



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.  
PARA EL AÑO 2019.”**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN FINANZAS**

**AUTORA:** ERICKA ESTEPHANIA SILVA LALAMA

**DIRECTOR:** ECON. ANTONIO DURÁN PINOS

Riobamba – Ecuador

2023

**©2023, Ericka Estephania Silva Lalama**

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

Yo, Ericka Estephania Silva Lalama, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 25 de octubre del 2023



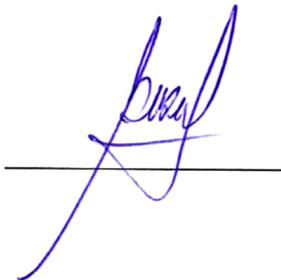
---

**Ericka Estephania Silva Lalama**

**C.I: 1804917167**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. PARA EL AÑO 2019.**”, realizado por la señorita: **ERICKA ESTEPHANIA SILVA LALAMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Letty Karina Elizalde Marín <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2023-10-25
Econ. Antonio Durán Pinos <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2023-10-25
Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo <b>ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2023-10-25

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a quienes hicieron posible la culminación de esta etapa estudiantil en mi vida, gracias a su apoyo y compañía, desde luego mi más grande agradecimiento y a quien dedico todo lo que he alcanzado y espero alcanzar en mi vida es a Dios, quien nunca me dejó y estuvo y está presente en cada etapa, guiándome y caminando a mi lado, gracias a Él por darme una nueva oportunidad cada mañana. A mi mami Anita y mi hermano Santiago por estar presentes, por su ayuda a pesar de las dificultades y por quererme como soy, sin duda sus vidas para mí son un tesoro preciado. También dedico esto a mi papi, Alberto que a pesar de ya no estar presente físicamente en este mundo desde hace mucho, su recuerdo y voz viven en mi mente y me ayudan a continuar, me motivan a perseverar como él lo hizo en la vida, siempre estaré agradecida por todo lo que hizo por su familia hasta el final. A mis primas Priscila y Paola, fueron mi ayuda y también mi compañía por mucho tiempo, gracias por su apoyo y por ser como unas hermanas para mí. A mis amigos, mi estadía en la universidad fue maravillosa gracias a ellos, aportaron mucho en mi vida profesional, personal y espiritual.

Ericka

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento más sincero a mi familia por permanecer junto a mí y alentarme para seguir adelante, a mis amigos porque su amistad sigue perdurando por más de cinco años y me motivan a continuar con mi vida profesional, gracias infinitas sobre todo a Dios por darme el regalo de la vida y permitirme disfrutar de cada día y de su infinita gracia.

Ericka

## TABLA DE CONTENIDO

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

### CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Objetivos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1. <i>Objetivo general</i> .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Justificación .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1. <i>Justificación teórica</i> .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2. <i>Justificación metodológica</i> .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.3. <i>Justificación práctica</i> .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Pregunta de investigación.....</b>	<b>4</b>

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Referencias Teóricas .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1. <i>Auditoría</i> .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2. <i>Normas de auditoría generalmente aceptadas</i> .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.3. <i>Auditoría externa</i> .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.4. <i>Riesgo de auditoría</i>.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.5. <i>Riesgo inherente</i> .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.6. <i>Riesgo de control</i> .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.7. <i>Riesgo de detección</i> .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.8. <i>Técnicas de auditoría</i> .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.8.1. <i>Técnicas verbales</i> .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.8.2. <i>Técnicas oculares</i>.....</b>	<b>9</b>

2.1.8.3.	<i>Documentales</i> .....	9
2.1.8.4.	<i>Físicas</i> .....	9
2.1.8.5.	<i>Escritas</i> .....	9
2.1.9.	<b><i>Auditoría de gestión</i></b> .....	10
2.1.10.	<b><i>Objetivo de la auditoría de gestión</i></b> .....	10
2.1.11.	<b><i>Proceso de la auditoría de gestión</i></b> .....	11
2.1.12.	<b><i>Fase I: Familiarización y revisión de legislación</i></b> .....	11
2.1.13.	<b><i>Programa de auditoría</i></b> .....	12
2.1.14.	<b><i>Papeles de trabajo</i></b> .....	12
2.1.15.	<b><i>Archivo permanente</i></b> .....	12
2.1.16.	<b><i>Archivo corriente</i></b> .....	13
2.1.17.	<b><i>Referencias</i></b> .....	13
2.1.18.	<b><i>Fase II: evaluación del sistema de control interno</i></b> .....	13
2.1.18.1.	<i>Lo que se puede lograr con el control interno</i> .....	14
2.1.18.2.	<i>Lo que no se puede lograr con el control interno</i> .....	14
2.1.19.	<b><i>Evaluación del control interno</i></b> .....	14
2.1.19.1.	<i>COSO (Committee of Sponsoring Organization)</i> .....	15
2.1.19.2.	<i>COSO III</i> .....	15
2.1.19.3.	<i>Principios del COSO</i> .....	16
2.1.20.	<b><i>Fase III: Desarrollo de hallazgos</i></b> .....	17
2.1.20.1.	<i>Atributos del hallazgo</i> .....	17
2.1.20.2.	<i>Evidencia en auditoría</i> .....	18
2.1.20.3.	<i>Tipos de evidencia</i> .....	18
2.1.20.4.	<i>Indicadores de gestión</i> .....	19
2.1.21.	<b><i>Fase IV: Comunicación de resultados e informes de auditoría</i></b> .....	20
2.1.22.	<b><i>Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones</i></b> .....	20

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	21
3.1.	<b>Enfoque de la investigación</b> .....	21
3.1.1.	<i>Mixta</i> .....	21
3.2.	<b>Alcance de la investigación</b> .....	21
3.2.1.	<i>Explicativo</i> .....	21
3.2.2.	<i>Descriptivo</i> .....	21
3.3.	<b>Diseño de la investigación</b> .....	22
3.3.1.	<i>Cuasi experimental</i> .....	22

3.3.2.	<i>Transversal</i> .....	22
3.4.	<b>Tipo de estudio</b> .....	22
3.4.1.	<i>Documental</i> .....	22
3.4.2.	<i>De campo</i> .....	22
3.5.	<b>Población y muestra</b> .....	23
3.5.1.	<i>Población</i> .....	23
3.5.2.	<i>Muestra</i> .....	23
3.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	24
3.6.1.	<i>Métodos</i> .....	24
3.6.1.1.	<i>Inductivo</i> .....	24
3.6.1.2.	<i>Deductivo</i> .....	24
3.6.1.3.	<i>Analítico</i> .....	24
3.6.2.1.	<i>Observación</i> .....	24
3.6.2.2.	<i>Entrevista</i> .....	24
3.6.2.3.	<i>Encuesta</i> .....	25
3.6.2.4.	<i>Cuestionario de control interno</i> .....	25
3.6.3.	<i>Instrumentos</i> .....	25
3.6.3.1.	<i>Documentos electrónicos</i> .....	25
3.6.3.2.	<i>Papeles de trabajo</i> .....	25
3.6.3.3.	<i>Cuestionarios</i> .....	25

#### **CAPÍTULO IV**

4.	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	26
4.1.	<b>Tabulación de resultados</b> .....	26
4.2.	<b>Conclusión</b> .....	35

#### **CAPÍTULO V**

5.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	37
5.1.	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	37
5.1.1.	<b>Generalidades</b> .....	37
5.1.2.	<b>Programa general de auditoría</b> .....	42
5.1.3.	<b>Archivo permanente</b> .....	44

	<b>CONCLUSIONES</b> .....	86
--	---------------------------	----

	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	87
--	------------------------------	----

**GLOSARIO**  
**BIBLIOGRAFÍA**  
**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 3-1:</b>	Personal administrativo cooperativa Sudamérica .....	23
<b>Tabla 4-1:</b>	Pregunta 1 .....	26
<b>Tabla 4-2:</b>	Pregunta 2 .....	27
<b>Tabla 4-3:</b>	Pregunta 4 .....	28
<b>Tabla 4-4:</b>	Pregunta 4 .....	29
<b>Tabla 4-5:</b>	Pregunta 5 .....	30
<b>Tabla 4-6:</b>	Pregunta 6 .....	31
<b>Tabla 4-7:</b>	Pregunta 7 .....	32
<b>Tabla 4-8:</b>	Pregunta 8 .....	33
<b>Tabla 4-9:</b>	Pregunta 9 .....	34
<b>Tabla 5-1:</b>	Programa general de auditoría .....	42
<b>Tabla 5-2:</b>	Porcentaje de nivel de confianza .....	66

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2-1:</b>	Fases de la auditoría de gestión.....	11
<b>Ilustración 4-1:</b>	Pregunta 1.....	26
<b>Ilustración 4-2:</b>	Pregunta 2.....	27
<b>Ilustración 4-3:</b>	Pregunta 3.....	28
<b>Ilustración 4-4:</b>	Pregunta 4.....	29
<b>Ilustración 4-5:</b>	Pregunta 5.....	30
<b>Ilustración 4-6:</b>	Pregunta 6.....	31
<b>Ilustración 4-7:</b>	Pregunta 7.....	32
<b>Ilustración 4-8:</b>	Pregunta 8.....	33
<b>Ilustración 4-9:</b>	Pregunta 9.....	34

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** GALERÍA
- ANEXO B:** ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA
- ANEXO C:** ENTREVISTA
- ANEXO D:** CAPACITACIONES
- ANEXO E:** CONCESIÓN DE CRÉDITOS
- ANEXO F:** TABLAS

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación mostró la ejecución de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., debido a que la institución auditada presentó problemas que se centraron en un sistema de control interno inexistente, la falta de uso de indicadores de gestión y la inadecuada concesión de créditos, la presente se desarrolla con el objetivo de conocer el rango de eficiencia, eficacia y economía que se está manejando en la cooperativa. Para el desarrollo de la investigación se aplicó el método inductivo, deductivo, analítico y sintético, lo que permitió aplicar encuestas a los socios activos, entrevista al gerente de la entidad, donde se encontró que la inexistencia de un sistema de control interno en las distintas áreas ha ocasionado deficiencias en la ejecución de los procesos administrativos lo que conlleva a la toma de decisiones inadecuada e inoportuna, además, no se utilizan indicadores que permitan medir la eficiencia, eficacia y economía en la cooperativa. La elaboración del informe final de auditoría, demuestra que se debe mejorar los procesos administrativos contando con la implementación de un sistema de control interno eficiente el cual abarca normas, políticas y métodos para cada área en especial la de créditos que presenta problemas crecientes de morosidad por falta de supervisión y análisis al conceder los créditos, se aplicaron los indicadores facilitando el análisis de la situación de la gestión de la cooperativa, lo que permite conocer a fondo como se están dando el cumplimiento con los objetivos que posee la cooperativa al revisar los resultados.

**Palabras clave:** <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <CONCESIÓN DE CRÉDITOS>, <CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO>, <INDICADORES>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <ECONOMÍA>, <INFORME>.



1943-DBRA-UPT-2023

## **ABSTRACT**

This research project showed the execution of a management audit of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., because the audited institution presented problems that focused on a non-existent internal control system, the lack of use of management indicators and the inadequate granting of credits, the present one is developed to know the range of efficiency, effectiveness, and economy that is being managed in the cooperative. For the development of the investigation, the inductive, deductive, analytical, and synthetic methods were applied, which allowed the application surveys to the active partners, and an interview of the manager of the entity, where it was found that the inexistence of an internal control system in the different areas has caused deficiencies in the execution of the administrative processes which leads to the inadequate and inopportune decision making, in addition, indicators that allow measuring the efficiency, effectiveness and economy in the cooperative are not used. The elaboration of the final audit report shows that the administrative processes should be improved by implementing an efficient internal control system that includes norms, policies, and methods for each area, especially the credit area which presents growing delinquency problems due to lack of supervision and analysis when granting credits. The indicators were applied facilitating the study of the situation of the cooperative's management, which allows us to know in depth how the objectives of the cooperative are being fulfilled by reviewing the results.

**Keywords:** <MANAGEMENT AUDIT>, <CREDIT GRANTING>, <INTERNAL CONTROL QUESTIONNAIRE>, <INDICATORS>, <EFFICIENCY>, <EFFICIENCY>, <ECONOMICS>.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'Y' followed by a series of horizontal and vertical strokes, all enclosed within a large, irregular oval shape.

Lic. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

## **INTRODUCCIÓN**

El Proyecto de investigación que se presentado se trata de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Para el período 2019, el cual fue realizado para indagar y evaluar tres problemas principales encontrados como la inexistencia de un sistema de control interno, lo cual dificulta que la cooperativa se desenvuelva eficientemente en cada una de sus áreas, por otro lado no se aplican indicadores de gestión que permitan conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos y actividades en la entidad y por último el riesgo de incremento de la morosidad por el incumplimiento en los pagos de créditos concedidos.

El capítulo I se presentó la problemática resolver e investigar, los objetivos palteados que sirven de guía para la elaboración de dicha investigación.

El capítulo II consta de toda la información bibliográfica en la cual se basó este trabajo para sustentar la auditoría de gestión.

En el capítulo III se determinó la metodología utilizada mediante la indagación de campo y la aplicación de método, técnicas e instrumentos que permitirán recopilar los datos necesarios.

En el capítulo VI comprende la aplicación de instrumentos que en este caso fueron las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa, el cual es importante para realizar los indicadores de gestión.

Capítulo V muestra el proceso de la auditoría, información de la entidad, la aplicación del cuestionario de control interno al personal, cálculo de los niveles de riesgo y de confianza y el análisis de los resultados obtenidos, el Informe de Auditoría el cual es importante ya que se establecen conclusiones y recomendaciones con el objetivo de que se realicen acciones correctivas a las falencias identificadas, posteriormente se elabora una matriz de monitoreo estratégico de recomendaciones.

Capítulo VI, se emitió conclusiones y recomendaciones debidamente redactadas de acuerdo a los objetivos planteados en el capítulo I.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Cuando se menciona la palabra auditoría rápidamente surge una palabra clave: control; y es que la auditoría es un proceso exhaustivo de revisión o control para la comprobación de un hecho, situación o condición general e incluso específica. (Vásquez & Pinargote, 2018)

La auditoría de gestión, es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene 3 propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso, para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación y de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado. (García, 2008)

La Cooperativa Sudamérica lleva funcionando en el mercado financiero por varios años. Como bien se sabe en el Ecuador existe una ley dispuesta por la Superintendencia de compañías, valores y seguros, en el año 2016, (resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2016-011) en el que todas las empresas del sector financiero deben realizar auditorías financieras obligatorias según el monto mínimo establecido de activos por este organismo. El hecho de que exista esta ley nos da la seguridad del funcionamiento y transparencia de cada empresa ya sea pública, privada o del sector popular y solidario. Así mismo es importante una auditoría de gestión, pues esta trata de realizar una evaluación a los procesos administrativos de la empresa.

