 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.

En teoría no importa qué sistema se escoja dentro de lo que son índices de auditoría, pero el elegido debe proveer un ordenamiento lógico y ser suficientemente elásticos para posibles modificaciones.

Cada firma determina el sistema de lo que son índices de auditoría que emplea, pero pueden ser de las siguientes clases:

- *Alfabéticos (A, a, AA, A-B, a-B, etc)*
- *Numéricos (1, 10, 20, 10.1, 22.21, etc)*
- *Alfanuméricos (A1, B-3, AA-1, etc). (Recuperado de: <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-indices-de-auditoria>)*

Mientras que el autor Mendívil, V., (2010) nos dice lo siguiente sobre los índices:

Para facilitar su localización, los papeles de trabajo se marcan con índices que señalan con claridad la sección del expediente en el que deben los elementos de auditoría ser

archivados y, en consecuencia, donde podrán localizarse, para el caso de que se les necesitara después. En términos generales, el orden que se les da en el expediente es el mismo que presentan las cuentas en el estado financiero. Así, los papeles relativos a caja estarán primero, después los relativos a las cuentas por cobrar, luego las cuentas de pasivo y de capital, hasta concluir con los que se refieran a las cuentas de gastos y cuentas de orden. Los índices se asignan con base en el criterio anterior y para este fin pueden utilizarse números, letras o la combinación de ambos. (pp. 21-22)

De acuerdo con los autores citados, se llega a concluir que los índices de auditoría sirven para asignar un orden lógico a los papeles existentes dentro de ella, estos índices deben facilitar la localización además de poder tener una nomenclatura adecuada a las necesidades del auditor para facilitar su trabajo.

2.2.4.1.3. Marcas de auditoría

Según la Contraloría General del Estado E. N., (2009), menciona lo siguiente:

“Las marcas de auditoría son signos que utiliza el auditor para identificar el tipo de procedimientos y pruebas que son realizadas en el examen” (p.121).

Tabla 4-2: Marcas de Auditoría

SIGNIFICADO	MARCAS
Verificado	√
Sumatoria	Σ
Hallazgo	@
Documentos sin firmas	Ü
Inexistencia de manuales	¥
Falta de revisión de requisitos	®
No existe documentación	Φ
Falta de revisión de requisitos	®
Evidencia	*
Datos incompletos	≠
Falta Documento	FD
No aplica	N/A

Elaborado por: Ortiz, S., 2023

Según el autor Mendívil, V., (2010), hace referencia a lo siguiente:

Para facilitar la transcripción e interpretación del trabajo realizado en la auditoría se acostumbra, por lo general, utilizar marcas que permiten transcribir de forma práctica y de fácil lectura algunos trabajos repetitivos. Por ejemplo, la actividad de cotejar las cifras que provienen de los documentos contabilizadores originales contra dicho documento se puede dejar transcrita en los papeles de trabajo, anotando una marca cuyo significado fuera, precisamente, el de haber verificado la cifra correspondiente contra el documento relativo. En la práctica, la utilización de marcas del trabajo realizado es de lo más común y facilita extraordinariamente, por un lado, la transcripción del trabajo que realiza el auditor ejecutante y, por otro, la interpretación de dicho trabajo por parte del supervisor que revisa. Se han definido también ciertos trabajos repetitivos, más o menos constantes, y por los cuales se decide, con frecuencia, establecer una marca estándar, es decir, una que signifique siempre lo mismo, aunque se utilice en papeles de trabajo muy distintos o en empresas diferentes. La definición de marcas estándar, con el mismo significado, acelera siempre de forma importante tanto el proceso de ejecución del trabajo como el de revisión y supervisión del mismo. A continuación, se listan algunos de los trabajos repetitivos más comunes que pueden estandarizarse y transcribirse por medio de una marca estándar:

- *Sumas, multiplicaciones y demás cálculos aritméticos verificados y encontrados correctos.*
- *Cifra cotejada contra el auxiliar o registro electrónico y encontrada correcta.*
- *Cifra cotejada contra el libro mayor o reporte electrónico y encontrada correcta.*
- *Verificación física realizada con resultados satisfactorios.*
- *Documento original verificado y encontrado correcto y con requisitos fiscales.*
- *Operación o documento encontrado con la autorización adecuada.*

La forma de las marcas debe ser lo más sencilla posible, pero a la vez distintiva, de manera que no haya confusión entre las diferentes marcas que se utilicen en el trabajo. Por lo regular, las marcas se transcriben utilizando color rojo o azul, de tal suerte que mediante el color se logre su inmediata identificación. (p25)

Las marcas de auditoría de acuerdo con lo anteriormente citado son comunes dentro del trabajo de auditoría pues se utilizan para referenciar una actividad realizada al igual que referenciar un

hecho encontrado dentro de los procesos de auditoría, estas marcas deben ser sencillas, pero también se deben diferenciar para no dar paso a confusiones dentro del trabajo.

2.2.4.1.4. Contrato de Auditoría

Según el sitio web AOB Auditores (2018) realiza énfasis en lo siguiente:

El contrato de auditoría a formalizar entre la empresa auditora y el cliente debe firmarse por ambas partes previamente al inicio del trabajo del auditor y deberá identificar claramente: las partes contratantes, el alcance del trabajo a realizar, el plazo de realización y entrega del trabajo, el plazo de duración del contrato, el número de horas estimadas para la realización del trabajo, los honorarios y una cláusula de confidencialidad.

Cuando se trata de la contratación de un auditor para aquellos supuestos de auditoría obligatoria de cuentas, la duración del contrato de auditoría no deberá ser inferior a tres años. Para el resto de supuesto la duración del contrato puede ser por un año. El citado contrato no es necesario llevarlo a depositar a ningún lugar, sino que deberá acompañarse al nombramiento de auditor a formalizar por la junta de accionistas como un documento complementario y necesario para el nombramiento del mismo, al igual que la carta de aceptación del cargo de auditor. (Recuperado de: <https://aobauditores.com/contrato-auditoria/>)

Según conceptualiza Orellana, P., (2013):

Es el vínculo del cual una de las partes se obliga a examinar los estados contables con el propósito de emitir una opinión técnica, obligándose la otra a pagar una retribución por el trabajo.

Objeto del Contrato: el hecho de cumplir con este aspecto formal es para obtener una mejor interpretación del trabajo que desarrolla y una clara delimitación de su responsabilidad. (Recuperado de: https://fhu.unse.edu.ar/contrato_auditoria.pdf)

El contrato de auditoría es un acto legal que da formalidad a la actividad de auditoría a realizarse, este brinda el alcance, tiempo, objetivos y pautas en las que tanto la parte contratante como la

contratada establecen acuerdos mediante los cuales se va a regir el trabajo de auditoría, contrato vigente desde las firmas participantes en el hecho.

2.2.4.1.5. *Análisis organizacional*

Para Armas, R., (2008), el análisis organizacional comprende:

- a) *Conocimiento y comprensión de la entidad auditada.*
 - *Visión sistémica.*
 - *Visión estratégica.*

El fin es obtener una visión sistémica y estratégica de la entidad auditada, permitiendo al auditor un conocimiento global de la organización y su entorno, lo cual es de suma importancia para el desarrollo de los siguientes pasos de la auditoría.

Esta actividad se realiza mediante la búsqueda de información relevante sobre la organización auditada, a través de la aplicación de técnicas y prácticas de auditoría de general aceptación. El análisis de dicha información es enriquecido, con la evaluación y comprensión del sistema de control interno de la entidad, culminando con la determinación de los componentes o áreas que serán objeto de examen durante la auditoría.

Normalmente todo este análisis, que nos lleva a comprender y conocer la empresa auditada, se inicia en la entidad que llevará a cabo la auditoría. El auditor, utilizando el archivo permanente y las bases de datos existentes, encuentra la información necesaria para cumplir con la expectativa de entender el contexto global de la entidad, trabajo que posteriormente verifica y complementa en la propia organización. El éxito de un proceso de auditoría y de cualquier proceso en sí, está basado en el conocimiento y esto se logra a través de un buen sistema de información, por ello la razón de iniciar la etapa de planeación con la familiarización de la entidad a auditar. (p. 24)

Mientras por su parte Schlemenson, A., (2013), nos ilustra con la siguiente conceptualización:

Entendemos por análisis organizacional una disciplina teórica, metodológica, basada en conocimientos científicos, que ofrece un modelo de abordaje para lograr los cambios que un sistema organizativo particular requiere. Esto se logra atendiendo a la naturaleza

específica de la entidad en cuestión, las personas que trabajan en ella y la necesidad de cumplir con valores que hacen a la responsabilidad social de las empresas; entre ellos, el cuidado del medio ambiente. Todo esto hace sustentable a la entidad bajo estudio en el largo plazo.

Las características del método permiten profundizar el análisis apegado a los hechos de una situación organizacional mediante un enfoque extendido en el tiempo. La experiencia nos ha mostrado que, cuando el proyecto avanza, se produce una progresiva inclusión de roles, sectores, niveles jerárquicos y grupos significativos de poder que van aceptando voluntariamente participar, y se establece una relación de colaboración para resolver los problemas a través de un proceso de mejora continua. Los protagonistas, con la ayuda de un consultor externo, se comprometen al logro de niveles progresivos de satisfacción y efectividad organizacional.

Esta disciplina constituye un aporte para el desarrollo del conocimiento en ciencias sociales, pues ha contribuido a encarar una diversidad de problemas en este campo y a tomar contacto con temas centrales que hacen a la convivencia y la participación en las organizaciones desde una perspectiva que incluye aspectos significativos y profundos de las conductas comprometidas. (p. 31)

En conclusión, el análisis organizacional es la herramienta mediante la cual se realiza una evaluación profunda de la organización con el fin de dar el paso a la auditoría y tener un conocimiento preliminar de la empresa generar en sí conocimiento del direccionamiento estratégico de la organización este se realiza mediante la investigación y solicitud de información base de la empresa como códigos, políticas, planes y procedimientos.

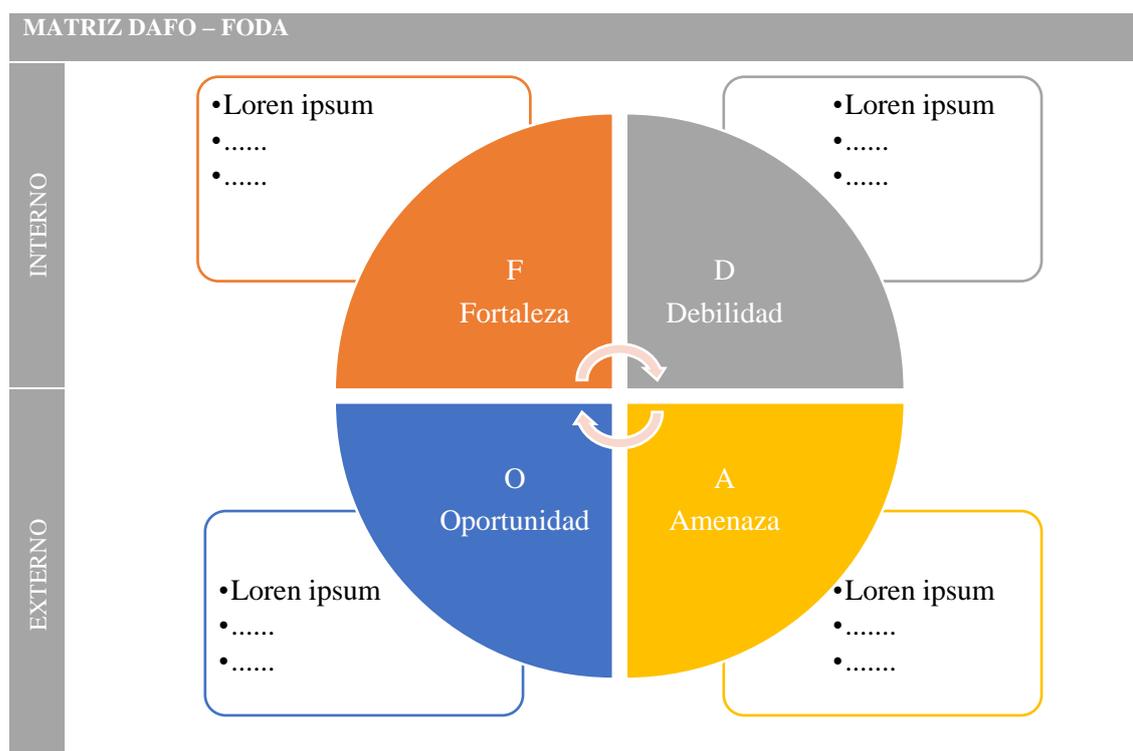
2.2.4.1.6. *Análisis FODA*

Según Sánchez Huerta, D., (2020):

El análisis FODA, también conocido en los países hispanohablantes como DAFO o DOFA y en los angloparlantes como SWOT, es una herramienta clave para hacer una evaluación pormenorizada de la situación actual de una organización o persona sobre la base de sus debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que ofrece su entorno.

Es también una metodología de trabajo que facilita la toma de decisiones. Fue inventada por Albert S. Humphrey en la Universidad de Stanford (EE. UU.) en los años sesenta, y sigue estando plenamente vigente a día de hoy. Cada sigla de un análisis FODA o DAFO representa uno de los 4 atributos o variables que se estudian: F de fortalezas, D de debilidades, O de oportunidades y A de amenazas. La forma visual de un análisis FODA o DAFO es una matriz de cuatro cuadrantes donde se listan las principales características y observaciones correspondientes a cada categoría mencionada. (p. 15)

Ilustración 3-2: Matriz FODA



Fuente: Adaptado de Sánchez Huerta, D., (2020). Fundamentos de auditoría.

Elaborado por: Ortiz, F., 2022.

Análisis externo macroentorno (PESTEL)

El análisis del macroentorno se encarga de estudiar aquellas variables políticas, económicas, sociales, tecnológicas, eco- lógicas y legales que afectan a la empresa desde su entorno más lejano y que nos puede ayudar a identificar oportunidades y amenazas. Es lo que se conoce como análisis PESTEL, cada sigla de esta herramienta coincide con cada una de las variables descritas anteriormente:

P – Políticas, E – Económicas, S – Sociales, T – Tecnológicas, E – Ecológicas y L – Legales

Análisis externo del microentorno (5 fuerzas de Porter)

El microentorno está formado por las fuerzas del entorno más cercano a la empresa para la que se realiza el análisis DAFO o FODA. Estamos hablando de proveedores, clientes, públicos, intermediarios y competidores.

La mejor herramienta para determinar las amenazas y oportunidades del microentorno son las 5 fuerzas de Porter. Esta fue desarrollada por Michael Porter en 1979 y se centra en que la rivalidad con los competidores viene dada por cuatro elementos o fuerzas:

- *Las amenazas de nuevos competidores entrantes.*
- *El poder negociador de los clientes.*
- *La amenaza de nuevos productos o servicios sustitutivos.*
- *El poder negociador de los proveedores.*

Debilidades y fortalezas (análisis interno)

En la selección y listado de debilidades y fortalezas de una empresa que generen ventajas o desventajas competitivas y que atañan a aspectos organizativos, de recursos, activos, calidad y/o percepción de los consumidores, lo ideal es que este proceso se lidere internamente y que no sea una única persona la que llegue a las conclusiones, sino que se rodee y pida opinión a otras personas involucradas en la situación, como puede ser los miembros de comité de dirección, compañeros, empleados, proveedores, clientes o incluso a su pareja y amigos cercanos en caso de un análisis FODA o DAFO personal. (pp. 15-23)

Mientras, por otro lado, Serna, H., (2010), acerca del análisis FODA acota lo siguiente:

El análisis DOFA ayuda a determinar si la organización esta capacitada para desempeñarse en su medio. Cuanto más competitiva en comparación con sus competidores esté la empresa, mayores probabilidades tiene de éxito. Esta simple noción de competencia conlleva consecuencias poderosas para el desarrollo de una estrategia efectiva. El análisis DOFA, así como el de vulnerabilidad, integran el diagnóstico estratégico y lo hace por tanto global.

El análisis DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades y amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa. Dicho análisis le permitirá a la organización formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades de la empresa. Dicho análisis le permitirá a la organización formular

estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas. (pp. 185-186)

En base a lo citado por los dos autores se concluye que el análisis FODA es la evaluación pormenorizada que se realiza a la institución en base a criterios y herramientas de evaluación situacional, pues es un proceso interactivo donde el auditor evalúa el ambiente interno y externo, entendiéndose como internos a las Fortalezas y Debilidades y externo a las Amenazas y oportunidades con el fin de conocer en la fase preliminar los factores de optimización y riesgo.

2.2.4.2. Planificación específica

Según Cubero, T., (2019) nos ilustra:

La planificación específica se centra en cada componente y subcomponente en particular, concentrando los esfuerzos de auditoría en las áreas y procesos con riesgo alto y que, por lo tanto, podría afectar de manera significativa el logro de los objetivos organizacionales.

Con esta fase se pretende diseñar la estrategia que se va a utilizar en la fase de ejecución de la auditoría, según la información obtenida en la fase de planificación preliminar. Su propósito principal es evaluar el control interno por componente (considerando subcomponentes, áreas, actividades, procesos, cuentas, etc.); valorar y calificar los riesgos de la auditoría y formular los programas de la misma, con procedimientos seleccionados y a la medida, que serán empleados en cada componente y subcomponente en la fase de ejecución.

El objetivo fundamental de la planificación en la auditoría de gestión es diseñar estrategias importantes para lograr resultados exitosos, respecto de las potenciales áreas críticas detectadas en la organización, con el fin de proponer mejoras a los ejecutivos, de manera que dispongan las acciones correctivas necesarias, para el cumplimiento de los objetivos.

Una planificación adecuada posibilitará evaluar la gestión de la empresa, de manera que podamos verificar si la conducción de la entidad ha logrado cumplir con su misión y sus objetivos. (p. 59)

Mientras que Illescas, C., & Villavicencio M., (2011), conceptualiza los siguiente sobre planificación específica:

En esta etapa de la planificación se analizará la información recopilada en la planificación preliminar, se obtendrá información adicional, se continuará con la evaluación del control interno en los aspectos relacionados con el análisis del diseño de control interno, se confirmará la calificación y evaluación de riesgos iniciada en la planificación preliminar, para luego identificar los procedimientos de auditoría que serán necesarios para complementar la auditoría, los cuales se presentarán en los programas específicos de auditoría por componentes.

Define la estrategia a seguir en el trabajo de campo, mediante la eficiente utilización de los recursos. Se basa en la información obtenida en la planificación preliminar, la que será complementada con la definición de procedimientos sustantivos a ser aplicados en la ejecución de la auditoría. (p. 74)

En razón a lo citado anteriormente, la planificación específica se desarrolla en base a la investigación preliminar, en esta fase se trazó los procedimientos para la recolección de información al igual que se medirá el nivel de riesgo de control interno para poner énfasis en las áreas de la organización.

2.2.4.2.1. Archivo Corriente

Según Pallerola, J. (2015), nos manifiesta:

La carpeta corriente es el archivador o registro informático donde el auditor debe conservar todos los documentos que por su naturaleza tienen una vigencia de un año, que se corresponde con el ejercicio a auditar. (p. 45)

Mientras que, por su parte Cubero, T., (2019), identifica al archivo corriente con la siguiente definición:

Es donde se guardan los papeles de trabajo relacionados con la actividad específica de auditoría. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo varía de una auditoría a otra. Conviene que este archivo se divida en dos partes; la una con información general, y la otra con documentación específica por componente.

En conclusión, tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, el archivo corriente se constituye por medio de los papeles de trabajo que contienen la planificación específica y ejecución de la auditoría es decir todos las evidencias y cuestionarios existentes.

2.2.4.2.2. Control interno

Para Núñez, R., Proaño E., & Quiñónez, L. (2018):

Las Normas de Control Interno dispuestas por la Contraloría General del Estado definen el control interno como un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos. (p. 15)

Armas García, R. D. (2008), nos cita lo siguiente:

Para el auditor, el objetivo de su trabajo en esta etapa será evaluar y probar el grado de la calidad que el sistema de control interno de la entidad auditada posee. Lo anterior con el propósito de depositar su confianza en la realización de las pruebas de auditoría. De esta manera, para el auditor, los sistemas de control interno de mayor calidad implicarán más confiabilidad y generarán una menor necesidad de obtención de pruebas de auditoría. Por el contrario, los sistemas de control de menor calidad generarán menos confiabilidad y consecuentemente, una mayor necesidad de aplicación de pruebas de auditoría. (p. 25)

En base a lo expuesto, el control interno es un proceso mediante el cual se busca dar seguridad razonable en cuanto a la búsqueda del alcance de objetivos organizacionales y funcionalidad de la empresa, este es un proceso conjunto en el que la dirección y el área operativa buscan la eficiencia y eficacia de las operaciones.

2.2.4.2.3. Métodos para evaluar el control interno

Vara, R., (2018), nos cita lo siguiente:

Existen tres métodos para la evaluación del control interno: cuestionario, descriptivo y gráfico, gozando cada uno de éstos con sus propias características que permitirá evaluar

concienzudamente el diseño del sistema de control interno de las diversas entidades del estado, con la sana intención de verificar si éstos son adecuados, parcialmente adecuados (regular) o inadecuados.

A. Cuestionario: *Este método es el más utilizado por su rapidez en su aplicación, consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por los auditores, los cuales incluyen preguntas que permitan tomar conocimiento de los siguientes asuntos:*

- *Conocimiento y comprensión del flujo de las transacciones o actividades dentro de los procesos y de los riesgos identificados, los cuales serán confirmados posteriormente.*
- *Conocimiento y confirmación de si los controles se han diseñado para prevenir, detectar y corregir errores en forma oportuna.*
- *Conocer y confirmar si los controles implementados han sido puestos en operación.*
- *Conocer y confirmar quienes tienen a su cargo las funciones inherentes al cargo que se está auditando.*

Estas preguntas deberán ser formuladas de tal manera, que las respuestas luego de ser validadas a través de la prueba de recorrido permitan conocer si los controles implementados son: adecuados, parcialmente adecuados o inadecuados; además de mostrar los riesgos inherentes que podrían ser: altos, medios o bajos. Claro está, que estas respuestas deberán ser corroboradas posteriormente por los auditores.

Los cuestionarios deberán elaborarse de tal manera que incluya los cinco componentes que integran el control interno, los que se detallan a continuación:

- *Ambiente de control*
- *Evaluación de riesgos*
- *Actividades de control gerencial*
- *Información y comunicación*
- *Supervisión*

B. Descriptivo: *Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos, en un sentido procesal, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, proceso o función sujeto a auditoría; haciendo referencia, en su caso, a los sistemas administrativos y de operación y a los registros contables y archivos que intervienen. Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso normal de las operaciones en todas las áreas o unidades administrativas participantes; se realizará de manera conjunta y objetiva, teniendo en cuenta el área, operación o unidad administrativa donde se inicia y su efecto en el área o unidad donde concluye.*

C. Gráfico: *Mediante el cual se observa a través de cuadros o gráficas, el flujo de las operaciones a través de los puestos y lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas o acciones de control para su ejecución.*

Permite detectar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentren debilidades de control; aun reconociendo que el auditor requerirá invertir más tiempo en la elaboración de los flujogramas y habilidad para desarrollarlos. Muchas veces las entidades ya tienen elaborados estas descripciones y flujogramas, que forman parte de sus manuales administrativos y operativos; pudiéndose el auditor apoyar en ellos, para evaluar los riesgos y las medidas o acciones que deben contener estos controles, su actualización, pertinencia y cumplimiento de las normas. (recuperado de: <https://rogervara.wordpress.com/author/rogervara/>)

Mientras para Meléndez, J., (2018), nos cita lo siguiente:

Existen los siguientes métodos:

Método descriptivo: Consiste como su nombre lo indica en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados. Por lo general se describe procedimientos, registros, formularios, archivos, departamentos que intervienen en el sistema de control. Este método presenta el inconveniente que muchas personas no tienen habilidad para expresar sus ideas por escrito en forma clara, precisa y sintética, lo que trae como consecuencia que algunas debilidades de control no queden expresadas en la descripción.

Método de cuestionario: Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones. El método de cuestionario es utilizado extensamente por los auditores independientes como los auditores internos, consiste en una encuesta sistemática presentada bajo la forma de preguntas referidas a aspectos básicos del sistema, y ante una respuesta negativa evidencia una ausencia de control. Los cuestionarios se pueden organizar clasificando las preguntas de acuerdo con los objetivos de control y cada pregunta referirse a la presencia de las medidas de control para lograr el objetivo de que se trate.

Mediante los aportes de los autores citados anteriormente, se concluye que los métodos de evaluación de control interno se realizan en base a las necesidades de la empresa mediante la aplicación métodos como el cuestionario, métodos descriptivos y método gráfico, siendo el más utilizado el cuestionario mediante el cual con preguntas previamente elaboradas se aplican a cada uno de los componentes del control interno.

2.2.4.2.4. *Modelo COSO*

Según Coloma, M, & De la Costa, F., (2014), nos menciona la siguiente definición de COSO:

Es el Comité de Organizaciones Patrocinadoras, o en inglés The Commitee of Sponsoring Organization of the Treading Commission (COSO), es una organización privada y voluntaria formada el año 1985, que estudia los factores causales que pueden conducir a la información financiera fraudulenta. También elaboró recomendaciones para las empresas públicas y sus auditores independientes, para la SEC (Securities and Exchange Commision) y otros reguladores, y para las instituciones educativas. Este comité está integrado por las siguientes instituciones dedicadas a guiar a la administración ejecutiva y a los participantes del Gobierno de la empresa para lograr el establecimiento de operaciones de negocios más efectivas, eficientes y éticas. Promueve y difunde estructuras (frameworks) y guías basados en profundas investigaciones, análisis y mejores prácticas:

- *American Accounting Associaton (AAA)*
- *American Institute of CPAs (AICPA)*

- *Financial Executives International (FEI)*
- *The Association of Accountants and Financial Professionals in Business (IMA)*
- *The Institute of Internal Auditors (IIA) La Comisión incluyó a representantes de la industria, contadores públicos, empresas de inversión, y la Bolsa de Valores de Nueva York. (p. 137)*

Según Quinaluisa, N., et al., (2019), nos menciona lo siguiente acerca del COSO:

COSO, comisionado por los cinco organismos profesionales financieros más importantes de los Estados Unidos, fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento. A nivel organizacional, se realiza la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del control interno, su incidencia sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico de la auditoría y, esencialmente, la consideración del control como un proceso integrado a las operaciones de la empresa y no como un conjunto de reglas (Superior, 2015). Actualmente, existen cuatro modelos del COSO: COSO 1, COSO 2, COSO 3 y COSO ERM. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

En conclusión el modelo COSO fue establecido por la necesidad de brindar un sistema internacional para la evaluación y control del sistema de control interno con el fin de brindar estandarización y seguridad aceptable en las operaciones existentes en la organización.

2.2.4.2.5. Componentes del COSO III

Según el portal ISOTools, (2015), nos manifiesta:

Dicho Marco Integrado COSO III, proporciona mayor cobertura de riesgos en las entidades. Las modificaciones más significativas son las que cuenta, desde COSO II son, estructuradas por componentes:

Entorno de control.

- *Nos encontramos con cinco principios que detallan: la importancia de la integridad y valores éticos, la importancia del modo de operar de la administración y su filosofía, la relevancia de contar con una estructura organizativa, una adecuada asignación de responsabilidades y el valor de las políticas de recursos humanos.*

- *Se aclaran las relaciones entre los elementos que componen el control interno para subrayar la relevancia del entorno de control.*
- *Se incrementa la información sobre el gobierno corporativo de una entidad, apreciando diferencias en estructuras, requisitos, sectores y tipos de entidades.*
- *Se refuerza la supervisión del riesgo, así como la relación entre el riesgo y su respuesta.*

Evaluación de riesgos.

- *Se amplía la categoría de objetivos de reporte.*
- *Se señala que la evaluación de riesgos incluye: identificación, análisis y respuesta a los riesgos.*
- *Se incluyen conceptos como velocidad y persistencia de riesgos, como criterios de evaluación.*
- *Se tiene en cuenta la tolerancia al riesgo en la evaluación de niveles aceptables de riesgo.*
- *Se considera el tipo de riesgo conectado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones.*
- *Se amplía la consideración de riesgo al fraude.*
- *Actividades de control.*
- *Se señala que las actividades de control vienen determinadas por procedimientos y políticas.*
- *Se tiene en cuenta el rápido cambio y la evolución de la tecnología.*
- *Se acentúa la diferenciación entre controles automáticos y controles generales de tecnología.*

Información y comunicación.

- *Se puntualiza la importancia de la calidad de la información dentro del sistema de control interno.*
- *Se penetra en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.*
- *Se exalta el impacto de los requisitos legales sobre seguridad y protección de la información.*
- *Se muestra el impacto de la tecnología y otros medios de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.*

Actividades de monitoreo y supervisión.

- *Se hace más clara la terminología, a través de la definición de dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones independientes y evaluaciones continuas.*
- *Se ahonda en la relevancia del uso de proveedores de servicios externos y la tecnología.*
- *La administración de riesgos en la versión anterior era uno de los elementos básicos del control interno con el que podíamos alcanzar una eficacia y eficiencia de las*

operaciones, el cumplimiento de las leyes, normas y/o reglamentos y la confiabilidad de los reportes. Esto es porque el sistema de Gestión de Riesgos no es independiente del sistema de control interno, ya que se encuentran integrados. Esto se podría decir también en sentido inverso. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion-riesgos/>

Según el Tribunal de Cuentas Europeo en su manual de Auditoría de gestión (2017), nos manifiesta lo siguiente:

En 2017 la Comisión pasó a un sistema basado en principios con el fin de garantizar un control interno sólido a través de una evaluación realizada por la Comisión y que al mismo tiempo ofreciera la flexibilidad necesaria para permitir a los servicios adaptarlo a sus características y circunstancias específicas.

El nuevo marco de control interno consiste en cinco componentes de control interno y diecisiete principios basados en el marco de control integrado de COSO, como figura en el siguiente gráfico: (pp. 9-10)

Tabla 5-2: Componentes y principios COSO III

COMPONENTES	PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO
Entorno de control	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	Demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del control interno.
	Define la estructura, la autoridad y la responsabilidad
	Demuestra compromiso con la competencia
	Aplica la rendición de cuentas
Evaluación de riesgos	Especifica objetivos adecuados
	Identifica y analiza riesgos
	Evalúa el riesgo de fraude
	Identifica y analiza alteraciones significativas
Actividades de control	Selecciona y desarrolla actividades de control
	Selecciona y realiza el control general de la tecnología
	Se ejerce a través de políticas y procedimientos
Información y comunicación	Utilizar información pertinente
	Se comunica a nivel interno
	Se comunica al exterior
Seguimiento	Efectúa evaluaciones continuas o separadas
	Evalúa y comunica las deficiencias

Fuente: Manual de Auditoría de gestión (2017)

Elaborado por: Ortiz, S.,2023.

Mediante la revisión de estas dos fuentes se llegó a concluir que existen cinco componentes del COSO III establecidos en el año 2013 que con a diferencia del COSO I y II en este establece 17 principios y con sus respectivas fuentes de enfoques brindando flexibilidad necesaria y adecuada dentro del proceso de control interno.

2.2.4.2.6. *Riesgo de auditoría*

Según Laski, J. (2018) menciona los siguientes riesgos de auditoría y sus conceptos:

- *Riesgo inherente. Está relacionado de manera directa con la actividad económica de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno.*
- *Riesgo de control. Para el 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.*
- *Riesgo de detección. Está directamente asociado con los procedimientos sobre auditoría. Se trata de la no detección de errores en el proceso realizado. Una auditoría externa basada en riesgos se enfoca justamente en evaluar los riesgos del negocio para comprender en qué aspecto de las actividades de una organización existe una mayor exposición a que se produzca información financiera errónea. 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: auditoool.org)*

Por su parte Espino, M., (2015), nos ilustra lo siguiente:

El riesgo de auditoría es función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección. La valoración de los riesgos se basa en los procedimientos de auditoría aplicados para obtener información necesaria con dicho propósito y en la evidencia obtenida durante toda la auditoría. La valoración de riesgos es una cuestión de juicio profesional, más que una cuestión que pueda medirse con precisión.