En la Cooperativa Sudamérica, se ha observado la inexistencia de un sistema de control interno en las distintas áreas por lo que ha ocasionado deficiencias en la ejecución de los procesos administrativos que conllevan a la toma de decisiones inadecuada e inoportuna. Además, no se utilizan indicadores que permitan medir la eficiencia, eficacia y economía en la cooperativa.

Otro problema que se ha visualizado es la inadecuada concesión de créditos lo que ocasiona un riesgo de morosidad alta.

Por lo tanto, la Auditoría de Gestión a desarrollar se presentó como una respuesta al requerimiento de obtener un mejor control de los procesos y actividades administrativas de las distintas áreas para de esta forma evaluar las condiciones en las que se encuentra la cooperativa y así determinar los cambios requeridos y su aplicación dentro de la misma.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. *Objetivo general***

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Período 2019, para el mejoramiento de los procesos administrativos y facilitar la toma de decisiones.

### **1.2.2. *Objetivos específicos***

- Revisar la metodología, mediante las diferentes citas bibliográficas para el sustento del presente trabajo de investigación.
- Desarrollar la auditoría de gestión, mediante la aplicación de las fases de este tipo de auditoría, con la finalidad de contar con el informe respectivo.
- Evaluar la eficiencia, eficacia y economía, mediante la aplicación de indicadores para evaluar la gestión administrativa y emitir las recomendaciones necesarias.

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. *Justificación teórica***

La auditoría de gestión consiste en el examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información de gestión de una entidad, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficiencia, eficacia y la economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo. (Cuellar, 2003)

La ejecución de la auditoría de gestión en la cooperativa antes mencionada busca examinar y evaluar la gestión de la misma ya que ciertos procesos administrativos están fallando en las distintas áreas de la cooperativa. Se examinó el control interno de la cooperativa mediante la aplicación de cuestionarios de control interno aplicándolo al personal, obteniendo así hallazgos que permitieron identificar hechos importantes que inciden en la gestión de la cooperativa y los cuales servirán para la elaboración del informe de conclusiones y recomendaciones. Para evaluar

la gestión se analizaron procesos administrativos de ciertas áreas que se encontraban con fallas. La auditoría de gestión ejecutada a los procesos administrativos de la cooperativa permitirá mejorar las actividades y procesos mediante cambios necesarios para que exista una mayor productividad.

### **1.3.2. *Justificación metodológica***

En el trabajo de auditoría se utilizó metodologías de investigación cualitativas y cuantitativas, estas ayudaron a obtener y analizar datos, cualitativa nos ayudó a saber el porqué de ciertos comportamientos o acciones dentro de la empresa, información relevante con la que se encontró hallazgos y cuantitativo nos ayudó con resultados numéricos de suma importancia, para conocer resultados de la empresa. Así mismo en esta investigación es indispensable el método inductivo y deductivo que también están relacionados con los métodos cualitativo y cuantitativo. El inductivo permite ir de fallas particulares y así entender cómo se ocasionan problemas generales que afectan a toda la cooperativa y el deductivo permite conocer el porqué de los hechos, una investigación más profunda es decir lo contrario al método inductivo. Y el tipo de investigación será documental puesto que se obtiene la información a través de archivos, documentos y libros.

### **1.3.3. *Justificación práctica***

Al realizar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica será de gran ayuda y beneficio pues con los resultados de la auditoría se contribuirá a la toma de decisiones y por ende al mejoramiento en las actividades, buscando así el funcionamiento óptimo de cada una de las áreas y actividades de la cooperativa, con la ayuda también de los resultados de los indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía que se utilizarán para medir en qué grado se están logrando las metas u objetivos, se obtendrá un panorama más profundo del estado de la empresa y con esto decidir si se cambian actividades, se mantienen o se mejoran.

## **1.4. Pregunta de investigación**

¿De qué manera influye una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Período 2019 en la mejora de los procesos administrativos?

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Referencias Teóricas

##### 2.1.1. Auditoría

Es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada. El fin del proceso consiste en determinar el grado de precisión del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso. (Cook & Winkle, 1987)

De esta definición se tiene algunos puntos importantes para saber que la auditoría es un proceso que reúne varias características que son indispensables para una ejecución completa y correcta.

- Es un proceso sistemático, esto quiere decir que en toda auditoría debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de información que necesita para emitir su opinión final.
- La evidencia que se obtiene y evalúa de manera objetiva, esto quiere decir que el auditor debe realizar su trabajo con una actitud de independencia neutral frente a su trabajo.
- La evidencia que debe obtener el auditor consiste en una amplia gama de información y datos que puedan ayudar a elaborar su informe final.
- Los informes a los que hace mención la definición, no solo se refiere a las actividades económicas, es decir informes financieros de la empresa, sino que también al ser una definición general se puede aplicar criterio personal para poder relacionarlo con otras actividades de interés personal.
- El auditor tiene un papel que desarrollar en este proceso, el cual es, determinar el grado de precisión que existe entre los hechos que ocurre en realidad y los informes que se han elaborado después de haber sucedido tales hechos.
- El auditor debe realizar una evaluación y un informe de los acontecimientos revisados, para ello debe acogerse a principios establecidos, el auditor debe conocer claramente los principios aplicados en cada informe que emita, también debe tener la capacidad suficiente para determinar que dichos principios han sido aplicados de manera correcta en cada situación.

### **2.1.2. Normas de auditoría generalmente aceptadas**

Normas de auditoría son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor al trabajo que desempeña y la información que rinde como resultado de este trabajo. El auditor debe regirse por las NAGAS, que son los principios fundamentales de auditoría misma. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor. Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relaciona básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como tal. (Troncoso R. , 2005)

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tanto las que se establecen por los organismos globales, a nivel internacional, como las que se establecen a nivel de los respectivos países por sus entidades fiscalizadoras superiores, en sentido general, se estructuran y consisten en:

#### a) Normas Generales

Están referidas a la ética y la capacidad profesional del personal, a la independencia de la organización de auditoría y de sus trabajadores, al debido cuidado profesional con que debe practicarse la auditoría y prepararse los informes respectivos y a la aplicación de controles de calidad.

#### b) Normas de ejecución del trabajo

Estas normas tienen el objetivo de establecer los criterios o pautas generales que constituyen las reglas que el auditor debe seguir en la ejecución de la auditoría.

Las Normas de Ejecución constituyen el marco de referencia para ejecutar y dirigir las auditorías. Están relacionadas con las Normas Generales y con las de preparación de informes, pues los resultados que se obtienen cuando se aplican las Normas de Ejecución son la fuente principal del contenido del informe de auditoría.

#### c) Normas de elaboración y presentación de informes

Estas normas tienen como objetivo criterios o pautas acerca de la información que rinden los auditores y deben cubrir aspectos relacionados con:

- Comunicar los resultados de la auditoría a los dirigentes o funcionarios de los niveles de dirección que correspondan.

- Reducir el riesgo de que los resultados sean mal interpretados
- Poner los resultados a disposición de las entidades o personas facultadas para su conocimiento y efectos pertinentes.
- Facilitar el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas. (García R. , 2008)

NAGA (Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas)

Normas generales o personales;

1. Entrenamiento y capacidad profesional
2. Independencia
3. Cuidado y esmero profesional

Normas de ejecución de trabajo;

4. Planeamiento y supervisión
5. Estudio y evaluación del control interno
6. Evidencia suficiente y competente

Normas de preparación del informe;

7. Aplicación de los principios de contabilidad
8. Consistencia
9. Revelación suficiente
10. Opinión del auditor. (Rojas, 2017)

### **2.1.3. Auditoría externa**

Es desarrollada por auditores externos independientes, los cuales centran su trabajo principalmente en el análisis de los estados financieros u otra situación determinada que desee revisar la empresa que solicita este servicio, así como en la verificación muy general de sus operaciones en un ejercicio determinado.

Se realizará una auditoría de gestión para mejorar los procesos administrativos en la Cooperativa Sudamérica obteniendo de antemano un diagnóstico mediante una análisis y evaluación de datos y hechos recogidos, y así obtener el informe final que servirá para la toma de decisiones.

#### **2.1.4. *Riesgo de auditoría***

Cada vez que un auditor ejecute una auditoría, no importando como se llame ésta, se verá enfrentando una serie de riesgos los cuales deben ser identificados, evaluados y considerados adecuadamente, para lograr en forma satisfactoria su labor, es decir con eficiencia y eficacia profesional.

#### **2.1.5. *Riesgo inherente***

Está dado por la posibilidad de la existencia de omisiones, errores o irregularidades significativas en el objeto sometido a examen, ya sean estos estados financieros, procedimientos operativos o administrativos, gestión, etc. Es aquel propio de la naturaleza del objeto auditado y está influido tanto por factores internos como externos. Aquel que no se puede eliminar, siempre está presente en toda empresa.

#### **2.1.6. *Riesgo de control***

Corresponde a la posibilidad que se materialicen los riesgos inherentes y que estos no se hayan detectado, controlado o evitado por el sistema de control interno diseñado para tales efectos.

#### **2.1.7. *Riesgo de detección***

Es la posibilidad de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten los errores o irregularidades existentes en el objeto auditado situaciones que tampoco fueron detectadas o neutralizadas por el sistema de control interno de la organización. (Troncoso R. , 2005)

#### **2.1.8. *Técnicas de auditoría***

##### **2.1.8.1. *Técnicas verbales***

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

La evidencia que se obtenga a través de esa técnica debe documentarse adecuadamente mediante papeles de trabajo preparados por el auditor, en los cuales se describan las partes involucradas y los aspectos tratados, las técnicas verbales pueden ser:

- Indagación
- Encuestas
- Entrevistas
- Ocular

Consiste en comparar en forma directa y paralela, la manera en que los responsables desarrollan y documentan los procesos o procedimientos, mediante las cuales la entidad auditada ejecuta las actividades de objeto de control.

#### 2.1.8.2. *Técnicas oculares*

- Observación
- Comparación
- Revisión selectiva
- Rastreo

#### 2.1.8.3. *Documentales*

Consisten en obtener información escrita para soportar las afirmaciones, análisis o estudios realizado por los auditores. Estas pueden ser:

- Comprobación
- Computación
- Revisión analítica
- Estudio general

#### 2.1.8.4. *Físicas*

Es el reconocimiento real, sobre hechos o situaciones dadas en tiempo y espacio determinados y se emplea como técnica las:

- Inspecciones

#### 2.1.8.5. *Escritas*

Consiste en reflejar información importante, para el trabajo del auditor. Esta técnica se aplica de las siguientes formas:

- Análisis
- Conciliación
- Confirmación
- Cálculo
- Tabulación (García R. , 2008)

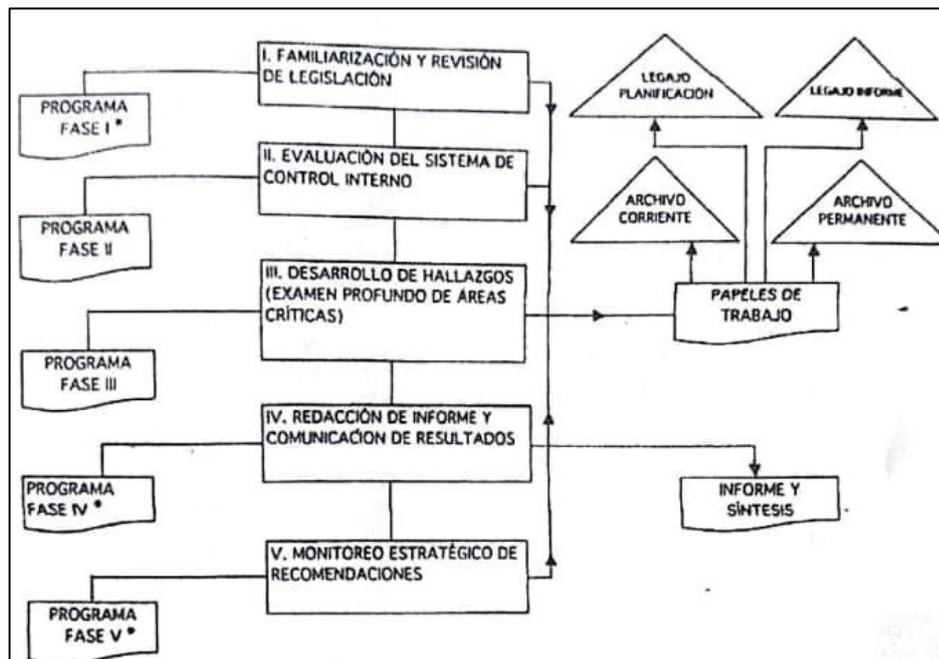
#### **2.1.9. Auditoría de gestión**

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una empresa, programa o actividad planificadas con anterioridad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones corrientes y mejorar su rendimiento.

#### **2.1.10. Objetivo de la auditoría de gestión**

Determinar con qué grado se están logrando los resultados o los beneficios preestablecidos por la dirección superior de la empresa, estas directrices deben estar generadas y programadas por escrito. Establecer si la empresa adquiere, protege y utiliza sus recursos con eficiencia y economía. Se debe verificar también, que todas estas actividades se estén realizando en conformidad a las leyes y reglamentos vigentes. Establecer si los controles de gestión implementados por la empresa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades predeterminadas. (Troncoso R. , 2005)

### 2.1.11. *Proceso de la auditoría de gestión*



**Ilustración 2-1:** Fases de la auditoría de gestión

Fuente: Auditoría de Gestión de Milton Maldonado

Representa el proceso para realizar una auditoría de gestión, el cual tiene 5 fases importantes.

### 2.1.12. *Fase I: Familiarización y revisión de legislación*

Prácticamente el proceso de familiarización sería para los auditores externos ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad.

La actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la Unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos de manera permanente.

La revisión de legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe tomar más de dos días por parte del auditor jefe de equipo, quien debe actuar solo en esta fase o apoyado por un auxiliar en caso de que la documentación sea muy voluminosa.

Por el hecho de que cada fase de la auditoría de gestión requiere un programa, es recomendable un breve programa. En el caso de auditores externos la visita a instalaciones requiere programar entrevista con los principales ejecutivos.

Ejemplo de primera fase

Breve programa para:

- Recorrido de instalaciones
- Entrevista con directivos
- Actualización de archivo permanente (Maldonado, 2011)

#### **2.1.13. Programa de auditoría**

Un programa de auditoría, también llamado plan de auditoría, es un plan de acción que documenta que procedimientos seguirá un auditor para validar que una organización cumple con las regulaciones de cumplimiento.

El objetivo de un programa de auditoría es crear un marco que sea lo suficientemente detallado como para que cualquier auditor externo entienda que exámenes oficiales se han completado, a que conclusiones se ha llegado y cuál es el razonamiento detrás de cada conclusión. El programa de auditoría también debe describir como los documentos de trabajo, la evidencia documentada de la auditoría, serán recopilados, revisados. (Cole, 2021)

#### **2.1.14. Papeles de trabajo**

La evidencia recopilada debe quedar documentada en los papeles de trabajo que respaldan la labor de la auditoría de gestión.

Los papeles de trabajo serán el enlace entre el trabajo de campo y el informe de la auditoría de gestión, deberán contener la evidencia para apoyar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del informe. (García R. , 2008)

#### **2.1.15. Archivo permanente**

El archivo permanente tiene por objetivo mantener la disponibilidad de la información de importancia, sin necesidad de reproducirla. Este archivo debe implementarse por cada entidad auditada, el cual está conformado por un conjunto de documentos que contiene copias y/o extractos de información de interés, por ejemplo:

- Ley de creación y sus reformas
- Reglamentos internos

- Instructivos
- Estructura organizativa de la entidad
- Manuales de procedimientos, etc.

#### **2.1.16. *Archivo corriente***

El archivo corriente respalda la opinión del auditor, generalmente incluye la documentación sobre la manera como el auditor comprende el sistema de control interno de la entidad, los procedimientos de auditoría realizados y las evidencias que se han obtenido durante la fase de planificación y ejecución del trabajo. (CFR-SICA, 2008)

#### **2.1.17. *Referencias***

Los papeles de trabajo deben ser ordenados por medio de índices, las cifras y acontecimientos que guarden relación deben tener referencia cruzada con el índice de la cédula donde el auditor efectuó el análisis respectivo.

El objeto de la referenciación es facilitar el cruce de datos de un papel de trabajo a otro, de tal forma que puedan ser encontrados rápidamente por cualquier persona que revise los papeles de trabajo.

Métodos de referenciación:

- Referenciación alfabética
- Referenciación numérica
- Referenciación alfanumérica (CFR-SICA, 2008)

#### **2.1.18. *Fase II: evaluación del sistema de control interno***

Pueden aplicarse cuestionarios de control interno pero orientados a evaluar los asuntos administrativos.

Las hojas narrativas y la flujodiagramación también son herramientas para evaluar el control interno y el auditor interno está familiarizado con estas metodologías.

“El diagrama de trabajo o de recorrido” también puede contribuir a la evaluación del control interno, aunque no se lo menciona en los libros de auditoría.

En esta fase es importante la identificación de puntos fuertes y débiles, así como el control clave.

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí:

- Entorno de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión (monitoreo).

#### *2.1.18.1. Lo que se puede lograr con el control interno*

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga su objetivo de rentabilidad y rendimiento y prevenir pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables.

#### *2.1.18.2. Lo que no se puede lograr con el control interno*

Desafortunadamente algunas personas tienen expectativas mayores y poco realistas.

Buscan soluciones absolutas pensando que;

El control interno garantiza el éxito de una entidad

El control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en un buen gerente. (Maldonado, 2011)

#### **2.1.19. Evaluación del control interno**

Métodos:

- Cuestionario de control interno, check list (COSO I, COSO II, COSO III)
- Narrativos o descriptivas

- Diagrama de flujo o flujograma

La auditoría se realizará por el método coso, en este caso coso III, ya que permite una mejor evaluación del diseño y ejecución de los controles implementados por la empresa para mitigar riesgos dentro de la misma.

#### 2.1.19.1. *COSO (Committee of Sponsoring Organization)*

Es el Comité de Organizaciones Patrocinadoras es una organización privada y voluntaria formada en el año 1985, que estudia los factores causales que pueden conducir a la información financiera fraudulenta.

El informe COSO es un documento que contiene las principales directrices y lineamientos para la implantación y gestión de un sistema de control interno, ha tenido gran aceptación desde su publicación y se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo relacionado al control interno. El principal objetivo es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades. (Coloma & De la Costa, 2014)

#### 2.1.19.2. *COSO III*

Componentes:

- Ambiente de control:

Este componente permite identificar si la empresa demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.

- Evaluación de riesgos:

Este componente identifica y analiza los posibles riesgos relacionados a los objetivos y así evaluar cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

- Actividades de control:

Son acciones a través de políticas y procedimientos que contribuyen a la mitigación de riesgos y apoyan al cumplimiento de objetivos.

- Información y comunicación:

La información que circula en la empresa debe ser relevante y de calidad en todas las áreas así también la comunicación es necesaria para apoyar el funcionamiento del control interno.

- Actividades de supervisión y monitoreo.

Son acciones donde se evalúa y comunica deficiencias de control interno para la toma de acciones correctivas. (Galaz, 2015)

### 2.1.19.3. *Principios del COSO*

1. La organización debe demostrar su compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de Administración debe demostrar independencia en la gestión y ejercer la supervisión del desarrollo y ejecución del control interno.
3. La alta dirección debe establecer, con la supervisión del Consejo de Administración; la estructura, líneas de reportes, autoridad y responsabilidad en la consecución de objetivos.
4. En armonía con los objetivos, la Organización debe demostrar su compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes.
5. En la consecución de los objetivos, la Organización debe disponer de personas responsables para atender sus responsabilidades de Control Interno.
6. La organización ha de especificar los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización debe identificar y evaluar sus riesgos.
8. La Organización gestionara el riesgo de fraude.
9. La Organización debe identificar y evaluar los cambios importantes que podrían impactar en el sistema de control interno.
10. La Organización ha de seleccionar y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos para el logro de sus objetivos.
11. La Organización seleccionará y desarrollará controles generales sobre Tecnología de la Información.
12. La Organización implementa sus actividades de control a través de políticas y procedimientos adecuados.
13. La organización ha de generar la información relevante para respaldar el funcionamiento de los otros componentes de Control Interno.

14. La Organización compartirá internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes de Control Interno.
15. La Organización comunicara externamente las materias que afecten al funcionamiento de los otros componentes del Control Interno.
16. La Organización llevara a cabo evaluaciones continuas e individuales, con el fin de comprobar si los componentes de control interno están presentes y están funcionando.

La Organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno. (Rodríguez, 2017)

En el desarrollo de esta fase se aplicó el cuestionario de control interno al personal de la cooperativa, de acuerdo a los componentes del coso III.

#### **2.1.20. Fase III: Desarrollo de hallazgos**

Esta es la fase más extensa de la auditoría de gestión en donde se integran los especialistas y se forma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podrían estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas, así como deben colaborar en la redacción del informe. (Maldonado, 2011)

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

##### **2.1.20.1. Atributos del hallazgo**

Condición. - Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción.

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

Causa. – Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presenta una condición.

Efecto. – Son los resultados adversos, reales o potenciales que obtiene el auditor al comparar la condición y el criterio.

#### 2.1.20.2. *Evidencia en auditoría*

Es aquella información o hechos que utiliza el auditor para comprobar si las actividades que se están auditando, se presentan o no de acuerdo con los estándares y criterios establecidos.

La evidencia es crítica para el éxito de la auditoría y el eje central, desde su inicio hasta su final, la evidencia es usada para soportar la auditoría debe incluir los conceptos de relevancia, competencia, suficiencia y oportunidad.

#### 2.1.20.3. *Tipos de evidencia*

##### **1. Sistema de información contable**

##### **2. Evidencia documental**

- a) Evidencia documental creada fuera de la empresa y transmitida directamente a los auditores (estado de cuenta bancario).
- b) Evidencia fuera de la empresa y conservada por ellos. Ejemplo: factura de un proveedor, declaración de impuestos.
- c) Evidencia documental creada conservada por el cliente. Ejemplo: cheque pagado.

##### **3. Declaraciones de terceros:**

- a) Confirmaciones;
- b) Cartas de abogados;
- c) Informes de especialistas (peritos).

##### **4. Evidencia física.** Inventarios de mercaderías y activos fijos.

- a) Cálculos de la depreciación o de ganancias por acciones;
- b) Interrelaciones de datos. Costo de ventas, costo de producción; Declaraciones de los clientes. Orales y escritos. (García G. , 2014)

#### 2.1.20.4. *Indicadores de gestión*

Un indicador se define como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos.

Se define como un número que sirve para informar continuamente sobre el funcionamiento o comportamiento de una actividad en una organización. (Sabra, 2016)

#### **Cualitativos**

Se utilizan para la obtención de información mediante entrevistas, conversaciones, indagaciones que proporcionen características generales pero que no pueden ser cuantificadas.

Como indicadores cualitativos tenemos a la eficacia, ética, ecología.

#### **Cuantitativos**

Informan de manera numérica los resultados de los procedimientos consumados estos se complementan con los cualitativos.

Como indicadores cuantitativos tenemos eficiencia, y economía

#### **Los indicadores denominados las 6 E:**

Economía

Eficiencia

Eficacia

Ecología

Equidad

Ética (Vásquez & Pinargote, 2018)

En el siguiente trabajo se aplicará los siguientes indicadores de gestión como son: eficiencia, eficacia y economía los cuales permitirán medir en qué nivel se está cumpliendo con los objetivos, para que según los resultados se puedan tomar decisiones en la cooperativa.

#### **2.1.21. Fase IV: Comunicación de resultados e informes de auditoría**

La comunicación de resultados es la tercera etapa del proceso de auditoría, inicia con la lectura del borrador del informe, para lo cual el auditor convoca a todas las personas involucradas en la Auditoría de Gestión. El borrador del Informe de Auditoría de Gestión debe ser discutido con las personas involucradas con la finalidad de evitar los malos entendidos o sorpresas.

Luego de que el auditor analiza todas las observaciones realizadas por parte de los involucrados en la Auditoría de Gestión está en condiciones de elaborar el Informe Final de Auditoría de Gestión cuyo propósito es proporcionar información útil y oportuna entorno a asuntos importantes que posibilite recomendar, en su momento, la necesidad de efectuar mejoras en las operaciones y en el sistema de control interno de la empresa auditada.

A diferencia del informe de auditoría financiera que solo presenta las deficiencias encontradas y en la cual se obtiene un dictamen, el informe de auditoría de gestión no solamente revela las deficiencias, sino que también contiene hallazgos positivos y se emite una opinión de auditoría sobre lo auditado.

Posteriormente a la elaboración del Informe de Auditoría de Gestión el auditor realiza la convocatoria a la lectura del informe final de auditoría y se firma el Acta de Conferencia Final. (Ortíz, 2005)

#### **2.1.22. Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones**

Consiste en verificar que se cumplan las recomendaciones y se dé seguimiento a las mismas, con el propósito de mejorar la situación de la organización. (Moreta, 2011)

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de la investigación

##### 3.1.1. *Mixta*

El enfoque de la investigación fue mixto ya que se utilizó una investigación cualitativa y cuantitativa ya que gracias a esto se gana amplitud y profundidad en la comprensión y constatación de los datos obtenidos.

- **Cualitativo:** información abierta que fue importante ya que se obtiene mediante interacciones humanas y por lo tanto sin medición numérica mediante entrevistas, visitas, observaciones, conversaciones con los distintos empleados de la empresa. Además, se usó indicadores de gestión como la eficacia.
- **Cuantitativo:** información cerrada que se obtuvo de encuestas, observación cuantitativa y que se vió reflejada en la tabulación de las encuestas, el cuestionario aplicado a los empleados de la cooperativa, los indicadores de gestión. También se usó indicadores cuantitativos como la eficiencia y economía.

#### 3.2. Alcance de la investigación

##### 3.2.1. *Explicativo*

De acuerdo a la naturaleza del proyecto de investigación por sus características es de nivel explicativo ya que la auditoría de gestión busca mejorar los procesos administrativos de la cooperativa, detectando las causas y efectos, el porqué de los problemas que acarrea la empresa en ciertas áreas y procesos.

##### 3.2.2. *Descriptivo*

Ya que el presente proyecto de investigación no solamente se limita a la recolección de información y describir los fenómenos que se van a investigar de manera superficial, sino que también es la primera parte para alcanzar el nivel explicativo.

### **3.3. Diseño de la investigación**

Variable independiente: auditoría de gestión

Variable dependiente: mejoramiento de los procesos administrativos

#### **3.3.1. *Cuasi experimental***

Este tipo de investigación se caracteriza por ser descriptiva y por la forma en que se relacionan las variables, independiente sobre la dependiente, en este caso como afecta o incide la auditoría de gestión en la mejora de procesos de la cooperativa.

#### **3.3.2. *Transversal***

Puesto que se realiza un estudio observacional donde se recopila información y donde no se manipula ni se cambia nada del entorno donde se está realizando la investigación es decir no se manipulan las variables, además se realiza comparaciones con los antecedentes ya obtenidos de auditorías anteriores al período 2019.

### **3.4. Tipo de estudio**

#### **3.4.1. *Documental***

El tipo de estudio que se realizó en la presente investigación es documental debido a la utilización de datos los cuales han sido recolectados y analizados siendo muy importantes los antecedentes obtenidos y la información de la misma empresa, la utilización de métodos lógicos como los de inducción y deducción.

#### **3.4.2. *De campo***

La obtención de información también se la consiguió por medio de la observación directa en el entorno donde se realizará en este caso la auditoría.

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

Es el conjunto de entes o fenómenos que comparten cierta característica de interés para la observación y análisis estadístico. Puede tratarse de personas, empresas, regiones, momentos del tiempo, etc.

#### 3.5.2. Muestra

Es una porción significativa de la población que cumple con las características de la investigación. Su cálculo consiste en aplicar la fórmula correspondiente para adquirir el número de unidades de observación a las que hay que entrevistar.

Por tratarse de una población finita no se realizó el cálculo de la muestra, de modo que trabajó con el personal que pueda facilitar la información necesaria como:

**Tabla 3-1:** Personal administrativo cooperativa Sudamérica

<b>GERENTE GENERAL</b>	Patricio Montachana Limache
<b>CRÉDITOS</b>	Alejandro Aguayo Juan Limache
<b>CONTADORA</b>	Diana Vargas
<b>JEFA AGENC RIOBAMBA</b>	Johanna Vásquez
<b>CAJERO (Riobamba)</b>	David Yanzapanta
<b>CAJERA (Ambato)</b>	Marcy Quishpilema

**Fuente:** Cooperativa Sudamérica Ltda.

**Realizado por:** Silva, E. 2023.

También se tomó en cuenta a los 211 socios activos de la cooperativa, a quienes se aplicó las encuestas, opiniones que fueron de gran utilidad para conocer su perspectiva en cuanto a la gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica.

### **3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.6.1. Métodos**

##### *3.6.1.1. Inductivo*

Este método permitió tener una visión general a partir de hechos particulares o específicos, cómo ha estado funcionando la empresa y qué imagen tiene ante los demás a simple vista.

##### *3.6.1.2. Deductivo*

Éste permitirá conocer el porqué de hechos o sucesos, es decir las razones de ciertas deficiencias o lo contrario dentro de la cooperativa.

##### *3.6.1.3. Analítico*

Por medio del método analítico se pudo investigar de manera detallada, ya que se descompone el o los objetos de estudio en partes para facilitar su análisis y esto permite tener conexiones entre los diferentes elementos y así determinar la relación entre ellos, los problemas que se suscitan y dar explicación a estos.