Los riesgos de incorrección material en las afirmaciones tienen dos componentes:

- *El riesgo inherente.*
- *El riesgo de control.*

El riesgo inherente es más elevado para algunas afirmaciones y tipos de transacciones, saldos contables o información a revelar relacionadas. Por ejemplo, puede ser más elevado en el caso de cálculos complejos o de cuentas integradas por importes obtenidos de estimaciones contables sujetas a una significativa incertidumbre en la estimación. Las circunstancias externas que originan riesgos de negocio pueden también influir en el riesgo inherente. Por ejemplo, los desarrollos tecnológicos pueden convertir un determinado producto en obsoleto, haciendo que las existencias sean, por tanto, más susceptibles de sobrevaloración. Ciertos factores de la entidad y de su entorno, relacionados con varios o con todos los tipos de transacciones, saldos contables o información a revelar, pueden también incidir en el riesgo inherente relacionado con una afirmación específica. Dichos factores pueden incluir, por ejemplo, un fondo de maniobra insuficiente para continuar las operaciones o un sector en declive caracterizado por un gran número de fracasos empresariales.

El riesgo de control: Es función de la eficacia del diseño, implementación y mantenimiento del control interno por parte de la dirección para responder a los riesgos identificados que amenacen la consecución de los objetivos en la entidad relevantes para la presentación de sus estados financieros. Sin embargo, el control interno, por muy bien diseñado que esté y que funcione, solo puede reducir, pero no eliminar, los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a las limitaciones inherentes al control interno. Estas limitaciones incluyen, por ejemplo, la posibilidad de errores humanos o de sortear controles, por colusión o por su inadecuada elusión por parte de la dirección. En consecuencia, siempre existirá algún riesgo de control. Las NIA establecen las condiciones bajo las cuales el auditor debe, o puede elegir, realizando pruebas sobre la eficacia operativa de los controles para determinar la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos sustantivos a aplicar.

Riesgo de detección: Para un determinado nivel de riesgo de auditoría, el nivel aceptable de riesgo de detección es inversamente proporcional a los riesgos valorados de incorrección material en las afirmaciones. Por ejemplo, cuanto mayor sea en opinión del auditor el riesgo de incorrección material, menor será el riesgo de detección aceptable y, en consecuencia, la evidencia de auditoría requerida por el auditor deberá ser más convincente.

Por tanto, es función de la eficacia de un procedimiento de auditoría y de su aplicación por el auditor, cuestiones como:

- *Una planificación adecuada;*
- *Una adecuada asignación de personal al equipo del encargo (asignación de la auditoría);*
- *La aplicación del escepticismo profesional, y*
- *La supervisión y revisión del trabajo de auditoría realizado”.* (pp. 44-46)

De acuerdo con lo expuesto por los autores, existen tres tipos de riesgos denominados inherentes, de control y de detección los cuales pueden ser mitigados en base a una planificación eficaz de la auditoría. El riesgo inherente de auditoría hace énfasis directo a la actividad económica de la empresa, mientras el riesgo de detección está relacionado al riesgo que se incurre al momento de establecer pruebas pues estas deben ser las pertinentes y adecuadas con la finalidad de sostener el informe de auditoría y por ultimo está el riesgo de control este se refiere al diseño y control de los procesos dentro del control interno ya que estos deben garantizar la mitigación de riesgos existentes dentro de los procesos.

2.2.4.2.7. *Matriz de enfoque de auditoría*

Según el autor Ramón, N., (2019), nos ilustra:

La matriz de riesgos permite al auditor enfocar su trabajo hacia la reducción de los riesgos de auditoría, facilitando el cumplimiento de los objetivos establecidos en las Normas Internacionales de Auditoría, al mismo tiempo que mejora la asignación de recursos, reduciendo los costes vinculados al encargo, mejorando por tanto la rentabilidad, aspecto que es crucial en un entorno altamente competitivo, como es el mercado de la auditoría de cuentas.

La matriz de riesgos de auditoría nos permite recoger en un solo papel los riesgos detectados durante el proceso de auditoría, la evaluación que se ha dado a los mismos, su tratamiento durante el encargo y el posible impacto que han tenido en el informe de auditoría. Los responsables de la elaboración y seguimiento de la matriz de riesgos deben ser el socio firmante y el responsable de la ejecución del trabajo (manager, auditor sénior. en función del tamaño de la firma). El balance de la responsabilidad de uno u otro actor dependerá del tipo de cliente, puesto que aunque dos sociedades puedan parecer similares (mismo sector, tamaño) el impacto de un riesgo detectado en las mismas puede ser distinto, de ahí que se recomiende especial implicación en la

realización de la matriz por parte de los miembros más expertos del equipo durante los primeros ejercicios del encargo, pues un fallo en la detección/medición de riesgos puede conducir a una opinión equivocada en el informe de auditoría. Además, como ya hemos mencionado anteriormente, no solo se trata de la gestión de riesgos, sino de la gestión de recursos hacia las áreas con más riesgo, lo que finalmente supone un coste para la firma, en cuyo cálculo la presencia de miembros vinculados a la gestión de la firma es importante. (p. 59)

Según el autor, Cubero, T., (2019), manifiesta acerca de esta herramienta:

La evaluación del riesgo de auditoría está relacionada directamente con la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que se aplicarán. La relación de estos tres riesgos constituye el riesgo de auditoría. Para calificarlos es menester realizar una matriz que contenga como mínimo lo siguiente:

- *Componentes analizados*
- *Riesgos y su calificación*
- *Controles clave*
- *Enfoque esperado de la auditoría, que consiste en aplicar pruebas de cumplimiento, sustantivas o un conjunto de ambas (mixtas o de doble propósito)*
- *Instrucciones para la ejecución de la auditoría (p. 164)*

Tabla 6-2: Matriz de enfoque de auditoría

COMPONENTE	Riesgo y su fundamento	Controles clave	Enfoque de auditoría	
	Nivel de confianza:		PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
	Nivel de riesgo:			

Elaborado por: Stalin Fabricio Ortiz Lucero.

De acuerdo con lo citado anteriormente la matriz de enfoque es una herramienta mediante la cual establecemos gráficamente por componentes las pruebas a tomar en cuenta dentro de la auditoría

todo esto en base de lo encontrado en la planificación específica para realizar en la ejecución del trabajo de auditoría.

2.2.4.2.8. *Memorándum de auditoría de gestión*

Según nos ilustra Cubero, T., (2019) sobre el memorándum de auditoría:

Normalmente es elaborado por los auditores más experimentados, tales como el supervisor y el jefe de equipo; y se encarga de su aprobación el jefe de auditoría.

En esta herramienta de auditoría se resumen las decisiones, los factores y las consideraciones más importantes del planeamiento de la auditoría relacionadas con el enfoque y el alcance de la misma. El memorando de planificación consta de:

- *Referencia de la planificación preliminar*
- *Objetivos específicos por áreas o componentes*
- *Resumen de los resultados de la evaluación de control interno integral y por componente y subcomponente*
- *Matriz de evaluación y calificación de riesgos de auditoría*
- *Plan de muestreo de la auditoría*
- *Equipo de auditoría requerido*
- *Cronograma de ejecución*
- *Distribución de trabajo*
- *Recursos financieros*
- *Programas de auditoría por componentes y subcomponentes*
- *Productos que se obtendrán y comunicación de resultados*

En la auditoría de gestión es de vital importancia definir los objetivos de la misma, es decir, qué es lo que se quiere lograr. Para esto hay que identificar el tema de la intervención, pues es difícil para una auditoría, cubrir todos los aspectos de la gestión, de ahí la importancia de que, en la fase de planeación, se definan los aspectos que van a ser examinados, el establecimiento de los límites o alcance de la auditoría.

Los objetivos de la auditoría deben ser considerados, definidos y establecidos cuidadosa y claramente. Esto permitirá que el equipo de la auditoría al final de su trabajo concluya con lo que se ha propuesto. Todas y cada una de las conclusiones de una auditoría de gestión

deben ser elaboradas en relación con los objetivos establecidos, expresando una opinión sobre si la gestión del componente o área examinada se alcanzó o no en su totalidad.

Una vez definidos los objetivos de la auditoría debemos estar claros sobre qué será incluido dentro del alcance del examen, es decir, los límites y temas que cubrirá, haciendo mención relevante al factor tiempo. En este propósito el auditor interno debe balancear las aplicaciones de economía, eficacia y eficiencia, calidad, impacto, etc. que serán puestos en la práctica de los programas y en qué medida se realizará la revisión de las áreas críticas y el periodo que cubrirá la auditoría.

Al definir el alcance de la auditoría nos aseguramos que la fase de ejecución está claramente limitada. Además, nos permite tomar decisiones sobre requisitos de recursos y procedimientos de la auditoría, con un grado de producción y costo razonables.

Integran también el memorando de planificación, los requerimientos de recursos humanos y técnicos para la ejecución del examen, que deben ser congruentes con la complejidad del examen y la disponibilidad de personal. Si fuese necesario, es en este momento cuando se incorporarían especialistas para formar parte del equipo que ejecuta la auditoría, los cuales serían los encargados de la evaluación técnica de áreas o asuntos en particular.

Cabe señalar que, por la diversidad de los temas sujetos a este tipo de auditoría, es muy probable que se requiera de la participación de profesionales de varias disciplinas académicas (multidisciplinarias) que brinden puntos de vista diferentes, en relación con los aspectos objeto de estudio, y dada sus especialidades, para realizar análisis mucho más efectivos.

Finalmente, el memorando de planificación debe considerar un cronograma para concluir la auditoría dentro de un período razonable de días laborables y con un número específico de días /hombre. Se hará constar las diferentes etapas del examen en la secuencia correcta. En base al tiempo asignado a la actividad (días /auditor) y a cada una de sus fases, y las personas que lo ejecutarán, se preparará un cronograma o resumen de las actividades que se realizarán, el cual deberá ser aprobado por el jefe de auditoría, previo a la etapa de ejecución (control de calidad).

Es indudable que, si el memorando de planificación es realizado adecuadamente y con la calidad debida, nos permitirá la posterior programación de todas las actividades que se realizarán. (p. 167-168)

Mientras que los autores Del Moral, M., & Rodriguez, J., (2012), manifiestan sobre el memorándum de auditoría:

El memorándum de auditoría, también conocido como memo, es un documento que sirve para informar brevemente al personal de una empresa, institución pública, privada u oficina de gobierno, los asuntos de índole administrativo con respecto a la revisión que se realizará. Generalmente es un escrito que se elabora de forma impresa y en tamaño media carta, aunque puede hacerse también en carta completa, éste no tiene un formato preestablecido pero puede llevar membretada la leyenda memorándum, sin que esto sea obligatorio.

Se utiliza para dar a conocer información importante al personal, como pueden ser indicaciones, avisos, recomendaciones, o cualquier otro que la empresa considere importante comunicar sobre el proceso de auditoría.

El contenido de un memorándum de auditoria puede variar según el tipo de empresa, el objetivo de la misma y el alcance que se desea obtener en ésta. Recuperado de: https://www.ejemplode.com/11-escritos/2462-ejemplo_de_memorandum_de_auditoria.html#ixzz7Z7k11MBO

De acuerdo a los autores citados, se llegó a concluir que el memorandm de auditoría es el documento que tiene el objetivo informar de las actividades a realizar, este contiene objetivos, alcance entre otros items importantes para que la empresa entre en conocimiento del trabajo a realizarse.

2.2.5. Fases 2: Ejecución

Para Armas, R. D. (2008), entre las actividades principales de esta fase se encuentran las siguientes:

- *Aplicación de las pruebas de control, analíticas y sustantivas planificadas para la recolección de la evidencia.*
- *Formulación e interpretación de indicadores de gestión, de conformidad con la economía, la eficiencia y la eficacia.*
- *Análisis y formulación de los hallazgos de la auditoría.*

- *Evaluación de la evidencia cualitativa o cuantitativa obtenida de acuerdo con los criterios previamente estipulados.*
- *Organización de los papeles de trabajo.*
- *Validación de los resultados con la administración.*

Durante esta fase corresponde realizar lo planeado en la fase anterior. Se debe mantener el orden en la ejecución del trabajo de auditoría concebido, iniciando con los procesos críticos (hechos potencialmente significativos), luego seguir con los demás aspectos importantes y, por último, con aquellos que estén relacionados con el proceso productivo; de tal manera que pueda construir una evidencia concluyente debidamente apoyada.

- *El auditor analiza los datos y formula su juicio con respecto a cada asunto. Durante la ejecución de la auditoría este discute sus conclusiones con el personal relacionado. Esto le da confianza a sus hallazgos y credibilidad a su trabajo. (p. 33)*

Para Beacher, M., (2017), establece lo siguiente sobre la fase de ejecución de la auditoría:

La ejecución de las auditorías se da a través de la colecta de informaciones, que determinan si el departamento en cuestión está siguiendo los estándares y procedimientos de control de calidad establecidos. En esta fase, el auditor entrevista a las personas, haciendo preguntas y tomando nota de las constataciones. De acuerdo con lo que sea constatado, los planes de auditoría y checklists pueden tener su alcance expandido, y pueden ser sometidos a una evaluación más profunda. (Recuperado de: Las 4 etapas esenciales en auditorías de calidad (softexpert.com))

De acuerdo con los autores citados, se concluye que en el proceso de ejecución es el proceso donde se pone en práctica todo lo establecido dentro de la planificación preliminar y específica, aquí es donde se recaba las evidencias que sustentaran el informe de auditoría.

2.2.5.1. Identificación de procesos

Según Gil, O., & Vallejo, G., (2018), nos ilustra con el siguiente aporte:

En toda Unidad o Servicio se realizan multitud de actividades y tareas diferentes. Todas ellas forman parte de procesos, pero, a menudo, éstos no se conocen, por lo que se carece de un conocimiento real de la situación de cada tarea dentro del proceso y, por tanto, de las consiguientes posibilidades de mejora. La identificación de los procesos se puede realizar por diversos métodos. Ejemplos:

1. *Relacionando las tareas que realizan las personas. A continuación, se clasifican se agrupan y se asignan a procesos.*
2. *Identificando los procesos, a partir de los resultados finales (producto o servicio prestado). De cada resultado o producto final se indaga de dónde viene, cómo ha sido realizado, quién lo ha hecho, y así, sucesivamente.*
3. *Estableciendo los procesos principales (claves u operativos) de acuerdo a la misión de la Unidad y, a partir de aquí, buscar el resto de procesos.*

Para la identificación es útil preguntarse por:

- *El objetivo.*
- *Las entradas.*
- *Las salidas.*
- *Los recursos.*
- *El procedimiento y/o sus especificaciones.*

Una vez identificados, se documentarán aquellos procesos (estratégicos, clave y de soporte) que se considere necesarios. En todo caso, los procesos clave u operativos deberán estar documentados. (p. 10-11)

Según, Cabo, J., (2018), nos manifiesta el siguiente aporte:

La identificación de actividades puede parecer un hecho fácil, pero no lo es. Podemos comprobarlo viendo la cantidad de cosas que se deben hacer en las organizaciones y por falta de indefinición no se hacen o se hacen mal, por lo que no está tan clara su definición e identificación.

Además, tendemos a definir como actividades de las organizaciones, aquello implicado directamente con las entradas reales de dinero o facturables dejándose la mayor parte de estas actividades fuera del control ordenado de la gestión.

Lo que se pretende es que todas las cosas que se realizan en una organización queden perfectamente identificadas. Lo ideal debería ser que fuéramos capaces de identificar las actividades hasta el mínimo nivel que se pueda, con el fin de que los límites de los procesos puedan quedar perfectamente definidos.

Una manera útil de saber qué se hace en nuestra organización puede ser la elaboración de un organigrama del que podamos extraer posteriormente lo que hace cada elemento personal o departamental de la organización, y vamos a poder comprobar cuántas actividades quedan indefinidas.

Una vez que por áreas, departamentos, funciones, es decir, como queramos, hemos sido capaces de identificar todas nuestras actividades, lo siguiente es definir cómo vamos a querer gestionar las mismas; qué procesos vamos a definir.

Ante esto debemos tener en cuenta una serie de criterios, que deban facilitarnos la gestión de los posteriores procesos:

No debemos incluir un elevado número de actividades en un solo proceso, ya que la información que posteriormente nos dará el mismo será excesiva y difícil de procesar.

No debemos incluir un pequeño número de actividades en cada proceso porque al final tendremos excesivo número de procesos, los cuales uno a uno serán fáciles de controlar pero en su totalidad daría problemas.

No es conveniente implicar un gran número de departamentos en cada proceso, máxime cuando la responsabilidad del mismo pueda recaer en más de una persona de mismo nivel jerárquico, debido a que las discrepancias pueden frenar la gestión.

La responsabilidad de gestión de los procesos, aunque deberá ser definida, no se debe caer en el error de que esto sea entendido como que otras personas no son responsables de su implicación. Todo el mundo está dentro.

Teniendo en cuenta estas directrices, es hora de definir nuestros procesos. Tal y como hemos expuesto en los apartados anteriores, respecto a la definición de los procesos, debe quedar claro que el siguiente paso es agrupar un número de actividades, a las cuales las vamos a bautizar con un nombre que las agrupará y coordinará. Por ejemplo: extracción, identificación, introducción de datos, preparación, recepción de muestras y volantes.

Recuperado: <https://www.gestion-sanitaria.com/9-identificacion-procesos-organizacion.html#:~:text=Se%20trata%20de%20definir%20cu%C3%A1les,d%C3%B3nde%20nos%20vienen%20nuestros%20inputs.&text=De%20la%20misma%20manera%20las,salida%20los%20cuales%20tambi%C3%A9n%20definiremos.>

De acuerdo con lo expuesto por los autores, se concluye que la identificación de procesos es una compleja y minuciosa actividad mediante la cual se garantiza la gestión eficaz de recursos dentro de la organización y debemos tomar en cuenta cada paso a seguir y enfocarnos en que estos van dirigidos al cumplimiento de objetivos.

2.2.5.2. Mapas de procesos

Según los autores, Alarcón Parra, G., Et al., (2017), en relación con el mapa de procesos, manifiestan lo siguiente:

Es la representación gráfica de los procesos que se desarrollan en la empresa; el mapa de procesos proporciona una perspectiva global y local, muestra los principios del enfoque de procesos centrado en el cliente, el enfoque de procesos y el enfoque de calidad. (p. 15)

Mientras el autor Torres, A., (2014), nos referencia lo siguiente:

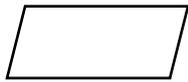
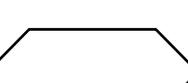
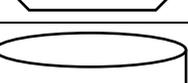
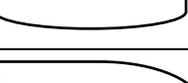
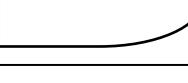
El mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman un sistema de gestión y sirven para identificar e interrelacionar los procesos ya que este es el primer paso para poder entenderlos y luego mejorarlos.

Existen diversas definiciones de proceso, quizás la más aceptada define un proceso como el conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes en elementos salientes (ISO 8402). Se define como un conjunto de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas. De manera que el enfoque de procesos reconoce explícitamente, al menos, tres elementos en torno a las actividades de cualquier organización: entradas, transformaciones y salidas.

La gestión por procesos es una práctica que consiste en gestionar integralmente cada uno de los procesos que tienen lugar en la empresa, y no únicamente los procesos productivos o relativos al área de ventas, como tradicionalmente se ha venido haciendo". Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Implica la identificación de los diferentes procesos que interactúan para lograr un

resultado y hacer que el trabajo y las interfaces entre los diferentes procesos fluyan en forma ágil y con la claridad adecuada. (pp. 162-164)

Tabla 7-2: Símbolos de diagramas de flujo

	<i>Terminal</i>	<i>Indica donde comienza y donde termina el proceso.</i>
	<i>Entrada/Salida</i>	<i>Indicada la entrada o salida de productos, servicios, datos o información.</i>
	<i>Tarea</i>	<i>Indica una acción simple o actividad a desarrollar.</i>
	<i>Tarea Subcontratada</i>	<i>Indica el desarrollo de una actividad subcontratada.</i>
	<i>Decisión</i>	<i>Generalmente en los procesos hay que tomar. Del símbolo salen dos flechas, Si/No, Buena/Mala...</i>
	<i>Procedimiento documentado.</i>	<i>Indica la existencia de un procedimiento documentado, para la realización de parte del proceso.</i>
	<i>Documento</i>	<i>Indica la presencia de un documento en formato papel (o bien en otro soporte)</i>
	<i>Revisión</i>	<i>Generalmente en los procesos se realizan revisiones para comprobar el buen desarrollo del mismo.</i>
	<i>Base de datos</i>	<i>Indica el registro o extracción de datos informáticos.</i>
	<i>Espera</i>	<i>Indica que para que el proceso continúe, ha de pasar un cierto período de tiempo.</i>
	<i>Conector</i>	<i>Indica la dirección del flujo del proceso.</i>
	<i>Continuidad</i>	<i>Indica que el proceso continuo (en otra página). Para su identificación se enumerarán ordinalmente.</i>

Fuente: Alarcón Parra, G., et al., (2017)

Elaborado por: Ortiz, S.,2023.

En conclusion los mapas de proceso son herramientas importantes de gestión con los que definimos paso a paso los procesos realizados en areas de la empresa enfocados en las actividades de manera minuciosa con los que se puede guiar a la calidad.

2.2.5.3. Indicadores de gestión

Según Cubero A., (2019), nos manifiesta lo siguiente:

El uso de indicadores en la auditoría de gestión obedece a la necesidad de contar con un instrumento que permita establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión empresarial. Los indicadores aportan elementos sustanciales para promover la mejora continua de los procesos en la empresa, el empleo eficiente de sus recursos y la posibilidad de instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Toda empresa requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión, cuyo diseño e implantación es una función de la alta dirección, de su personal ejecutivo, en razón de su responsabilidad, de la rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados; mientras que al auditor le corresponde evaluar la gestión. Existen varios elementos del control de gestión, entre los cuales se encuentran lo que se denomina las "E", (Economía, eficiencia, eficacia, ecología, ética y equidad) cuyos conceptos son los siguientes:

- *Economía. - Es la adquisición de recursos idóneos en cantidad y calidad correctas, en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, al menor costo posible, en relación con los programas de la organización.*
- *Eficiencia. -Constituye la obtención de los mejores resultados con el menor costo y la utilización provechosa de los recursos, que se utilicen al máximo las capacidades instaladas; que se cumplan los parámetros técnicos - productivos, que garanticen la calidad; que las mermas y los desperdicios que se originen en el proceso, sean los mínimos. Esto se obtiene con una misión, objetivos y políticas compartidas, una estructura operativa y estratégica definida, personal idóneo, y una adecuada cultura organizacional.*
- *Eficacia. - Es la relación entre los servicios generados y los objetivos y metas programados, entre los resultados esperados y los resultados reales de los planes, proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos en la calidad y cantidad esperados.*
- *Ecología. - Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en la gestión de la entidad, de un proyecto, programa o actividad. CGE (2001) manual de auditoría de gestión.*

- *Ética.* - Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal de sus servidores, basada en sus deberes, en su código de ética, y en el marco normativo interno y externo de las organizaciones.
- *Equidad.* - Consiste en distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimular las áreas cultural y económicamente deprimidas, y con respeto a las normas legales imperantes sobre el reparto de la carga tributaria, los gastos, las inversiones, las participaciones, las subvenciones y transferencias públicas. (p. 78)

Según Serna, H., (2010), manifiesta lo siguiente:

El desempeño de las organizaciones debe monitorearse y auditarse. Para ello, con base en los objetivos, en los planes de acción y en el presupuesto estratégico, se definirán unos índices que permitirán medir el desempeño de la organización.

Esta medición se realizará en forma periódica, de manera de retroalimente oportunamente el proceso de planeación estratégica y puedan, por tanto, introducirse los ajustes o modificaciones que las situaciones requieran.

La formulación de este proceso de evaluación y medición periódicas institucionaliza la auditoría estratégica, competente fundamental en la creación y consolidación de una cultura estratégica.

La auditoría estratégica como sistema asegura la persistencia, permanencia y continuidad del proceso, evitando que la planeación estratégica sea solo una moda, que dura muy poco. (p. 65)

En base a lo expuesto anteriormente, se concluye que los indicadores de gestión se formulan de acuerdo con los objetivos planteados en la organización además que existen 7 indicadores principales que se denominan 7 E, lo cuales son eficiencia, eficacia, economía, ecología, ética, educación y equidad, estos indicadores se utilizan de forma periódica y de carácter retroalimentativo con el objetivo de brindar mejoras constantes dentro de la organización.

2.2.5.4. Hallazgo de auditoría

Según Restrepo M.,(2018), hace referencia a lo siguiente:

Los hallazgos de auditoría son un producto generado durante la ejecución del proceso auditor que adelantan las entidades de fiscalización sobre la gestión de los sujetos

auditados, que evidencian el alcance de la función fiscalizadora sobre la hacienda pública realizada a través de las auditorías. (p. 116)

Según el autor Restrepo M.,(2018), nos instruye con lo siguiente:

La mayoría de las normas técnicas que regulan los procesos de auditoría establece que los hallazgos de auditoría se integran por cuatro elementos: el criterio, la condición, la causa y el efecto. A continuación, se explicará cada uno de ellos, integrando los conceptos expuestos en las guías de auditoría que ya fueron citadas en el acápite anterior.

El criterio comprende la concepción de “lo que debe ser”, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación y determina cumplimientos o desviaciones; además, es un parámetro razonable frente al cual debe evaluarse la obtención de bienes y servicios, la prevención de riesgos de desviación de recursos, las prácticas administrativas, los sistemas de control e información y los procesos y procedimientos observados.

El criterio emana de una fuente, que puede ser una disposición legal, una norma técnica, un estándar de aceptación profesional general o la opinión de expertos, y se utiliza como base para determinar el grado de cumplimiento de normas, metas u objetivos de una organización; asimismo, es el referente para evaluar la condición actual.

La condición se refiere a la situación actual, entendida como “lo que es”, encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función, operación o transacción, mediante las verificaciones necesarias para responder los siguientes interrogantes: “qué-cuándo-dónde-cómo”.

La condición refleja el grado en que el criterio está siendo logrado o aplicado y de la comparación de aquella con este se determina la existencia de una situación irregular o deficiencia en los documentos, procesos u operaciones analizadas.

La causa es la razón básica (o las razones) por la(s) que ocurrió la condición o también el motivo del incumplimiento del criterio. Para identificar las causas, el auditor debe preguntarse el porqué de cada condición, hasta descubrir las razones que originaron la desviación. Su identificación requiere de la habilidad y buen juicio del auditor, y es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que erradique, disminuya o prevenga la recurrencia de la condición.

El efecto es el resultado adverso, real o potencial de la condición encontrada, que provee la evidencia sobre la importancia del hallazgo y ayuda a demostrar la necesidad de adelantar acciones correctivas. En lo posible, este debe definirse en términos

cuantitativos, como moneda, tiempo, unidades de producción o números de transacciones. No obstante, cuando esta definición no sea factible, ello no será una razón válida para dejar de informar la observación. (p. 97)

En concordancia con lo identificado con los dos autores citados previamente, los hallazgos de auditoría son los puntos que llaman la atención durante el proceso de ejecución de la auditoría y tienen su orden lógico entendiéndose como partes del hallazgo la condición, criterio y efecto en donde se define cada uno de estos puntos los cuales van a ser establecidos en el informe de auditoría.

2.2.6. Fases 3: Informe de la auditoría

Citando a Armas García, R. D. (2008):

En la fase de informe, tenemos que pensar acerca de qué y cómo vamos a informar. Antes de preparar el informe sobre los resultados obtenidos del trabajo de campo de la auditoría, debemos definir las conclusiones preliminares de la auditoría, que serán discutidas con el nivel directivo de la misma. Después de lo cual, el informe será preparado.

Es a través del informe de auditoría que los usuarios conocen de manera oficial y terminal el resultado de la misma.

El informe de la auditoría de gestión requiere de una exposición detallada de sus resultados en cuanto al alcance, contenido, hallazgos y otros aspectos de interés.

Hay que ser en extremo cuidadoso en su emisión, pues como dice el refrán: “el que mucha habla, mucha yerra”. Una equivocación puede provocar inconformidades.

Desde nuestro punto de vista una de las causas fundamentales que ocasionan las inconformidades por parte de los auditados se atribuye a la deficiente expresión de los resultados de las auditorías en los informes por la desestimación, el desconocimiento o la falta de profundización en lo establecido por las normas vigentes para la presentación de informes.

El informe debe ser completo, exacto, objetivo y convincente, así como lo suficientemente claro y conciso como lo permitan los asuntos que trata.

Para que sea completo, el informe debe contener toda la información necesaria para cumplir los objetivos de la auditoría, permitir una comprensión adecuada y correcta de

los asuntos que se informan y satisfacer los requisitos de “contenido”. También debe incluir los antecedentes necesarios. (p. 113)

Nos referiremos en esta fase a la organización y diseño del contenido del informe de auditoría, como el producto final del trabajo realizado. Un informe de auditoría de gestión, al menos, debe incluir:

- a) El título, el destinatario y la fecha.*
- b) La identificación del tema.*
- c) La identificación de la base jurídica para la conducta de la auditoría.*
- d) Una declaración de que la auditoría se ha realizado de acuerdo a estándares relevantes y/o la legislación nacional o desarrollo internacional de normas de auditoría.*
- e) Una descripción de los objetivos y del alcance de la auditoría, incluyendo cualquier limitación sobre estos. Es importante que el informe describa los objetivos y el alcance de la auditoría de modo que los lectores puedan entender el propósito de la misma e interpretar correctamente los resultados. El alcance de la auditoría es descrito identificando la agencia o la parte de eso sujeta a la intervención, las materias examinadas y describiendo el período cubierto por la auditoría.*
- f) Identificación de los estándares o criterios en relación con la opinión que ha formulado el auditor.*
- g) Descripción de los hallazgos y los resultados que forman la base de la opinión del auditor; una discusión de los hechos subyacentes, las comparaciones con criterios convenientes y el análisis de diferencias entre qué se observa y los estándares de la auditoría, incluyendo las causas y los efectos de las diferencias.*
- h) Expresión de la conclusión del auditor relacionada con los criterios sobre los cuales se basa.*
- i) Descripción de las recomendaciones a la entidad auditada. (p. 118)*

Arens, A., & Beasley, M., (2007), manifiestan lo siguiente sobre el informe de auditoría:

Los informes son esenciales para cualquier compromiso de auditoría o certeza de cumplimiento puesto que comunican los hallazgos del auditor. Los usuarios de los estados financieros dependen del informe del auditor para tener certeza sobre los estados financieros de la compañía. Como lo ilustra la viñeta al principio de este capítulo, es muy probable que al auditor se le impute responsabilidad por un informe de auditoría impreciso.

El informe de auditoría es el paso final de un proceso completo de auditoría. El motivo para estudiarlo en esta sección es permitir una referencia a los distintos informes de auditoría que irán acumulándose como evidencia a lo largo del texto. Estos conceptos de evidencia tendrán mayor significado cuando se comprendan la forma y el contenido del producto final de la auditoría. Comenzamos describiendo el contenido del informe de auditoría. (p. 46)

De acuerdo con la referencia bibliográfica citada, se concluye que la fase del informe de auditoría es la fase en la que el auditor presenta los resultados del trabajo realizado con sus debidas conclusiones y recomendaciones esta da fe del trabajo y es resultado de todo el trabajo realizado dentro de la empresa, el informe debe contener y satisfacer los requisitos de contenido.

2.2.7. Fase 4: Control

Según Redondo Duran, R., Llopart Perez, X. & Duran Juve D., (2015), nos menciona lo siguiente:

Entre los motivos que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles. En este caso, se persigue el objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía. De ahí que también se denomine auditoría 3E.

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello, por tanto, se trata de la comparación de unos outputs con otros outputs.

La evaluación de la eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados. Esta evaluación nos permite:

- a) Conocer si los programas cumplimentados han conseguido los fines propuestos.*
- b) Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido controles de eficacia realizados durante el desarrollo del programa, medición en su caso, de los outputs intermedios.*
- c) Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.*
- d) Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.*

- e) *Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.*

La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir, se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs.

La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Para valorar tanto los inputs como los outputs, éstos deben estar claramente definidos.

Entre los motivos que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles. En este caso, se persigue el objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía. De ahí que también se denomine auditoría 3E.

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello, por tanto, se trata de la comparación de unos outputs con otros outputs.

La evaluación de la eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados.

Esta evaluación nos permite:

- a) *Conocer si los programas cumplimentados han conseguido los fines propuestos.*
- b) *Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido-controles de eficacia realizados durante el desarrollo del programa, medición en su caso, de los outputs intermedios.*
- c) *Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.*
- d) *Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.*
- e) *Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.*

La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir, se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs.