#### **3.6.2. Técnicas**

##### *3.6.2.1. Observación*

“Es un método interactivo de recogida de información que requiere de la implicación del observador en los acontecimientos observados, ya que permite obtener percepciones de la realidad estudiada, que difícilmente podríamos lograr sin implicarnos de una manera afectiva.” (Rodríguez, Gil, & García, 1996). Mediante la observación de las instalaciones donde funciona la cooperativa se empezó con una breve familiarización para conocer de manera superficial cómo funciona la administración.

##### *3.6.2.2. Entrevista*

“Es un instrumento de recolección cualitativo el cual es una gran herramienta de obtención de datos enriquecedores para el quehacer investigativo.” (Troncoso & Amaya, 2016). La entrevista fue necesaria para conocer como está funcionando la parte administrativa de la empresa, con esto se

recolectó información de suma importancia para la investigación y ejecución de la auditoría, por lo tanto, la entrevista fue aplicada al gerente de la Cooperativa Sudamérica el Sr. Patricio Montachana quien nos facilitó con información importante y necesaria.

#### 3.6.2.3. *Encuesta*

Se realizó encuestas en la cooperativa a los socios con el objetivo de obtener obtener datos que sirvan para el correcto análisis y conocimiento acerca de la gestión de la empresa. Con estos datos obtenidos rápidamente y de manera eficaz se pudo generar y actualizar información a partir de las preguntas realizadas en la encuesta al personal de la cooperativa, los mismos que fueron detallados en el punto de población y muestra.

#### 3.6.2.4. *Cuestionario de control interno*

El Cuestionario de Control Interno aplicado al personal de la cooperativa mediante el COSO III ayudó a recopilar información relevante y analizar en que áreas o procedimientos se necesita una mejora, con la guía de los componentes correspondientes.

### 3.6.3. *Instrumentos*

#### 3.6.3.1. *Documentos electrónicos*

Información necesaria que sirvió de soporte para la elaboración del presente trabajo e información de la empresa para la auditoría de gestión.

#### 3.6.3.2. *Papeles de trabajo*

Contiene toda la evidencia recopilada como prueba de que se realizó la auditoría de gestión.

#### 3.6.3.3. *Cuestionarios*

Técnica que permitió obtener información de manera rápida de parte de una población calculada como en este caso se aplicó los cuestionarios de control interno al personal de la cooperativa, es decir a los 7 trabajadores de la empresa.

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Tabulación de resultados

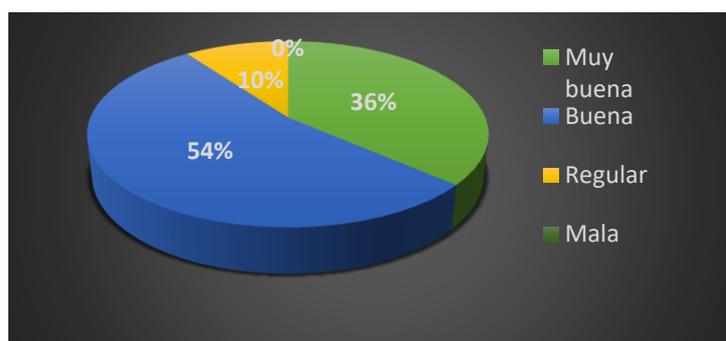
**Objetivo:** Conocer las opiniones de los socios obteniendo información verídica.

#### 1. ¿Cómo calificaría la atención que recibe usted por parte del personal de la cooperativa?

**Tabla 4-1:** Pregunta 1

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy buena	77	36.49%
Buena	113	53.55%
Regular	21	9.96%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Silva, E. 2023.



**Ilustración 4-1:** Pregunta 1

Realizado por: Silva, E. 2023.

#### **Análisis:**

Los socios respondieron en su mayoría con un 53.55% que le atención recibida por parte del personal de la cooperativa Sudamérica es buena, la tercera parte de la población la calificó como muy buena representando así el 36.49% y en una minoría respondió que es regular siendo el 9.96% de los socios que dio esta respuesta.

#### **Interpretación:**

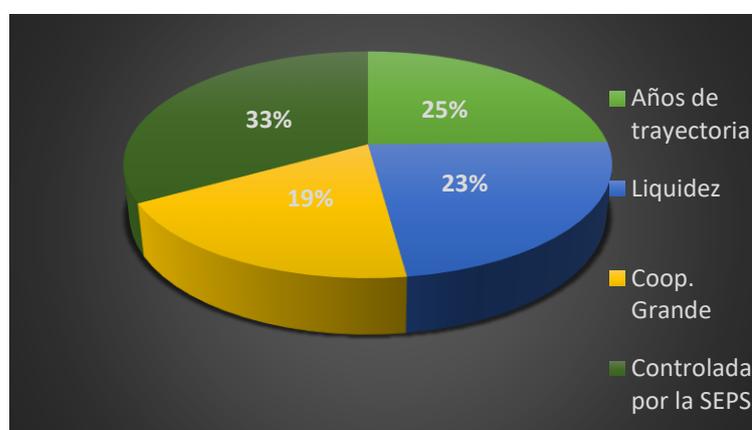
Gran parte de los socios de la cooperativa están satisfechos con la atención que brinda el personal, mientras que una minoría califica la atención como medianamente de calidad.

## 2. ¿Cuáles son los factores por los que usted confía en la cooperativa?

**Tabla 4-2:** Pregunta 2

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cooperativa con años de trayectoria	52	24.64%
Liquidez	49	23.22%
Cooperativa grande	40	18.96%
Está controlada por la SEPS	70	33.18%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Silva, E. 2023.



**Ilustración 4-2:** Pregunta 2

Realizado por: Silva, E. 2023.

### Análisis:

El 33.18% de los socios respondió que confía en la cooperativa porque está controlada por la SEPS, el 24.64% respondió que confía en la cooperativa por los años de trayectoria, mientras que el 23.22% confía por la liquidez y en una minoría que representa el 18.96% porque consideran que la cooperativa es grande.

### Interpretación:

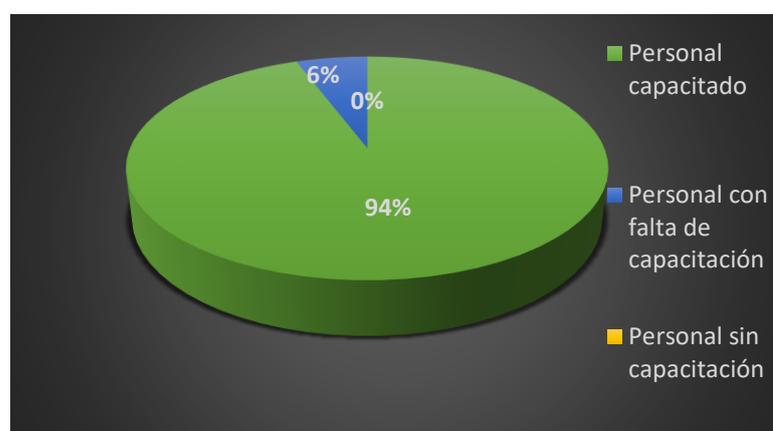
Gran número de socios confían en la cooperativa debido a que está controlada por la SEPS y funciona legalmente en el mercado financiero, mientras que otros basan su confianza en la liquidez que refleja o por el tiempo que lleva funcionando, incluso por el tamaño de la misma.

**3. ¿Cómo calificaría usted el nivel de capacitación y desarrollo que tiene los empleados en la cooperativa para realizar sus actividades?**

**Tabla 4-3:** Pregunta 4

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Personal capacitado	199	94.31%
Personal con falta de capacitación	12	5.69%
Personal sin capacitación	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Silva, E. 2023.



**Ilustración 4-3:** Pregunta 3

Realizado por: Silva, E. 2023.

**Análisis:**

Los socios han respondido en un 94.31% que el personal de la cooperativa está capacitado para ejercer sus funciones correctamente, mientras el 5.69% restante dicen que falta capacitación para el personal.

**Interpretación:**

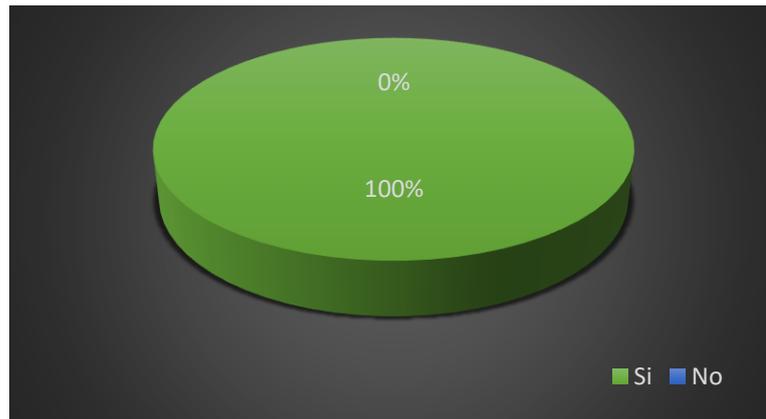
Los socios consideran que el personal de la cooperativa Sudamérica están capacitados para cumplir con sus actividades de manera eficiente, mientras que muy pocos socios afirman que el personal necesita más capacitación.

**4. ¿Antes de acceder a un financiamiento el asesor de crédito revisa su historial crediticio?**

**Tabla 4-4:** Pregunta 4

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	211	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Silva, E. 2023.



**Ilustración 4-4:** Pregunta 4

Realizado por: Silva, E. 2023.

**Análisis:**

El 100% de los socios respondieron que antes de que se otorguen los créditos el asesor de créditos revisa e informa el historial crediticio de los socios que requieren de un préstamo.

**Interpretación:**

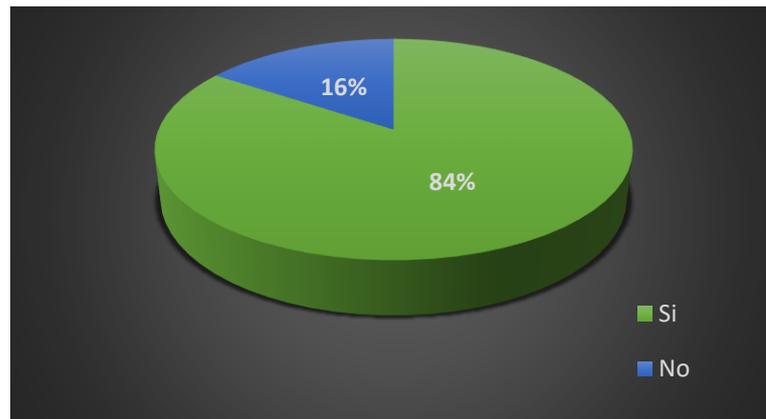
Los 211 socios de la cooperativa afirmaron que el asesor de créditos verifica e informa el puntaje de crédito mediante el reporte que se obtiene del Equifax con el cual se demuestra la confiabilidad de los socios para hacer frente a sus deudas.

## 5. ¿Ha presentado retraso en sus pagos?

**Tabla 4-5:** Pregunta 5

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	178	84.36%
No	33	15.64%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Silva, E. 2023.



**Ilustración 4-5:** Pregunta 5

Realizado por: Silva, E. 2023.

### Análisis:

El 84% de los socios encuestados respondió que han incumplido con los pagos a tiempo por diferentes circunstancias, mientras que el 16% restante respondió que no se han retrasado con los pagos de los créditos.

### Interpretación:

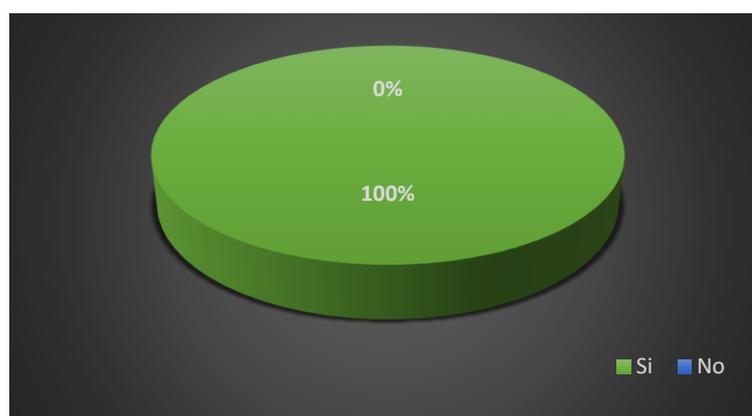
La gran parte de los socios que han obtenido préstamos han incumplido con el plazo a pagar sus deudas por lo que han sido parte de la lista de morosos, y una minoría respondió que han cumplido con el pago de las cuotas de sus créditos en el plazo establecido.

**6. ¿Cuándo llega la fecha de pago de su crédito la cooperativa le informa que debe cancelar su cuota?**

**Tabla 4-6:** Pregunta 6

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	211	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Silva, E. 2023.



**Ilustración 4-6:** Pregunta 6

Realizado por: Silva, E. 2023.

**Análisis:**

El 100% de los socios respondieron que, al llegar la fecha de vencimiento para cancelar las cuotas establecidas de los créditos, reciben llamadas de recordatorio para que puedan acercarse a la cooperativa.

**Interpretación:**

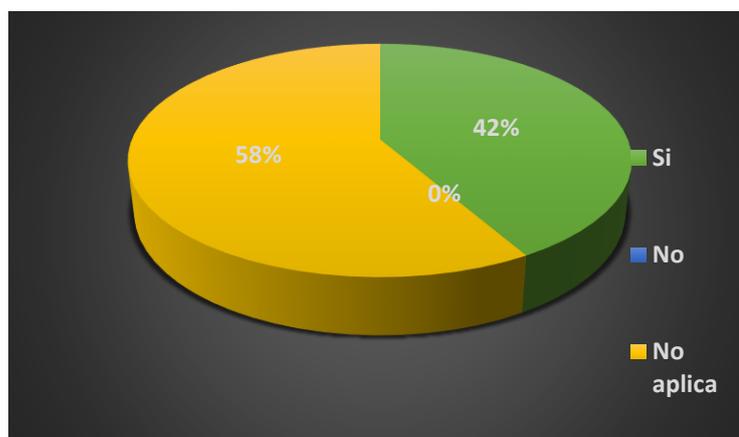
Los socios afirman en su totalidad que la cooperativa se encarga de informales la fecha de vencimiento para que puedan acercarse a pagar las cuotas de acuerdo a la tabla de amortización obtenida.

**7. ¿Cuándo ha presentado atrasos contantes en el pago de sus cuotas de crédito, se le ha propuesto la opción de refinanciar su deuda?**

**Tabla 4-7:** Pregunta 7

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	88	41.71%
No	0	0%
No aplica	123	58.29%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Silva, E. 2023.



**Ilustración 4-7:** Pregunta 7

Realizado por: Silva, E. 2023.

**Análisis:**

el 41.71% de los socios afirmo que la cooperativa les ha dado como alternativa para cumplir con los pagos de sus créditos la refinanciación, mientras que el 58.29% no aplica esta pregunta pues han cumplido con los pagos establecidos.

**Interpretación:**

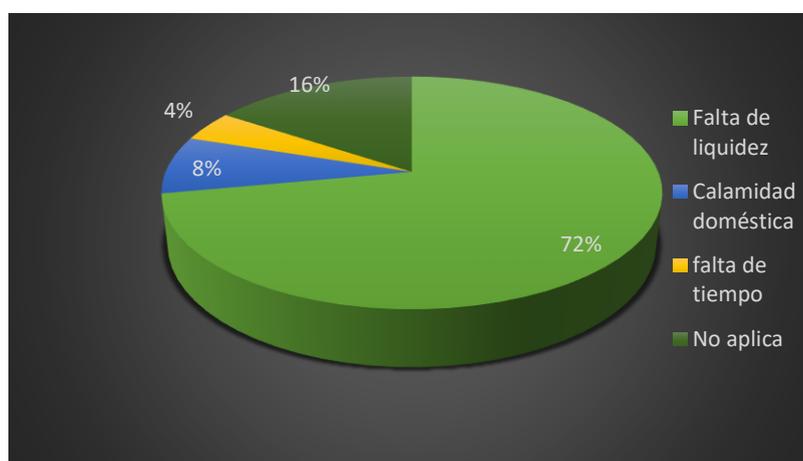
La mayoría de los socios han incumplido con los pagos de sus créditos, pero han sabido solventar las deudas, si bien es cierto que han caído en morosidad algunas ocasiones, pero han tenido la capacidad de pagar las cuotas, mientras que un grupo menor pero significativo no ha sido capaz de cumplir con sus obligaciones a tiempo y de manera constante por lo que han optado por la refinanciación la cual ha significado cambiar los términos del contrato.

## 8. ¿Cuáles han sido las causas por las que ha incumplido los pagos de su crédito?

**Tabla 4-8:** Pregunta 8

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Falta de liquidez	152	72.04%
Calamidad domestica	17	8.06%
Falta de tiempo	9	4.26%
No aplica	33	15.64%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Silva, E. 2023.



**Ilustración 4-8:** Pregunta 8

Realizado por: Silva, E. 2023.

### Análisis:

El 72% de los socios incumplen con sus pagos por falta de liquidez, mientras que el 8% por calamidades domésticas, el 4% por falta de tiempo y el 16% no aplica ya que ese porcentaje de socios no hace parte de la lista de morosos.

### Interpretación:

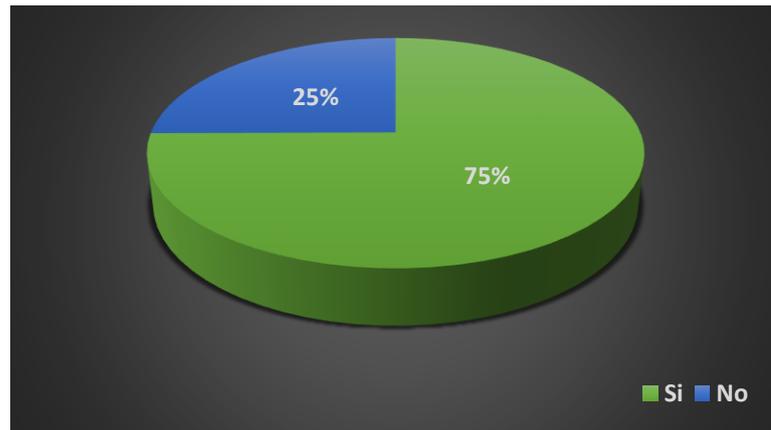
Los socios que incumplen con el pago de sus deudas son porque no tienen liquidez pues al carecer de esto no pueden hacer frente a sus obligaciones financieras, para otro grupo la falta de tiempo es un factor por el cual no han cumplido con los pagos así también hay quienes se les presenta calamidades domesticas de improviso por lo que les imposibilita hacer los pagos.

## 9. ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa cubren sus necesidades?

**Tabla 4-9:** Pregunta 9

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	158	74.88%
No	53	25.12%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Silva, E. 2023.



**Ilustración 4-9:** Pregunta 9

Realizado por: Silva, E. 2023.

### **Análisis:**

El 75% de los socios están satisfechos con los servicios que ofrece la cooperativa, mientras que el 25% dice que los servicios financieros no son suficientes para ellos.

### **Interpretación:**

La gran mayoría de socios están satisfechos y creen que los servicios financieros que ofrece la cooperativa son suficientes, pero una minoría muy significativa la cual representa la cuarta parte de los socios dice que no es suficiente y hace falta más servicios financieros a los que deberían tener acceso como créditos estudiantiles el cual han mencionado mucho los socios.

## 4.2. Conclusión

Al haber realizado las encuestas a los 211 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Se puede señalar que generalmente un buen porcentaje de ellos están satisfechos con los servicios que ofrece la cooperativa, más sin embargo hay aspectos que se deben cambiar y mejorar para el óptimo funcionamiento de la misma y su continuo desarrollo.

De acuerdo a las preguntas realizadas se evidencia que la atención brindada por el personal de la cooperativa es satisfactoria pues le dan calificativos de “Muy bueno” y “Bueno”, solamente un pequeño porcentaje ha calificado la atención como regular, lo que habrá que conocer el motivo por el cual lo califican de esa manera, otro aspecto muy importante es el nivel de confianza que tienen los socios en la cooperativa, pues gran número de ellos confía por el hecho de que está controlada por la SEPS ya que indica que es una institución financiera constituida legalmente, por lo tanto también genera seguridad a los socios, otro aspecto por el cual hay confianza es el tiempo que lleva funcionando la institución en este caso desde el año 2011, también hay quienes confían en la cooperativa por la liquidez lo que demuestra seguridad financiera también, lo cual es muy importante y por otro lado hay quienes se inclinan por creer que la cooperativa es grande al tener una agencia en otro lugar del país a todo esto también se suma el personal capacitado con el que se cuenta, aunque un porcentaje bajo pero importante considera que el personal le falta capacitación y mayor preparación.

En cuanto al tema general sobre los créditos, todos afirmaron que reciben la información adecuada y oportuna, como informar a sus socios sobre su historial crediticio el cual refleja los antecedentes y la capacidad de pago de los mismos, así también se evidenció que la mayoría de socios han incumplido con la fecha de sus pagos, solamente un pequeño porcentaje de ellos han cumplido siempre con el pago en las fechas establecidas, por lo que esto afecta a la cooperativa ya que significa la reducción de ingresos, pues uno de los motivos es la falta de liquidez de los socios ya que al llegar el día de pago no cuentan con el monto requerido, mientras que otras causas es la falta de tiempo para cancelar la deuda a pesar de que el personal de crédito se encarga de realizar llamadas telefónicas para recordarle a los socios su obligación de pago, en varios casos cuando existen constantes retrasos en los pagos se empieza a considerar el refinanciamiento de la deuda ya que estos indicios muestran incapacidad de pago, por ende se trata de llegar a un acuerdo para que el socio cumpla con los pagos, el cual significa cambiar los términos que anteriormente se acordaron.

Generalmente la cooperativa funciona debido a que los socios tienen confianza en la misma y están satisfechos en un gran porcentaje por el servicio y atención recibida, aunque muchos esperan

que la cooperativa pueda ofrecerles mayor variedad de créditos que están demandando, algo que puede ocasionar gran aceptación por parte de los mismos socios y posibles nuevos socios.

## CAPÍTULO V

### 5. MARCO PROPOSITIVO

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. PARA EL AÑO 2019.

#### 5.1. Contenido de la propuesta

##### ARCHIVO PERMANENTE

##### 5.1.1. *Generalidades*

<b>Organización:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.
<b>Actividad económica:</b>	Captar ahorros y generar préstamos.
<b>Tipo de organización:</b>	Sistema financiero popular y solidario
<b>Dirección:</b>	José Veloz 24-25 Juan Montalvo
<b>Ciudad:</b>	Riobamba
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Teléfono:</b>	0983408706
<b>Representante legal:</b>	Patricio Montachana
<b>Pdte. consejo administración:</b>	Tomás Tenelema

**5.1.2. Programa general de auditoría**

**Tabla 5-1:** Programa general de auditoría

OBJETIVO	Verificar el grado de implementación y cumplimiento de los procesos administrativos de la cooperativa			PERÍODO				AÑO 2023		
				Entrevista al gerente de la cooperativa. cuestionarios al personal. Observación directa/recorrido por las instalaciones				Aplicación de Verificación de documentos.		
ALCANCE		Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.								
ÁREA/ACTIVIDAD/PROCESO	CIUDAD	TIPO DE AUDITORÍA	AUDITOR	2022				2023		
				SEPTIE	OCTUB	NOVIE	DICIEM	ENERO	FEBRE	MARZO
Revisión de antecedentes previos sobre anteriores auditorías a la cooperativa	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Visita a las instalaciones de la cooperativa	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Recopilación de documentos e información	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Identificación de los problemas existentes en la cooperativa	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Aplicar las encuestas a los socios y la entrevista al gerente	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Preparación del archivo permanente y corriente	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Seleccionar el método de evaluación del control interno	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Preparar el cuestionario de control interno	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Aplicar el cuestionario de control interno al personal de la cooperativa	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Elaborar la matriz de hallazgos	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Aplicar los indicadores de gestión seleccionados	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Comunicar los resultados obtenidos	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							
Determinar las conclusiones y recomendaciones	Riobamba	externa	Estephania Silva L.							

Elaborar el informe final de conclusiones y recomendaciones	Riobamba	externa	Estephania Silva L.								
Elaborar la matriz de seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones	Riobamba	externa	Estephania Silva L.								

**Realizado por:** Silva, E. 2023.

5.1.3. *Archivo permanente*

AP/1/1

**ARCHIVO PERMANENTE**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2019

**EQUIPO DE TRABAJO**

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
Ericka Estephania Silva Lalama	Auditora

**ÍNDICE ARCHIVO PERMANENTE**

<b>Contenido</b>	<b>Índice alfabético doble numérico</b>
<b>Archivo Permanente</b>	<b>AP</b>
Índice de Archivo Permanente	IAP/1/1
Información de la organización	IO/1/1
Antecedentes Históricos	AH/1/1
Misión y Visión	MV/1/1
Valores	MV/1/1
Base Legal	BL/1/1
Ubicación Geográfica (Matriz)	UB/1/2
Agencia Ambato	UB/2/2
Organigrama	OR/1/1
Servicios	PS/1/1

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:07-09-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha: 21-09-2022</b>

**INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN****IO/1/1**

<b>Razón social</b>	Cooperativa de ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.
<b>Actividad económica principal</b>	Actividades de recepción de depósitos y/o similares cercanos de depósito y la concesión de créditos o préstamos de fondos.
<b>RUC</b>	0691734072001
<b>Segmento</b>	5
<b>Estado contribuyente en el RUC</b>	Activo
<b>Tipo de contribuyente</b>	Sociedad
<b>Subtipo contribuyente</b>	Sistema Financiero Popular y Solidario
<b>Representante legal</b>	Montachana Limache Mario Patricio
<b>Obligado a llevar contabilidad</b>	Si
<b>Fecha de inicio de actividades</b>	30/05/2011
<b>Dirección</b>	José Veloz 24-25 Juan Montalvo (Matriz Riobamba), Avenida 12 de noviembre nro. 17-39 (sucursal Ambato)
<b>Página en Facebook</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:07-09-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:21-09-2022</b>

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

AH/1/1

Constituida mediante Proceso de la Administración del Sistema Cooperativo de la Dirección Provincial del MIES Chimborazo, mediante memorando N° 0957- DP- MIES-2011-MEN, previa sumilla expresa en la documentación de la Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. domiciliada en la provincia de Chimborazo, indicando que ha cumplido con los dispuesto en los artículos 6, 7, 8, 9, 10, 11 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMÉRICA LTDA. empieza sus actividades el 30 de mayo del 2011 con una oficina Matriz en la Provincia de Chimborazo y una sucursal en la ciudad de Ambato en el sector de Huachi Chico, con un grupo de socios con el sueño y la ilusión de brindar apoyo económico a la sociedad. realizando la intermediación financiera.

El 1 de marzo de año 2019 los fundadores de la ciudad de Ambato realizan cambios totales en la parte administrativa y tecnológica para generar seguridad y confianza a los socios de la COAC SUDAMERICA.

Desde dicha fecha la cooperativa ha venido ofreciendo productos y servicios financieros, especialmente a los residentes de la provincia de Chimborazo y Tungurahua. El mercado objetivo está compuesto por actividades como: comercio, agricultura, ganadería, artesanías, producción y servicio.

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:07-09-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:21-09-2022</b>

## MISIÓN

MV/1/1

Mejorar la calidad de vida de nuestros socios, brindando productos y servicios financieros de forma eficiente, innovadora y tecnológica, contribuyendo al bienestar de nuestros socios y al desarrollo socioeconómico con responsabilidad y transparencia.

## VISIÓN

Ser una cooperativa de ahorro y crédito líder en el país en el sistema financiero y reconocido a nivel nacional, brindando los mejores servicios de calidad para nuestros socios ahorristas, inversionistas y prestamistas.

## VALORES

La Cooperativa Sudamérica se rige bajo los siguientes valores principales:

**Honestidad:** la institución tiene principios cristianos por lo cual los administradores y colaboradores manejan con toda honestidad los dineros de los socios ya que eso ha permitido llegar al éxito.

**Respeto:** los administradores y colaboradores tendrán el mayor respeto hacia los socios sin mirar razas ni culturas.

**Liderazgo:** actuar con liderazgo para ser referentes de dicho valor en el sistema financiero, brindando servicios de calidad.

**Transparencia:** manejar con transparencia la información que se proporciona dentro y fuera de la institución.

**Trabajo en equipo:** los funcionarios deben desarrollar habilidades para trabajar en equipo y así llegar a la meta establecida.

**Fraternidad:** Es el valor ético de la especie humana que permite el sentimiento de hermandad entre todos los seres humanos y se materializa en el respeto a los demás y en el entendimiento de que todos descendemos de un tronco común y estamos unidos entre sí por la atadura biológica.