La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Para valorar tanto los inputs como los outputs, éstos deben estar claramente definidos. (p. 15)

Armas, R. D. (2008) nos dice que un sistema de aseguramiento de calidad (SAC) busca:

1. *Preservar las cualidades personales, tales como la integridad, objetividad, independencia y confidencialidad.*
2. *Asegurarse de la habilidad y competencia de los integrantes del equipo de trabajo, resultando el sistema bajo la responsabilidad de servidores calificados.*
3. *Asignar las tareas, de tal manera que la auditoría gubernamental esté a cargo de un equipo de profesionales, con un alto nivel de entrenamiento y destrezas técnicas.*
4. *Planificar y programar las operaciones: formulación de planes de auditoría.*
5. *Promover estilos de dirección y supervisión participativa, que permitan disponer de una seguridad razonable en el cumplimiento de las normas de calidad.*
6. *Procurar documentación eficiente y efectiva del sistema de auditoría, conforme a los reglamentos, normas, manuales instructivos, etcétera.*
7. *Revisar y actualizar periódicamente el universo de entidades, considerando el grado de independencia, posibilidades de atender adecuadamente al usuario y la integridad de la administración sujeta a la auditoría.*
8. *Inspeccionar, revisar y evaluar el contenido y aplicación de las políticas y procedimientos de aseguramiento de calidad, con el fin de implementar un mejoramiento continuo.*
9. *Difundir y comunicar las políticas y procedimientos. (p. 130)*

De acuerdo a lo expresado por los autores, se concluyó que el control busca inspeccionar, revisar y evaluar que se este dando las correcciones recomendadas por el auditor dentro de los procesos auditados y asi asegurar la eficiencia,eficacia y economia dentro de los procesos auditados y asegurar la mitigación de los riesgos en la organización en el control interno.

2.3. Idea a defender

El desarrollo de la Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito jardín azuayo Ltda., oficina Méndez, permitirá medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en los diferentes procesos que se realizan en la organización.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

En el presente Trabajo de Titulación se utilizará el enfoque mixto es decir tanto cualitativo y cuantitativo:

Cuantitativo:

Según, Hernández, R., (2017)., sobre el enfoque cuantitativo nos menciona:

“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 4)

Mientras para, Pimenta, J., & De la Orden, A., (2017), conceptualiza el enfoque cuantitativo:

Este enfoque de investigación se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio y para ello se centra en formular preguntas muy específicas acerca de ¿Cómo? Y ¿Cuándo? tiene lugar el fenómeno estudiado permitiendo al investigador recopilar información que puede ser plasmada mediante números para su análisis racional y objetivo. (p. 59)

El presente trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo porque mediante la aplicación de encuestas, ponderación de resultados obtenidos por medio de métodos de auditoría y formulación de indicadores de gestión se obtuvieron datos numéricos los cuales fueron analizados para llegar a conclusiones lógicas fundamentadas por estos datos.

Cualitativo:

Según, Hernández, R., (2017), nos menciona lo siguiente:

“El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. (p. 7)

Mientras por su parte, Rivas, L., (2017), nos mencionan acerca de la investigación cualitativa:

Esta investigación con los años ha ganado prestigio, algunos diseños metodológicos no son considerados científicos, ya que se trata de simples exploraciones subjetivas. La ventaja de la investigación cualitativa consiste en que constituye un campo multidisciplinario y con mucha frecuencia transdisciplinario lo cual le da un enfoque multiparadigmático. (p. 140)

Se estableció el enfoque cualitativo ya que se conoce la realidad existente por medio de la aplicación de cada una de las fases de auditoría de gestión, ejecutando herramientas de observación, entrevistas, y encuestas realizadas en cada uno de los procesos y personal que se encuentra dentro de la institución auditada con el fin de establecer hallazgos que permitieron realizar el informe con las conclusiones y comentarios correspondientes que ayuden a mitigar riesgos.

3.2. Nivel de Investigación

Nivel Descriptivo:

Para, Cauas, D., (2015), la investigación descriptiva:

Se dirige fundamentalmente a la descripción de fenómenos sociales o educativos en una circunstancia temporal y especial determinada este tipo de estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se sometido a análisis. (p. 6)

Mientras que, Hernández, R., (2017), define al nivel descriptivo de la siguiente manera:

“Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p. 92)

La investigación fue de nivel descriptivo, porque está se basó en la descripción de datos recolectados en los procesos de auditoría de gestión mediante la aplicación de herramientas como la observación y caracterización de procesos, además de encuestas y cuestionarios que debieron ser descritos como resultados.

Enfoque mixto

3.3. Diseño de investigación

Diseño no experimental:

Según, Hernández, R., (2017), nos manifiesta:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas (p. 174)

Mientras, Cortés & Iglesias, (2004), define el diseño no experimental de la siguiente manera:

“la investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo”. (p. 27)

El diseño de la investigación fue no experimental, por la razón que no existió manipulación de la variable de estudio si no que en la organización se analizó e identificó de manera minuciosa e independiente cada uno de los procesos que se realizan en ella para así llegar a un dictamen correcto todo esto mediante la aplicación de herramientas de investigación dentro de los procesos de auditoría.

3.4. Tipo de estudio

Investigación aplicada:

Según, Pimenta & De la Orden, (2017), conceptualizan la investigación aplicada de la siguiente manera:

“se encuentra directamente vinculada con la investigación básica y su objeto principal es determinar la manera en que los nuevos conocimientos que desarrolla pueden ser aplicados o llevados a la práctica”. (p. 83)

Mientras para, Murillo, W., (2008), nos aporta lo siguiente sobre la investigación aplicada:

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. (p. 53)

La presente investigación fue de tipo aplicada ya que se realizó con planes prácticos para la resolución del problema planteado mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la carrera de contabilidad y auditoría en el presente proyecto de titulación denominado Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Oficina Méndez.

Investigación de campo:

Según, Bernal, C., (2017), sobre la investigación de campo:

“tiene su principal sustento en el acopio de información directamente en el espacio en que tiene lugar el fenómeno de estudio, por medio de la observación, pruebas, entrevistas y encuestas”. (p.83)

Mientras que por su parte, Arias, F., (2012), conceptualiza a la investigación de campo de la siguiente manera:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna; es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. Claro está, en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. (p. 28)

El presente trabajo de titulación se señaló como una investigación de campo puesto que se realizó visitas concurrentes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, con la finalidad de recolectar información pertinente, relevante y verificable para la Auditoria de gestión a realizada.

Investigación Documental:

Según, Bernal, C., (2017), nos menciona sobre la investigación documental:

“Consiste en el análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”. (p. 146)

Mientras, Pimenta & De la Orden, (2017), conceptualiza de la siguiente manera la investigación documental:

“Se realiza teniendo como principal sustento o fundamento múltiples fuentes de carácter de carácter documental, pueden ser impresos o digitales (por ejemplo, siempre y cuando se certifique de la validez de la fuente consultada)”. (p. 84)

Se determinó como una investigación documental, porque mediante los registros documentales como leyes, estatutos, códigos, y manuales existentes que norman los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina ciudad de Méndez se recabó información relevante para el examen especial realizado dentro de la oficina.

3.5. Población y muestra

Al ser nuestra población los integrantes de la oficina Méndez de la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda., es decir coordinadora de oficina, educadora cooperativa, cajeros, balcón de servicios y personal del área de crédito tomamos el 100% de la población que son 9 integrantes de planta.

3.6. Métodos de investigación

Método Deductivo:

Según, Bernal, C., (2017), manifiesta sobre el método deductivo lo siguiente:

Este método de razonamiento consiste en partir de conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Es decir, se inicia con el análisis de los postulados, teorías, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (p.71)

Se utilizó el método de investigación deductivo ya que se analiza la normativa reguladora de la entidad y se contrasta con las actividades o procesos existentes dentro de la institución auditada además que la investigación se realizó para fundamentar el presente proyecto partió de información general y se fue desglosando está en premisas más específicas para llegar a conclusiones lógicas y válidas.

Método Inductivo:

Según, Bernal, C., (2017), sobre el método deductivo acota lo siguiente:

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos (producto de la investigación), para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (p.71)

Este método se utilizó en la primera fase de auditoría partiendo de la observación e indagación de las actividades que realizan la cooperativa para así formular conclusiones generales partiendo desde esta información específica de nuestro objeto de estudio.

3.7. Técnicas de investigación

Observación:

Pimienta, J & De la Orden, A, (2017), manifiestan lo siguiente:

Consiste en observar y analizar con atención y detenimiento fenómenos o hechos que brindan información en la investigación emprendida, para registrarlos y analizarlos. (p. 52)

La técnica de la observación se utilizó en la primera fase de auditoría partiendo desde la recolección ocular de datos de cada uno de los procesos realizados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito para generar primicias o puntos de enfoque en los cuales centrarnos y establecer causa y efectos.

Entrevista:

Pimienta, J & De la Orden, A, (2017), establecen el siguiente concepto de entrevista:

recopilación de información a través de la conversación con individuos o participantes, para obtener datos, testimonios y opiniones relacionadas con la investigación emprendida. (p. 52)

La técnica de entrevista se utilizó dentro del proceso de planificación preliminar donde antes se procedió a generar preguntas para la Coordinadora de oficina con el fin de conocer el funcionamiento de la cooperativa y tener una noción general de los aspectos principales de la institución.

Encuesta:

Pimienta, J & De la Orden, A, (2017), nos menciona:

“A través de cuestionarios elaborados previamente, esta técnica permite reunir información y conocer la opinión o valoración de personas seleccionadas, sobre temas determinados”. (p. 52)

Por medio de la técnica denominada encuesta se levantó información mediante cuestionarios que permitió conocer los problemas y sus causas dentro de la cooperativa para posteriormente emitir resultados y recomendaciones en el informe de auditoría.

3.8. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizan en el trabajo de investigación fueron la guía de observación y el cuestionario:

Guía de observación:

Según, Pimenta & De la Orden, (2017), nos manifiesta;

“Se centran en la recolección de datos en la que se describen aspectos detectados durante los trabajos realizados en campo. El formato permite integrar datos de eventos aislados de situaciones analizadas en periodos prolongados”. (p. 88)

La guía de observación sirvió como un instrumento clave desde la primera fase de auditoría ya que ayudó a fijar puntos clave en cada uno de los problemas encontrados dentro de la institución auditada además que mediante esta se llevó de forma ordenada la información.

Cuestionario:

Según, Pimenta & De la Orden, (2017), nos manifiesta;

“Son un conjunto de preguntas organizadas, con la finalidad de obtener información acerca del tema o fenómeno de estudio. En Múltiples ocasiones, son el elemento base para la realización de entrevistas y encuestas”. (p. 87)

Este instrumento se utilizó mediante la formulación y aplicación de preguntas directas, formulados de acuerdo a los principios y atributos del marco integrado de control interno COSO III, preguntas establecidas de manera estratégica para la recolección de información relevante y pertinente.

CAPITULO IV

4. MARCO DE RESULTADOS

4.1. Operación de variables

4.1.1. Variable Independiente: Auditoría de gestión

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS	DESTINATARIO
Auditoría de Gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias que es ejecutado para proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una organización, programa o proyecto, con un enfoque de mejora de la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos (Lara, 2013).	Evaluación independiente sobre el desempeño de una organización, programa o proyecto.	Evaluaciones anteriores Cumplimiento de objetivos Control interno	¿Emisión de propuestas que ayuden a obtener un nivel de rendimiento más alto? ¿Existe el compromiso por parte de personal y directivos? ¿Se ha obtenido asesoramiento dentro del manejo de riesgos dentro de los procesos de la oficina? ¿Existen programas que cumplan con las necesidades de cada objetivo? ¿Se promueve la optimización de los niveles de eficiencia y eficacia? ¿Se determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas? ¿Es el manejo eficiente de los recursos disponibles para lograr cumplir con todos los	Análisis documental Encuesta Entrevista	Coordinador de cooperativa Personal en áreas

			objetivos propuestos por la entidad empresarial?		
	Enfoque de mejora de la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos	Eficiencia Eficacia Economía	<p>¿Se reconocen métodos que permitan el mejoramiento y crecimiento de la entidad?</p> <p>¿Se tiene eficiencia, eficacia y oportunidad en la captación de recursos financieros, colocación de inversiones, manejo de los activos, manejo de los gastos operativos, manejo de los ingresos, manejo de los recursos destinados al personal y en la intermediación financiera?</p> <p>¿Se utilizan estándares de calidad dentro de la organización?</p>	<p>Análisis documental</p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>	<p>Coordinador de cooperativa</p> <p>Personal en áreas</p>

4.1.2. Variable dependiente: Gestión de procesos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS	DESTINATARIO
Gestión de Procesos de acuerdo con William J. Kettinger y Varun Grover. <i>“La gestión de procesos es un programa que implica la formalización o institucionalización de la planificación, estructuración y evaluación de los procesos de forma radical (reingeniería) o incremental (mejora continua).”</i>	Implica la formalización o institucionalización de la planificación, estructuración y evaluación de los procesos	Indicadores de gestión Procesos Indicadores de calidad	¿Cuenta con actualizaciones los sistemas utilizados dentro de la organización? ¿Cuenta usted con los suficientes materiales dentro de la organización? ¿Cuenta con tecnología adecuada las áreas que conforman el organismo? ¿Existe un sistema de seguridad anti hackers actualizado que mantenga segura la información y transacciones realizadas dentro de la organización? ¿Cree Usted que se realiza de una forma adecuada los procesos de selección del personal de la Cooperativa? ¿La entidad cuenta con políticas y procedimientos donde les ayude a contrarrestar los riesgos financieros? ¿Existe un programa de reclutamiento e inducción del personal en la cooperativa?	Análisis documental Encuesta	Empleados de la oficina. Encargada de oficina

4.2. Resultados de encuesta

A continuación, se presentan los resultados derivados de la ejecución de la técnica de investigación denominada encuesta a los empleados de la Cooperativa de ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, resultados que se representan mediante cuadros, gráficos e interpretación de estos datos:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA
MÉNDEZ**

Pregunta 1. ¿La “Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda.” oficina Méndez cuenta con una planificación estratégica?

Tabla 8-4: Conocimiento planificación estratégica.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR %
SI	6	67%
NO	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

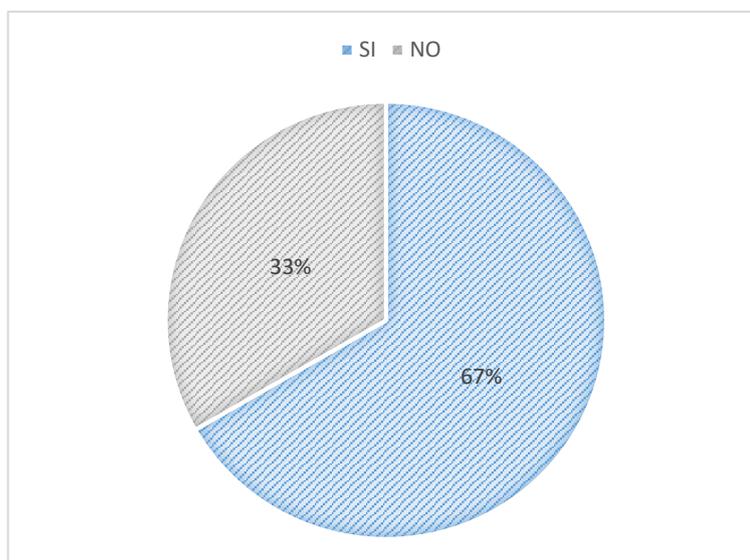


Ilustración 4-4: Conocimiento planificación estratégica.

Elaborado por: Ortiz, F., 2021.

Interpretación:

De acuerdo con los datos recolectados el 67% de la muestra correspondiente a 6 de las 9 personas encuestadas conocen la planificación estratégica de la cooperativa mientras el 33% desconoce sobre la existencia de la planificación dentro de la entidad esto por la falta de difusión se la planificación vigente actualmente del año 2019 al 2023.

Pregunta 2. ¿La “Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda.” oficina Méndez Cuenta con indicadores de gestión para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera en el proceso que realiza?

Tabla 9-4: Aplicación Indicadores de gestión

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR %
SI	5	56%
NO	4	44%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

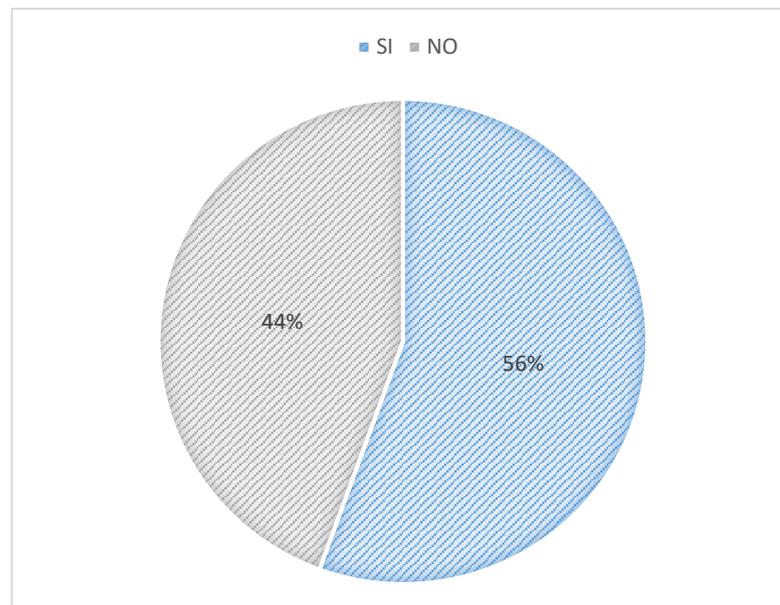


Ilustración 5-4: Aplicación de indicadores de gestión.

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

Interpretación:

Al realizar la encuesta correspondiente a los indicadores de gestión el 56% de la muestra conoce la existencia de los indicadores de gestión que se utilizan en la cooperativa para supervisar y evaluar el nivel de gestión administrativa y financiera.

Pregunta 3. ¿La cooperativa “Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda.” oficina Méndez cuenta con un plan operativo anual?

Tabla 10-4: Conocimiento plan operativo anual

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR %
SI	8	89%
NO	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

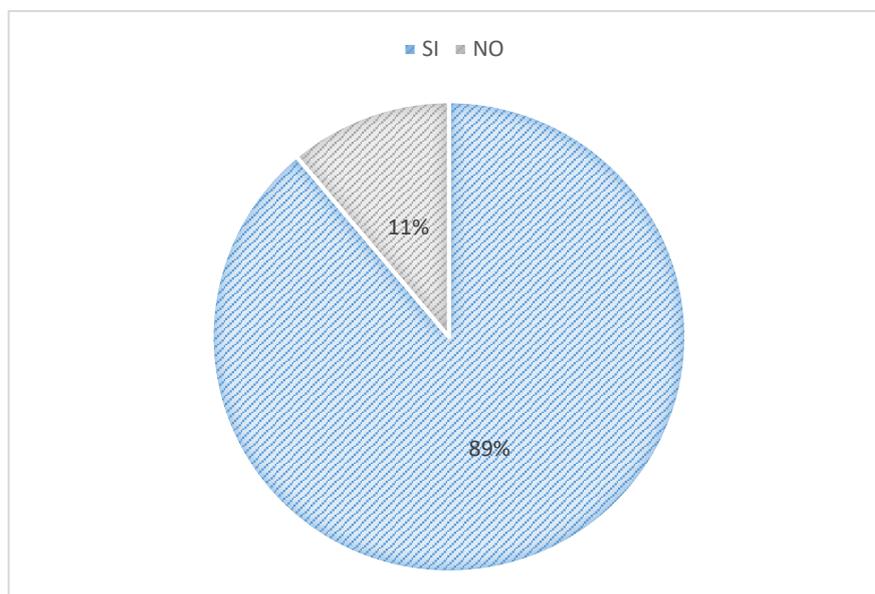


Ilustración 6-4: Conocimiento plan operativo anual

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada al personal de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursal Méndez, la cooperativa cuenta con un plan operativo anual ya que el 89% conoce este plan mientras tan solo el 11% no conoce su existencia esto por la falta de divulgación del POA.

Pregunta 4. ¿Se realizan capacitaciones en la Cooperativa de ahorro y crédito de forma semestral específicamente para su área?

Tabla 11-4: Ejecución de Capacitaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR %
SI	7	78%
NO	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

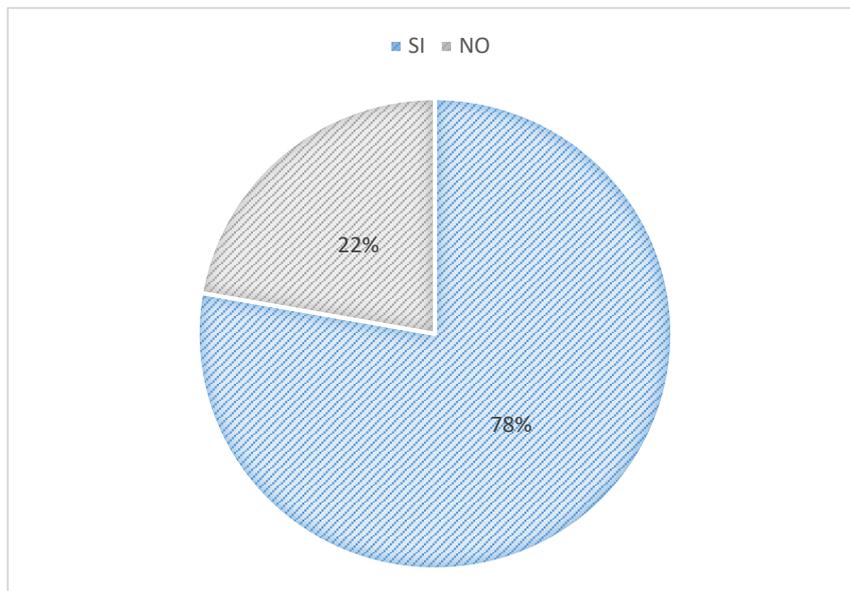


Ilustración 7-4: Ejecución de Capacitaciones.

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

Interpretación:

El resultado de la encuesta nos manifiesta que el 78% de la muestra han manifestado que si se realizan capacitaciones mientras que tan solo el 22% manifiesta que no se han realizado estas capacitaciones en su área.

Pregunta 5. ¿Realiza la cooperativa conteos sorpresa en cajas?

Tabla 12-4: Control caja.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR %
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ortiz, F., 2023

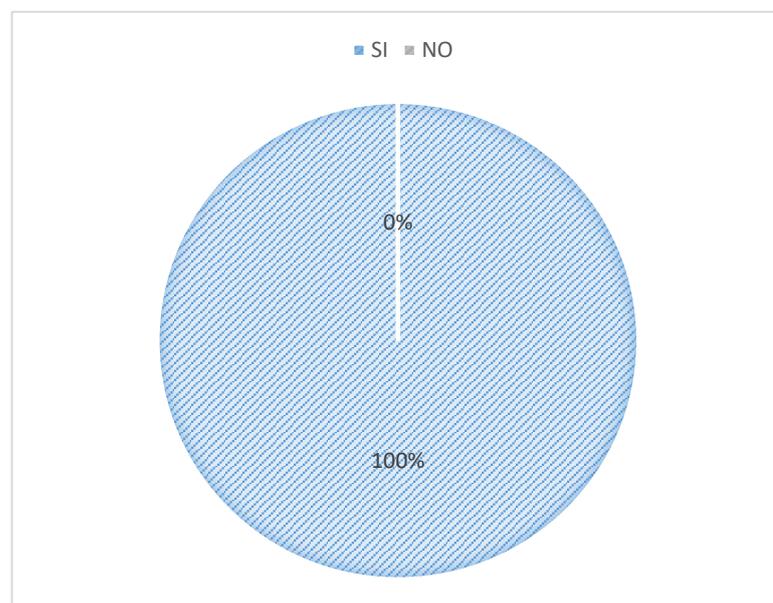


Ilustración 8-4: Control caja.

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta realizada dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., el 100% de los empleados aseguraron que se realizan conteos sorpresa en caja para verificar los valores transaccionales registrados.

Pregunta 6. ¿Conoce usted el Manual de funciones correspondiente a su puesto de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito JA?

Tabla 13-4: Conocimiento Manual de funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR %
SI	7	78%
NO	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

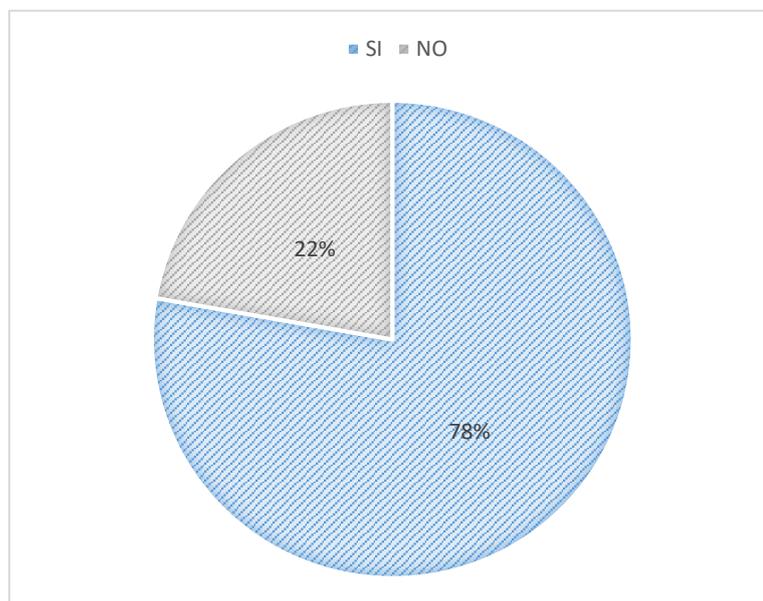


Ilustración 9-4: Conocimiento Manual de funciones

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

Interpretación:

Después de recolectados los datos el resultado es que el 78% de los empleados de la cooperativa conocen el manual de funciones correspondiente a su puesto, mientras que el 22% de la muestra no conoce este pues no se les ha socializado de una forma oportuna.

Pregunta 7. ¿Cree usted que el Manual de funciones está correctamente diseñado de acuerdo con el cargo que desempeña dentro de la Institución?

Tabla 14-4: Manual de funciones apropiado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR %
SI	5	56%
NO	4	44%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

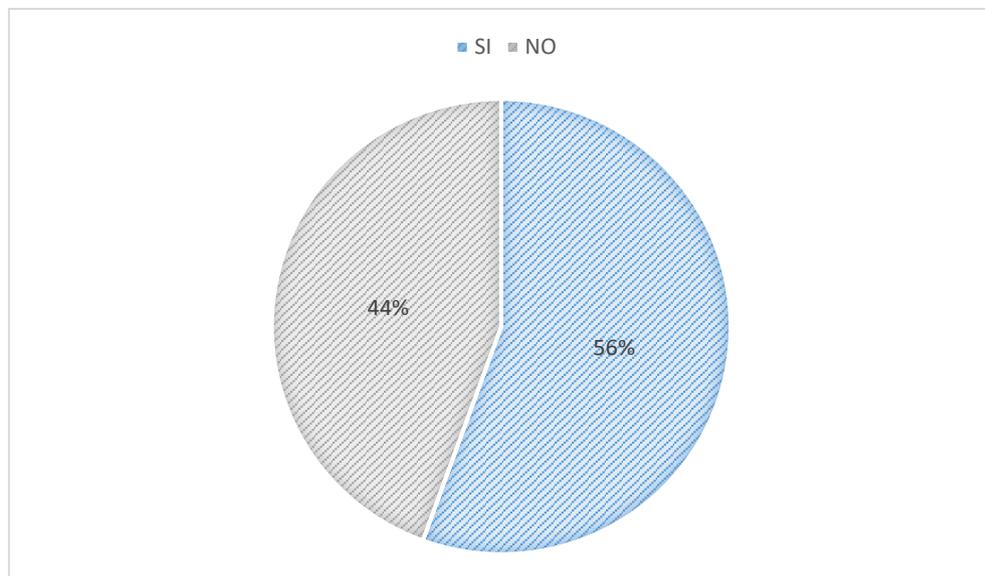


Ilustración 10-4: Conocimiento Manual de funciones

Elaborado por: Ortiz, F., 2023

Interpretación:

Del total de la muestra el 56% dio una respuesta afirmativa sintiendo que el manual de funciones está correctamente diseñado de acuerdo con el cargo que desempeñan dentro de la entidad mientras el 44% respondió negando esta aseveración puesto que no creen que el manual de funciones no está correctamente diseñado conforme a sus puestos laborales.

Cuadro general de resultados:

Tabla 15-4: Cuadro general de resultados

PREGUNTAS	ALTERNATIVA	
	SI	NO
¿Se han realizado Auditorías de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez durante los últimos 4 años?	0	9
¿Cree usted que al no realizarse auditorías de gestión en periodos mínimos de dos años resulta negativo en el control de los niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de los procesos que se realizan dentro de la oficina?	9	0
¿Conoce usted si la “Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda.” oficina Méndez cuenta con una planificación estratégica?	6	3
¿Conoce usted si la “Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda.” oficina Méndez Cuenta con indicadores de gestión para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	5	4
¿Sabe usted si la cooperativa “Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda.” oficina Méndez cuenta con un plan operativo anual?	8	1
¿Se realizan capacitaciones en la Cooperativa de ahorro y crédito de forma semestral?	7	2
¿Conoce usted la misión y visión de la “COACJA”?	8	1
¿Se siente identificado con la misión y visión de la Cooperativa?	8	1
¿Cree usted que el Manual de funciones está correctamente diseñado de acuerdo con el cargo que desempeña dentro de la Institución?	5	4
TOTAL	105	48
PROMEDIO	69%	31%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

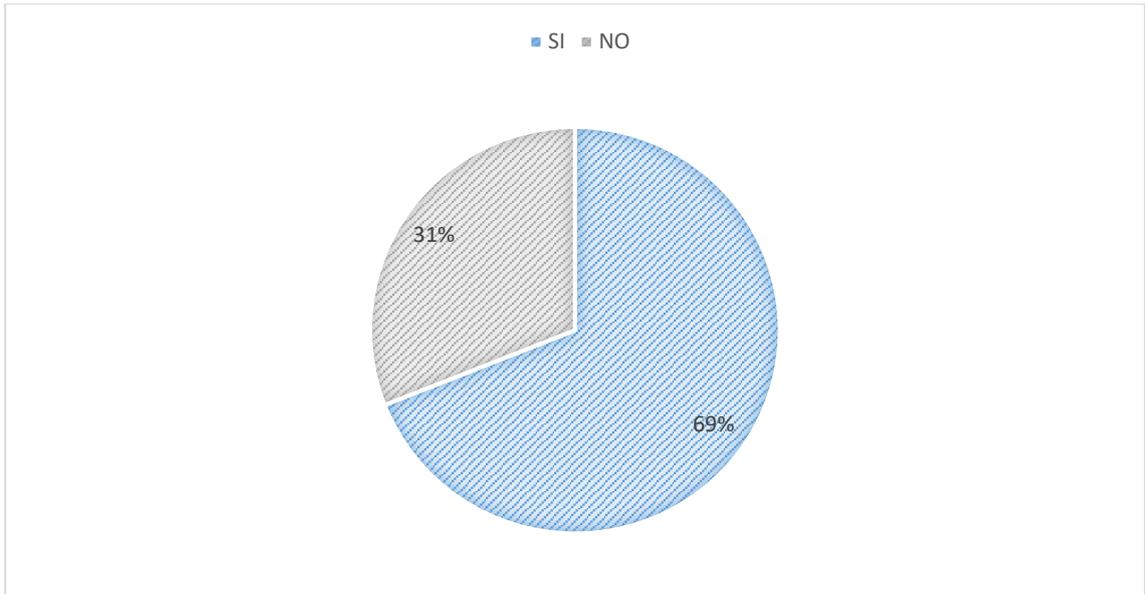


Ilustración 11-4: Resultados generales

Elaborado por: Ortiz, F., 2023.

Interpretación:

En los resultados generales de la encuesta se obtiene un nivel de respuesta positiva ya que estas logran un total de 69% mientras las respuestas negativas alcanzan un 31% esto a consecuencia de la falta de exámenes de auditoría de gestión que examine el control interno y encuentre las falencias para que sean corregidas de manera oportuna para aumentar el nivel de confianza y disminuir el riesgo de control interno.