Realizado por: <b>E.E.S.L</b>	Fecha: <b>07-09-2022</b>
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: <b>21-09-2022</b>

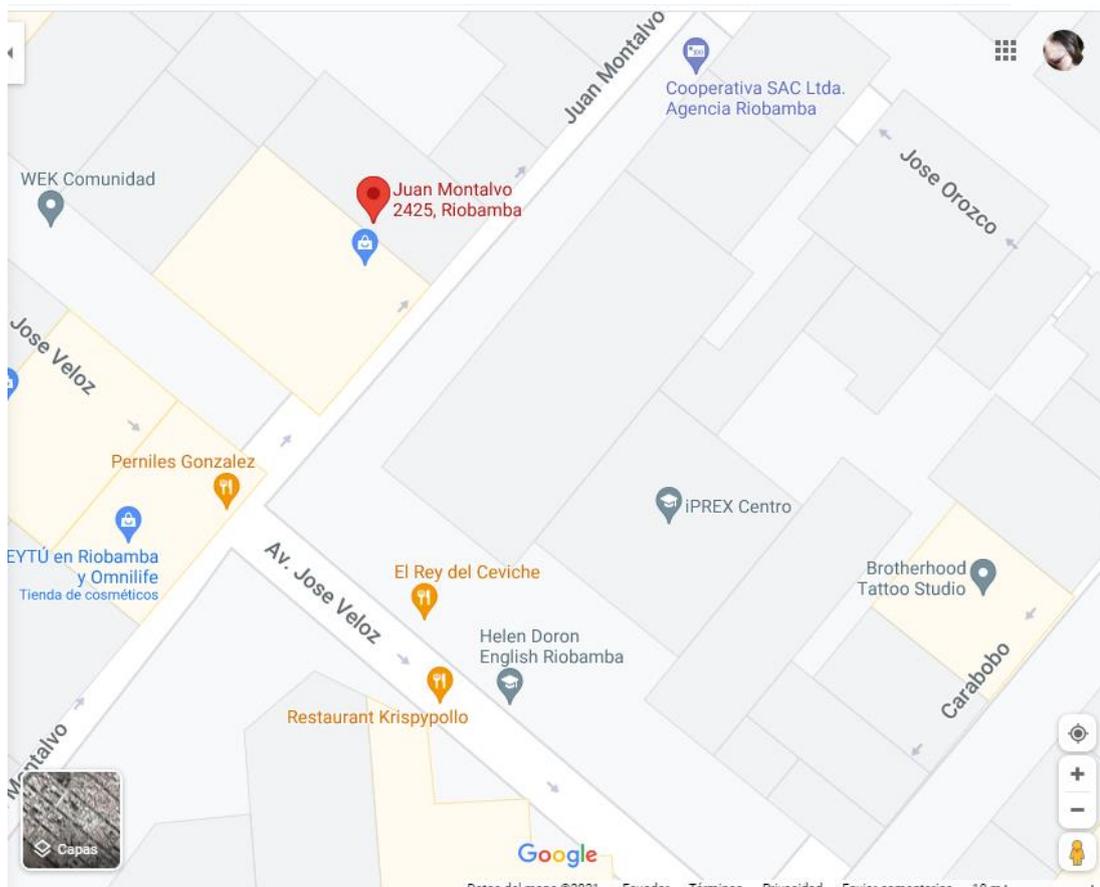
**BASE LEGAL****BL/1/1**

<b>TIPO DE NORMA</b>	<b>NORMA JURÍDICA</b>
Carta suprema	<ul style="list-style-type: none"><li>• Constitución de la República del Ecuador</li></ul>
Códigos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Código Orgánico Monetario y Financiero</li></ul>
Leyes Orgánicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</li><li>• Ley Orgánica de Defensa del Consumidor</li><li>• Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo</li></ul>
Leyes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley de Seguridad Social</li><li>• Ley de Cheques</li></ul>
Reglamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor</li><li>• Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria.</li><li>• Catálogo de Cuentas</li><li>• Reglamento interno</li></ul>
Normas expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resoluciones junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.</li></ul>

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:07-09-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:21-09-2022</b>

## UBICACIÓN GEOGRÁFICA

UG/1/2



Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. se encuentra en el Ecuador, provincia de Chimborazo, ciudad Riobamba.

Dirección: Av. José Veloz 24-25 Juan Montalvo

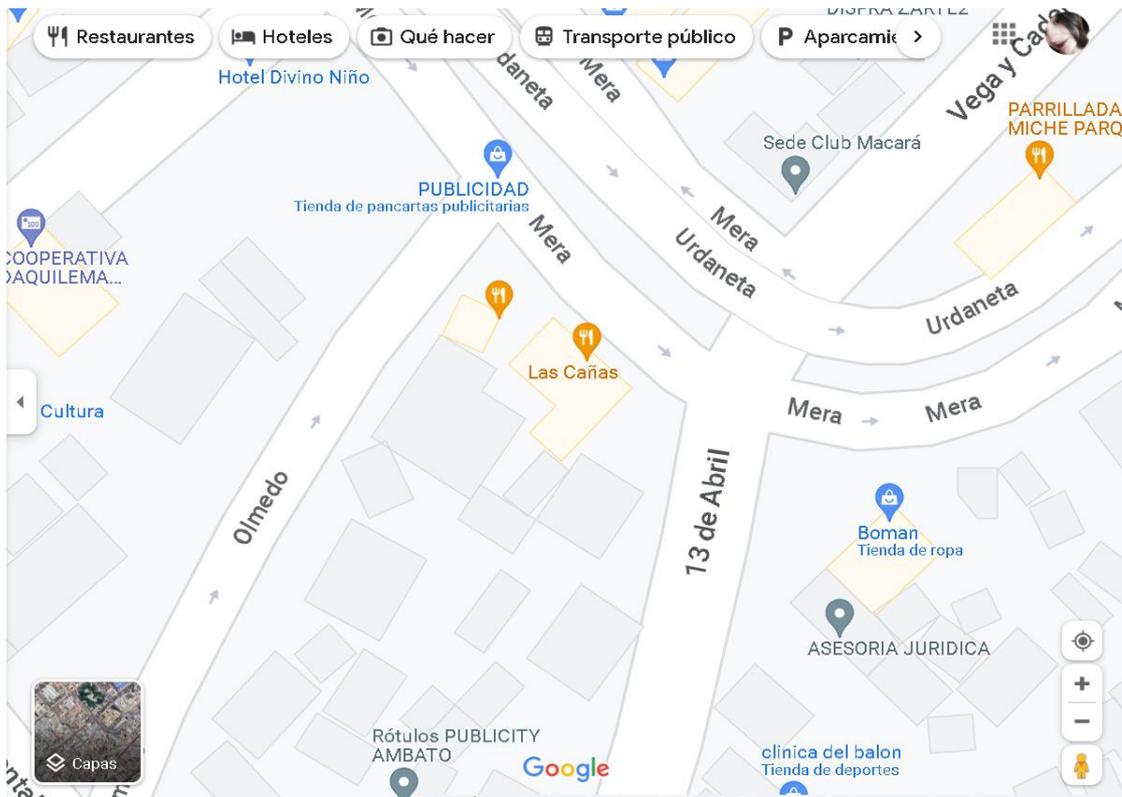
Teléfono: 0983408706

Página de Facebook: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica

Realizado por: <b>E.E.S.L</b>	Fecha: <b>07-09-2022</b>
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: <b>21-09-2022</b>

Dirección agencia Ambato.

UG/2/2

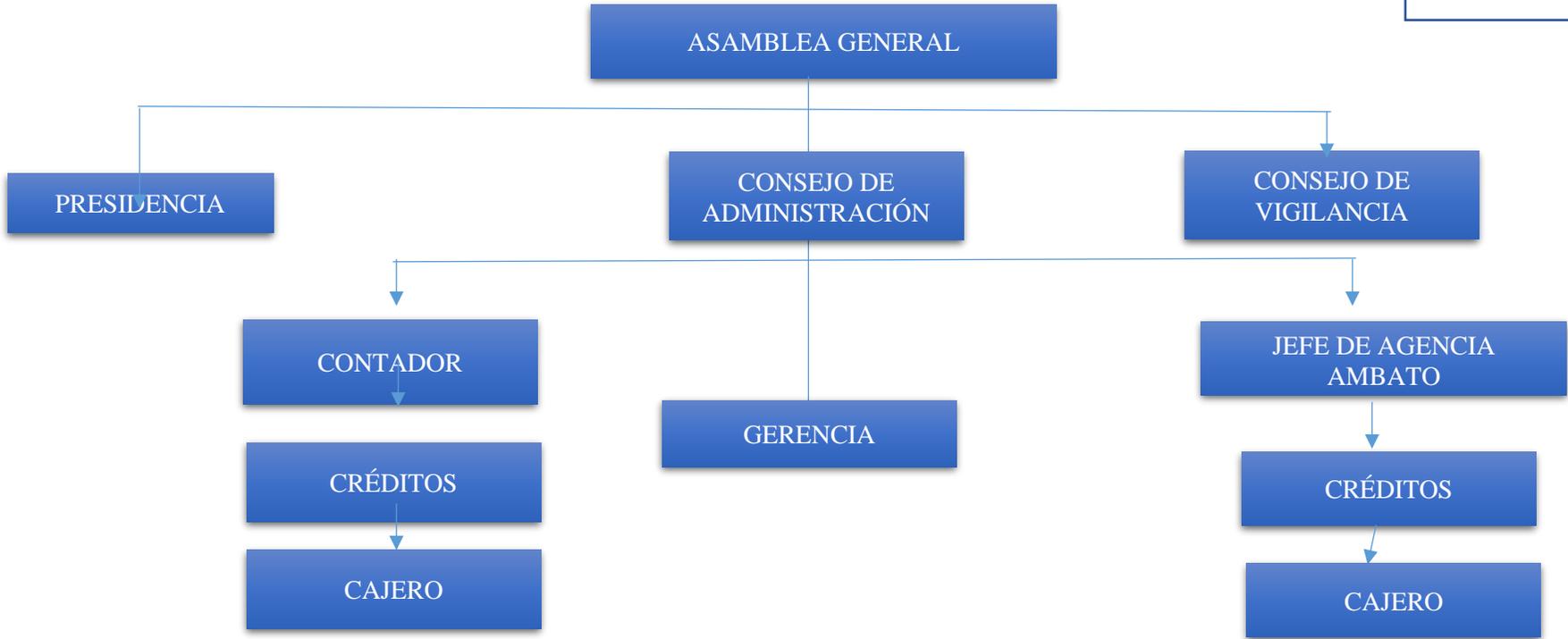


Ambato, calles Olmedo y Mera

Realizado por: <b>E.E.S.L</b>	Fecha:07-09-2022
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha:21-09-2022

**ORGANIGRAMA**

**OR/1/1**



Realizado por: <b>E.E.S.L</b>	Fecha:07-09-2022
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha:21-09-2022

## SERVICIOS

PS/1/1

La cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica ofrece los siguientes servicios:

### SERVICIOS

- Ahorros socios, ahorro a la vista, ahorro productivo
- Vivienda, vehículo, electrodoméstico, médico y fondo mortuario, estudiantil, navideño.
- Plan futuro automático.
- Cuenta corriente
- Inversiones a plazo fijo
- Créditos
  
- ✓ Microcrédito
- ✓ Consumo
- ✓ Productivo
- ✓ Comercial
  
- Sistema de pago interbancario
- Pago bono de desarrollo

Realizado por: <b>E.E.S.L</b>	Fecha: <b>07-09-2022</b>
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: <b>21-09-2022</b>

## ARCHIVO CORRIENTE



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN

## ÍNDICE PAPELES DE TRABAJO

<b>FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN</b>	
<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	
Requerimiento de información	RI
Carta de presentación	CP
Memorando de planificación	MP
Visita preliminar	VP
Entrevista	ET
<b>FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, COSO III</b>	
Ambiente de control	CIN
Evaluación de riesgos	CIN
Actividades de control	CIN
Información y comunicación	CIN
Actividades de supervisión y monitoreo	CIN
Cálculo de nivel de confianza y riesgo	CIN
<b>FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS</b>	
Indicadores de gestión	IG
Desarrollo de los hallazgos encontrados (10)	HH
<b>FASE IV: REDACCIÓN DE INFORME DE AUDITORÍA Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	
Borrador de informe de auditoría	IA
<b>FASE V: MONITOREO ESTRATÉGICO</b>	
Matriz de monitoreo estratégico	

**FASE I:**

**FR/1/1**

## **FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN**

### **Planificación preliminar**

**Objetivo:** familiarizarse con el ambiente de la entidad para obtener una visión generalizada que permita elaborar la planificación para el desarrollo de la auditoría.

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF-PT</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Solicitar información requerida.	<b>IR</b>	<b>E.E.S.L</b>	05-10-2022
2	Realizar carta de presentación.	<b>CP</b>	<b>E.E.S.L</b>	05-10-2022
3	Elaboración memorándum de planificación.	<b>MP</b>	<b>E.E.S.L</b>	05-10-2022
4	Visita a las instalaciones de la entidad.	<b>VE</b>	<b>E.E.S.L</b>	05-10-2022
5	Entrevista a la máxima autoridad.	<b>EN</b>	<b>E.E.S.L</b>	15-11-2022

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:05-10-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:26-10-2022</b>

## REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

RI/1/1

Señor.

Patricio Montachana Limache.

REPRESENTANTE LEGAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.

Presente. –

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a través de la presente me permito solicitar de la manera más comedida se digne en proporcionarnos la siguiente información necesaria para la ejecución de la “Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, correspondiente al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

- ✓ Organigrama.
- ✓ Orgánico funcional manual de funciones.
- ✓ Misión y visión y valores empresariales.
- ✓ Código de ética.
- ✓ Reglamentos internos.
- ✓ Manual de crédito.

Anticipo mi más sincero agradecimiento por la atención que le dé a la presente.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Ericka Estephania Silva L.

Realizado por: <b>E.E.S.L</b>	Fecha: <b>05-10-2022</b>
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: <b>26-10-2022</b>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

CP/1/1

Señor

Patricio Montachana Limache

REPRESENTANTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA  
LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Hago un extensivo y cordial saludo por parte de Ericka Estephania Silva Lalama, con el propósito de comunicarle a usted que se llevará a cabo la ejecución de la auditoría de gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. correspondiente al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

De igual manera me permito informarle que la Auditoría de Gestión se efectuará de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, que guiaran el trabajo del auditor y garantizaran una seguridad razonable de los resultados entregados, además permitirán examinar críticamente las áreas de evaluación y emitir una opinión constructiva a favor de la entidad.

Dichos resultados serán reflejados en el informe final, que dé conformidad al artículo 84 y 85 de la Ley de Sistemas de Instituciones Financieras, las recomendaciones emitidas deben ser aplicadas de manera inmediata y de carácter obligatorio.

La auditoría de gestión está orientada a evaluar los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Para ello se abordó el control interno a las actividades de la cooperativa.

Los procesos administrativos que se tomaron en cuenta son:

- Procesos de la gestión de gerencia.
- Procesos de la concesión de créditos.

En cuanto a los indicadores de gestión, eficiencia y eficacia serán calculados para conocer en qué medida se están cumpliendo con los objetivos, el cual es muy importante en el desarrollo de la auditoría.

Realizado por: <b>E.E.S.L</b>	Fecha: <b>05-10-2022</b>
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: <b>26-10-2022</b>

## MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

MP/1/2



**Para:** Señor Patricio Montachana

REPRESENTANTE LEGAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.

**De:** Ericka Estephania Silva L. – Auditor

**Asunto:** Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. correspondiente al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

### **Motivo de la auditoría:**

La auditoría de gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. se efectuó para identificar las áreas o actividades críticas.

### **Objetivos de la auditoría**

- Evaluar el control interno mediante la aplicación del cuestionario de control interno a los trabajadores de la cooperativa incluyendo gerencia, consecutivamente se desarrolló los hallazgos de acuerdo a los resultados.
- Indicar el cumplimiento de los procesos administrativos de la cooperativa

Para cumplir con este objetivo se aplicó una encuesta a los socios de la cooperativa.

### **Alcance de la auditoría**

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Período 2019.

### **Metodología a utilizar**

- ✓ Cuestionario de control interno, COSO III.
- ✓ Revisión de la gestión utilizando indicadores.
- ✓ Entrevista a la máxima autoridad.

### **Conocimiento de la entidad**

#### **Antecedentes históricos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUDAMÉRICA LTDA. empieza sus actividades el 30 de mayo del 2011 con una oficina Matriz en la Provincia de Chimborazo y una sucursal en la ciudad de Ambato en el sector de Huachi Chico, con un grupo de socios con el sueño y la ilusión de brindar apoyo económico a la sociedad. realizando la intermediación financiera.

El 1 de marzo de año 2019 los fundadores de la ciudad de Ambato realizan cambios totales en la parte administrativa y tecnológica para generar seguridad y confianza a los socios de la COAC SUDAMERICA.

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:05-10-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:26-10-2022</b>

## Objetivo general

MP/2/2

El objetivo general y primordial de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. radica en procurar por todos los medios legales y reglamentarios el bienestar de su personal, a través de una labor transparente, eficiente y ética.

### Base Legal

TIPO DE NORMA	NORMA JURÍDICA
Carta suprema	<ul style="list-style-type: none"><li>• Constitución de la República del Ecuador</li></ul>
Códigos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Código Orgánico Monetario y Financiero</li></ul>
Leyes Orgánicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</li><li>• Ley Orgánica de Defensa del Consumidor</li><li>• Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo</li></ul>
Leyes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley de Seguridad Social</li><li>• Ley de Cheques</li></ul>
Reglamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor</li><li>• Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria.</li><li>• Catálogo de Cuentas</li></ul>
Normas expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resoluciones junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.</li></ul>

Realizado por: <b>E.E.S.L</b>	Fecha: <b>05-10-2022</b>
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: <b>26-10-2022</b>

## VISITA PRELIMINAR

**VP/1/1**

El día miércoles 9 de junio del 2021 se efectuó la visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica ubicada en la ciudad de Riobamba.

La visita fue dirigida por el Sr. Patricio Montachana gerente de la entidad financiera, donde se mantuvo una conversación para identificar las áreas críticas a evaluar durante el proceso de auditoría.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica se identificó tres aspectos que representan problemas y que significan un riesgo para el buen funcionamiento de la misma, al efectuarse la visita preliminar a la institución se determinó los siguientes problemas:

La cooperativa no posee un sistema de control interno que ayude a que todos los procedimientos, actividades se realicen de maneras correcta y por ende prevenir o reducir errores los cuales significan riesgos para la cooperativa.

También en la misma no se aplican indicadores que permitan conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos y como se está llevando a cabo la gestión de la institución, otro problema identificado es el riesgo de morosidad alta, ya que esto significa una pérdida para la cooperativa y consecuentemente problemas financieros también.

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:05-10-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:26-10-2022</b>

## ENTREVISTA

ET/1/3

**Entrevistado:** Patricio Montachana

**Cargo:** Gerente

**Hora de la entrevista:** 10:30 AM

**Lugar de la entrevista:** Instalaciones de la entidad

**Objetivo:** Obtener información de forma oral y personalizada a través de un diálogo con el gerente de la cooperativa.

**1. ¿Qué medidas se han tomado para mejorar el sistema de control interno de la cooperativa?**

Al no contar con un sistema de control interno establecido es difícil detectar y prevenir todos los errores que se puedan cometer en las actividades administrativas de cada área, por lo que el manejo de cada área es de manera empírica, pero se busca establecer un sistema de control interno por escrito para evitar negligencias y el mal uso de los recursos y que exista eficiencia y eficacia en las operaciones además de tener un equilibrio financiero evitando pérdidas.

**2. ¿Qué estrategias se han implementado para reducir el riesgo de morosidad alta en la cooperativa?**

Estamos en proceso de implementar estrategias para reducir la morosidad, por lo pronto se está tratando de implementar controles de acuerdo a los días de vencimiento del crédito, conocer las razones del incumplimiento del pago y tratar de establecer procesos únicos a morosos que no den respuesta alguna.

**3. ¿Cómo se garantiza un ambiente laboral óptimo en la cooperativa tanto para el personal y socios?**

Un ambiente laboral óptimo se consigue primeramente con un equipo que practique los valores que promueve la empresa y valores propios los que ayudan a formar un ambiente agradable, también algo muy importante es que el personal debe tener muy claro cuáles son sus funciones que debe realizar en su puesto de trabajo y respetar el de los demás, pero sobre todo darle al

personal seguridad y valor ya que esto genera un sentido de pertenencia y compromiso con la cooperativa dando resultados positivos lo cuales se pueden conocer de acuerdo al nivel de satisfacción de los socios.

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:15-11-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:29-11-2022</b>

**4. ¿Cómo se planifican las capacitaciones al personal?**

La cooperativa no posee un plan de capacitaciones por lo que es difícil cumplir con las capacitaciones que sean necesarias, pero se establece que áreas tienen prioridad, se arma un pequeño cronograma para poder ejecutarlo.

**5. ¿Existe un comité que se haga responsable por reducir los niveles de morosidad en la cooperativa?**

No hay un comité de mora, pero periódicamente se analiza en juntas el nivel de morosidad que estaría afectando a la cooperativa

**6. ¿De qué manera afecta la morosidad al desarrollo de la cooperativa?**

Afecta en la reducción de los ingresos financieros por lo tanto también hay reducción en la liquidez, además no se estaría cumpliendo con los plazos establecidos para recuperar los montos mensuales de acuerdo a las amortizaciones por lo que no serían puntuales, también existe el riesgo de que haya créditos castigados o la insolvencia.

**7. ¿Qué alternativas se les brinda a los deudores para poder pagar sus créditos vencidos?**

Para quienes hayan incumplido el pago de la deuda por 15 a 30 días se recibe el pago, pero se cobra un recargo por el atraso y la tasa de interés puede subir también, pero si la deuda lleva alrededor de 60 días y el deudor trata de saldar el monto que debe se le ofrece otro método de pago por medio de la refinanciación la cual se hará en otros términos a los que anteriormente se acordó.

**8. ¿La cooperativa aplica indicadores de eficiencia, eficacia y economía que evalúen en qué medida se cumplen con los objetivos de la misma?**

En la cooperativa no se han aplicado indicadores de gestión que nos permita conocer de manera numérica el resultado que se está obteniendo en cada uno de los procesos.

**9. ¿De qué manera la cooperativa conoce el nivel de satisfacción de los socios con respecto a los servicios que ofrece la cooperativa?**

No tenemos herramientas o controles que nos permita conocer el nivel de satisfacción de nuestros socios, pero hay factores que nos indican que están a gusto con la cooperativa pues lo demuestra el tiempo de permanencia de ellos en esta institución.

**10. ¿Cuenta la gerencia con alguna herramienta que le permita supervisar y evaluar la gestión del área de créditos?**

No contamos con una herramienta para supervisar y evaluar el área de créditos, pero a menudo hay reuniones en donde se puede dialogar sobre el estado del área de créditos y como se están dando las colocaciones y recuperación de los créditos concedidos.

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:15-11-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:29-11-2022</b>

**FASE II:**

**ES/1/1**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA**

**OBJETIVO:** evaluar el sistema de control interno de la entidad mediante la aplicación de cuestionarios bajo los componentes del COSO III.

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF-PT</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Aplice cuestionarios de control interno de los siguientes componentes a los 6 trabajadores de la cooperativa: Entorno de control Evaluación de riesgos Actividades de control Sistema de información Actividades de supervisión y monitoreo.	<b>CIN</b>	<b>E.E.S.L</b>	27-11-2022
2	Cálculo del nivel de confianza y de riesgo	<b>CIN</b>	<b>E.E.S.L</b>	27-11-2022

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:15 -11-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:29-11-2022</b>

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO****CIN/1/4**

Se aplicó el cuestionario de control interno a las personas que trabajan en la cooperativa de ahorro y crédito Sudamérica en las distintas áreas existentes.

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica

**NATURALEZA:** Auditoría de gestión

**PERÍODO:** 2019

**COMPONENTE:** Entorno de control

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Conoce las políticas que rigen a su cargo?	5	1	El personal conoce los parámetros y actividades que ha ido aprendiendo empíricamente y a su vez las políticas que rigen sus cargos.
2	¿Están definidas las líneas de responsabilidades y delegación de autoridad?	6		En cada área están fijadas responsabilidades de cada trabajador.
3	¿Recibe todas las capacitaciones planificadas que le permitan actualizar sus conocimientos y desarrollarse eficientemente en su área?	2	4	La cooperativa no cumple con el total de capacitaciones planificadas a sus empleados.
<b>Σ TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>5</b>	

**COMPONENTE:** Evaluación de riesgo

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se identifican los riesgos al otorgar el crédito y son discutidos con el gerente?	5	1	
2	¿Se cumple con todos los procedimientos para la concesión adecuada de créditos?	2	4	No se cumplen con todos los procedimientos.
3	¿Se evalúa constantemente el riesgo de liquidez?	1	5	
<b>Σ TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>10</b>	

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha: 27-11-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha: 11-12-2022</b>

**COMPONENTE:** Actividades de control

N °	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se sanciona al personal en caso de que incumplan con el código de ética con respecto a las horas de entrada y salida?		<b>6</b>	No se controla y por lo tanto no se sanciona las faltas que se cometa sin respetar el código de ética.
2	¿La información obtenida y registrada de los socios se actualiza periódicamente?	<b>1</b>	<b>5</b>	No se actualiza con periodicidad la información de los socios por lo que algunos constan con información antigua.
3	¿Se cumple con el seguimiento y control a los créditos que han sido otorgados?	<b>1</b>	<b>5</b>	Se da seguimiento, pero no se cumple con el manual para que esto evite el crecimiento de la morosidad.
4	¿Al momento de otorgar créditos se emiten documentos como garantía con el fin de respaldar los pagos?	<b>6</b>		
<b>Σ TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>16</b>	

**COMPONENTE:** Información y comunicación

N °	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Los canales de comunicación entre todas las áreas son adecuados?	<b>5</b>	<b>1</b>	
2	¿Se le provee de la información necesaria para cumplir sus responsabilidades?	<b>5</b>	<b>1</b>	
<b>Σ TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	

Realizado por: <b>E.E.S. L</b>	Fecha: <b>27-11-2022</b>
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: <b>11-12-2023</b>

**COMPONENTE:** Actividades de supervisión y monitoreo

N °	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existen políticas y/o procedimientos con que se evalúe frecuentemente el desempeño de cada empleado?		6	
3	¿Los depósitos mayores a 5.000 constan con los debidos informes de licitud de fondos?	6		
<b>Σ TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	

<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>39</b>
--------------	-----------	-----------

**Cálculo de nivel de confianza**

Nivel de confianza =  $45 / 84 * 100 = 53.57\%$

Nivel de riesgo =  $100 - 53.57\% = 46.43\%$

**Tabla 5-2:** Porcentaje de nivel de confianza

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50se%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

**Fuente:** Cuestionario de control interno

**Elaborado por:** Silva, E. 2023.

**Análisis:**

Los resultados obtenidos al haber aplicado el cuestionario de control interno al personal de la Cooperativa Sudamérica demuestran que el nivel de confianza es medio mientras que el nivel de riesgo también es medio debido a que el personal no recibe las capacitaciones que han sido planificadas anualmente, así también como los procedimientos para la concesión de créditos no se acatan de acuerdo al manual de crédito y que permitan detectar a tiempo y prevenir posibles riesgos antes de conceder los préstamos, en donde está estipulado normas generales a seguir, tampoco se sanciona al personal en caso de que lleguen a incumplir con el código de ética

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha: 27-11-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha: 11-12-2022</b>

establecido con referencia a los horarios fijados de entradas y salidas, en cuanto a la información de los socios que consta en los sistemas no se actualizan con periodicidad por lo que aún está registrada información antigua y que por ende ciertos datos no sirven, con respecto a un control y seguimiento de los créditos otorgados no son los más adecuados, el desempeño de cada uno de los empleados no se revisa ni se evalúa con periodicidad lo que es difícil conocer el nivel de capacidad y aptitud de cada uno y por último tenemos que no se aplican indicadores de gestión que permitan conocer que los objetivos se están cumpliendo a cabalidad.

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:27-11-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:11-12-2022</b>

**FASE III:**

**DH/1/1**

**DESARROLLO DE HALLAZGOS**

**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA**

**OBJETIVO:** elaborar indicadores de gestión que demuestren si hay cumplimiento y resultados sobre la gestión de la empresa y evaluar de manera profunda las áreas de la cooperativa mediante los hallazgos obtenidos.

N °	PROCEDIMIENTOS	REF-PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore indicadores de gestión	DH	E.E.S. L	20-12-2022
2	Diseño hoja de hallazgos	HH	E.E.S. L	15-01-2023

**INDICADORES DE GESTIÓN**

N °	INDICADOR	FÓRMULA
1	Capacitación del personal (anual) <b>EFICIENCIA</b>	$= \frac{\text{capactaciones realizadas}}{\text{capacitaciones planificadas}} \text{ (anual)}$ $= \frac{7}{11} \times 100$ $= 63.63 \%$
2	Créditos otorgados (Mensual) <b>EFICIENCIA</b>	$= \frac{\text{creditos aprobados}}{\text{solicitudes de créditos recibidas}}$ $= \frac{26}{40} \times 100$ $= 65\%$
3	Cumplimiento de los procesos de concesión de créditos (mensual)	$= \frac{\text{Porcesos ejecutados}}{\text{total procesos}}$ $= \frac{203}{208}$ $= 97.59\%$
4	Liquidez <b>ECONOMÍA</b>	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ $= \frac{483.885.45}{255.943,99}$ $= 1,89$

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha: 20-12-2022</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha: 10-01-2023</b>

N °	INDICADOR	FÓRMULA
1	Faltas del personal por incumplimiento de horarios (mensual) <b>EFICIENCIA</b>	$= \frac{\text{faltas sancionadas}}{\text{total de faltas}}$ $= \frac{2}{8} \times 100$ $= 25\%$
2	Información de socios actualizada (mensual) <b>EFICACIA</b>	$= \frac{\text{Informacion actualizada por socio}}{\text{total socios}}$ $= \frac{95}{211} \times 100$ $= 45\%$

N °	INDICADOR	FÓRMULA
1	Calidad del servicio del personal <b>EFICACIA</b>	$\frac{\text{socios satisfechos con el servicio}}{\text{total socios}}$ $= \frac{134}{211} \times 100$ $= 63.50\%$
2	Morosidad <b>ECONOMÍA</b>	$= \frac{\text{cartera vencida}}{\text{total cartera}}$ $= \frac{5991.36}{306713.20} \times 100$ $= 1.95\%$

Realizado por: <b>E.E.S.L</b>	Fecha: 20-12-2022
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: 10-01-2023

## HOJA DE HALLAZGOS

**HALLAZGO 1.** Falta de capacitaciones al personal.

**CONDICIÓN**

Conforme a la pregunta tres del cuestionario de control interno componente entorno de control 4 de los 6 empleados encuestados que representa el 67% respondió que no reciben todas las capacitaciones planificadas que les permita obtener nuevos conocimientos y desarrollar sus actividades con eficiencia, mientras que el 33% respondió que reciben las capacitaciones.