4.3. Resultado de la entrevista

ENTREVISTA A LA COORDINADORA DE SUCURSAL

NOBRE ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ.

NOMBRE ENTREVISTADA: ING. JENNY SALTOS

CARGO: COORDINADORA

ENTREVISTADOR: STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO

FECHA DE LA ENTREVISTA: 12/05/2022

HORA: 15H00 pm

LUGAR: OFICINA “COAJA” MÉNDEZ

1.- ¿Cuál es su periodo de gestión?

Periodo julio 2021 encargada de oficina por un año mientras se regula el tema de oficina.

2.- ¿En qué puestos se desarrolló antes de llegar a la coordinación de la oficina?

Empecé como educadora cooperativa de la sucursal.

3.- ¿Cuáles son los principales productos y servicios de la cooperativa?

Servicios Financieros

Cuentas de Ahorro

Captación e inversión

Créditos

4.- ¿Cuáles es el producto dentro de la institución que más ingresos generan?

Créditos ya que con estos cobramos tasas cómodas de interés por prestamos realizados previo análisis de garantías de pago.

5.- ¿En relación con el control y supervisión, me indicaría cuáles son las principales operaciones activas y pasivas que se operan dentro de la cooperativa?

En función a mi calidad de Coordinadora de la Cooperativa puedo asegurar que en la institución se ejecuta actividades en beneficio de nuestros socios, los cuales son mejoras de servicios en créditos de operación los cuales nos generan mayor beneficio, pero sin olvidar todos los procesos que tienen igual importancia.

5.- ¿Qué opina usted sobre la situación actual de la sucursal que se le ha encargado?

La situación actual la categorizo como muy buena por el gran potencial de la sucursal dentro de la localidad además de tener una tasa de morosidad relativamente baja 3,02%.

6.- ¿Se lleva un control del cumplimiento de objetivos?

Por supuesto el control es lo más importante para llegar a la excelencia en cada uno de los puestos que existen en nuestra oficina.

7.- ¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación?

Uno de los grandes beneficios de trabajar dentro de esta prestigiosa institución es la capacitación constante mediante el sistema llamado EDUCOOPEC con el que empleados y socios tenemos oportunidad de acceder a grandes beneficios de aprendizaje.

8.- ¿Los gastos que realiza la empresa son controlados para evitar gastos innecesarios?

Sí, todos los gastos dentro de la Cooperativa son gastos que cumplen con la debida justificación ya que existen controles sobre cada movimiento realizado.

9.- ¿Usted como coordinadora de la oficina conoce detalladamente las actividades realizadas dentro de cada proceso realizado dentro de la oficina?

Por supuesto tuve la oportunidad de ascender después de ser educadora cooperativa de la oficina, así que para obtener dicho puesto debo tener conocimiento general de las áreas y los procesos llevados en ellos.

10.- ¿Qué expectativas tiene con respecto a la realización de la auditoría gestión?

Tengo buenas expectativas de este trabajo que realizar ya que es mi primer año en frente de esta prestigiosa institución de la cual me siento orgullosa de representar en esta oficina, espero tener resultados positivos.

11.- ¿La cooperativa sufrió algún incidente negativo que haya impactado las finanzas de la oficina o el desarrollo de sus operaciones?

Sin duda la pandemia ha sido el incidente negativo que afectado en el funcionamiento de la cooperativa ya que nuestra principal razón de ser y mayor activo son nuestros fieles socios los cuales han sufrido el mayor efecto.

12.- ¿La cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez cuenta con políticas y procedimientos que contemplen límites al realizar y otorgar créditos?

Por su puesto la Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos dentro del área de crédito que regulan esta actividad acorde a las leyes reguladoras del sector económico popular y solidario y financiero. Existen errores dentro de la Coop., pero sean podido corregir.

13.- ¿Cuál cree que es el proceso con más riesgo en la oficina?

El área crediticia ya que en esta está la mayor actividad dentro de la oficina y se debe constatar que el socio solicitante tenga todas las garantías de pago y se pueda brindar un servicio de calidad en el que la cooperativa y el socio nos beneficiemos mutuamente.

4.4. Verificación de la idea a defender

De acuerdo con la idea a defender planteada en los capítulos anteriores se procede a comprobar en el Capítulo V denominado marco propositivo que el desarrollo de la Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito jardín azuayo Ltda., oficina Méndez, permite medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en los diferentes procesos que se realizan en la sucursal.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPÓSITIVO

5.1. Título

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2021.”

5.2. Introducción

Por medio de la herramienta denominada diagnóstico situacional aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, se denota la importancia de ejecutar una auditoría de gestión aplicada a los procesos internos de esta prestigiosa entidad del sector económico popular y solidario, auditoría con la que mediante la aplicación de herramientas y técnicas se obtuvo como producto el informe de auditoría el cual tiene el objetivo de ayudar a la dirección de la oficina a gestionar correctamente los procesos mediante las recomendaciones emitidas para alcanzar resultados eficientes y eficaces.

La propuesta de la ejecución de una Auditoría de gestión a los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, se llevó a cabo mediante las siguientes fases:

- ✚ **FASE I PLANIFICACIÓN:** En esta fase se procedió a realizar la programación preliminar y específica que consta de los documentos legales que avalen el trabajo de auditoría como son el orden de trabajo, contrato de servicios profesionales entre otros, además de la evaluación previa del sector a ser auditado en este caso la además en la programación específica a realizar exámenes o evaluaciones de control establecidos en el COSO III a los 5 elementos del control interno en las áreas operacionales de la institución perteneciente al sector económico popular y solidario del país estableciendo lineamientos en cada uno de los principios y atributos.
- ✚ **FASE II EJECUCIÓN:** En esta fase se realiza la evaluación y selección de los procesos de la cooperativa además de la creación y análisis de indicadores de eficiencia, eficacia y economía dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, tendiente a la determinación de hallazgos para el informe final.

- ✚ **FASE IV INFORME DE AUDITORÍA:** Se realiza al terminar la ejecución del examen de auditoría con el informe pertinente de los hallazgos con el fin de emitir recomendaciones que guíen a la empresa a la eficiencia, eficacia y buena administración de sus recursos económicos en cada uno de los procesos realizados en la cooperativa.

FASE I	Identificación y análisis de los procesos existentes en la Cooperativa además identificación de puntos críticos y análisis del control interno. de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
FASE II	Evaluación de procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Oficina Méndez.
	Creación y análisis de indicadores de eficiencia, eficacia y economía dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez.
FASE III	Elaboración y entrega de Informe final de auditoría.

5.3. Contenido de la propuesta

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” LTDA., OFICINA MÉNDEZ, PERIODO 2021	
ENTIDAD	Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez.
DIRECCIÓN	Cuenca y Domingo Comín.
	
PERIODO	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021
RESPONSABLE	SFOL AUDITOR
	
AUTOR	Stalin Fabricio Ortiz Lucero

CARGO	EQUIPO DE AUDITORÍA
AUDITOR	SR. STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO

5.3.1. *Archivo permanente*

ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ.
DIRECCIÓN	CUENCA Y DOMINGO COMÍN.
NATURALEZA DEL TRABAJO	AUDITORÍA DE GETIÓN
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA:	27/04/2022
----------------------	----------------	---------------	------------

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE ÍNDICES
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

HI
1/1

ÍNDICE	DESCRIPCIÓN
AP	Archivo permanente
HI	Hoja de Índices
HM	Hoja de Marcas
HIR	Hoja de Índices Referenciales
PAPP	Programa de Auditoría-Planificación Preliminar
CP	Carta de Presentación
PA	Propuesta de Auditoría
CAG	Contrato de Auditoría de Gestión
OT	Orden de Trabajo
CC	Carta de Compromiso
VP	Visita Preliminar
SI	Solicitud de Información
EC	Entrevista Coordinación
IGJA	Información General COAJA
NIAG	Notificación de Inicio de Auditoría de Gestión
AMFODA	Análisis de Matriz FODA
MAG	Memorándum de Auditoría de Gestión

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

27/04/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE ÍNDICES
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

HM
1/1

SIGNIFICADO	MARCAS
Verificado	√
Sumatoria	Σ
Hallazgo	@
Documentos sin firmas	Û
Inexistencia de manuales	¥
Falta de revisión de requisitos	®
No existe documentación	Φ
Falta de revisión de requisitos	®
Evidencia	*
Datos incompletos	≠
Falta Documento	FD
No aplica	N/A

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	27/04/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE ÍNDICES PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	HIR 1/2
---	---	--------------------------

FASE I: PLANIFICACIÓN	
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
EC	Entrevista a Coordinación
CP	Carta de Presentación
PA	Propuesta de Auditoría
CAG	Contrato de Auditoría de Gestión
OT	Orden de Trabajo
CC	Carta de Compromiso
VP	Visita Preliminar
SI	Solicitud de Información
EC	Entrevista a Coordinación
IGJA	Información General COAC Jardín Azuayo
NIAG	Notificación de Inicio de Auditoría de Gestión
AE	Análisis estratégico (Matriz FODA)
MAG	Memorándum de Auditoría de Gestión
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
PAPE	Programa de Auditoría-Planificación Específica
ECI	Evaluación del Control Interno
ICI	Informe de Control Interno

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	27/04/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE ÍNDICES PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	HIR 2/2
---	---	--------------------------

FASEII: EJECUCIÓN	
PAE	Programa de Auditoría-Ejecución
HIP	Hoja de Identificación de Procesos
MSP	Matriz de Selección de Procesos
CCI	Cuestionario de Control Interno por Componente
MEC	Matriz de Enfoque por Componente
HH	Hoja de Hallazgos
IG	Indicadores de Gestión
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
PACR	Programa de Auditoría-Comunicación de Resultados
NC	Notificación de Cierre de Trabajo
CPF	Carta de Presentación Final
IF	Informe Final
AIF	Acta de Informe Final
PA	Plan de Acción
EQUIPO SFOL AUDITOR	
SFOL	STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	27/04/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROGRAMA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

PAPP
1/1

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión

PERIODO: enero 01 - diciembre 31 de 2021

OBJETIVO: Realizar un análisis situacional de la Cooperativa para la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen en el entorno de la institución.

N.-	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore Carta de Presentación	CP	SFOL	28/04/2022
2	Elabore Propuesta de Auditoría	PA	SFOL	29/04/2022
3	Elabore Contrato de Auditoría de Auditoría de G.	CAG	SFOL	02/05/2022
4	Orden de Trabajo	OT	SFOL	09/05/2022
5	Carta de Compromiso	CC	SFOL	10/05/2022
6	Visite a la institución	VP	SFOL	11/05/2022
7	Elabore una Solicitud de Información	SI	SFOL	11/05/2022
8	Realice una entrevista	EC	SFOL	12/05/2022
9	Realice la notificación de inicio de auditoría de gestión	NIAG	SFOL	13/05/2022
10	Elabore un Análisis estratégico (Matriz FODA)	AMFODA	SFOL	14/05/2022
11	Memorándum de Auditoría	MAG	SFOL	20/05/2022

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

27/04/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA DE PRESENTACIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>CP 1/1</p>	
<p>Méndez, 28 de abril de 2022</p> <p>Ing. Jenny Saltos Coordinadora Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursal Méndez.</p> <p>Presente. –</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un cordial saludo de la empresa SFOL Auditor augurando éxitos en sus delicadas funciones en bien de la noble institución a la que representa, el presente documento tiene como finalidad de notificar a su persona que luego de ser aceptada la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursal Méndez, del periodo enero a diciembre 2021, que se ejecutara con el fin de generar un Informe Final de Auditoría el cual la opinión del Auditor estará sustentada por evidencias suficientes, competentes y relevantes basadas en las respectivas Leyes, Normas y Reglamentos de Auditoría por ende la aplicación de pruebas técnicas, documentales, análisis de procedimientos y aplicación de indicadores de gestión establecidos para medir la eficiencia, eficacia y economía dentro de los procesos.</p> <p>La empresa de auditoría “SFOL auditor” está conformada por personal ético, idóneo y calificado en el área de gestión que se presta a servir asistencia adecuada y de calidad cien por ciento garantizada bajo estándares internacionales de auditoría.</p> <p>Para el efecto se solicita la colaboración y facilidades por parte del distinguido personal que labora dentro de la Institución, para acceder a la oportuna documentación, la misma que sustentara la evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas trazados en la entidad.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Stalin Fabricio Ortiz Lucero</p> <p style="text-align: center;">SFOL Auditor</p>			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>28/04/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTO DE AUDITORÍA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p style="text-align: center;">PA 1/3</p>		
<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE AUDITORÍA</p> <p style="text-align: right;">MéndeZ, 29 de abril de 2022</p> <p>Ing. Jenny Saltos</p> <p>Coordinadora Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursal MéndeZ.</p> <p>Presente. -De mi consideración:</p> <p>El presente documento tiene la finalidad de presentar la propuesta del servicio de auditoría de gestión a ser ejecutado en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., en la oficina de la ciudad de MéndeZ, cantón Santiago de MéndeZ, provincia de Morona Santiago, periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.</p> <p>1. Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo General del examen: Desarrollar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Sucursal MéndeZ, Provincia de Morona Santiago, período 2021, mediante la aplicación de las distintas fases de los procesos de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, así como al establecimiento del grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales. • Objetivos Específicos del examen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis situacional de la Cooperativa para la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen en el entorno de la institución. 2. Ejecutar el análisis de los procedimientos por medio de la aplicación de técnicas de auditorías y del modelo COSOIII. 3. Emitir el informe final de auditoría con los resultados obtenidos y los debidos comentarios y acciones correctivas a la coordinación de oficina mediante una sesión. <p>2. Naturaleza</p> <p>La naturaleza de la Auditoria de Gestión a ejecutar comprende el Control Interno y la gestión de procesos.</p>				
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	29/04/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE AUDITORÍA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>PA 2/3</p>				
<p>3. Alcance</p> <p>La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, comprende la valoración de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en los procesos de la institución durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.</p> <p>4. Metodología</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ FASE I PLANIFICACIÓN: En esta fase se procede a realizar la programación preliminar que consta de los documentos legales que avalen el trabajo de auditoría además de ejecutar la evaluación previa del sector a ser auditado en este caso la oficina de la ciudad de Méndez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., periodo 2021. ✚ FASE II EJECUCIÓN: En esta fase se realiza la ejecución de la planificación específica y los debidos exámenes o evaluaciones de control establecidos en el COSO III a los 5 elementos del control interno en las áreas operacionales de la institución perteneciente al sector económico popular y solidario del país estableciendo lineamientos en cada uno de los principios y atributos lo que tendrá como resultado el informe de auditoría. ✚ FASE IV INFORME DE AUDITORÍA: Se realiza al terminar la ejecución del examen de auditoría con el informe pertinente de los hallazgos con el fin de emitir recomendaciones que guíen a la empresa a la eficiencia, eficacia y buena administración de sus recursos económicos en cada uno de los procesos realizados en la cooperativa. <p>5. Plazo</p> <p>El plazo de realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursal Méndez, será de 60 días laborales a partir de la firma del contrato.</p> <p>6. Equipo de Auditoría</p> <table border="1" data-bbox="440 1731 1390 1836" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">CARGO</th> <th>EQUIPO DE AUDITORÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AUDITOR</td> <td>SR. STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO</td> </tr> </tbody> </table>			CARGO	EQUIPO DE AUDITORÍA	AUDITOR	SR. STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO
CARGO	EQUIPO DE AUDITORÍA					
AUDITOR	SR. STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO					
<p>ELABORADO POR</p>		<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>29/04/2022</p>		



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROPUESTA DE AUDITORÍA
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021**

**PA
3/3**

7. Propuesta económica

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, no tendrá remuneración alguna puesto que la presente Auditoría es el trabajo de titulación requisito legal previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por ende, se solicita a los miembros de la cooperativa brindar todas las facilidades para realizar el presente trabajo de investigación en bien mutuo.

8. Producto a entregar

La auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Oficina Méndez, tiene como producto a entregar el Informe Final de Auditoría de Gestión.

9. Cronograma de Auditoría

FASE	%	DÍAS	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
FASE I: Planificación	34%	25	27/04/2022	30/05/2022
FASE II: Ejecución	60%	44	01/06/2021	29/07/2022
FASE III: Comunicación	6%	5	01/08/2021	05/08/2022

Inicia: 27/04/2022
Fin: 05/08/2022

Tiempo	74
--------	----

Atentamente,

STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO
SFOL AUDITOR

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	29/04/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>CAG 1/2</p>	
<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES</p> <p>En la ciudad de Méndez, Cantón Santiago de Méndez, provincia de Morona Santiago a los dos días del mes de mayo de 2022, comparece por parte de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., Oficina Méndez, la Ing. Jenny Saltos en calidad de Coordinadora de la oficina de Méndez y por otra parte en representación legal de SFOL Auditor el Señor Stalin Fabricio Ortiz Lucero en calidad de Auditor; a quienes por efecto del contrato a partir de ahora se les denominara “La Entidad” y “La Firma Auditora” respectivamente, quienes libre y voluntariamente acuerdan a celebrar un Contrato Civil de Prestación de Servicios Profesionales, al tenor de las siguientes cláusulas.</p> <p>PRIMERA. – OBJETO DEL CONTRATO</p> <p>El objeto del presente contrato es realizar una auditoría garantizando el cumplimiento de normas, leyes y principios por ende certificando un trabajo de calidad.</p> <p>SEGUNDA. - OBLIGACIÓN DE LA FIRMA AUDITORA</p> <p>El auditor perteneciente a la firma auditora “SFOL Auditor” se compromete a realizar un trabajo de calidad basado en leyes, normas y principios, dando cumplimiento a la propuesta de Auditoría previamente aprobada por la entidad.</p> <p>TERCERA. - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD</p> <p>La Entidad asume la total responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información por lo que se compromete a brindar facilidades a los requerimientos de la firma auditora y a poner a disponibilidad la colaboración de cada uno de sus trabajadores para garantizar el levantamiento de información verídica suficiente, competente y relevante en el transcurso de la Auditoría.</p> <p>CUARTA. – DURACIÓN</p> <p>La duración del presente contrato es de 74 días hábiles estipulados en el programa de auditoría previamente presentado por la firma auditora y aceptada por la entidad.</p> <p>QUINTA. – HORARIO DE TRABAJO</p> <p>En el presente contrato no se establece un horario fijo de trabajo del auditor por parte de la entidad auditada, en vista de que se instauro un cronograma aprobado el cual deberá de ser cumplido.</p>			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>02/05/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	CAG 2/2	
<p>SEXTA. – DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA</p> <p>Para efecto de este contrato el servicio de Auditoría de Gestión a La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursal Méndez se prestará el servicio en la ciudad de Méndez, cantón Santiago de Méndez, provincia de Morona Santiago en las calles Cuenca y Domingo Comín.</p> <p>SEPTIMA. – CONFIDENCIALIDAD</p> <p>La información proporcionada por la entidad auditada es considerada como confidencial y de uso exclusivo para la ejecución del trabajo de Auditoría de gestión por lo cual el Auditor conserva el derecho a mantener sigilo profesional en el manejo de la información salvo en la autorización expresa por escrito de la autoridad competente de la entidad auditada.</p> <p>OCTAVA. – VALORES DEL CONTRATO</p> <p>El contrato no instituye ningún acuerdo de valor monetario a cancelar por concepto de la prestación de los servicios del auditor, puesto que la Auditoría se realiza con fines académicos correspondiente a la obtención del título de Lic. En Contabilidad y Auditoría en la institución de tercer nivel Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, matriz Riobamba.</p> <p>NOVENA. – TERMINACIÓN DEL CONTRATO</p> <p>El contrato podrá darse por finalizado por cualquiera de las partes comparecientes mediante una notificación escrita.</p> <p>DECIMA. - ACEPTACIÓN</p> <p>Las partes comparecientes en el actual contrato aceptan con conformidad los términos establecidos en cada uno de los apartados por lo que proceden a formalizar mediante su firma y rubrica en el mismo lugar y fecha ya establecidos.</p>			
Ing. Jenny Saltos COORDINADORA COOPERATIVA		Sr. Stalin Ortiz AUDITOR	
ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	02/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN ORDEN DE TRABAJO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p style="text-align: center;">OT 1/1</p>	
<p style="text-align: right;">ORDEN DE TRABAJO, N° 001-AG-COAJA-2022</p> <p style="text-align: right;">Méndez 09 de mayo de 2022</p> <p>Sr. Stalin Ortiz SFOL AUDITOR</p> <p>Presente. –</p> <p>De acuerdo al programa de auditoría aprobado y a lo estipulado en el Contrato de Auditoría de gestión oficialmente legalizado y suscrito mediante firmas de las partes comparecientes dentro del mismo, autorizo el inicio de la prestación de servicios de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., Sucursal Méndez, del periodo correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.</p> <p>El objetivo de la auditoría de gestión es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Sucursal Méndez, Provincia de Morona Santiago, período 2021, mediante la aplicación de las distintas fases de los procesos de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, así como al establecimiento del grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales. <p>El tiempo estimado de la auditoría según el programa aceptado y el contrato suscrito es de 74 días hábiles a partir de la firma del contrato, el Sr. Stalin Fabricio Ortiz Lucero actuará en calidad de auditor y deberá cumplir con el contrato previamente aceptado.</p> <p style="text-align: center;">Jenny Saltos Coordinadora COAJA Méndez</p>			
ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	09/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA DE COMPROMISO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p style="text-align: center;">CC 1/1</p>	
<p>CARTA DE COMPROMISO</p> <p style="text-align: right;">Méndez, 10 de mayo de 2022</p> <p>Ing. Jenny Saltos COORDINADORA COAJA MÉNDEZ Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un cordial saludo augurando éxitos en sus delicadas funciones al frente de la sucursal de la Cooperativa en la ciudad de Méndez, al ser aceptado el programa de auditoría y firmado el contrato de auditoría de gestión con nuestra firma, Yo Stalin Fabricio Ortiz Lucero Auditor de la firma SFOL Auditor me comprometo de realizar un trabajo objetivo de calidad con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., basado en leyes, normas y reglamentos con el fin de emitir un informe final que sirva para mejorar los procesos dentro de su prestigiosa institución.</p> <p>Esperando contar con la información fiable que sirva de sostén para emitir mi informe final agradezco de antemano.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente</p> <p style="text-align: center;">Stalin Fabricio Ortiz Lucero AUDITOR</p>			
ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	10/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN VISITA PRELIMINAR PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>VP 1/1</p>	
<p>VISITA PRELIMINAR</p> <p>Siendo las 8.00 am del día lunes 11 de mayo del año 2022 se procede a realizar la visita preliminar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursal Méndez, en las calles Cuenca y Domingo Comín, previa cita con la coordinadora de la oficina con el objetivo de conocer la institución, sus procesos, ambiente de trabajo y empleados.</p> <p>Por el momento de conmoción que vive el mundo por el actual virus COVID-19 se procede a agendar citas y permisos de ingreso en los departamentos y a tomar las debidas medidas de seguridad, al ingresar a la entidad el guardia de seguridad procede a tomar la temperatura para constatar nuestro estado de salud además de invitarnos a desinfectarnos con el dispensador de desinfectante para proceder al ingreso.</p> <p>Al ingresar a la institución se percibe un ambiente laboral adecuado y cordial con personal amable y bien presentado que cuenta con su uniforme del día lunes, después se procede a subir a la planta alta para reportarme con la coordinadora la cual me brindo una cálida bienvenida y realizo la presentación formal de mi persona a los compañeros de la sucursal y del trabajo que realizare, al mismo tiempo solicito la colaboración del personal con la información requerida para la correcta ejecución de la Auditoría dentro de la institución.</p> <p>Después de conocer al personal y de informar el trabajo de auditoría que realizare dentro de la institución la coordinadora de oficina procedió a guiarme al área que se me asigno muy favorablemente para el trabajo, por lo cual agradecí desde ya su colaboración y compromiso.</p> <p>En la planta baja se encuentran el área de cajas y servicios al cliente mientras en la planta alta se encuentra coordinación, EDUCOOPE y créditos.</p> <p>El horario de trabajo de la cooperativa es de 08am a 5pm con horario intermedio de una hora para el almuerzo entre las 12pm a 13pm de la tarde con recesos intercalados en el área de caja donde el personal que no salió al primer receso haga uso del receso de 13pm a 14pm para que así los socios tengan acceso a los servicios de caja a toda hora.</p> <p>Al observar los procesos de cajas, crédito y del balcón de servicios áreas fundamentales de la entidad denota un nivel avanzado en calidad de la atención al cliente siendo este su principal característica, también se puede observar que el personal de crédito se atrasa unos minutos a llegar de su receso y ya existen personas en espera para realizar sus trámites.</p>			
ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	11/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>SI 1/1</p>	
<p style="text-align: right;">Méndez, 12 de mayo de 2022</p> <p>Ing. Jenny Saltos Coordinadora COAJA</p> <p>Presente. –</p> <p>De mi consideración.</p> <p>Reciba un cordial saludo de Stalin Fabricio Ortiz Lucero Auditor de SFOL Auditor, encargado de ejecutar la auditoría de gestión a la sucursal de la cual es coordinadora, el objetivo del presente oficio es para solicitar de forma conveniente la siguiente información esencial para el cumplimiento del plan de Auditoria previamente aprobado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reseña histórica de la institución. ✓ Visión y Misión ✓ Valores Institucionales ✓ Listado de personal y socios de la COAJA de la sucursal ✓ Manual de procedimientos ✓ Mapas de procesos área Coordinación, EDUCOOPE, Crédito, Caja y Servicios ✓ Tasa de Morosidad 2021 ✓ Reglamento Interno ✓ Organigrama institucional <p>Se solicita enviar esta información al correo electrónico de acceso facilitado por la institución s.ortiz@jardinazuayo.fin.ec.</p> <p>Por la favorable atención a la presente solicitud de información agradezco de antemano su compromiso con mi trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente</p> <p style="text-align: center;">Stalin Fabricio Ortiz Lucero Auditor</p>			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>11/05/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA COORDINACIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p style="text-align: center;">EC 1/2</p>		
<p style="text-align: center;">ENTREVISTA A LA COORDINADORA DE OFICINA</p> <p>NOBRE ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., SUCURSAL MÉNDEZ.</p> <p>NOMBRE ENTREVISTADA: ING. JENNY SALTOS</p> <p>CARGO: COORDINADORA DE SUCURSAL</p> <p>ENTREVISTADOR: STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO</p> <p>FECHA DE LA ENTREVISTA: 12/05/2022</p> <p>HORA: 8H00 AM</p> <p>LUGAR: OFICINA “COAJA” MÉNDEZ</p> <p>1.- ¿Cuál es su periodo de gestión? Periodo julio 2021 encargada de oficina por un año mientras se regula el tema de oficina.</p> <p>2.- ¿En qué puestos se desarrolló antes de llegar a la coordinación de la sucursal? Empecé como educadora cooperativa de la oficina.</p> <p>3.- ¿Cuáles son los principales productos y servicios de la cooperativa?</p> <p>Cuentas de Ahorro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A la vista 2. Programado 3. Certificados de depósito o plazo fijo <p>Créditos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con ahorro 2. Sin ahorro 3. Crédito Emergente <p>Servicios financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • JAPWEB • Entrega de tarjetas de debito <p>4.- ¿Cuáles es el producto dentro de la institución que más ingresos generan? Créditos ya que con estos cobramos tasas cómodas de interés por prestamos realizados previo análisis de garantías de pago.</p>				
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	12/05/2022

	AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA A COORDINACIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	EC 2/2		
<p>5.- ¿Qué opina usted sobre la situación actual de la oficina que se le ha encargado?</p> <p>La situación actual la categorizo como muy buena por el gran potencial de la sucursal dentro de la localidad además de tener una tasa de morosidad relativamente baja 3,02%.</p> <p>6.- ¿Se lleva un control del cumplimiento de objetivos?</p> <p>Por supuesto el control es lo más importante para llegar a la excelencia en cada uno de los puestos que existen en nuestra sucursal.</p> <p>7.- ¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación?</p> <p>Uno de los grandes beneficios de trabajar dentro de esta prestigiosa institución es la capacitación constante mediante el sistema llamado EDUCOOPE con el que empleados y socios tenemos oportunidad de acceder a grandes beneficios de aprendizaje.</p> <p>8.- ¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación?</p> <p>Uno de los grandes beneficios de trabajar dentro de esta prestigiosa institución es la capacitación constante mediante el sistema llamado EDUCOOPE con el que empleados y socios tenemos oportunidad de acceder a grandes beneficios de aprendizaje.</p> <p>9.- ¿Los gastos que realiza la empresa son controlados para evitar gastos innecesarios?</p> <p>Sí, todos los gastos dentro de la Cooperativa son gastos que cumplen con la debida justificación ya que existen controles sobre cada movimiento realizado.</p> <p>10.- ¿Usted como coordinadora de la oficina conoce detalladamente las actividades realizadas dentro de cada proceso realizado dentro de la oficina?</p> <p>Por supuesto tuve la oportunidad de ascender después de ser educadora cooperativa de la oficina, así que para obtener dicho puesto debo tener conocimiento general de las áreas y los procesos llevados en ellos.</p> <p>11.- ¿Qué expectativas tiene con respecto a la realización de la auditoría gestión?</p> <p>Tengo buenas expectativas de este trabajo que realizar ya que es mi primer año en frente de esta prestigiosa institución de la cual me siento orgullosa de representar en esta oficina, espero tener resultados positivos.</p> <p>12.- ¿Tiene Planes de acción?</p> <p>En nuestra entidad si existen los denominados planes de acción los cuales nos ayudan a alcanzar metas, cumplir objetivos y lograr resultados en cada una de las operaciones realizadas dentro de la Cooperativa.</p>				
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	12/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>NIAG 1/1</p>	
<p>MéndeZ 12 de mayo de 2022</p> <p>Ing. Jenny Saltos COORDINADORA COAJA OFICINA MÉNDEZ</p> <p>Presente. -</p> <p>De mi consideración.</p> <p>Reciba un cordial saludo de Stalin Fabricio Ortiz Lucero encargado de llevar a cabo la auditoría de gestión dentro de la oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., de la ciudad de MéndeZ, el presente documento tiene la finalidad de confirmar el inicio del examen especial de la gestión dentro de la sucursal correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre de diciembre de 2021.</p> <p>La auditoría de gestión a llevarse a cabo dentro de la entidad consta de tres fases cuyos procesos de auditoría con el fin de recolección de información fueron puestas a consideración y aprobadas en el programa de auditoría previamente presentado.</p> <p>El producto de la auditoría será el informe final de auditoría fundamentado en todas las pruebas derivadas del examen, las cuales serán obtenidas mediante técnicas basadas en normas, leyes y reglamentos.</p> <p>Esperando contar con la colaboración del personal para obtener resultados que guíen a la entidad hacia la eficacia, eficiencia y correcta administración de sus recursos económicos dentro de sus procesos, agradezco de antemano su compromiso con mi trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente</p> <p style="text-align: center;">Stalin Fabricio Ortiz Lucero Auditor</p>			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>13/05/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>IG 1/6</p>
INFORMACIÓN GENERAL		
RAZÓN SOCIAL	COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO JARDÍN AZUAYO	
TIPO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	
RUC	0190155722001	
SEGMENTO	SEGMENTO 1	
TIPO	OFICINA TIPO C	
<p>1. RESEÑA HISTORICA</p>		
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., nace con el aporte de 120 socios fundadores además del aporte donado por la ONG CECCA (Centro de Educación y Capacitación Campesina), mediante acuerdo ministerial Nro. 0836 del en esos años el Ministerio de Bienestar Social iniciaron la actividad de donar créditos a las personas que perdieron su hogar y sus negocios tras el desastre denominado la Josefina en el año 1993 en la ciudad de Paute y sus alrededores desde esas épocas la Cooperativa se establecido como un ejemplo a nivel nacional de organización social teniendo ahora como objeto social principal la realización de operaciones de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros y de responsabilidad social con sus socios.</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., abrió sus puertas en el cantón Santiago de Méndez ciudad de Méndez en el año 1999 siendo una de las primeras cooperativas en llegar a la provincia de Morona Santiago, en la actualidad la sucursal cuenta con edificio propio inaugurado en el año 2017 con lo cual ha beneficiado a sus fieles socios y ha sido símbolo del verdadero cooperativismo dentro de la provincia.</p>		
<p>2. MISIÓN Y VISIÓN</p>		
<p>Misión institucional</p>		
<p>Somos una sociedad cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuimos a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía. Convencidos que el cooperativismo es una opción de vida que impulsa una sociedad solidaria.</p>		
ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA
		16/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>IG 2/6</p>		
<p>Visión 2023</p> <p>En el 2023, Jardín Azuayo es un espacio de vivencia del Cooperativismo y fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria.</p> <p>3. VALORES INSTITUCIONALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solidaridad: Es la colaboración que se brinda para que se pueda ejecutar una acción. Es ayudar a los demás sin intención de recibir nada a cambio. Es el apoyo, respaldo, protección, que cuando persigue una causa justa cambia el mundo, lo hace más solidario y cooperante. Es el valor que permite priorizar el bien o el interés común por sobre el interés particular. • Apoyo mutuo: Es una actitud desprendida que no busca beneficios personales, nace del corazón. Es la reciprocidad que conlleva un beneficio mutuo. Un Compromiso Social. Es la unión de esfuerzos, trabajo en equipo. • Transparencia: Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la Cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento. Actuar con ética. • Compromiso: Es una decisión voluntaria de apropiarnos, de empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y de la comunidad. • Honestidad: Es la virtud que caracteriza a las personas por el respeto a los principios morales, a las buenas costumbres, y a los bienes ajenos. • Fidelidad: Es la capacidad de no engañar, de ser leal, de no traicionar los principios, los valores y las actitudes cooperativistas, que nos permite identificarnos y comprometernos con una sociedad más cooperante. • Respeto a la naturaleza: Es tener conciencia y decisión del cuidado del medio ambiente. Es convivir en armonía con la naturaleza, en donde el ser humano se integra como un miembro más, en la búsqueda constante del Buen Vivir. 				
<p>ELABORADO POR</p>		<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>16/05/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL</p> <p>PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>IG 3/6</p>
---	--	--------------------------

- **Integridad:** Es la coherencia de lo que decimos con lo que hacemos en todo momento y en todo espacio, sea laboral, social y familiar, en base a los valores y principios cooperativos. Reflejar pasión en lo que hacemos.
- **Confianza:** Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la Cooperativa.
- **Responsabilidad:** Actuar de acuerdo con los principios éticos, incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los valores y principios, código de ética y políticas establecidas en la Cooperativa.
- **Democracia:** Es un sistema de gobierno que reconoce al ser humano y le da responsabilidad para que la toma de decisiones responda a la voluntad y necesidad de la colectividad. Es una práctica dentro de la Cooperativa con el fin de asegurar una gestión participativa de todos.

4. Ubicación

La ubicación actual de la oficina son las calles Cuenca y Domingo Comín.



ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	16/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	IG 4/6
---	---	-----------------------------

5. Estructura orgánica general



Fuente: www.jardinazuayo.fin.ec

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	16/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
INFORMACIÓN GENERAL
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021**

**IG
5/6**

6. Objetivos Estratégicos

Ámbito	Objetivos
Talento Humano	Fortalecer el sistema de Gestión de Talento Humano en la Cooperativa.
Educación	Hacer de la Cooperativa Jardín Azuayo una comunidad de aprendizaje cooperativo; a través de procesos permanentes de investigación, de comunicación, y de pedagogía.
Gobernabilidad	Fortalecer el Gobierno Cooperativo para que responda a las necesidades y al desarrollo Institucional.
Calidad	Implementar el sistema de gestión de calidad en Jardín Azuayo
Cercanía y Servicio	Disponer de servicios Financieros oportunos, accesibles e innovadores, que satisfagan las necesidades de los socios.
Sostenibilidad Financiera	Garantizar la sostenibilidad financiera en el corto, mediano y largo plazo, para responder con efectividad a las necesidades de nuestros socios, a través de la planificación y gestión del crecimiento financiero.
Economía solidaria	Impulsar la economía solidaria a través de la creación y fortalecimiento de organizaciones del sector, generando oportunidades de trabajo.
NOTA: Estos objetivos serán herramientas para la ponderación en la matriz de priorización de los procesos existentes en la COACJA.	

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

16/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	IG 6/6
---	---	-------------------

8. Lista de empleados de la sucursal

Nombres	Cargo
J. S.	Coordinadora
W. H.	Cajero
L. C.	Cajera
D. L.	Cajera
A. J.	Asesor de Servicio
G. R.	Asesor de servicio
T. L.	Asesor de servicio
M. O.	Asesor de crédito
K. V.	Asesor de crédito

Nota: Se escriben las iniciales de los empleados por recomendación de la coordinadora de oficina, tomando en cuenta el sigilo bancario.

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	16/05/2022
----------------------	---------	--------------	------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN ANÁLISIS MATRIZ FODA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	AM 1/10	
ASPECTOS INTERNOS			
FORTALEZAS			
Eficiencia administrativa y financiera			
Imagen positiva frente a la comunidad por lo que existe la confianza de los clientes.			
Posicionamiento servicios sociales.			
Buzón de quejas y reclamos para la retroalimentación.			
Estructura organizacional descentralizada			
Plan estratégico vigente 2019-2023			
Nivel de riesgo de cartera bajo			
Procesos de decisión oportuna debido a la correcta segregación de funciones.			
Transparencia en la gestión			
Formación continua a socios y empleados debido a la existencia de Escuela de educación cooperativa.			
Plan de reclutamiento e inserción de empleados			
DEBILIDADES			
Crecimiento estancado y lento.			
Procesos difíciles con mucha documentación lo que denota dentro de la organización controles excesivos, pero poco eficaces.			
Manuales de funciones desactualizados.			
Falta de la calidad de servicio individual.			
Falta de metodología para el análisis de crédito			
Desmotivación laboral por el estancamiento en los puestos y falta de incentivos.			
Capacitaciones poco didácticas por la falta de una persona idónea para el puesto.			
Vacantes con poca afluencia de interesados.			
ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	16/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN ANÁLISIS MATRIZ FODA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>AM 2/10</p>	
<p>ASPECTOS EXTERNOS</p>			
<p>OPORTUNIDAD</p>			
<p>Convenios estratégicos con instituciones gubernamentales y ONGS para establecer créditos productivos con bajas tasas de interés.</p>			
<p>Alta tasa de emigrantes en la zona por lo que existe movimiento en remesas internacionales de los socios</p>			
<p>Tasas de interés relativamente estables a largo plazo</p>			
<p>Competencia sin planes sociales adecuados.</p>			
<p>Mejora de la competencia laboral por nuevos graduados con conocimiento en uso e innovación de TICS y seguridad de la información.</p>			
<p>Potenciales socios atraídos por el sistema organizacional llevado en la COAJA</p>			
<p>La competencia no cuenta con planes de educación cooperativa.</p>			
<p>Cooperativas explotadoras laboralmente.</p>			
<p>AMENAZAS</p>			
<p>Alta oferta de servicios financieros en la zona.</p>			
<p>Desconfianza en el sistema financiero nacional</p>			
<p>Inestabilidad política por el alto grado de corrupción en el gobierno</p>			
<p>Prestamos ilegales a tasas menores.</p>			
<p>Mayor estrategia de marketing en la competencia</p>			
<p>Delitos informáticos por la falta de especialización en seguridad y gestión informática.</p>			
<p>Índice alto de desempleo</p>			
<p>Cambios de leyes influyentes en el sector de la economía popular y solidaria</p>			
<p>Mejores planes de incentivos en la competencia</p>			
<p>Universitarios poco interesados en el sistema cooperativo del país.</p>			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>16/05/2022</p>



AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS MATRIZ FODA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

AMFODA
3/10

MATRIZ DE CORRELACION

PONDERACIÓN	1. No tiene relación	2. Mas o menos relación	3. Tiene Relación
-------------	----------------------	-------------------------	-------------------

N°	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Oportunidades</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Fortalezas</div> </div>	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	T O T A L
		Eficiencia administrativa y financiera	Imagen positiva frente a la comunidad por lo que existe la confianza de los clientes	Posicionamiento servicios sociales.	Buzón de quejas y reclamos para la retroalimentación.	Plan estratégico vigente 2019-2023	Nivel de riesgo de cartera bajo	Procesos de decisión oportuna debido a la correcta segregación de funciones	Transparencia en la gestión	Formación continua a socios y empleados debido a la existencia de EDUCOPEC	Plan de reclutamiento e inserción de empleados	
O1	Convenios estratégicos con instituciones gubernamentales y ONGS para establecer créditos productivos con bajas tasas de interés.	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	18
O2	Alta tasa de emigrantes en la zona por lo que existe movimiento en remesas internacionales de los socios	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1	17
O3	Tasas de interés relativamente estables a largo plazo	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	13
O4	Competencia sin planes sociales adecuados.	2	3	3	2	2	1	2	1	3	1	20
O5	Mejora de la competencia laboral por nuevos graduados con conocimiento en uso e innovación de TICS y seguridad de la información.	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3	17
O6	Potenciales socios atraídos por el sistema organizacional llevado en la COAJA	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	20
O7	La competencia no cuenta con planes de educación cooperativa.	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	19
O8	Cooperativas explotadoras laboralmente.	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	17
TOTAL		14	20	19	11	13	12	15	12	14	11	141

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	18/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS MATRIZ FODA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

AMFODA
4/10

N°	Amenazas / Debilidades	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	TOTAL
		Crecimiento estancado y lento.	Procesos difíciles con mucha documentación lo que denota dentro de la organización controles excesivos, pero poco eficaces.	Manuales de funciones desactualizados.	Falta de la calidad de servicio individual.	Falta de planes de marketing para atraer a potenciales socios	Desmotivación laboral por el estancamiento en los puestos y falta de incentivos.	Capacitaciones poco didácticas por la falta de una persona idónea para el puesto.	Vacantes con poca afluencia de interesados.	
A1	Alta oferta de servicios financieros en la zona.	3	2	2	2	2	1	2	2	16
A2	Desconfianza en el sistema financiero nacional	3	2	1	2	2	1	2	1	14
A3	Inestabilidad política por el alto grado de corrupción en el gobierno	3	1	1	2	1	3	1	3	15
A4	Prestamos ilegales a tasas menores.	3	2	2	2	2	1	2	2	16
A5	Aumento de servicios en la competencia.	3	2	2	2	2	2	2	1	16
A6	Mayor estrategia de marketing en la competencia	3	2	2	1	1	2	2	2	15
A7	Delitos informáticos por la falta de especialización en seguridad y gestión informática.	1	2	2	2	2	1	2	1	13
A8	Indicé alto de desempleo	3	1	2	2	1	3	2	2	16
A9	Cambios de leyes influyentes en el sector de la economía popular y solidaria	2	2	2	1	2	2	2	2	15
A10	Mejores planes de incentivos en la competencia	3	2	2	2	2	2	2	3	18
A11	Universitarios poco interesados en el sistema cooperativo del país.	3	1	1	2	1	2	2	2	14
TOTAL		30	19	19	20	18	20	21	21	168
		ELABORADO POR		S.F.O.L		FECHA		18/05/2022		



SFOL AUDITOR

AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS MATRIZ FODA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

AMFODA
5/10

MATRIZ DE PRIORIDADES

REF	FORTALEZAS	REF	OPORTUNIDADES
F2	Imagen positiva frente a la comunidad por lo que existe la confianza de los clientes	O4	Competencia sin planes sociales adecuados.
F3	Posicionamiento servicios sociales.	O6	Potenciales socios atraídos por el sistema organizacional llevado en la COAJA
F7	Procesos de decisión oportuna debido a la correcta segregación de funciones	O7	La competencia no cuenta con planes de educación cooperativa.
F1	Eficiencia administrativa y financiera	O1	Convenios estratégicos con instituciones gubernamentales y ONGS para establecer créditos productivos con bajas tasas de interés.
F9	Formación continua a socios y empleados debido a la existencia de EDUCOPEC	O2	Alta tasa de emigrantes en la zona por lo que existe movimiento en remesas internacionales de los socios
F5	Plan estratégico vigente 2019-2023	O5	Mejora de la competencia laboral por nuevos graduados con conocimiento en uso e innovación de TICS y seguridad de la información.
F6	Nivel de riesgo de cartera bajo	O8	Cooperativas explotadoras laboralmente.
F8	Transparencia en la gestión	O3	Tasas de interés relativamente estables a largo plazo
F10	Plan de reclutamiento e inserción de empleados		
F4	Buzón de quejas y reclamos para la retroalimentación		

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

18/05/2021



AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS MATRIZ FODA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

AMFODA
7/11

MATRIZ DE PRIORIDADES

REF	DEBILIDADES	REF	AMENAZAS
D1	Crecimiento estancado y lento.	A10	Mejores planes de incentivos en la competencia
D7	Capacitaciones poco didácticas por la falta de una persona idónea para el puesto.	A1	Alta oferta de servicios financieros en la zona.
D8	Vacantes con poca afluencia de interesados.	A4	Prestamos ilegales a tasas menores.
D6	Desmotivación laboral por el estancamiento en los puestos y falta de incentivos.	A5	Aumento de servicios en la competencia.
D4	Falta de la calidad de servicio individual.	A8	Indicé alto de desempleo
D2	Procesos difíciles con mucha documentación lo que denota dentro de la organización controles excesivos, pero poco eficaces	A3	Inestabilidad política por el alto grado de corrupción en el gobierno
D3	Manuales de funciones desactualizados.	A6	Mayor estrategia de marketing en la competencia
D5	falta de planes de marketing para atraer a potenciales socios	A9	Cambios de leyes influyentes en el sector de la economía popular y solidaria
		A2	Desconfianza en el sistema financiero nacional
		A11	Universitarios poco interesados en el sistema cooperativo del país.
		A7	Delitos informáticos por la falta de especialización en seguridad y gestión informática.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

18/05/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS MATRIZ FODA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

AMFODA
8/11

PERFIL ESTRATEGICO FACTORES INTERNOS

REF	ASPECTOS INTERNOS	FORTALEZAS		EQUILIBRIO	DEBILIDAD	
		GRAN FORTALEZA	FORTALEZA		DEBILIDAD	GRAN DEBILIDAD
F2	Imagen positiva frente a la comunidad por lo que existe la confianza de los clientes	●	●			
F3	Posicionamiento servicios sociales.		●			
F7	Procesos de decisión oportuna debido a la correcta segregación de funciones	●				
F1	Eficiencia administrativa y financiera		●			
F9	Formación continua a socios y empleados debido a la existencia de EDUCOPEC	●	●			
F5	Plan estratégico vigente 2019-2023		●			
F6	Nivel de riesgo de cartera bajo	●				
F8	Transparencia en la gestión		●			
F10	Plan de reclutamiento e inserción de empleados		●			
F4	Buzón de quejas y reclamos para la retroalimentación		●			
D1	Crecimiento estancado y lento.					●
D7	Capacitaciones poco didácticas por la falta de una persona idónea para el puesto.					●
D8	Vacantes con poca afluencia de interesados.				●	
D6	Desmotivación laboral por el estancamiento en los puestos y falta de incentivos.				●	
D4	Falta de la calidad de servicio individual.				●	
D2	Procesos difíciles con mucha documentación lo que denota dentro de la organización controles excesivos, pero poco eficaces				●	
D3	Manuales de funciones desactualizados.				●	
D5	Falta de planes de marketing para atraer a potenciales socios					●
TOTAL		4	6	0	5	3
PORCENTAJE		22.22%	33.33%	0%	27,78%	16,67%
ELABORADO POR		S.F.O.L		FECHA	18/05/2022	



AUDITORÍA DE GESTIÓN

ANÁLISIS MATRIZ FODA

PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

PERFIL ESTRATEGICO FACTORES EXTERNOS

AMFODA

9/11

REF	ASPECTOS EXTERNOS	OPORTUNIDAD		EQUILIBRIO	AMENAZA	
		GRAN OPORTUNIDA	OPORTUNIDAD		AMENAZA	GRAN AMENAZA
O4	Competencia sin planes sociales adecuados.	●				
O6	Potenciales socios atraídos por el sistema organizacional llevado en la COAJA	●				
O7	La competencia no cuenta con planes de educación cooperativa.		●			
O1	Convenios estratégicos con instituciones gubernamentales y ONGS para establecer créditos productivos con bajas tasas de interés.	●	●			
O2	Alta tasa de emigrantes en la zona por lo que existe movimiento en remesas internacionales de los socios		●			
O5	Mejora de la competencia laboral por nuevos graduados con conocimiento en uso e innovación de TICS y seguridad de la información.	●				
O8	Cooperativas explotadoras laboralmente.		●			
O3	Tasas de interés relativamente estables a largo plazo		●			
A10	Mejores planes de incentivos en la competencia				●	
A1	Alta oferta de servicios financieros en la zona.				●	
A4	Prestamos ilegales a tasas menores.					●
A5	Aumento de servicios en la competencia.					●
A8	Indicé alto de desempleo				●	
A3	Inestabilidad política por el alto grado de corrupción en el gobierno				●	
A6	Mayor estrategia de marketing en la competencia					●
A9	Cambios de leyes influyentes en el sector de la economía popular y solidaria				●	
A2	Desconfianza en el sistema financiero nacional				●	
A7	Delitos informáticos por la falta de especialización en seguridad informática.					●
TOTAL		4	4	0	6	4
PORCENTAJE		22,22%	22,22%	0%	33,33%	22,22%
ELABORADO POR			S.F.O.L		FECHA	
					18/05/2022	

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN ANÁLISIS MATRIZ FODA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p style="text-align: center;">AM 10/11</p>	
<p>INTERPRETACIÓN RESULTADO ANÁLISIS FODA</p> <p>FACTORES INTERNOS:</p> <p>En los factores internos tenemos una suma de 55,55% entre gran fortaleza y fortaleza esto a causa de que la mayor fortaleza de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín azuayo Ltda., es su imagen ante los socios ya que no ha perdido la razón social para la que fue fundada y ha incrementado sus planes en bien de la comunidad además de tener su propio programa de educación para colaboradores y socios y un plan estratégico vigente hasta 2023, por otra parte tenemos como resultado también que la suma porcentual entre debilidades y gran debilidad es de 44,45% ya que durante los últimos años se ha tenido un crecimiento estancado en la zona además de tener manuales desactualizados y falta de planes de marketing para atraer a potenciales socios.</p> <p>FACTORES EXTERNOS:</p> <p>En el ámbito de los factores externos podemos identificar que el 44,44% corresponde a las oportunidades esto porque se identifica que la competencia no tiene planes sociales adecuados para sus socios, además del alto índice de migración dentro de la ciudad en la que se encuentra la oficina con la que cuenta también cuenta con planes de ahorro e inversión para el migrante, también cabe recalcar que la competencia no cuenta con planes de educación cooperativa por otro lado las amenazas alcanzan el 55,55% esto a consecuencia de la actual crisis que trae desconfianza en el sistema financiero del país e incentiva a las personas a buscar formas ilegales de crédito, además de la fuerte estrategia de marketing de la competencia y de la falta de especialización en el país en seguridad informática.</p>			
ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	19/05/2022

	AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	MP 1/4		
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN				
<p>PARA: Ing. Jenny Saltos COORDINARA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ</p>				
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Sucursal Méndez. NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión. PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.</p>				
<p>1. Antecedentes</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., abrió sus puertas en la sucursal Méndez en el año 1999, en 2017 se traslada a un edificio propio y adecuado para brindar servicios a sus fieles socios.</p> <p>2. Motivo de la Auditoría</p> <p>No sé ha realizado un examen de gestión a los procesos de la cooperativa durante el periodo 2021 que permitan medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía además se evidencia en la cooperativa problemas en el control interno.</p> <p>3. Objetivos de la Auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo General del examen: <p>Desarrollar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Oficina Méndez, Provincia de Morona Santiago, período 2021, mediante la aplicación de las distintas fases de los procesos de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, así como al establecimiento del grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p>				
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	19/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>MP 2/4</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos Específicos del examen: <p>Realizar un análisis situacional de la Cooperativa para la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen en el entorno de la institución.</p> <p>Ejecutar el análisis de los procedimientos por medio de la aplicación de técnicas de auditorías y del modelo COSOIII.</p> <p>Emitir el informe final de auditoría con los resultados obtenidos y los debidos comentarios y acciones correctivas a la coordinación de oficina mediante una sesión.</p> <p>4. Alcance de auditoría</p> <p>La auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, comprende el análisis de la gestión de los procesos del control interno correspondientes al periodo 2021.</p> <p>5. Metodología a utilizar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación preliminar <ul style="list-style-type: none"> *Entrevistas *Análisis FODA • Planificación específica <ul style="list-style-type: none"> *Cuestionario de control interno *Elaboración de informes • Ejecución <ul style="list-style-type: none"> * Examinación de procesos. *Aplicación de cuestionarios por procesos. *Elaboración y aplicación analíticas y de cumplimiento. *Elaboración y aplicación de indicadores. • Informe de resultados de auditoría <p>6. Base legal</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constitución de la República del Ecuador ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Estatutos y normas Internas. 				
<p>ELABORADO POR</p>		<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>19/05/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	MP 3/4
---	---	-----------------------------

7. Actividades principales de la entidad

- ✓ Captación y colocación.
- ✓ Crédito.
- ✓ Medios de pago.

8. Cronograma de Auditoría

FASE	%	DÍAS	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
FASE I: Planificación	34%	25	27/04/2022	30/05/2022
FASE II: Ejecución	60%	44	01/06/2021	29/07/2022
FASE III: Comunicación	6%	5	01/08/2021	05/08/2022

Inicia: 27/04/2022
Fin: 05/08/2022

Tiempo	74
--------	----

9. Recursos

9.1. Recursos humanos

CARGO	EQUIPO DE AUDITORÍA
AUDITOR	SR. STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO

9.2. Recursos Económicos

CONCEPTO	Total
Movilización	\$200
Esferos	\$3
Papel	\$2
Impresiones	\$5
Total recursos	\$210

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	19/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	MP 1/4
---	---	-----------------------------

10. Cronograma de actividades

FASE	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
FASE I: Planificación																				
FASE II: Ejecución																				
FASE III: Comunicación																				

10.1. Cronograma Planificación

FASE I: PLANIFICACIÓN	ABRIL				MAYO			
Planificación preliminar								
Planificación específica								

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	19/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

5.3.2. *Archivo Corriente*

ARCHIVO CORRIENTE

ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ.
DIRECCIÓN	CUENCA Y DOMINGO COMÍN.
NATURALEZA DEL TRABAJO	AUDITORÍA DE GETIÓN
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

ELABORADO POR:	S.F.O.L	FECHA:	23/05/2022
-----------------------	---------	---------------	------------

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITRO PLANIFICACIÓN ESPECIFICA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	PAPE 1/1		
PROGRAMA DE AUDITORÍA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión				
PERIODO: enero 01 - diciembre 31 de 2021				
OBJETIVO: Evaluar el control interno de la entidad durante el periodo 2021 mediante el modelo COSO III.				
N.-	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP	FECHA
1	Evalúe el Control Interno mediante el modelo COSO III	ECI	SFOL	26/05/2022
1.1	Elabore el cuestionario de Control Interno por Componentes	ECI	SFOL	23/05/2022
1.2	Califique el Nivel de Confianza y riesgo por componente	ECI	SFOL	26/05/2022
2	Elabore el resumen de Riesgo y Confianza	RRC	SFOL	30/05/2022
3	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	SFOL	31/05/2022
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	24/05/2022

		<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>						<p style="text-align: center;">ECI 1/19</p>	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		COMPONENTE:			ENTORNO DE CONTROL				
		PERIODO ANALIZADO:			ENERO – DICIEMBRE 2021				
BASE LEGAL		MODELO COSO III							
OBJETIVO		Realizar la ponderación del nivel de confianza y riesgo existente en el componente entorno de control correspondiente al control interno de la COAJA mediante el modelo COSO III.							
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES	
		SI	NO	NA	PT	CT	%		
PRINCIPIO 1 Integridad y los valores éticos.									
1	¿Se encuentra establecido un código de ética dentro de la sucursal?	x			10	8	80	Acta N° 059-2016 CDA último cambio en el código.	
2	¿La misión y visión de la institución se encuentra visible dentro de la instalación de la sucursal?		x		10	3	30	@La misión y visión no se encuentra visible.	
3	¿Las faltas a la integridad y ética identificadas son corregidas oportunamente?	x			10	8	80	Capítulo X CO-TAL-01.	
PRINCIPIO 2 Demuestra independencia y ejerce la supervisión del desempeño del sistema del C.I.									
4	¿Existe una persona responsable de la supervisión de las actividades realizadas dentro de la entidad?	x			10	9	90		
5	¿La persona encargada de la sucursal cuenta con experiencia necesaria para evaluar las actividades desarrolladas dentro de la organización?	x			10	9	90		
ELABORADO POR				S.F.O.L		FECHA		26/05/2022	



AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

ECI
2/19

6	¿Existe un manual de funciones acorde a cada uno de los procesos realizados dentro de la organización?	x		10	3	30	@Manuales con más de 4 años de vigencia.
7	¿El mecanismo de supervisión que ejecuta la junta directiva se realiza de manera periódica y mantiene documentación de esta?	x		10	7	70	Estatuto: Art 41. Conservación de archivos.

PRINCIPIO 3 La dirección establece estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

8	¿En la cooperativa se considera todas las estructuras de la entidad para apoyar la consecución de los objetivos?	x		10	8	80	Plan estratégico 2019-2023.
9	¿Están establecidos lineamientos de reporte y la evaluación de que permitan el flujo de información?	x		10	8	80	
10	¿Todas las áreas pertenecientes a la cooperativa desarrollan sus actividades en base al manual de funciones y procedimiento?	x		10	8	80	

PRINCIPIO 4 Compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización

11	¿Los departamentos trabajan de acuerdo con el código de ética establecido?	x		10	8	80	
12	¿Existe un plan de capacitación en concordancia con las necesidades de cada puesto?	x		10	7	70	Existe el plan de educación cooperativa.

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	26/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021						ECI 3/19	
13	¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos asignados adecuadamente?	x			10	8	80	
14	¿Existen programas de incentivos para premiar el buen desempeño de los empleados?		x		10	3	30	@ Desconocimiento del programa de incentivos y beneficios existentes.
15	¿Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias en base a las políticas y prácticas establecidas en la entidad?	x			10	8	80	
16	¿La entidad cuenta con un plan de reclutamiento adecuado y desarrolla profesionalmente a sus empleados?	x			10	8	80	
17	¿Cuenta con un plan de inserción para sus nuevos empleados?	x			10	9	90	
PRINCIPIO 5. La organización define las Responsabilidades								
18	¿La encargada de oficina establece responsabilidades y mecanismos de comunicación de acuerdo con la estructura de control interno e implementa acciones correctivas cuando es necesario?	x			10	7	70	
ELABORADO POR				S.F.O.L		FECHA		26/05/2022

	AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	ECI 4/19
---	---	---------------------------

19	¿Existen establecidos en la organización planes de incentivos y evaluación del cumplimiento adecuado para los empleados?	x			10	7	70	Plan de metas y bonos por oficina.
20	¿Se realizan evaluaciones continuas de desempeño y aplica acciones correctivas?	x			10	7	70	Evaluaciones realizadas por la coordinación de sector.
TOTAL					200	135	67,50	

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	26/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	ECI 5/19
---	---	---------------------------

NC	$\frac{135}{200} * 100 = 67,50\%$
-----------	-----------------------------------

NR	32,50
-----------	--------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-96%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE CONTROL INTERNO		

CONCLUSIONES	<p>En el componente Entorno de control de la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, existe un nivel de confianza moderado y un riesgo de control interno igualmente moderado esto a consecuencia de que la razón de ser de la empresa no se encuentra visible para fomentar el sentido de pertenencia de los socios y empleados, además de no poseer un adecuado manual de funciones ya que algunos de estos no se han actualizado por más de 4 años, y por otro lado también existe un desconocimiento de los incentivos existentes.</p>
---------------------	---

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	26/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

ECI
6/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	COMPONENTE:			EVALUACIÓN DEL RIESGO				
	PERIODO ANALIZADO:			ENERO – DICIEMBRE 2021				
	BASE LEGAL			MODELO COSO III				
OBJETIVO		Realizar la ponderación del nivel de confianza y riesgo existente en el componente evaluación de riesgos correspondiente al control interno de la COAJA mediante el modelo COSO III.						
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	PT	CT	%	
PRINCIPIO 6 Define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados								
1	¿Se encuentran los objetivos adecuadamente elaborados para guiar a las funciones operativas de la entidad?	x			10	8	80	
2	¿Los objetivos constituyen una base para para la administración de recursos?	x			10	8	80	
3	¿Reflejan los objetivos las actividades de la entidad?	x			10	8	80	
4	¿La sucursal cumple con las metas establecidas por la matriz?	x			10	8	80	
PRINCIPIO 7 Identifica y analiza riesgos								
5	¿La cooperativa identifica riesgos internos y externos que puedan afectar directamente al cumplimiento de los objetivos?	x			10	7	70	

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

26/05/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

ECI
7/19

6	¿Cuenta con plan de mitigación de riesgos?	X			10	6	60	
7	¿Se realizan autoevaluaciones del desempeño general de la sucursal?	X			10	7	70	
8	¿Se ha mantenido un control apropiado de la documentación de respaldo de las acciones realizadas en cada área?	X			10	7	70	
PRINCIPIO 8 Considera la probabilidad de fraude								
9	¿La entidad recibe capacitación frecuente sobre esquemas de fraude?	X			10	7	70	Planes anuales de capacitación en EDUCOOPE
10	¿Existe evidencia de documentación que acrediten los distintos procesos y transacciones?	X			10	7	70	Según la normativa de CI de la oficina tanto física como digital.
11	¿Se ejecuta evaluaciones de riesgos internos y externos para evitar el fraude?	X			10	8	80	Manuales de arqueo de caja, manual para la prevención del lavado y billetes falsos.
12	¿Los empleados de la organización justifican sus acciones mediante documentación pertinente?	X			10	8	80	
PRINCIPIO 9 Identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de CI.								
13	¿La evaluación de riesgos se realiza tomando en cuenta tanto aspectos internos como externos que pueden afectar a la entidad?	X			10	8	80	Según lo establecido por el manual de control interno.
14	¿Se rigen por normativa interna para la valoración de riesgo de control Interno?	X			10	9	90	Normas, políticas y manuales internos.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

26/05/2022

 SFOL AUDITOR	AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	ECI 8/19
--	---	---------------------------

15	¿Se aplica medidas correctivas en razón a los cambios que afectan al CI?	X			10	8	80	
TOTAL					150	114	76	

NC	$\frac{114}{150} * 100 = 76\%$
-----------	--------------------------------

NR	24%
-----------	------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-96%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE CONTROL INTERNO		

CONCLUSIONES	El componente evaluación de riesgo tiene un nivel de confianza de 76% que denota un nivel alto mientras que tiene un 24% de riesgo de control interno lo que significa un riesgo bajo esto en consideración de la correcta aplicación del control interno en la entidad que puede mejorar y seguir mejorando el componente de evaluación de riesgos.
---------------------	--

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	26/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

		AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021					ECI 9/19		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		COMPONENTE:			ACTIVIDADES DE CONTROL				
		PERIODO ANALIZADO:			ENERO – DICIEMBRE 2021				
BASE LEGAL		MODELO COSO III							
OBJETIVO		Realizar la ponderación del nivel de confianza y riesgo existente en el componente actividades de control correspondiente al control interno de la COAJA mediante el modelo COSO III.							
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES	
		SI	NO	NA	PT	CT	%		
PRINCIPIO 10 Define y desarrolla actividades de control.									
1	¿La entidad lleva a cabo actividades de control que mitiguen los riesgos?	x			10	7	70	Existen los manuales de prevención contra el lavado de dinero y capacitaciones sobre el reconocimiento de billetes falsos y circulación de billetes de 100\$ entre otras.	
2	¿Considera factores específicos de entidad que afectan el correcto desempeño de las actividades de control?		x		10	7	70	Es facultad del jefe zonal verificar y poner a consideración esta facultad	
3	¿Se considera dentro de la entidad las actividades de control en varias áreas de la entidad?	x			10	8	80	En todas sus áreas según la normativa de control interno de la COACJA.	
4	¿El manual de funciones y procedimientos de la entidad se encuentra segregado según funciones compatibles?	x			10	7	70	Existen manuales por cada proceso estratégico dentro de la organización.	
5	¿La entidad cuenta con políticas y procedimientos con el fin de mitigar los riesgos existentes?	x			10	8	80	Políticas por área, manuales de procedimientos, código de ética, y prevención de lavado de activos., etc.	
ELABORADO POR				S.F.O.L		FECHA		26/05/2022	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021					ECI 10/19	
PRINCIPIO 11 Desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar consecución de objetivos.								
6	¿Existen sistemas informáticos dentro de la cooperativa adecuados para cada uno de los procesos existentes?	x			10	8	80	
7	¿Dentro de la oficina existe un departamento informático que verifique el correcto funcionamiento de los procesos?		X		10	3	30	@ Inexistencia de un departamento informático dentro de la oficina.
8	¿El personal recibe capacitaciones sobre los sistemas informáticos que se utilizan dentro de entidad?	x			10	8	80	Dentro del plan de inducción existe la capacitación previa de cada uno de los sistemas utilizados en los procesos.
9	¿El sistema informático es actualizado de acuerdo con las necesidades de los procesos además de contar con licencia de seguridad?	x			10	8	80	Las licencias se encuentran actualizadas de acuerdo a la normativa de C.I.
PRINCIPIO 12 Despliega actividades de control a través de políticas.								
10	¿En la cooperativa se establecen políticas basadas en cada área correspondiente en la entidad?	x			10	8	80	Existen políticas en cada departamento en cada proceso.
11	¿Se regula la responsabilidad de cada empleado de forma consecutiva según reportes?	x			10	8	80	El código establece las obligaciones de cada empleado.
12	¿Existe normativa que instituye responsabilidades y rendición de cuentas con el fin de ejecutar las políticas y procedimientos?	x			10	7	70	Existe y se guía tanto por normativa interna y externa que regula cada aspecto de la organización.
ELABORADO POR				S.F.O.L		FECHA		26/05/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

ECI
11/19

13	¿El personal responsable en la oficina ejecuta las actividades de control de forma oportuna?	X		10	7	70	
14	¿Dentro de la institución se realiza periódicamente las actividades de control para determinar la relevancia de las acciones?		X	10	5	50	@ No se realizan periódicamente actividades de control de forma independiente.
15	¿El personal es competente y ejecuta acciones correctivas sobre los temas identificados como resultado de la ejecución del control?	X		10	7	70	
16	¿La administración es competente y desarrolla las actividades de control con la autoridad necesaria?	X		10	7	70	
TOTAL				160	113	70,63	

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	26/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	ECI 12/19
---	---	----------------------------

NC	$\frac{113}{160} * 100 = 70,73\%$
----	-----------------------------------

NR	29,37%
----	--------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-96%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE CONTROL INTERNO		

CONCLUSIONES	<p>En el componente Actividades de control de la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, existe un nivel de confianza y un riesgo de control interno moderado ya que dentro de la sucursal no existe un departamento informático que dé respuestas inmediatas, sin embargo existe en la matriz un departamento que realiza todo desde la oficina central y que se encuentra alerta todo el tiempo en caso de fallos, el nivel y riesgo moderado también es a consecuencia de que no se realizan periódicamente actividades de control de forma independiente en cada área pero se utilizan otras técnicas.</p>
---------------------	---

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	26/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021**

**ECI
13/19**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		COMPONENTE:			INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
		PERIODO ANALIZADO:			ENERO – DICIEMBRE 2021			
BASE LEGAL		MODELO COSO III						
OBJETIVO		Realizar la ponderación del nivel de confianza y riesgo existente en el componente información y comunicación correspondiente al control interno de la COAJA mediante el modelo COSO III.						
N.º	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	PT	CT	%	
PRINCIPIO 13 Genera y utiliza información relevante y de calidad con el fin de apoyar el funcionamiento del control interno.								
1	¿Existen procesos para identificar información requerida que apoye a los procesos de control interno al igual que al cumplimiento de los objetivos de la entidad?	x			10	9	90	
2	¿El sistema de información toma en cuenta fuentes externas e internas?	x			10	9	90	
3	¿Los sistemas de información son seguros y arrojan información relevante que sirva de sostén de las actividades realizadas?	x			10	7	70	
4	¿La sucursal obtiene información segura y verificable de sus sistemas de control interno que apoye la calidad con la que funciona?	x			10	8	80	
5	¿La información receptada en los sistemas es precisa y apoya el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	x			10	8	80	

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

26/05/2022



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021**

**ECI
14/19**

6	¿La información es regulada de acuerdo con las políticas institucionales y la normativa legal asegurando una evaluación de calidad en los aspectos a analizar dentro de los procesos?	x			10	8	80	
----------	---	----------	--	--	-----------	---	-----------	--

PRINCIPIO 14 Comunica la información incluyendo objetivos y responsabilidades necesarias para el funcionamiento del CI.

7	¿Existen procesos para la comunicación de la información que permita que todo el personal conozca sus responsabilidades dentro del CI?	x			10	8	80	
8	¿Existe comunicación adecuada entre coordinación y junta directiva para el cumplimiento correcto de los objetivos?	x			10	9	90	
9	¿Existen líneas de comunicación que garanticen la seguridad en las denuncias de irregularidades dentro de la entidad?	x			10	8	80	
10	¿Los métodos de comunicación son relevantes y tienen patrones fijadas para la recolección de información oportuna?	x			10	7	70	

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

26/05/2022

		AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021						ECI 15/19
11	¿Se ejecuta evaluaciones de las líneas de comunicación de la entidad que permitan que la cooperativa genere mecanismos alternos en caso de ineficiencia o inoperancia de los sistemas de comunicación?		X		10	1	10	@ No se realizan evaluaciones de las líneas de comunicación.
¿PRINCIPIO 15 Comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del CI?								
12	¿Existe un manual de comunicación de la información relevante a accionistas, socios y clientes que puedan afectar sus intereses?	x			10	7	70	
13	¿Existe un sistema abierto de comunicación que permita los aportes de los grupos de interés externo?	x			10	8	80	
14	¿Se realiza la comunicación fluida con la junta administrativa de las evaluaciones realizadas al sistema de control interno?	x			10	8	80	
15	¿Selecciona métodos acordes a la normativa legal teniendo en cuenta el sigilo en los canales de comunicación con los grupos de interés externo?	x			10	9	90	
TOTAL					150	114	76	
ELABORADO POR				S.F.O.L		FECHA		26/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	ECI 16/19
---	---	----------------------------

NC	$\frac{113}{160} * 100 = 76\%$
----	--------------------------------

NR	24%
----	-----

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-96%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE CONTROL INTERNO		

CONCLUSIONES	<p>En el componente Información y comunicación de la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez, existe un nivel de confianza alto y un riesgo de control interno bajo, puesto que la empresa realiza evaluaciones de las líneas de comunicación, pero no de manera continua por la confianza que existe en estos.</p>
---------------------	---

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	26/05/2022
----------------------	----------------	--------------	------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

ECI
17/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO
	PERIODO ANALIZADO:	ENERO – DICIEMBRE 2021
BASE LEGAL	MODELO COSO III	
OBJETIVO	Realizar la ponderación del nivel de confianza y riesgo existente en el componente actividades de supervisión y monitoreo correspondiente al control interno de la COAJA mediante el modelo COSO III.	

N.º	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	PT	CT	%	

PRINCIPIO 16 Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar la funcionalidad de los componentes.

1	¿Coordinación realiza balances de las evaluaciones continuas e independientes?		X		10	5	50	@ Las evaluaciones no son continuas e independientes.
2	¿La entidad considera las tasas de cambios en los procesos para realizar las evaluaciones?	x			10	8	80	
3	¿Los sistemas de control utilizados en la cooperativa son puntos de referencia para evaluaciones continuas?	x			10	7	70	
4	¿El personal se encuentra altamente capacitado para evaluar el control interno?	x			10	6	60	
5	¿Se lleva acabo capacitaciones del personal para realizar evaluaciones continuas e independientes del control interno?	x			10	8	70	

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

26/05/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

ECI
18/19

6	¿Las evaluaciones continuas dentro de la entidad se desarrollan de acuerdo con los procesos de negocios y a los ambientes cambiantes dentro de estos?	x		10	7	70	
7	¿La administración toma en cuenta el riesgo para ajustar el alcance y frecuencia de las evaluaciones?	x		10	8	80	
8	¿Las evaluaciones independientes están desarrolladas de tal manera que estas brinden una retroalimentación objetiva?		x	10	5	50	@ Las evaluaciones no son independientes ya que la matriz establece los planes de evaluación.

¿PRINCIPIO 17 Evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables para la aplicación de medidas correctivas?

9	¿La organización evalúa los resultados de los informes realizados de las evaluaciones continuas?	x		10	8	80	
10	¿Realiza la comunicación respectiva de las deficiencias a los responsables de los procesos al igual que a la alta gerencia para las respectivas medidas correctivas?	x		10	7	70	El manual de control interno de la SEPS en su punto 3.4 establece la directriz de información y comunicación.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

26/05/2022

 SFOL AUDITOR	AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	ECI 19/19
--	--	----------------------------

11	¿La organización tiene un plan de monitoreo para verificar que las deficiencias encontradas sean corregidas de forma oportuna?	x		10	7	70	La norma de C.I dentro de la organización establece el planteamiento de planes de acción.
TOTAL				110	77	70	

NC	$\frac{77}{110} * 100 = 70\%$
-----------	-------------------------------

NR	30%
-----------	------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-96%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE CONTROL INTERNO		

CONCLUSIONES	<p>La cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., Oficina Méndez, dentro del componente Actividades de supervisión y monitoreo correspondiente al control interno de la institución tiene un nivel de confianza medio y un nivel de riesgo moderado, esto debido a que la coordinación se realiza balances de las evaluaciones, pero estas evaluaciones no son continuas por lo que no generan efecto positivo dentro del componente y por consecuencia no brindan una retroalimentación adecuada.</p>
---------------------	---

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	26/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
RESUMEN POR COMPONENTE
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021**

**RRC
1/2**

Resumen por componente

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	TOTAL PREGUNTAS	RESPUESTA		TOTAL RESPUESTAS
		SI	NO	
Entorno de Control	21	18	3	21
Evaluación del riesgo	15	14	0	15
Actividades de control	16	14	2	16
Información y comunicación	15	14	1	15
Actividades de supervisión y monitoreo	11	10	1	11
TOTAL	78	71	7	78

Resumen de riesgo y confianza

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Entorno de Control	73,81%	Alto	26,19%	Bajo
Evaluación del riesgo	76%	Alto	24%	Bajo
Actividades de control	70,73%	Moderado	29,37%	Moderado
Información y comunicación	76%	Alto	24%	Bajo
Actividades de supervisión y monitoreo	70%	Moderado	30%	Moderado
PROMEDIO	73,3%	Moderado	26,7%	Moderado

ELABORADO POR

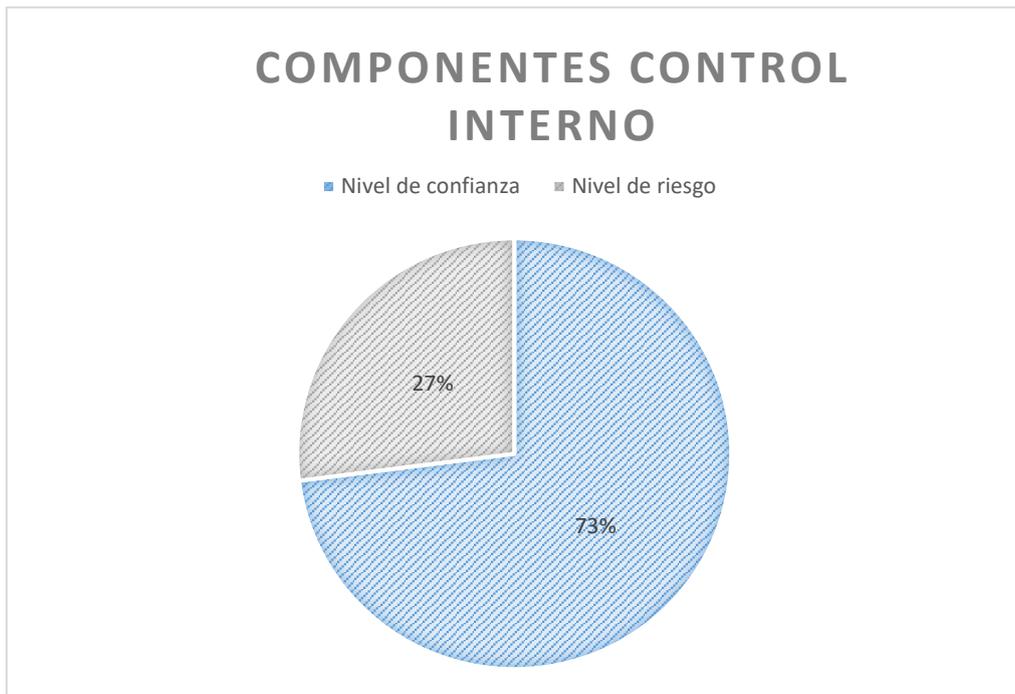
S.F.O.L

FECHA

30/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>RRC 2/2</p>
---	---	----------------------------------

Gráfico resumen nivel de riesgo y confianza



Interpretación

La cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez según los resultados del cuestionario de Control Interno el nivel de confianza general de los 5 componentes correspondientes al COSO III es de un 73% dando un nivel de confianza moderado, mientras que el nivel riesgos general es de 27% que es un nivel moderado de riesgo pues en casi todos los componentes existen falencias que se pueden corregir y mejorar para obtener mejores resultados.

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	30/05/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

	AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	ICI 1/4		
INFORME DE CONTROL INTERNO Médez, martes 31 de mayo de 2022 Ing. Jenny Saltos COORDINADORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ. Presente. - De mi consideración: Reciba un cordial saludo de la firma auditora SFOL AUDITOR encargada de llevar a cabo el trabajo de Auditoría de gestión correspondiente al periodo 2019 a la prestigiosa Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina ciudad de Médez del cantón Santiago de Médez, provincia de Morona Santiago, como parte de la auditoria de gestión se ha procedido a evaluar el control interno de la cooperativa en base al método de gestión de riesgo y control interno denominado COSO III, tomando una base sobre la cual determinar la naturaleza, extensión y oportunidades de los procedimientos de auditoría que se aplicaran en el presente examen a ejecutarse por nuestra firma y con el cual lograremos todos los objetivos planteados durante este examen. Después de haber planteado el cuestionario de control interno con 79 incógnitas elaboradas de acuerdo con cada uno de los componentes del control interno y en base a los principios y atributos existentes en el COSO III se procedió a ejecutar el cuestionario con respuestas cerradas SI, NO y no aplica además con un rango de ponderación del 1 al 10 según las falencias encontradas dentro de cada componente mediante la profunda indagación en los procesos se pudo determinar el nivel de confianza general de los 5 componentes correspondientes al COSO III es de un 73% dando un nivel de confianza moderado, al igual que el nivel riesgos general es de 27% también se encuentra dentro del nivel de riesgo moderado lo cual es favorable en la entidad auditada excepto por algunas observaciones encontradas dentro del examen al control interno.				
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	31/05/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>ICI 2/4</p>	
<p>A continuación, se emite un reporte de cada una de las debilidades encontradas dentro del examen al control interno de la COAJA con sus respectivas recomendaciones tendientes a la superación de cada falencia dentro del sistema de control interno:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="327 674 1193 703"> <p>1. La misión y visión no se encuentran visibles dentro de la entidad.</p> <p>Conclusión: No se fomenta el sentido de pertenencia dentro de la institución ya que la misión y visión no se encuentran a la vista de los socios ni empleados.</p> <p>Recomendación: A la encargada de oficina, enviar a elaborar o solicitar carteleras informativas sobre la misión y visión de la institución para de esta manera incentivar el sentido de pertenencia de socios y empleados.</p> <li data-bbox="327 1025 1390 1106"> <p>2. Alguno de los manuales de funciones y procedimientos de la entidad no ha sido actualizado en más de 4 años.</p> <p>Conclusión: Existen manuales de funciones y procedimientos que no han sido actualizados que guie a los empleados a la eficiencia y eficacia dentro de los procesos realizados dentro de sus puestos.</p> <p>Recomendación: A la encargada de oficina, solicitar al consejo de administración autorice la actualización de los manuales de funciones y procedimientos.</p> <li data-bbox="327 1429 1174 1458"> <p>3. Falta de socialización de los programas existentes de incentivos.</p> <p>Conclusión: Dentro de la entidad los empleados no conocen el plan de incentivos que la institución tiene con el fin de fomentar la excelencia en el desempeño de las actividades en cada una de las áreas.</p> <p>Recomendación: A la asamblea general, instaurar dentro de la organización un programa de metas e incentivos para mejorar la productividad y el ambiente laboral. A la Coordinadora elaborar un plan de difusión de las políticas de incentivos y cada uno de los beneficios extras que tienen los empleados.</p> 			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>31/05/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>ICI 3/4</p>	
<p>4. Las evaluaciones no causan el impacto necesario para tomar acciones correctivas y lograr mejores resultados.</p> <p>Conclusión: Las evaluaciones realizadas dentro de la institución no causan el impacto necesario para corregir los defectos dentro de las áreas ya que no se lleva un registro adecuado de las evaluaciones ni se verifica el cumplimiento de estas.</p> <p>Recomendación: A la encargada de oficina, solicitar el diseño de un plan de acción de mejoras dentro de la cooperativa tomando en cuenta los resultados de las evaluaciones y cuáles son las soluciones factibles además de realizar el seguimiento adecuado de que cada una de las acciones previstas sean adoptadas.</p> <p>5. No se realizan periódicamente actividades de control.</p> <p>Conclusión: Dentro de la institución no se realiza periódicamente actividades de control que constate que cada uno de los procesos se estén realizando de una forma correcta.</p> <p>Recomendación: A la encargada de oficina, solicitar a la asamblea general la aprobación de planes de control consecutivo para cada área de la sucursal y aumentar así la seguridad y eficacia en los procesos.</p> <p>6. Inexistencia de un área informática.</p> <p>Conclusión: No existe un departamento informático dentro de la entidad puesto que existe un general dentro de la matriz, pero este no alcanza a brindar acciones correctivas de una manera inmediata por lo que es necesario la instauración de un departamento informático.</p> <p>Recomendación: A la Asamblea general, instaurar un área informática dentro de la sucursal para asegurar el correcto funcionamiento del sistema.</p>			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>31/05/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>ECI 4/4</p>	
<p>7. No se ejecutan evaluaciones de las líneas de comunicación de la entidad.</p> <p>Conclusión: Dentro de la cooperativa no se realizan exámenes pertinentes a las líneas de comunicación para verificar su correcto funcionamiento.</p> <p>Recomendación: A la Coordinadora, realizar un plan de control de las líneas de comunicación y simulacros para verificar el correcto funcionamiento de cada una de las líneas de comunicación.</p> <p>8. Las evaluaciones no brindan una retroalimentación objetiva se realizan balances, pero las evaluaciones no son de forma continua ni independiente.</p> <p>Conclusión: Dentro de la organización la retroalimentación no logra los objetivos esperados para constatar la corrección de las falencias dentro de los procesos.</p> <p>Recomendación: La coordinación debe elaborar y poner en marcha un plan de evaluaciones continuas y guiarse en cada uno de los aspectos reguladores de la cooperativa para ser objetiva además de realizar informes de esta evaluación y discutir con el equipo de trabajo las acciones correctivas a tomar en caso de encontrar irregularidades.</p> <p>Esperando mitigar cada una de las debilidades dentro del sistema de control interno queda a su entera disposición el presente informe para cualquier aclaración al respecto, SFOL auditor extiende sus mejores deseos.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p> <p style="text-align: center;">Stalin Fabricio Ortiz Lucero Auditor</p>			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>31/05/2022</p>

FASE II:



EJECUCIÓN

	AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA-EJECUCIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	PAE 1/1
---	---	------------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
EJECUCIÓN				
TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión				
PERIODO: Enero 01 - diciembre 31 de 2021				
OBJETIVO: Ejecutar el análisis de los procesos existentes dentro de la sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez.				
N.-	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el programa de ejecución de auditoría de gestión.	PAE	SFOL	01/06/2021
2	Reconozca los procesos y subprocesos mediante la hoja de Identificación de procesos.	HIP	SFOL	15/06/2022
3	Elabore la matriz de selección de procesos	MSP	SFOL	21/06/2022
4	Elabore un cuestionario de control interno por componente	CCI	SFOL	28/06/2022
5	Matriz de Enfoque por componente	MEC	SFOL	29/06/2022
6	Cédula Analítica	CA	SFOL	06/07/2022
7	Elabore Indicadores de gestión	IG	SFOL	27/07/2022
8	Elabora hoja de hallazgo	HH	SFOL	29/07/2022

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	01/06/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

HIP
1/2

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

AREA	PROCESOS	SUBPROCESOS	PERSPECTIVA CMI
AREA OPERATIVA	Cajas	Captación	PROCESOS INTERNOS
		Servicios Bancarios	
		Cierre de caja	
AREA COMERCIAL	Créditos y cobranza	Análisis y aprobación de crédito	PERSPECTIVA FINANCIERA
		Desembolso de crédito	
		Cobro de cuotas	
		Envío de notificaciones en caso de mora	

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

15/06/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA-EJECUCIÓN PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>			<p align="center">HIP 2/2</p>		
<p align="center">ATENCION AL CLIENTE</p>	<p align="center">Balcón de servicios</p>	<p>Servicios generales básicos</p> <hr/> <p>Información general clientes</p> <hr/> <p>Servicios banca web</p>	<p align="center">CLIENTES</p>			
<p align="center">AREA EDUCOPEC</p>	<p align="center">Capacitaciones</p>	<p>Capacitaciones internas empleados</p> <hr/> <p>Capacitaciones socios</p> <hr/> <p>Capacitaciones gobierno cooperativo</p>	<p align="center">APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</p>			
<p align="center">ELABORADO POR</p>				<p align="center">S.F.O.L</p>	<p align="center">FECHA</p>	<p align="center">15/06/2022</p>



AUDITORÍA DE GESTIÓN 2021
MATRÍZ DE SELECCIÓN DE PROCESOS

MSP
1/4

PONDERACIÓN		1 Nada eficiente		2 Poco eficiente		3 Eficiente		4 Extremadamente eficiente										
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				O1		O2		O3		O4		O5		O6		O7		To
PERSPECTIVA	AREA	PROCESOS	SUBPROCESOS	PO	PRO	PO	PRO	PO	PRO	PO	PRO	PO	PRO	PO	PRO	PON	PRO	
PROCESOS INTERNOS	AREA OPERATIVA	Captación	Transacciones de cuentas de ahorro, pólizas e inversiones	3	3,33	3	2,67	2	2	4	3,67	3	3	4	3,33	2	2	20
			Servicios Bancarios	4		3		2		4		4		3		2		
			Cierre de caja	3		2		2		3		2		3		2		
PERSPECTIVA FINANCIERA	AREA COMERCIAL	Créditos y cobranza	Análisis y aprobación	3	2,5	3	3	2	2	4	3,75	4	3,75	4	3,75	4	3,5	22,25
			Desembolso	2		3		2		3		3		3		4		
			Cobro de cuotas	2		3		2		4		4		4		3		
			Notificaciones de mora	3		3		2		4		4		4		3		
			ELABORADO POR			S.F.O.L			FECHA			21/06/2022						



AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRÍZ DE SELECCIÓN DE PROCESOS
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

MSP
2/3

CLIENTES	ATENCION AL CLIENTE	Balcón de servicios	Servicios generales básicos	3		3		2		4		3		3		3		
			Información general clientes	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3,67	3	3	3	2,67	21,34
			Servicios banca web	3		3		2		4		4		3		2		
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	AREA EDUCOOPE	Capacitaciones EDUCOOPE	Capacitaciones internas empleados	4		4		2		4		3		2		2		
			Capacitaciones socios	2	2,67	4	4	3	3	2	2,67	2	2,67	2	2	4	2,67	19,68
			Capacitaciones asamblea cooperativa	2		4		4		2		3		2		2		
TOTAL					11,5		12,8		9		14,1		13,1		12,1		10,8	83,27

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

21/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRÍZ DE SELECCIÓN DE PROCESOS
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

MSP
3/4

Resultados: La matriz de selección de procesos fue analizada tomando en cuenta los objetivos estratégicos 2019-2023 y calificando la relevancia de cada proceso para el cumplimiento de cada uno de estos objetivos para así poner más énfasis en el análisis de estos.

PROCESOS	CUANTIFICACIÓN
Crédito y cobranza	22,25
Balcón de servicios	21,34
Cajas	20
Capacitaciones EDUCOOPE	19,68

Los procesos con puntaje más alto son los de Crédito y cobranza con un 22,25 del total seguido por el balcón de servicios, cajas y las capacitaciones EDUCOOPE.

En este caso al ser poco los procesos que se van a analizar se tomara en cuenta los 4 procesos principales que existen dentro de la cooperativa y que además cada uno representa una perspectiva del CMI.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

21/06/2022

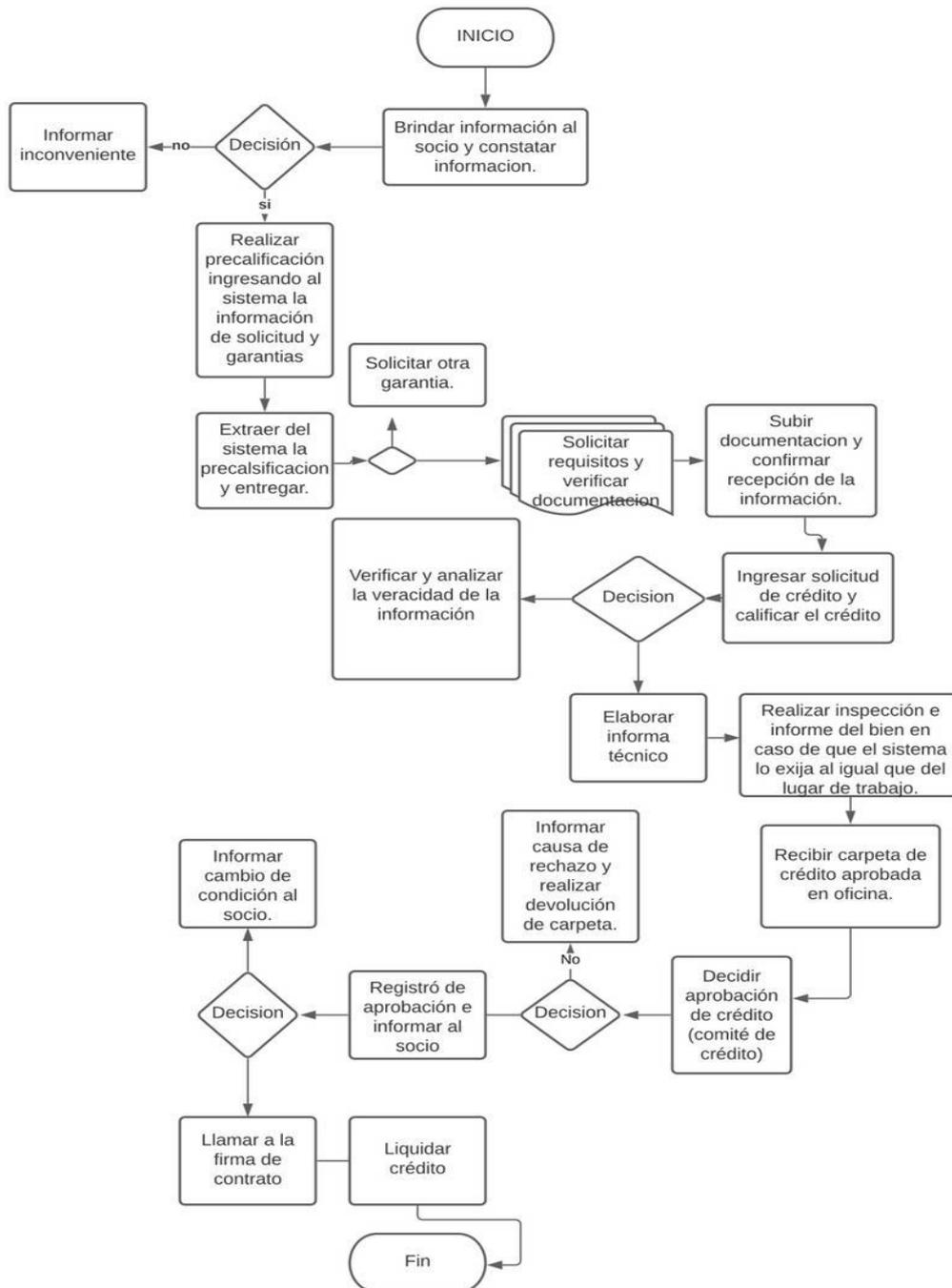


AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRÍZ DE SELECCIÓN DE PROCESOS
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

MSP
4/4

DIAGRAMA DE FLUJO

**PROCESO DE CRÉDITO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
 LTDA., OFICINA MENDEZ**



ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

21/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CCI
1/12

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		COMPONENTE:			CRÉDITO Y COBRANZA				
		PERIODO ANALIZADO:			ENERO – DICIEMBRE 2021				
BASE LEGAL		LOEPS, Normativa interna, manuales y políticas.							
OBJETIVO		Analizar y ponderar los procesos de crédito y cobranza existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Sucursal Méndez.							
N.º	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN	
		SI	NO	NA	PT	CT	%		
1	¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito?	x			10	8	80		
2	¿La Entidad cuenta con un flujograma de procesos que guie la gestión de crédito y recuperación de cartera?	x			10	8	80%		
3	¿Posee un plan de colocación en el proceso créditos?	x			10	9	90		
4	¿Existe límites de montos máximo para otorgar un crédito?	x			10	9	90		
5	¿Se verifica mediante perito el valor del bien hipotecado?		x		10	3	30	@ No existe un perito que avale el valor de los bienes.	
6	¿Se verifica el domicilio de los deudores?		X		10	3	30	@ Se solicita factura de servicios básicos y croquis de la vivienda, pero no se verifica.	
7	¿Existe suficiente personal en el área de créditos?		X		10	1	10	@ El personal de crédito no es el suficiente.	
		ELABORADO POR			S.F.O.L		FECHA		28/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CCI
2/12

8	¿Se verifica la capacidad de pago de socios y garantes antes de otorgar el crédito?	x			10	7	70	Según el manual de procesos existente y políticas de crédito.
9	¿Las políticas de crédito son actualizadas?		x		10	2	20	@ No se han actualizado durante los últimos cuatro años.
10	¿En los distintos tipos de créditos existentes dentro de la cooperativa varía los requisitos solicitados?	x			10	8	80	Depende del tipo de crédito solicitado.
11	¿Se trabaja de acuerdo a los montos establecidos para la colocación de créditos?	x			10	9	90	
12	¿Se confirma si el destino del crédito está en conformidad con el tipo de crédito solicitado?	x			10	6	60	
13	¿Cuándo existe mora se busca refinanciar el crédito con el fin de no perjudicar el historial de crédito del socio?	x			10	8	80	
14	¿Se cruza información con el sistema bancario para conocer si el socio que busca refinanciamiento de sus deudas no se encuentra en proceso de demanda?	x			10	9	90	
TOTAL		10	4	0	140	90		

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

28/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CCI
3/12

NC	$\frac{90}{140} * 100 = 64,29\%$
-----------	----------------------------------

NR	35,71%
-----------	---------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-96%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE CONTROL INTERNO		

CONCLUSIONES	<p>Existe un nivel de confianza moderado de 64,29 % mientras que un nivel moderado de riesgo control interno de 35,71% esto a consecuencia de la inexistencia de un perito en el área de crédito que realiza el avalúo y verificación del coste del inmueble hipotecado, tampoco se constata la información de modo seguro además de no contar con el personal suficiente en el área.</p>
---------------------	---

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	28/06/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CCI
4/12

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		COMPONENTE:			BALCÓN DE SERVICIOS				
		PERIODO ANALIZADO:			ENERO – DICIEMBRE 2021				
BASE LEGAL		LOEPS, Normativa interna, manuales y políticas.							
OBJETIVO		Analizar y ponderar los procesos de balcón de servicios existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Sucursal Méndez.							
N.º	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES	
		SI	NO	NA	PT	CT	%		
1	¿Existe un manual de procedimientos para los procesos de balcón de servicios?	x			10	8	80		
2	¿Se brindan capacitaciones para brindar atención al socio?	x			10	8	80%		
3	¿Existe un buzón de recomendaciones?	x			10	7	70		
4	¿Se realiza evaluaciones del personal?	x			10	5	60	@ Se realizan evaluaciones rara vez	
5	¿Se maneja el sistema con claves de acceso para la verificación de la información solicitada por el usuario?	x			10	7	70		
6	¿Se da soluciones a los inconvenientes de los socios dentro del área?	x			10	7	70		
7	¿Se lleva un registro de las actividades realizadas durante la jornada laboral de manera adecuada?	x			10	8	80		
		ELABORADO POR			S.F.O.L		FECHA		28/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

ECI
5/12

8	¿Los archivos se manejan de manera adecuada según los asuntos manejados dentro del balcón?	x			10	7	70	
9	¿Se brinda atención de manera preferencial a personas de tercera edad y discapacitados?	x			10	9	90	
10	¿Se realizan llamadas a los socios para informar inconvenientes en sus trámites?	x			10	7	70	
11	¿Se revisan todos los requisitos para acceder a cualquier servicio dentro de la institución?	x			10	8	80	
TOTAL					110	81		

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

28/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CCI
6/12

NC	$\frac{81}{110} * 100 = 73,64\%$
-----------	----------------------------------

NR	26,36%
-----------	---------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-96%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE CONTROL INTERNO		

CONCLUSIONES	En el balcón de servicio tiene un porcentaje 66,36% lo que significa un nivel de confianza medio mientras el riesgo de control es alto con un porcentaje de 26,36% esto en relación que no existe evaluaciones continuas.
---------------------	---

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	28/06/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CCI
7/12

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		COMPONENTE:			CAJA				
		PERIODO ANALIZADO:			ENERO – DICIEMBRE 2021				
BASE LEGAL		LOEPS, Normativa interna, manuales y políticas.							
OBJETIVO		Analizar y ponderar los procesos de caja existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Oficina Méndez.							
N.º	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES	
		SI	NO	NA	PT	CT	%		
1	¿Existe un manual de procedimientos para los procesos de caja	x			10	8	80		
2	¿Se brindan capacitaciones para evitar la entrada de dinero falso?	x			10	8	80	Manual contra la prevención de lavado de activos.	
3	¿Es obligatorio verificar la información en caso de retiros mediante cedula de identidad?	x			10	9	90	Manual de captación, depósitos y retiros.	
4	¿Se realizan arquezos sorpresa de caja para verificar el valor existente?	x			10	7	70	Manual de arqueo de caja chica.	
5	¿La información dentro de cajas es segura?	x			10	7	70		
6	¿Existen políticas de caja para regular el comportamiento de los empleados?	x			10	7	70		
7	¿No se permite el acceso a nadie ajeno a caja?	x			10	8	80		
8	¿Existen valores límites de retiros por día de socio?	x			10	9	90	Los socios informan con 24 horas de anticipación.	
		ELABORADO POR			S.F.O.L		FECHA		28/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CCI
8/12

9	¿Los procesos de caja cuentan con un sistema informático actualizado y seguro?	x		10	8	80	
10	¿Existe un seguro para evitar fraudes o uso indebido de los recursos por parte de los encargados de manejar estos dentro de caja?		x	10	0	0	@ No se encuentran caucionados conforme a la normativa de normas generales para las instituciones del sistema financiero y la normativa interna de la cooperativa que establece se debe caucionar a los sujetos responsables de la recepción, inversión, control, administración y custodia de recursos.
TOTAL		9	1	100	71		

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

28/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CCI
9/12

NC	$\frac{71}{100} * 100 = 71\%$
-----------	-------------------------------

NR	29%
-----------	------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-96%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE CONTROL INTERNO		

CONCLUSIONES	El nivel de confianza del 71% que significa un nivel medio en el área de cajas mientras que el riesgo de control interno es de 29% lo que denota un nivel igual de moderado de riesgo esto a consecuencia de que los cajeros no se encuentran caucionados.
---------------------	--

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	28/06/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CCI
10/12

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	COMPONENTE:	EDUCOOPE
	PERIODO ANALIZADO:	ENERO – DICIEMBRE 2021

BASE LEGAL LOEPS, Normativa interna, manuales y políticas.

OBJETIVO: Analizar y ponderar los procesos de EDUCOOPE existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Oficina Méndez.

N.º	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	PT	CT	%	
1	¿Existe un manual de funciones establecido para EDUCOOPE?	x			10	8	80	
2	¿Se realizan informes mensuales de las actividades realizadas en el área de educación cooperativa?	x			10	8	80	
3	¿Se conservan firmas de respaldo que verifiquen el trabajo realizado con los socios?	x			10	7	70	
4	¿Se lleva de manera organizada la planificación mensual?	x			10	7	70	
5	¿El trabajo de campo tiene sustento?	x			10	7	70	
6	¿Lleva a cabo la socialización de las actividades de asamblea de socios?	x			10	7	70	
7	¿Tiene experiencia en el ámbito de educación para mayores?		x		10	2	20	@ No tiene experiencia en enseñanza.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

28/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

ECI
11/12

8	¿Existe un perfil para la contratación del encargado de este puesto?	x			10	8	80	
9	¿Mantiene contacto directo con los socios?	x			10	7	70	
10	¿Cuenta con las herramientas adecuadas para realizar sus labores diarias?	x			10	8	80	
TOTAL		9	1		100	69		

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

28/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

ECI
12/12

NC	$\frac{69}{100} * 100 = 69\%$
-----------	-------------------------------

NR	31%
-----------	------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-96%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO DE CONTROL INTERNO		

CONCLUSIONES	Dentro del componente de Educación Cooperativa existe un nivel Moderado de confianza del 69% mientras que el riesgo de control interno es igual de moderado ya que representa un 31% de riesgo de control interno alto.
---------------------	---

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	28/06/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRÍZ DE ENFOQUE POR COMPONENTE
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

MEC
1/4

MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
	Nivel de confianza: 64,29%	Nivel de riesgo: 35,71%	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS ANALITICAS
CRÉDITO Y COBRANZA	No existe un perito que avale el valor de los bienes cuando existan créditos hipotecarios.	Políticas de crédito	Solicitar las políticas de créditos hipotecarios.	Revisar la documentación de los créditos hipotecarios y verificar que el avalúo sea realizado por un perito.
	Se solicita factura de servicios básicos y croquis de la vivienda, pero no se verifica.	Políticas de crédito	Solicitar políticas crediticias y mapas de procesos.	Revisar el registro y anexo comprobatorios de viviendas verificadas donde se encuentran los deudores.
	Las políticas de crédito no se han actualizado durante los últimos cuatro años.	Normas de control interno	Solicitar políticas y normas de control crediticio 2021.	Verificar el acta de vigencia y última actualización de las políticas de crédito.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

29/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRÍZ DE ENFOQUE POR COMPONENTE
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

MEC
2/4

MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
		Nivel de confianza: 66,36%	Nivel de riesgo: 33,64	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO
BALCÓN DE SERVICIOS	Se realizan evaluaciones rara vez.	Normas de control interno	Solicitar políticas de control	Verificar plan y políticas de control al área de balcón.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

29/06/2022



MATRÍZ DE ENFOQUE POR COMPONENTE
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2019

MEC
3/4

MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
	Nivel de confianza: 71%	Nivel de riesgo: 29%	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS ANALITICAS
CAJAS	Los cajeros no se encuentran caucionados para asegurar el debido control de sus acciones en el manejo del dinero y así evitar el riesgo de fraude o uso indebido de los recursos de los socios.	Normas de control interno y código de ética.	Solicitar a las normas de control y seguridad en el área de cajas.	Verificar la existencia de un seguro y contrato de responsabilidades de los encargados de caja.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

29/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRÍZ DE ENFOQUE POR COMPONENTE
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2019

MEC
4/4

MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
	Nivel de confianza: 69%	Nivel de riesgo: 31%	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS ANALITICAS
EDUCOPE	La persona a cargo de educación cooperativa dentro de la sucursal no cuenta con la experiencia en enseñanza descrita en el perfil del puesto.	Perfil y descripción del puesto	Solicitar a la matriz el perfil del empleado EDUCOPE.	Verificar los requisitos cumplidos para hacerse cargo del área de educación cooperativa existente en la cooperativa.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

29/06/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CÉDULA ANALÍTICA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CA
1/9

CRÉDITO Y COBRANZA

Periodo analizado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

Base Legal: Manual de funciones y procedimientos-Políticas de Crédito- LOEPS

Objetivo: Sustentar los hallazgos mediante el análisis de los procesos de área de crédito y cobranza.

CRÉDITOS

El crédito es una herramienta necesaria para el diario vivir ya que con este podemos acceder a bienes, servicio además de cumplir nuestras metas como emprendedores. Dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., existen los siguientes tipos de créditos con sus requisitos:

Tipo de crédito	Procesos	Comprobación
1. Consumo prioritario	Créditos destinados a compra de bienes, servicios, educación, salud, ingresos no correspondientes a giros de negocios comerciales.	Comprobado mediante seguimiento y verificado políticas de crédito. ✓
2. Crédito con Ahorro	Socios, mínimo a partir de un mes y ahorro promedio de mes. El socio debe mantener en la cuenta una base de ahorros igual al 5% de monto a solicitar. El plazo es hasta 7 años. La tasa es 12,77% anual. El monto es de acuerdo a las políticas de la Cooperativa.	Comprobado con registros muestra 13 créditos y políticas de crédito. ✓
3. Crédito sin Ahorro	No requiere de ahorro previo. El plazo es hasta 7 años. La tasa es 15,25% anual. El monto es de acuerdo a las políticas de la Cooperativa.	Comprobado con archivos muestra 20 créditos y políticas de crédito tomadas en cuenta. ✓

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

06/07/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CÉDULA ANALÍTICA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CA
2/9

4. Crédito Emergente	<p>Es un crédito otorgado a socio o personas naturales.</p> <p>Los fondos otorgados son para salud, educación o calamidad comprobada.</p> <p>El plazo es hasta 48 meses.</p> <p>La tasa es 11,22% anual.</p> <p>El monto es hasta \$5.000</p>	Comprobado con registros muestra 20 créditos y políticas de crédito. ✓
----------------------	---	--

Dentro de los créditos analizados en el segmento de consumo prioritario se han constatados cada uno de los requisitos en la muestra tomada.

Tipo de crédito	Procesos	Comprobación
Microcrédito	Créditos para la producción o comercialización con ingresos de ventas.	Comprobado mediante seguimiento y RUC conforme según políticas de crédito. ✓
Créditos hasta 5000	Se requiere identificación de deudor, cónyuge y garante solvente, análisis de ingresos para finalmente pasar por el buró de crédito.	Comprobado con registros muestra 17 créditos y políticas de crédito. ✓
Crédito de 5001 a 20000	Se requiere identificación de deudor, cónyuge y dos garantes solventes evaluados previamente para verificar si son aptos para esta posición, análisis de ingresos para finalmente pasar por el buró de crédito.	Comprobado con archivos muestra 20 créditos y políticas de crédito tomadas en cuenta. ✓

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

06/07/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CÉDULA ANALÍTICA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CA
3/9

Créditos mayores a 20000	<p>Este crédito se considera según las políticas como crédito con aval hipotecario por el monto según las normas este deberá cumplir el 140% del monto solicitado y si se requiere cumplir con otras directrices según capacidad de pago del deudor. Se podrá aceptar hipotecas que cubran 120% si el deudor adiciona garantías o requisitos a la petición de crédito según lo establecido en la norma</p>	<p>Del total de 13 créditos tan solo 9 de los créditos cumplen con lo estipulado esto por la falta de un perito confiable en la oficina además de faltar requisitos en créditos de hipotecas que alcanzan el 120% del valor. @</p>
--------------------------	--	--

En el análisis de microcréditos de encontró una grave falencia en los créditos mayores de \$20.000, ya que en estos se establece dentro de la norma que el valor a hipotecar debe ser mayor al 140% del valor a solicitar, pero 4 de los créditos no han cumplido con este porcentaje ni han agregado garantías a sus créditos lo que significa un gran riesgo para la empresa esto también a consecuencia de la falta de un perito de confianza dentro de la organización.

Nivel de morosidad en cartera de crédito

3,08% de morosidad un nivel medianamente bajo.

Requisitos generales área crédito y cobranza

Requisito Primer crédito	Verificación
Facturas de servicios básicos y croquis de vivienda más un numero de contacto.	Según políticas se establecen esos requisitos, pero no se ha constatado la verificación de la vivienda. @
Requisito firmas crédito	Verificación
Firma de aprobación de crédito de Coordinadora y presidente de asamblea de sucursal	Según políticas establecidas, el presidente de socios de oficina desde el año 2018 ya no participa en la comisión de créditos.

No se han verificado domicilios ni cambios de domicilios de los deudores.

Número de empleados área de créditos: Los empleados del área de crédito son dos los cuales no se abastecen a llevar la cartera ni a realizar controles.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

06/07/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CÉDULA ANALÍTICA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CA
5/9

BALCÓN DE SERVICIOS

Periodo analizado: 2021 mes octubre

Base Legal: Manual de funciones y procedimientos-Políticas de cooperativa- LOEPS

Objetivo: Sustentar los hallazgos mediante el análisis de los procesos de balcón de servicios.

Descripción del puesto: El balcón de servicios tiene como objetivo brindar asesoría adecuada al cliente en cada ámbito correspondiente a la institución por lo cual es el vínculo e imagen de la oficina ante potenciales socios al igual que este está encargado de brindar servicios generales como la solicitud de tarjetas de débitos, apertura de cuentas entre otros servicios financieros básicos que no están relacionados a registros en cuentas sino más bien a la verificación y constatación de datos bajo la petición de los socios.

Servicio	Nº Procesos realizados	Comprobación
Apertura de cuentas	357	Respaldado según sistema✓
Trámites de petición y entrega de tarjetas de débito.	85	Respaldado según sistema✓
Actualización de estados de cuentas.	2075	Respaldado según sistema✓
Notificaciones de acceso a la cuenta y ejecución de transacciones dentro de JAPWEB.	4050	Respaldado según sistema✓
Trámite socios clave de acceso JAPWEB	1003	Respaldado según sistema✓
Consultas cuotas a vencer	2037	Respaldado según sistema✓
Reposición de libretas	250	Respaldado según sistema✓
Bloqueo de tarjetas de débito	30	Respaldado según sistema✓
Cierre de cuentas	20	Respaldado según sistema✓
Reposición de tarjetas de débito	27	Respaldado según sistema✓
Envío de correo en transacciones fallidas en corresponsales y cajeros	1023	Respaldado según sistema✓
Reportes de dinero retiro en cajero	3061	Respaldado según sistema✓
Corte de movimientos de cuentas	70	Respaldado según sistema✓

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

06/07/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN CÉDULA ANALÍTICA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	CA 6/9
---	--	-----------------------------

Llamadas a socios por cuotas a vencer.	1000	Respaldado según sistema ✓
Consultas de planillas de servicios básicos.	1531	Respaldado según sistema ✓
Notificación descuentos por conceptos de letras.	3033	Respaldado según sistema ✓
Emisión de certificados de aportes	357	Respaldado según sistema ✓
Activación de cuentas	97	Respaldado según sistema ✓
Recuperación de claves de acceso	85	Respaldado según sistema ✓
Constatar acreedores de bonos.	1781	Respaldado según sistema ✓
Administración, mantenimiento y manejo de cuentas.	4795	Respaldado según sistema ✓
Total de procesos	26767	Respaldado según sistema

Se realizó la verificación de acuerdo al respaldo del sistema además al verificar los valores de apertura de cuentas y la emisión de certificados constatan la veracidad de los datos ya que a la apertura de una cuenta se emite un certificado de aportación de socio de un valor de 5 dólares.

Nota:

No existe un manual de procesos que guie las actividades dentro del área de balcón de servicios. No existen evaluaciones continuas sin embargo el proceso dentro del área de balcón de servicios no presenta irregularidades además de tener una calificación de excelencia en el servicio según los evaluadores electrónicos del servicio.

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	06/07/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------



AUDITORÍA DE GESTIÓN
CÉDULA ANALÍTICA
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

CA
7/9

CAJAS

Periodo analizado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

Base Legal: Manual de funciones y procedimientos-Políticas de cooperativa- LOEPS

Objetivo: Sustentar los hallazgos mediante el análisis de los procesos dentro del área caja de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo.

Descripción del puesto: En cajas se realizan los procesos más importantes de la cooperativa ya que mediante esta se realiza la captación del dinero para proceder a su inversión mediante créditos al igual que los retiros y pagos de servicios con los que la cooperativa tenga convenios.

Servicio	Nº Procesos realizados	Comprobación
Depósitos cuentas	2040	Respaldado según sistema✓
Retiros de depósitos	1973	Respaldado según sistema✓
Pagos de servicios	1323	Respaldado según sistema✓
Pago de cuotas	1527	Respaldado según sistema✓
Cobro bono de desarrollo humano	953	Respaldado según sistema✓

Los procesos dentro de caja han sido cotejados mediante los arqueos de caja realizados dentro de la institución además en arqueos donde se observaron saldos mínimos no cuadrados por la cantidad de 0,02 ctvs. de dólar, se han realizado notas aclaratorias debidas y bien planteadas las cuales se han realizado por falta de cambio en servicios de pagos con los proveedores de CNT y Luz eléctrica a los usuarios.

Empleados caucionados: Los empleados no se encuentran caucionados y todos se encuentran realizando caja por el hecho de falta de personal dentro de la oficina.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

06/07/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN CÉDULA ANALÍTICA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	CA 8/9
---	--	-----------------------------

EDUCACIÓN COOPERATIVA

Periodo analizado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

Base Legal: Manual de funciones y procedimientos-Políticas de la cooperativa.

Objetivo: Sustentar los hallazgos mediante el análisis de los procesos de área de crédito y cobranza.

Descripción del puesto: EDUCOOPE se encarga de las capacitaciones a los empleados y socios dentro de la cooperativa además de ser el medio por donde la cooperativa demuestra que su mayor activo son sus socios y empleados pues aquí se realizan formaciones cooperativas de cómo se deben organizar los socios en proyectos además de presentar planes técnicos en cada comunidad e incentivar el ahorro cooperativo.

Tipo de servicio	Procesos	Comprobación
Capacitaciones a socios	Socialización de los cursos de capacitación a los socios. Inscripción en los diferentes cursos. Preparación de materiales didácticos. Entrega de avales de curso. Recepción de firmas de sustento.	Planes de capacitación y firmas de respaldo confirmadas✓
Capacitaciones a empleados	Entrega de plan de capacitación. Preparación de materiales didácticos. Entrega de avales de curso.	Planes de capacitación y firmas de respaldo confirmadas✓
Capacitaciones corresponsales bancarios	Visitas de socialización. Planes de capacitación para el área de Santiago de Méndez. Envío a correo de avales.	Lista de visitas y planes de capacitación y firmas de respaldo confirmadas✓

Dentro del área denominado EDUCOOPE se han verificado cada uno de los procesos mediante la revisión de los planes y constatación de firmas.

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	06/07/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN CÉDULA ANALÍTICA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	CA 9/9												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="282 472 660 568">Tipo de servicio</th> <th data-bbox="663 472 978 568">Número de socios inscritos</th> <th data-bbox="981 472 1385 568">Número de certificados entregados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="282 573 660 622">Capacitaciones a socios</td> <td data-bbox="663 573 978 622" style="text-align: center;">40</td> <td data-bbox="981 573 1385 622" style="text-align: center;">33</td> </tr> <tr> <td data-bbox="282 627 660 676">Capacitaciones a empleados</td> <td data-bbox="663 627 978 676" style="text-align: center;">9</td> <td data-bbox="981 627 1385 676" style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="282 680 660 775">Capacitaciones a corresponsales no bancarios</td> <td data-bbox="663 680 978 775" style="text-align: center;">11</td> <td data-bbox="981 680 1385 775" style="text-align: center;">11</td> </tr> </tbody> </table>			Tipo de servicio	Número de socios inscritos	Número de certificados entregados	Capacitaciones a socios	40	33	Capacitaciones a empleados	9	9	Capacitaciones a corresponsales no bancarios	11	11
Tipo de servicio	Número de socios inscritos	Número de certificados entregados												
Capacitaciones a socios	40	33												
Capacitaciones a empleados	9	9												
Capacitaciones a corresponsales no bancarios	11	11												
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	06/07/2022										



AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTION
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

IG
1/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ

Objetivo: Establecer el grado de los indicadores de gestión de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méndez

N.º	Tipo de indicador	Formula	Frecuencia	Responsable	Aplicación de Formula	Análisis
01	Eficiencia: Total de procesos realizados correctamente en el área de crédito año 2021	Total, de procesos correctos de créditos desembolsados en plazo establecido /Total de créditos desembolsados	Anual	SFOL	$\frac{1650}{1709} \times 100 = 96,54\%$	Los procesos correctos dentro del área son 1650 de un total de 1709 dando un resultado de eficiencia de 96,54%
02	Eficacia: Numero de créditos analizados en el año 2021	Número de créditos analizados/Número de solicitudes	Anual	SFOL	$\frac{1709}{2000} \times 100 = 85,45\%$	Los procesos analizados dentro del área suman un total de 1709 de un total de 2000 iniciado dando un resultado de eficiencia de 85,45%
03	Eficacia: Número de tarjetas entregadas en el año 2021	Número de tarjetas de débito entregadas/Número clientes solicitantes de servicio 2021	Mensual	SFOL	$\frac{50}{50} \times 100 = 100\%$	El Área de balcón de servicios tiene un 100% de eficacia en la entrega de tarjetas de débito.
			ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	27/07/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTION
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

IG
2/4

04	Eficacia: Número de procesos realizados en el año 2021 en el área de balcón de servicios.	Número de procesos correctos 2021/Total de procedimientos dentro del área 2021.	Anual	SFOL	$\frac{4485}{4500} \times 100 = 99,67\%$	Los procesos realizados correctamente tienen un porcentaje del 99,67%
05	Economía: Colocación realizada en el año 2021	Colocación real de oficina/Meta Colocación	Anual	SFOL	$\frac{9000342.89}{9989395.40} \times 100 = 90\%$	La colocación de los recursos dio un resultado de índice del 90%
06	Educación: Número de empleados con títulos de tercer nivel.	Número de empleados con título /Número total de empleados.	Mensual	SFOL	$\frac{5}{9} \times 100 = 100\%$	El 55% de los empleados cuentan título de tercer nivel.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

27/07/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTION
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

IG
3/4

07	Educación: Total de socios capacitados período 2021	Total, socios corresponsales no bancarios capacitados /Total corresponsales	Mensual	SFOL	$\frac{10}{11} \times 100 = 90,91$	Existe el 90,91% de socios que brindan el servicio de corresponsales se han capacitado.
08	Ética: Conocimiento del código de ética.	Número empleados conocedores del código de ética/Total de procedimientos dentro de empleados.	Anual	SFOL	$\frac{8}{9} \times 100 = 99,67\%$	El 88.89% de los empleados conocen el código de ética.
09	Ecología: Uso responsable de los recursos	Personal que conoce sobre el uso responsable de los recursos establecido en el plan estratégico/Total de personal	Anual	SFOL	$\frac{9}{9} \times 100 = 100\%$	El 100% de los empleados conocen sobre lo establecido dentro del plan estratégico sobre el uso responsable de los recursos.
			ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	27/07/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTION
PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

IG
4/4

10	Equidad: Número de mujeres que trabajan dentro de la entidad	Número de mujeres empleadas/Número total de empleados	Anual	SFOL	$\frac{6}{9} \times 100 = 67\%$	El 67% de los empleados son mujeres.
-----------	---	---	-------	------	---------------------------------	--------------------------------------

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

27/07/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

HH
1/4

HOJA DE HALLAZGOS

CRÉDITO Y COBRANZA	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	No existe un perito que avale el valor de los bienes cuando existan créditos hipotecarios por lo que no cumplen con el plazo para dar respuesta a la garantía.	El manual de crédito establecido por las SEPS en su punto 23.1 instituye la valoración y garantías que todo inmueble que sea entregado en garantía o en dación de pago deberá ser avaluado por un perito evaluador debidamente calificado por la SEPS. El perito evaluador deberá presentar el informe de avalúo en el tiempo determinado y con la respectiva firma de responsabilidad.	La coordinadora no ha solicitado la selección de un perito de confianza que este cerca de la localidad.	Al no constatar de forma técnica con un profesional el valor de lo hipotecado esto causa el riesgo de que el valor no cubra lo establecido en las políticas.	El área de crédito y cobranza no cuenta con un profesional que avale el valor del bien hipotecado causando riesgos de estimaciones de valores erróneos.	A coordinación solicitar la contratación de un perito para los tramites hipotecarios y así asegurar las garantías a los procesos de crédito.
	Se solicita factura de servicios básicos y croquis de la vivienda, pero no se verifica.	Requisito crédito: Los socios y socias deberán presentar las facturas de servicios básicos, croquis especificando el lugar de residencia.	No se verifica si el socio reside en la vivienda de los documentos entregados cuando no están a su nombre las facturas.	No se puede entregar notificaciones por mora a socio porque la información recibida era errónea.	El área de crédito solicita facturas de servicios básicos y croquis de vivienda, pero no verifica si el socio se encuentra en realidad viviendo en esa ubicación.	Instar a que se realice la verificación de facturas además de pedir más de dos números de referencia para evitar inconvenientes en caso de mora.
			ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	29/07/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

HH
2/4

CRÉDITO Y COBRANZA	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	No existe la participación del presidente de la oficina para la aprobación de créditos.	<p>Art. 36.- La Asamblea General o el Consejo de Administración designarán a los miembros de las comisiones especiales; las mismas que estarán compuestas de tres miembros. Dichas comisiones serán de Crédito, de Educación, de Asuntos Sociales entre otros.</p> <p>Art. 37.- La Comisión de Crédito es la encargada de calificar las solicitudes de préstamos de los socios.</p> <p>En el caso de la oficina y según su reglamento interno la comisión de crédito está conformada por Oficial de crédito, coordinadora y presidente de oficina.</p>	La Coordinadora de Crédito y Cobranzas por desconocimiento no verificó que la aprobación de los créditos también la realizará el representante de los socios como y falta de tiempo por parte del representante.	Ocasionando incumplimiento de la normativa establecida dentro de la cooperativa.	La Coordinadora de Crédito y Cobranzas por desconocimiento no verificó que la aprobación de los créditos también la realizará el representante de los socios como y falta de tiempo por parte del representante ocasionando incumplimiento de la normativa establecida dentro de la cooperativa.	A la Coordinadora de Crédito y Cobranzas Solicitar a la Junta de accionistas se retire de las políticas de crédito de la empresa la participación del representante de los socios para proceder a pedir se retire ese requisito y no tener inconvenientes.

	<p>Las políticas de crédito no se han actualizado durante los últimos cuatro años.</p>	<p>Art. 33 del reglamento general de cooperativas insta al consejo administrativo a dictar normativa reguladora de las actividades de la organización.</p> <p>De acuerdo al estatuto de la cooperativa en su artículo 21 el consejo de administración tiene la atribución de aprobar políticas institucionales y metodología de trabajo en los procesos realizados dentro de la organización.</p>	<p>La Coordinadora de Créditos y Cobranzas no solicitó la revisión a las políticas de crédito de la empresa debido a que no fueron actualizadas en cuatro años.</p>	<p>ocasionando el incumplimiento con los requerimientos del sistema financiero actual e inconvenientes con el ente regulador la superintendencia de economía popular y solidaria</p>	<p>La Coordinadora de Créditos y Cobranzas no solicitó la revisión a las políticas de crédito de la empresa debido a que no fueron actualizadas en cuatro años ocasionando el incumplimiento con los requerimientos del sistema financiero actual e inconvenientes con el ente regulador la superintendencia de economía popular y solidaria</p>	<p>La Coordinadora de Créditos y Cobranzas debe solicitar de manera urgente la actualización de las políticas de crédito o emitir una resolución de la vigencia apto para el sistema de la COAJA.</p>
			ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	29/07/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

HH
3/4

BALCÓN DE SERVICIOS	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	No existe un manual de funciones para los procesos de servicios.	De acuerdo al estatuto de la cooperativa en su artículo 21 el consejo de administración tiene la atribución de aprobar políticas institucionales y metodología de trabajo en los procesos realizados dentro de la organización.	La Coordinación del Balcón de servicios no realizó un manual para el manejo del balcón de servicios con el propósito que cuenten con pautas para brindar el servicio adecuado a los socios.	Impidiendo la satisfacción de los clientes de la cooperativa	La Coordinación del Balcón de servicios no realizó un manual para el manejo del balcón de servicios con el propósito que cuenten con pautas para brindar el servicio adecuado a los socios impidiendo la satisfacción de los clientes de la cooperativa	La Coordinación debe solicitar al consejo de administración la elaboración y aprobación de un manual de funciones y procedimientos para el manejo del balcón de servicios parte medular de la oficina.
			ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	29/08/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

HH
4/4

	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CAJAS	Los cajeros no se encuentran caucionados para asegurar el debido control de sus acciones en el manejo del dinero y así evitar el riesgo de fraude o uso indebido de los recursos de los socios.	El estatuto de la Cooperativa establece en su Art. 22 literal 10 funciones del consejo de administración detalla Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas Tomando en cuenta también la ley de empresas públicas de la Controlaría en su acuerdo N° 006-CG nos ilustra sobre la caución Art 2.- Para responder por el fiel cumplimiento de los deberes encomendados, tienen obligación de rendir caución quienes desempeñen funciones de recepción, inversión, control, administración y custodia de recursos.	El consejo de administración no ha establecido la caución para los cajeros y personal que realiza estas operaciones.	Ocasionando un riesgo de uso indebido de los recursos sin medidas castigadoras de estas infracciones para la recuperación en caso de estafa.	La coordinadora no solicitó la caución para los cajeros personal que se encuentra a su cargo ocasionando que la organización se exponga a un riesgo alto de estafa ya que esta no tiene garantías del correcto manejo de la caja por parte de los empleados.	A la coordinadora solicitar al consejo administrativo realizar los procesos de caución al personal de caja con el fin de garantizar la protección de los recursos monetarios y no se expongan a riesgos

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

29/08/2022

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA-COMUNICACIÓN DE RESULTADOS PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	PACR 1/1
---	--	-------------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
TIPO DE AUDITORÍA: De Gestión				
PERIODO: Enero 01 - diciembre 31 de 2021				
OBJETIVO: Emitir el informe final de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., Oficina Méndez.				
N.-	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el programa de auditoría	PACR	SFOL	01/08/2022
2	Elabore Notificación de cierre de trabajo	NC	SFOL	02/08/2022
3	Elabore Carta de presentación final	CPF	SFOL	02/08/2022
4	Informe Final	IF	SFOL	03/08/2022
5	Acta de informe final	AIF	SFOL	04/08/2022
6	Plan de Acción.	PA	SFOL	05/08/2022

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	01/08/2022
----------------------	---------	--------------	------------

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>NC 1/1</p>	
<p style="text-align: right;">Mendez, 01 de agosto de 2022</p> <p>Ing. Jenny Saltos Coordinadora Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursa ciudad Méndez.</p> <p>Presente.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Mediante el presente oficio expresamos un cordial saludo de la fima auditora SFOL, a la vez de cumplir con la formalidad de notificación de cierre del trabajo de auditoría denominado AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., SUCURSAL MÉNDEZ, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2019.</p> <p>Cumpliendo con los plazos previstos en el contrato y programas de auditoría establecidos y aprobados por las dos partes, se procedera a la elaboracion y presentación del informe de auditoría el que contendra cada uno de los hallazgaos de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Por la atención respectiva al presente oficio, nuestros sinceros agradecimientos.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente</p> <p style="text-align: center;">Sr. Stalin Fabricio Ortiz Lucero SFOL AUDITOR</p>			
<p>ELABORADO POR</p>	<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>02/08/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA DE PRESENTACIÓN FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>CPF 1/1</p>				
<p style="text-align: right;">Mendez, 02 de agosto de 2022</p> <p>Ing. Jenny Saltos Coordinadora Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursa ciudad Méndez.</p> <p>Presente.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Mediante el presente oficio expresamos un cordial saludo de la fima auditora SFOL, a la vez agradecer por la colaboración de cada miembro de la entidad en el transcurso del trabajo encomendado denominado AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA MÉNDEZ, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2019.</p> <p>La auditoría de gestión se desarrollo aplicando el modelo COSO III y en concordancia con la base legal emitida por el ente regulador en este caso la Super intendencia de Economía Popular y Solidaria ademas de la normativa interna que consta de estatutos, manuales, código de ética entre otros.</p> <p>Esta auditoría se ejecuto de manera profesional, independiente y etica haciendo uso adecuado de las herramientas de auditoría y de investigacion en cada uno de los procesos para obtener resultados relevantes que sirvan para mejorar los procesos dentro de la entidad.</p> <p>El informe final se emitira a la Coordinadora de oficina ademas de a la junta directiva de entidad este contara con los hallazgo de auditoría y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Por la atención respectiva al presente, nuestros sinceros agradecimientos.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente</p> <p style="text-align: center;">Sr. Stalin Fabricio Ortiz Lucero SFOL AUDITOR</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="text-align: center;">ELABORADO POR</td> <td style="text-align: center;">S.F.O.L</td> <td style="text-align: center;">FECHA</td> <td style="text-align: center;">02/08/2022</td> </tr> </table>			ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	02/08/2022
ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	02/08/2022			

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p style="text-align: center;">IF 1/8</p>
---	--	---

INFORME FINAL



ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., SUCURSAL MÉNDEZ.
DIRECCIÓN	CUENCA Y DOMINGO COMÍN.
NATURALEZA DEL TRABAJO	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	03/08/2022
----------------------	----------------	--------------	-------------------

	AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	IF 2/8		
<p>1. Motivo de la auditoría:</p> <p>La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursal Méndez se ejecutó de acuerdo ORDEN DE TRABAJO, N° 001-AG-COAJA-2021 presentada el 25 de mayo de 2022 después de firmado el contrato de auditoría de gestión.</p> <p>2. Objetivo General del examen:</p> <p>Desarrollar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Sucursal Méndez, Provincia de Morona Santiago, período 2021, mediante la aplicación de las distintas fases de los procesos de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos, así como al establecimiento del grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p> <p>3. Objetivos Específicos del examen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer la FASE I de planificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo mediante el reconocimiento de los factores de control interno. 2. Ejecutar el análisis de los procedimientos por medio de la aplicación de técnicas de auditorías y del modelo COSOIII. 3. Emitir el informe final de auditoría con los resultados obtenidos y los debidos comentarios y acciones correctivas a la coordinación de oficina mediante una sesión. <p>4. Alcance de la auditoría</p> <p>La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Sucursal Méndez, comprende la valoración de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en los procesos de la institución durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021</p>				
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	03/08/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>IF 3/8</p>		
<p>5. Información General</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., nace con el aporte de 120 socios fundadores además del aporte donado por la ONG CECCA (Centro de Educación y Capacitación Campesina), mediante acuerdo ministerial Nro. 0836 del en esos años el Ministerio de Bienestar Social iniciaron la actividad de donar créditos a las personas que perdieron su hogar y sus negocios tras el desastre denominado la Josefina en el año 1993 en la ciudad de Paute y sus alrededores desde esas épocas la Cooperativa se establecido como un ejemplo a nivel nacional de organización social teniendo ahora como objeto social principal la realización de operaciones de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros y de responsabilidad social con sus socios.</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., abrió sus puertas en el cantón Santiago de Méndez ciudad de Méndez en el año 1999 siendo una de las primeras cooperativas en llegar a la provincia de Morona Santiago, en la actualidad la sucursal cuenta con edificio propio inaugurado en el año 2017 con lo cual ha beneficiado a sus fieles socios y ha sido símbolo del verdadero cooperativismo dentro de la provincia.</p> <p>6. Misión y visión</p> <p>Misión institucional</p> <p>Somos una sociedad cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuimos a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía. Convencidos que el cooperativismo es una opción de vida que impulsa una sociedad solidaria.</p> <p>Visión 2023</p> <p>En el 2023, Jardín Azuayo es un espacio de vivencia del Cooperativismo y fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria.</p>				
<p>ELABORADO POR</p>		<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>03/08/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>IF 4/8</p>		
<p>7. Valores institucionales</p> <p>Solidaridad: Es la colaboración que se brinda para que se pueda ejecutar una acción. Es ayudar a los demás sin intención de recibir nada a cambio. Es el apoyo, respaldo, protección, que cuando persigue una causa justa cambia el mundo, lo hace más solidario y cooperante. Es el valor que permite priorizar el bien o el interés común por sobre el interés particular.</p> <p>Apoyo mutuo: Es una actitud desprendida que no busca beneficios personales, nace del corazón. Es la reciprocidad que conlleva un beneficio mutuo. Un Compromiso Social. Es la unión de esfuerzos, trabajo en equipo.</p> <p>Transparencia: Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la Cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento. Actuar con ética.</p> <p>Compromiso: Es una decisión voluntaria de apropiarnos, de empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y de la comunidad.</p> <p>Honestidad: Es la virtud que caracteriza a las personas por el respeto a los principios morales, a las buenas costumbres, y a los bienes ajenos.</p> <p>Fidelidad: Es la capacidad de no engañar, de ser leal, de no traicionar los principios, los valores y las actitudes cooperativistas, que nos permite identificarnos y comprometernos con una sociedad más cooperante.</p>				
<p>ELABORADO POR</p>		<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>03/08/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>IF 5/8</p>		
<p>Respeto a la naturaleza:</p> <p>Es tener conciencia y decisión del cuidado del medio ambiente. Es convivir en armonía con la naturaleza, en donde el ser humano se integra como un miembro más, en la búsqueda constante del Buen Vivir.</p> <p>Integridad:</p> <p>Es la coherencia de lo que decimos con lo que hacemos en todo momento y en todo espacio, sea laboral, social y familiar, en base a los valores y principios cooperativos. Reflejar pasión en lo que hacemos.</p> <p>Confianza:</p> <p>Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la Cooperativa.</p> <p>Responsabilidad:</p> <p>Actuar de acuerdo con los principios éticos, incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los valores y principios, código de ética y políticas establecidas en la Cooperativa.</p> <p>Democracia:</p> <p>Es un sistema de gobierno que reconoce al ser humano y le da responsabilidad para que la toma de decisiones responda a la voluntad y necesidad de la colectividad. Es una práctica dentro de la Cooperativa con el fin de asegurar una gestión participativa de todos.</p>				
<p>ELABORADO POR</p>		<p>S.F.O.L</p>	<p>FECHA</p>	<p>03/08/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>IF 6/8</p>		
<p>8. Resultados de auditoría</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO 1:</p> <p>NO EXISTE UN PERITO QUE AVALE EL VALOR DE LOS BIENES CUANDO EXISTAN CRÉDITOS HIPOTECARIOS.</p> <p>Conclusión:</p> <p>El área de crédito y cobranza no cuenta con un profesional que avalúe el valor del bien hipotecado causando riesgos de estimaciones de valores erróneos, ya que el bien debe superar el 140%, según la metodología de crédito, metodologías en las que también se establece la contratación de servicios profesionales.</p> <p>Recomendación:</p> <p>A LOS OFICIALES DE CRÉDITO:</p> <p>Coordinar evaluar minuciosamente cada uno de los manuales existentes para la entrega de créditos además en caso de solicitud de créditos hipotecarios coordinar con la responsable de la oficina la contratación de un perito confiable.</p> <p>A LA ENCARGADA DE OFICINA:</p> <p>Solicitar a la matriz la contratación de un perito para verificar y avaluar el bien hipotecado de este modo asegurar que los valores estén en concordancia con el préstamo.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO 2:</p> <p>NO SE VERIFICA SI EL SOCIO RESIDE EN EL LUGAR DE DONDE ENTREGA LAS FACTURAS DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS QUE SIRVEN COMO REQUISITO PARA CONSTATAR EL LUGAR DE VIVIENDA.</p> <p>Conclusión:</p> <p>El área de crédito solicita facturas de servicios básicos y croquis de vivienda, pero no verifica si el socio se encuentra en realidad viviendo en esa ubicación para poder entregar notificaciones de cuotas atrasadas por lo que ocurre el riesgo de que la información brindada por el socio sea errada lo que podría incidir en el riesgo de recuperación de cartera.</p> <p>Recomendación:</p> <p>AL OFICIAL DE CRÉDITO</p> <p>No asumir confianza plena en socios nuevos e instar a realizar verificaciones ya sea mediante llamadas a los números referenciales del socio para no incurrir en riesgos de recuperación de cartera.</p>				
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	03/08/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p style="text-align: center;">IF 7/8</p>		
<p style="text-align: center;">HALLAZGO 3:</p> <p>NO EXISTE LA PARTICIPACIÓN DEL MIEMBRO DE MESA DIRECTIVA PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS.</p> <p>Conclusión:</p> <p>El representante de socios de la sucursal no es participe activo del proceso de aprobación de crédito por no existir la coordinación necesaria con el presidente de la mesa directiva, aunque este establecido dentro del manual de crédito como requisito indispensable.</p> <p>Recomendación:</p> <p>A LA ENCARGADA DE OFICINA:</p> <p>Realizar la solicitud para la omisión legal de esta norma para que así el crédito sea aprobado de manera oportuna solo con el oficial de crédito debido a que también por cuestiones de tiempo no se puede contar con la presencia del presidente.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO 4:</p> <p>LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO NO SE HAN ACTUALIZADO DURANTE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS.</p> <p>Conclusión:</p> <p>Las políticas de crédito siguen en vigencia sin cumplir la norma establecida que instancian a actualizar las normas de crédito al menos 1 vez cada dos años.</p> <p>Recomendación:</p> <p>A LA ENCARGADA DE OFICINA:</p> <p>Coordinación debe solicitar de manera urgente la actualización de las políticas de crédito para que desde la matriz emitan una resolución de la vigencia por ser apto aun para el sistema de la COAJA.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO 5:</p> <p>LOS PROCESOS DEL AREA DE BALCON DE SERVICIO NO CUENTAN CON MANUAL DE FUNCIONES.</p> <p>Conclusión:</p> <p>Inexistencia de un manual de funciones y procedimientos para el área de balcón de servicios lo que no garantiza un adecuado funcionamiento del área.</p>				
<p style="text-align: center;">ELABORADO POR</p>		<p style="text-align: center;">S.F.O.L</p>	<p style="text-align: center;">FECHA</p>	<p style="text-align: center;">03/08/2022</p>

 <p>SFOL AUDITOR</p>	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021</p>	<p>IF 8/8</p>		
<p>Recomendación: A LA ENCARGADA DE OFICINA: Solicitar el debido manual a la junta directiva ya que el balcón de servicios es parte medular de los procesos.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO 6:</p> <p>NO SE REALIZAN CONTROLES CONTINUOS DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA DEL BALCON DE SERVICIO</p> <p>Conclusión: No se realizan evaluaciones continuas en esta área causando un control deficiente de funciones y por lo cual no se realiza una retroalimentación.</p> <p>Recomendación: A LA ENCARGADA DE OFICINA: Crear un plan de evaluaciones para el área de balcón de servicios y de esta manera fomentar la retroalimentación y mejora de actividades dentro de esta área.</p> <p style="text-align: center;">HALLAZGO 7:</p> <p>LOS CAJEROS NO SE ENCUENTRAN CAUCIONADOS</p> <p>Conclusión: Los cajeros no se encuentran caucionados para asegurar el debido control de sus acciones en el manejo del dinero y así evitar el riesgo de fraude o uso indebido de los recursos de los socios. La organización se expone a un riesgo alto de estafa ya que esta no tiene garantías del correcto manejo de la caja por parte de los empleados.</p> <p>Recomendación: A LA ENCARGADA DE OFICINA: Solicitar al consejo administrativo gestionar la protección de los recursos monetarios de los socios mediante la documentación necesaria para realizar la caución en el área caja y no correr riesgos.</p>				
ELABORADO POR		S.F.O.L	FECHA	03/08/2022

 <p>SFOL AUDITOR</p>	AUDITORÍA DE GESTIÓN ACTA DE INFORME FINAL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021	AIF 1/1						
<p>ACTA INFORME FINAL</p> <p>En la ciudad de Méndez, a los 04 días del mes de agosto e en la sala de sesiones de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda., sucursal Méndez, se instaura la sesión para lectura del informe final de auditoría realizada por la firma auditora SFOL auditor, siendo las 15h00pm, el señor Stalin Fabricio Ortiz Lucero declara instalada la sesión con la presencia de la Ing. Jenny Saltos coordinadora de la sucursal y participación de la encargada de educación cooperativa; con la objeto de dejar constancia de la comunicación final de la auditoría de gestión realizada dentro de la sucursal, dentro del periodo comprendido 01 de enero del 2019 al 31 de diciembre de 2020.</p> <p>Esto en cumplimiento de las normas internas de control interno en donde consta la convocatoria de las autoridades e involucrados en el examen.</p> <p>Al estar presente el personal convocado se procedió a dar lectura del borrador de informe y se analizaron los resultados del examen.</p> <p>Para constancia de lo ejercido, las personas asistentes suscriben la presente acta en original y dos copias a las personas que intervienen:</p>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Nombre</th> <th style="text-align: left;">Cargo</th> <th style="text-align: left;">Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">Ing. Jenny Saltos</td> <td style="text-align: left;">Coordinadora de sucursal</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	Cargo	Firma	Ing. Jenny Saltos	Coordinadora de sucursal			
Nombre	Cargo	Firma						
Ing. Jenny Saltos	Coordinadora de sucursal							
ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	04/08/2022					



AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLAN DE ACCIÓN
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

PA
1/4

PLAN DE ACCIÓN

N.º	Hallazgo	Recomendación	Actividades para ejecutarse	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Responsable
01	No existe un perito que avale el valor de los bienes cuando existan créditos hipotecarios.	Solicitar a la matriz la contratación de un perito para verificar y avaluar el bien hipotecado de este modo asegurar que los valores estén en concordancia con el préstamo.	Elaboración de una propuesta para la contratación de un perito.	15/08/2022	28/08/2022	Coordinadora.
02	No se verifica si el socio reside en el lugar de donde entrega las facturas.	No asumir confianza plena en socios nuevos e instar a realizar verificaciones ya sea mediante llamadas a los números referenciales del socio para no incurrir en riesgos de recuperación de cartera.	Elaboración y ejecución de un programa de verificación de referencias para constatar la veracidad de datos.	23/08/2022	17/09/2022	Oficiales de crédito.
			ELABORADO POR	S.F.O.L	FECHA	05/08/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLAN DE ACCIÓN
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

PA
2/4

PLAN DE ACCIÓN

N.º	Hallazgo	Recomendación	Actividades para ejecutarse	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Responsable
03	No existe la participación del miembro de mesa directiva para la aprobación de créditos.	Realizar los trámites pertinentes acorde a lo establecido en las leyes, estatutos y normativas internas con el fin de cumplir con los tramites internos propuestos sin saltar pasos que vayan contra la normativa.	Realizar mesas de dialogo con la comisión de crédito para buscar soluciones y ser eficaces a la hora de tomar la decisión de conceder créditos.	17/08/2022	28/09/2022	Coordinadora.
04	Las políticas de crédito no se han actualizado durante los últimos cuatro años.	Coordinación de la Cooperativa debe proponer de manera urgente la actualización de las políticas de crédito para que desde la matriz emitan una resolución de la vigencia.	Planificar mesas de trabajo para la elaboración de políticas de crédito que se ajusten a las necesidades de a cooperativa	24/08/2022	28/09/2022	Oficiales de crédito.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

05/08/2022



AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLAN DE ACCIÓN
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 202

PA
3/4

PLAN DE ACCIÓN

N.º	Hallazgo	Recomendación	Actividades para ejecutarse	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Responsable
05	Los procesos del área de balcón de servicio no cuentan con manual de funciones.	Proponer a la junta directiva a un manual de funciones actualizado.	Elaboración una propuesta de manual de procesos para el área de servicios, para que sea aprobado por la matriz.	24/08/2022	28/08/2022	Coordinadora.
06	No se realizan controles continuos de las actividades del área del balcón de servicio.	Crear un plan de evaluaciones para el área de balcón de servicios y de esta manera fomentar la retroalimentación y mejora de actividades dentro de esta área.	Elaboración de un plan integral de evaluaciones para el área de servicios.	24/08/2022	25/09/2022	Coordinación.

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

05/08/2022



SFOL AUDITOR

AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLAN DE ACCIÓN
 PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2021

PA
4/4

PLAN DE ACCIÓN

N.º	Hallazgo	Recomendación	Actividades para ejecutarse	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Responsable
07	Los cajeros no se encuentran caucionados.	La encargada de oficina debe gestionar la protección de los recursos monetarios de los socios mediante la documentación necesaria para realizar la caución en el área caja y no correr riesgos.	Elaborar y enviar para su aprobación por parte de la matriz, un proyecto para las causaciones respectivas de los cajeros.	03/09/2022	08/09/2022	Coordinación

ELABORADO POR

S.F.O.L

FECHA

05/08/2022

CONCLUSIONES

Fue esencial la fundamentación del presente trabajo de titulación a través de la instauración del denominado marco teórico-referencial esto por medio de la exploración de las distintas fuentes bibliográficas y la selección de material web actualizada, que sustenten y generen información eficiente, confiable y suficiente, base del conocimiento necesario en cada aspecto a regir, para la elaboración del marco propositivo relacionado con la auditoría de gestión.

En la aplicación de la evaluación del control interno mediante el modelo COSO III se logró establecer el nivel de riesgo y confianza de cada uno de los cinco componentes establecidos por este modelo en el control interno de la organización auditada, siendo de gran importancia el entendimiento de cada uno de los principios y atributos en la aplicación de los cuestionarios alcanzando un nivel de riesgo y confianza medio.

Con la ejecución de la auditoría mediante la aplicación de cuestionarios por procesos dentro de la organización e indicadores de gestión, se obtuvo hallazgos relevantes dentro de los componentes existentes en la cooperativa que ayudaran a mejorar el control dentro de los procesos, además de incrementar la eficiencia y eficacia.

Se determinó que la institución cuenta con puntos críticos o falencias en el área de crédito y cobranza por tener manuales desactualizados, además de no contar con la presencia de un perito inmobiliario propio y omisión de normativa interna de la organización que establece que dentro de la comisión encargada de la aprobación de crédito se encuentre el presidente de la oficina, todo esto trae complicaciones al cumplimiento eficiente y eficaz dentro de los procesos de crédito y cobranza poniendo en riesgo la tasa de morosidad de la cooperativa que se encuentra en un 3.07% siendo un porcentaje relativamente bajo según las SEPS pero pudiendo aumentar y poner en riesgo a la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

Efectuar una investigación bibliográfica minuciosa con la cual podamos instaurar un marco teórico-referencial adecuado mediante el análisis de información de las distintas fuentes fidedignas y seguras que guíen a nuestro trabajo a una culminación satisfactoria y pueda servir en trabajos de investigación futura en cada uno de los aspectos referentes al ámbito de Auditoría de Gestión.

Elaborar una metodología de investigación acorde al trabajo investigativo a realizar que fomente métodos, técnicas y herramientas con los cuales se recolecte información verídica, oportuna y relevante la cual sirve de base para descubrir problemas dentro de la entidad y generar soluciones a estos.

Reconocer cada uno de los componentes existentes dentro del modelo de control interno que se aplique para realizar la determinación del nivel de riesgo, al igual que establecer cada una de las características del modelo ya sea principios, atributos y principales características con el fin de elaborar herramientas con las que pueda evaluar de forma eficiente el control interno de la organización a la que se examina.

Aplicar de forma ordenada cada una de las fases de auditoría desde la aplicación de la planificación preliminar hasta el informe final, siguiendo una secuencia lógica que ayude a una culminación adecuada del trabajo de titulación aplicando y basándose en cada una de las normas generales, específicas e internas que ayuden a sustentar los hallazgos encontrados dentro de la organización auditada.

A la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Ltda., oficina Méndez aplicar cada una de las recomendaciones citadas especialmente dentro del área de crédito para poder para seguir siendo referente del cooperativismo dentro del cantón, provincia y país.

BIBLIOGRAFÍA

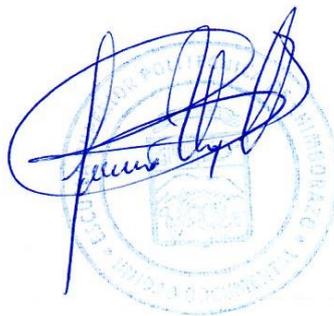
- Abolacio Bosch, M. (2018). *Planificación de la auditoría. ADGD0108*. IC Editorial.
- Alarcón Parra, G. J., León Gualán, D. A., Alarcón Parra, P. I., & González Chávez, M. A. (Julio de 2017). APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE PROCESOS EN EL ÁREA FINANCIERA DE. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 15.
- AOB Auditores. (Junio de 2018). *AOB Auditores*. Obtenido de <https://aobauditores.com/contrato-auditoria/>
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. (A. G. Valladares Franyuti, Trad.) Mexico DF: PEARSON EDUCACIÓN.
- Arias Galicia, F. (2012). *Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y el comportamiento*. Bogota: Trillas.
- Armas García, R. (2008). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. Vedado: Editorial Félix Varela.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación (Administración, economía, humanidades y ciencias sociales)*. Bogota: Pearson .
- Calero Mendoza, J. A., & Burgos Burgos, J. E. (Septiembre de 2016). LA AUDITORÍA DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE LOS. 2-5. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/eficacia.html>
- Cienfuegos Gayo , S., Gómez Macho, N., & Millas Alonso, Y. (2021). *Gía para la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión* (Primera ed.). Madrid: AENOR Internacional. Recuperado el 10 de 05 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/177349?page=18>
- Coloma Castro, M. A., & De la Costa Lara, F. J. (2014). RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS AL INFORME COSO Y SU VÍNCULO CON LA TRANSPARENCIA EMPRESARIAL. *CAPIC REVIEW*, 0. Obtenido de <https://capicreview.com/index.php/capicreview/index>
- Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento. (2018). *Guías de auditoría*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Contraloría General de Estado. (2016). *LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL*. Obtenido de <http://www.una.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/LEY-ORGANICA-DE-LA-CONTRALORIA-GENERAL-DEL-ESTADO.pdf>
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cubero Abril, T. (2019). *Manual de Auditoria de Gestión. Enfoque empresarial y de riesgos*. Cuenca: Universidad del Azuay Casa Editora. Obtenido de <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceuzuay/catalog/download/82/76/674?inline=1>
- De la Orden Hoz, A., & Pimienta Prieto, J. (2017). *Metodología de la investigación*. México DF: Pearson.

- Espino García, M. G. (2015). *Fundamentos de auditoría* (Primera ed.). Mexico D.F: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 11 de 05 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39417>
- Espinosa Chicaiza, D. A. (2016). *Repositorio Pontificia Univeridad del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/1427/discover>
- Euroinnova. (2016). *Euroinnova*. Obtenido de Euroinnova international online education: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-son-indices-de-auditoria#:~:text=en%20Auditor%C3%ADa%20Financiera,%20BFQu%C3%A9%20son%20%C3%ADndices%20de%20auditor%C3%ADa%3F,su%20identificaci%C3%B3n%2C%20localizaci%C3%B3n%20y%20consulta.>)
- Farfán Cárdenas, J. M. (18 de Abril de 2018). *AUDITOOL S.A.S*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5948-nia-500-evidencia-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-saber>
- Gil Ojeda, Y., & Vallejo García, E. (2018). *Guía para la identificación y análisis de los procesos*. Málaga: Universidad Málaga.
- Hernández Sampieri, R. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Méxivo: Interamericana editores, S.A.
- ICJCE. (2019). *Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España*. Obtenido de Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España: https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBD_esEC892EC892&sxsrf=ALiCzsZ42sZ56HqDMfURu0jNDPoUY7axhg:1656428485665&q=ICJCE&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwj9iO_7tND4AhVosoQIHUU5B74QBSgAegQIARA3&biw=1366&bih=625&dpr=1
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2020). *Guías de auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- ISSAI. (2019). *Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño*. Inglaterra. Obtenido de ISSAI.org: <https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/ISSAI-3000-Norma-para-la-Auditor%C3%ADa-de-Desempe%C3%B1o.pdf>
- Laski, J. (11 de Diciembre de 2018). *AUDITOOL Red Global de Conocimientos de Auditoría*. Obtenido de auditool.org: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6316-la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>
- Manco Posada, J. C. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisión fiscal*. Medellín : Autores Editores.
- Manrique Plácido, J. M. (2019). *Introducción a la auditoría* (Primera ed.). Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/>
- Mendívil Escalante, V. M. (2010). *Elementos de Auditoría* (Sexta ed.). Mexico DF: Cengage Learning.
- Merino Bada, C., & Cañizares Sales, R. (2014). *AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD*. Madrid: © FUNDACIÓN CONFEMETAL. Recuperado el 12 de Mayo de 2022

- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. México DF: Universidad Iberoamericana. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/p3idggh/Murillo-Hern%C3%A1ndez-W-2007-La-investigaci%C3%B3n-cient%C3%ADfica-Obtenido-en-Enero-2008/>
- Núñez Liberio, R. V., Proaño Gonzales, E. A., & Quiñónez Cabeza, L. E. (2018). Evolución de la auditoría de gestión. *Revista Ciencia Digital*. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.26>
- Orellana, P. (2013). *Auditoría básica de estados contables*. Buenos Aires: UNSE. Obtenido de unse.ar: https://fhu.unse.edu.ar/contrato_auditoria.pdf
- Ortega García, L. (2016). *Enfoque Metodológico para la auditoría de gestión en entornos informatizados en la administración pública*. Valencia, España: Universidad técnica de valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/handle/10251/72057>
- Pallerola Comamala, J., & Monfort Aguilar, E. (2015). *Auditoría* (Primera ed.). Madrid: RA-MA, S.A. Recuperado el 12 de Mayo de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/62443>
- Pimenta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Mexico Dc: Pearson. Recuperado el 20 de Noviembre de 2021
- Pintos Gómez, A. A. (2018). *Auditoría para no auditores*. España: Editorial Seguridad y Defensa.
- Ramón Madrid, N. (2019). Matriz de riesgos. ¿En qué consiste, cómo se construye, cómo se gestiona? *Revista de Contabilidad y Dirección*, 59.
- Restrepo Medina, M. A. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *SCIELO*, 116. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v28n70/0121-5051-inno-28-70-115.pdf>
- Ríos Pazmiño Henry Adriano, G. B. (2015). *Repositoria Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9/browse?type=title&sort_by=1&order=ASC&rpp=20&etal=-1&starts_with=Auditoria+de+gesti%C3%B3n
- Rivas Tovar, L. A. (2017). *ELABORACIÓN DE TESIS; Estructura y metodología*. México: Trillas. Recuperado el 10 de Noviembre de 2021
- Rodríguez, I. (18 de Octubre de 2018). *Auditoool.org*. Obtenido de <https://www.auditoool.org/blog/auditoria-externa/6225-alcance-o-criterio-de-auditoria>
- Sánchez Huerta, D. (2020). *ANÁLISIS FODA O DAFO*. Madrid: Bubok Publishing S.L. Recuperado el 15 de Mayo de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/189293/?page=16>
- Saucedo Venegas, H. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en PyMES*. México. Recuperado el 2021
- Schlemenson, A. (2013). *Análisis organizacional en pymes y empresas de familia*. Buenos Aires: GRANICA. Recuperado el 15 de Mayo de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/66767?page=16>
- Serna Gómez, H. (2010). *Gerencia Estratégica*. Bogota D. C: 3R Editores.

- Tamayo Saborit, M., & Gonzalez Capote, D. (2020). *La gestión de riesgos: Herramienta estratégica de gestión empresarial*. Cienfuegos: Universo sur. Recuperado el 15 de Noviembre de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/131885?page=14>
- Tapia Iturriaga, C. K., Rueda de Leon Villavicencio, R. S., & Silva Villavicencio, R. A. (2017). *Auditoría interna. Perspectivas de vanguardia* (Vol. 1). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Publicos.
- Torres, C. A. (Mayo de 2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Scielo*, 35(2), 162-164. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200005
- Tribunal de Cuentas Europeo. (2017). *Manual de auditoría de gestión*. Obtenido de https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF_AUDIT_MANUAL/PERF_AUDIT_MANUAL_ES.PDF
- Whittington, R. O., & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría* (Decimocuarta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 10 de 05 de 2022, de https://www.academia.edu/32081716/Principios_de_Auditor%C3%ADa

Total 50 referencias bibliográficas



ANEXOS

ANEXO A: RUC DE LA EMPRESA.



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 0190155722001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 04/01/2001
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO	FEC. CIERRE:	FEC. RENICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: AZUAY Cantón: PAUTE Parroquia: PAUTE Calle: SIMON BOLIVAR Numero: 7-15 Interseccion: MARISCAL SUCRE Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 072250465 Email: cooperativa@jardinazuayo.com.ec		
No. ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/05/2001
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO	FEC. CIERRE:	FEC. RENICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: AZUAY Cantón: NABON Parroquia: NABON Calle: JUAN LEON MERA Numero: S/N Interseccion: CIVISMO Referencia: A UNA CUADRA DEL MUNICIPAL Edificio: EDIFICIO MUNICIPAL Telefono Trabajo: 072227224		
No. ESTABLECIMIENTO: 003	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/05/2001
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO	FEC. CIERRE:	FEC. RENICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: AZUAY Cantón: CUENCA Parroquia: EL SAGRARIO Calle: BENIGNO MALO Numero: 9-75 Interseccion: GRAN COLOMBIA Referencia: FRENTE A PARQUEADERO TOSI Celular: 0993633283 Email: ti.guanuchi@jardinazuayo.fin.ec		
No. ESTABLECIMIENTO: 004	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/05/2001
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO	FEC. CIERRE:	FEC. RENICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: AZUAY Cantón: SIGSIG Parroquia: SIGSIG Calle: BOLIVAR Numero: S/N Interseccion: RODIL Referencia: FRENTE DEL PARQUE CENTRAL Edificio: COMUNA SAN SEBASTIAN Telefono Trabajo: 072266595		
No. ESTABLECIMIENTO: 005	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/05/2001
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO	FEC. CIERRE:	FEC. RENICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: AZUAY Cantón: PUCARA Parroquia: PUCARA Calle: 25 DE JULIO Numero: S/N Referencia: EN EL INTERIOR DEL CONVENTO PARROQUIAL Edificio: CONVENTO PARROQUIAL Telefono Trabajo: 072432109		
No. ESTABLECIMIENTO: 006	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/05/2001
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO	FEC. CIERRE:	FEC. RENICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: AZUAY Cantón: GUALACEO Parroquia: GUALACEO Calle: FIDEL ANTONIO PIEDRA Numero: S/N Interseccion: AV. ROLDOS Referencia: A TRES CUADRAS DEL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 072266742 Email: cooperativa@jardinazuayo.fin.ec Celular: 0993633283		

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS CÓDIGO: RIMRUC2015000300468 FECHA: 15 de abril de 2015 11:07 Pag. 2 de 9

treinta y cinco 35



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 0190155722001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO
REPRESENTANTE LEGAL: URGILES MARTINEZ JUAN CARLOS
CONTADOR: GUANUCHI PATINO DOLORES GUADALUPE
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: 29/05/1996
FEC. INSCRIPCIÓN: 23/10/1996
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 29/05/1996
FEC. ACTUALIZACIÓN: 01/04/2015
FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO
Provincia: AZUAY Canton: PAUTE Parroquia: PAUTE Calle: SIMON BOLIVAR Numero: 7-15 Interseccion: MARISCAL SUCRE Referencia ubicacion: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 072250485 Email: cooperativa@jardinazuayo.com.ec

DOMICILIO ESPECIAL
S/N

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**
- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
 - * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
 - * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
 - * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
 - * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA - SOCIEDADES
 - * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
 - * DECLARACION MENSUAL DE IVA
 - * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	44	ABIERTOS	44
JURISDICCION	ZONA 6 AZUAY	CERRADOS	0



ANEXO B: CARTA DE AUSPICIO



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Méendez 19 de abril de 2022

Dra. Natali Torres

PRESIDENTE DE LA UNIDAD DE INTEGRACION CURRICULAR

Riobamba. –

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, en relación a las diligencias realizadas por el **Sr. Stalin Fabricio Ortiz Lucero** con C.I 140089967-8 me permito informar que se encuentra aprobado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., Oficina Méendez el trabajo de titulación denominado “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Méendez, provincia de Morona Santiago periodo 2021”, por ende la institución brindara facilidades necesarias para la culminación de este importante trabajo encaminado al bien mutuo.

Particular que comunico para los fines legales.

Atentamente

Ing. Jenny Saltos

Encargada de Oficina COAC Jardín Azuayo Ltda.



ANEXO C: OFICINA DE COAJA MÉNDEZ



ANEXO D: ÁREA DE SERVICIOS





UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 1 / 2 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: STALIN FABRICIO ORTIZ LUCERO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

204-DBRA-UPT-2023