**CRITERIO****Reglamento interno de la cooperativa****De las obligaciones de la cooperativa**

Según el capítulo XIV, artículo 75 menciona que también es obligación de la cooperativa procurar mantener el nivel de excelencia y calidad de los colaboradores a través de una constante capacitación.

Mientras que el capítulo XVI menciona que la Cooperativa busca brindar a sus empleados capacitación permanente de manera que logren un excelente desempeño en sus labores.

El artículo 81 también menciona que la capacitación y entretenimiento es dirigido para mejorar ampliar y actualizar conocimientos, capacidad y habilidad del personal con el objetivo de generar eficiencia y productividad.

**De las funciones del gerente**

- a. Analizar, evaluar y presentar los programas de capacitación que recibirá el personal de la cooperativa.

**CAUSA**

Desinterés y falta de organización por parte de la gerencia para cumplir con todas las capacitaciones para el personal de la cooperativa.

**EFECTO**

Personal que no está totalmente preparado y que repercute en el mal desempeño sus funciones de manera ineficiente y exista menos productividad.

**CONCLUSIÓN**

El 66.67% del personal afirma que la cooperativa no cumple con las capacitaciones anuales planificadas por lo que no están del todo preparados para ejercer con competencia cada una de las actividades encomendadas, mientras que el 33% respondieron que reciben las capacitaciones pues a esto se suma que desconocen el total de capacitaciones que deben recibir.

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha: 15-01-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:04-02-2023</b>

## RECOMENDACIÓN

HH/2/14

A gerencia dar cumplimiento con las capacitaciones que se han planeado anualmente y elaborar un informe por cada capacitación donde consten puntos importantes que indiquen que se ha cumplido con lo planificado.

**HALLAZGO 2.** Inadecuada concesión de créditos.

### CONDICIÓN.

De acuerdo a la pregunta dos de evaluación de riesgo del cuestionario de control interno indica que no se cumple totalmente con los procedimientos para una adecuada concesión de créditos ya que 4 de los 6 empleados respondieron negativamente el cual representa el 67% y el 33% afirma que se da una buena concesión de créditos.

### CRITERIO.

#### **Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.**

Según en el manual de crédito de la cooperativa Sudamérica las disposiciones que contiene son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de créditos.

Según las políticas generales la colocación de crédito:

- a. Los prestamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas, para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b. Revisión de antecedentes, el socio no debe tener demandas judiciales.
- c. Los créditos podrán ser otorgados a los socios de acuerdo a la capacidad de pago de estos y también clasificados.
- d. La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- e. Las tasas de los créditos que conceda la Cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f. Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento de los pagos.
- g. La información receptada debe ser veraz y verificable.

### CAUSA.

Incumplimiento al hacer caso omiso a todos los procesos que se deben realizar para la adecuada concesión de créditos.

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:15-01-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:04-02-2023</b>

**EFECTO**

Riesgo de cometer errores al aprobar créditos que no han sido debidamente analizados y con probabilidad de que no se puedan recuperar.

**CONCLUSIÓN**

Existe una inadecuada concesión de créditos debido a la exclusión de procedimientos importantes lo que ocasiona el riesgo de que dichos créditos no puedan ser recuperados de manera eficiente.

**RECOMENDACIÓN**

Al jefe de créditos, revisar y analizar las solicitudes de créditos recibidas y constatar que todos los procedimientos estén correctamente ejecutados y la documentación completa.

**HALLAZGO 3:** No se evalúa constantemente el riesgo de liquidez.

**CONDICIÓN.**

En la cooperativa Sudamérica 5 de los 6 empleados el cual representa el 83% afirma que no se evalúa constantemente el riesgo de liquidez en la cooperativa mientras que el 17% respondió simplemente que se evalúa la liquidez.

**CRITERIO.**

**Sección XIII. – Norma para la administración de riesgo de liquidez para las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito, según el artículo 357** las entidades contarán con un manual de administración de riesgo de liquidez en el cual se establecerán políticas, procesos, procedimientos y herramientas para una adecuada administración de riesgo de liquidez.

**Según el reglamento interno de la Cooperativa** se debe cumplir con los niveles de liquidez global que garanticen los adecuados márgenes de seguridad financiera y orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida.

**CAUSA**

No se practica la evaluación constante del riesgo de liquidez en la cooperativa con el análisis de fondos suficientes para hacer frente a sus obligaciones

**EFECTO**

Desconocimiento del estado de los fondos de la cooperativa que son importantes para llevar a cabo transacciones diarias con normalidad, cubrir la demanda de retiros y la demanda de créditos.

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:15-01-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:04-02-2023</b>

## CONCLUSIÓN

HH/4/14

No se evalúa el riesgo de liquidez el cual puede afectar el correcto funcionamiento y desempeño de la cooperativa al no tener la capacidad de hacer frente a sus obligaciones.

## RECOMENDACIÓN

A la gerencia evaluar de manera periódica el riesgo de liquidez de la cooperativa Sudamérica para conocer la capacidad que tiene la entidad frente a sus obligaciones de corto plazo.

**HALLAZGO 4.** No se sanciona al personal por incumplir con sus horarios.

## CONDICIÓN

Respecto a los resultados obtenidos con respecto a la pregunta uno del cuestionario de control interno del componente actividades de control todo el personal, es decir el 100% ha respondido que no son sancionados cuando incumplen con el horario de entradas y salidas.

## CRITERIO

### Código de ética

Artículo 60 del capítulo XII, las sanciones ocurren cuando hay el incumplimiento de las normas del código de ética y serán considerados como faltas y toda sanción será comunicada por el jefe respectivo al empleado mediante memorando con copia a la gerencia. El Art. 61 se consideran faltas leves (2 veces). Las sanciones serán amonestación verbal, amonestación escrita, amonestación escrita con multa de hasta el 10% de la remuneración mensual del empleado cuando la falta se haya presentado por tercera vez. Por lo tanto, los empleados están obligados a cumplir los horarios establecidos para empezar su actividad a la hora fijada y laborará hasta la hora fijada y así también a someterse a los sistemas de registro establecidos para el control de la puntualidad y asistencia al trabajo, tanto en las entradas y salidas.

## CAUSA

No se controla ni sanciona las faltas cometidas por el personal al incumplió con el horario de las entradas y salidas a las horas fijadas.

## EFECTO

Faltas continuas del personal al incumplir con sus horarios pues afectan a la productividad.

## CONCLUSIÓN

El personal no es sancionado por incumplir con sus horarios fijados de entrada y salida, como consta en el código de ética, por lo que las faltas son continuas.

## RECOMENDACIÓN

A la gerencia, cumplir con lo dispuesto en el código de ética en cuanto a la aplicación de las sanciones respectivas a los empleados que incumplan con sus horarios establecidos.

Realizado por: <b>E.E.S. L</b>	Fecha: <b>15-01-2023</b>
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: <b>04-02-2023</b>

**HALLAZGO 5.** Información de los socios sin actualizar.

HH/5/14

**CONDICIÓN**

De acuerdo a la pregunta dos del cuestionario de control interno sobre las actividades de control 5 de los 6 empleados que representa el 83%, respondieron que no se actualiza periódicamente la información registrada de los socios y que dicha información es antigua y en ciertos casos confusa y el 17% restante respondió que la información se actualiza.

**CRITERIO**

**Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica**

**De la gestión de información**

Verificar, corroborar y actualizar con frecuencia los datos e información importante de los socios de la cooperativa, información la cual es confidencial y por lo tanto solo tienen acceso exclusivamente el personal autorizado.

**CAUSA**

Descuido del personal al no actualizar información importante de los socios y que sirven para identificarlos y usarla para distintos procesos.

**EFECTO**

La información seguirá siendo inaprovechable ya que es antigua y retrasará varios procesos debido a que no está actualizada.

**CONCLUSIÓN**

La información de los socios que consta en los sistemas de la cooperativa no se encuentra actualizada por lo que los datos almacenados en los sistemas son antiguos y obsoletos.

**RECOMENDACIÓN**

A gerencia, adoptar medidas necesarias para que se cumpla con la actualización de la información de los socios y que esta sea verificada y real.

**HALLAZGO 6.** Nulo seguimiento y control de los créditos.

**CONDICIÓN**

De acuerdo a la pregunta tres de actividades de control del cuestionario de control interno, 5 de los 6 empleados es decir el 83% contestaron que no se da un seguimiento y control a los créditos que han sido concedidos y un 17% dice que se da seguimiento a los créditos.

**CRITERIO**

**Manual de crédito de la Cooperativa Sudamérica**

Según las políticas generales que constan en el manual de crédito de la cooperativa se menciona que el jefe de crédito evaluará de forma periódica la calidad de la cartera, definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera. Las actividades para el seguimiento de los créditos otorgados son los siguientes;

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:15-01-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:04-02-2023</b>

- a.- Acompañamiento para verificar que se cumpla el plan de inversión.
- b.- Se realizará un seguimiento permanente de cada una de las operaciones, el cual permitirá identificar la existencia de problemas y adoptar medidas preventivas según sea el caso.
- c.- Control de expedientes con frecuencia.
- d.- Comparaciones de solicitudes aprobadas actuales y solicitudes aprobadas históricas.
- e.- Verificar si la información otorgada por el socio es confiable y actualizada.
- f.- Llevar un registro donde se clasifiquen los créditos que tiene pocos días de vencer.

#### **CAUSA**

No se llevan a cabo todos los procesos para un seguimiento y control adecuado de los créditos que han sido otorgados.

#### **EFECTO**

Se desconoce el estado de los créditos y no se cumple con el seguimiento oportuno que dicta el manual de crédito.

#### **CONCLUSIÓN**

No se cumple con todos los controles y seguimientos permanentes de los créditos por lo que se desconoce el estado de cada uno de ellos y si se está cumpliendo de acuerdo al plan de inversión.

#### **RECOMENDACIÓN**

Al jefe del área de créditos, cumplir y verificar que todos los procesos de seguimiento a los créditos se están llevando a cabo.

**HALLAZGO 7.** No se evalúa el desempeño laboral del personal.

#### **CONDICIÓN**

Según el resultado de la aplicación del cuestionario de control interno pregunta tres de las actividades de supervisión y monitoreo los 6 empleados que representan el 100% respondieron que no se evalúa el desempeño del personal periódicamente, lo cual es importante para identificar las necesidades de formación y desarrollo de un empleado así también para conocer sus habilidades, cualidades y competencias.

#### **CRITERIO**

##### **Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica**

Entre las obligaciones del personal se menciona en el capítulo XII se deberán desempeñar las labores encomendadas con conocimiento, eficiencia y espíritu de colaboración.

Mientras que las obligaciones de la cooperativa es proporcionar a todos los empleados los materiales e implementos necesarios para el desempeño de sus funciones.

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:15-01-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:04-02-2023</b>

**CAUSA**

Desconocimiento de la gerencia para implementar políticas y/o herramientas para evaluar al personal y conocer la actuación profesional de cada uno de los empleados.

**EFEECTO**

Riesgo de que el personal repita errores y no cumpla con las metas establecidas, deteriorando su productividad.

**CONCLUSIÓN**

No se evalúa el desempeño laboral del personal de manera periódica, por lo que se desconoce el nivel de conocimientos y aptitudes que poseen los empleados, además de que no se implementan mejoras que los motive y aumente su productividad.

**RECOMENDACIÓN**

Al gerente, implementar métodos de evaluación al personal que determine los conocimientos, competencias y habilidades de los empleados.

**HALLAZGO 8.** Calidad de la atención brindada por parte del personal.

**CONDICIÓN:**

Según el resultado obtenido de la encuesta realizada a los socios, el 36% respondió que la atención que reciben por parte del personal de la cooperativa es “muy bueno”, mientras que el 54% lo calificó como “bueno” y un 10% califica a la atención como “regular”.

**CRITERIO:**

**Según el manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica**

**Capítulo III****De las obligaciones generales del personal**

Tratar a los socios, clientes y público en general con amabilidad, respeto y cortesía, brindándole un servicio de calidad y proporcionándole la información que estos requieran.

**CAUSA:**

Falta de calidad de la atención que brinda el personal de la cooperativa a los socios.

**EFEECTO:**

Existe el riesgo de que el grado de satisfacción de los socios sea baja ya que no se cumplirían las expectativas que estos tiene al recibir la atención del personal de la cooperativa.

**CONCLUSIÓN:**

No se brinda un servicio altamente de calidad a los socios ya que no se cumplen con sus altas expectativas y por lo tanto su percepción de la calidad de servicio es que no supieron satisfacer sus necesidades.

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:15-01-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:04-02-2023</b>

**RECOMENDACIÓN:**

Al gerente, implementar estrategias que ayuden a mejorar la calidad del servicio que da el personal a los clientes y socios de la cooperativa.

**HALLAZGO 9.** Riesgo de alta morosidad.

**CONDICIÓN:**

Al aplicar la encuesta a los 211 socios de la cooperativa el 84% de ellos respondieron que han caído en morosidad por no cumplir con los pagos mensualmente en las fechas establecidas de acuerdo a las tablas de amortización. Sumado a esto según la fórmula de la morosidad la cooperativa registra un porcentaje de morosidad, del 3,46%.

**CRITERIO****Manual de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica.**

La finalidad de las gestiones para la recuperación de cartera es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Si un crédito está en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo del caso, elaborar estrategias adecuadas para su recuperación, se lo realizará de acuerdo a los días vencidos del crédito.

**CAUSA:**

La causa por la que los socios incumplen con sus respectivos pagos en las fechas acordadas es mayormente por la falta de liquidez.

**EFECTO:**

La falta de liquidez provoca que los socios incumplan con sus pagos y esto perjudique a la cooperativa ya que no se cumple con la recuperación de los dineros en los tiempos establecidos provocando el incumplimiento en las metas.

**CONCLUSIÓN:**

Los socios que han caído en morosidad han incumplido con los pagos ya que no tienen liquidez y tardan en hacer sus pagos, perjudicando a la cooperativa pues no cumple con sus objetivos al recuperar el dinero de los préstamos en las fechas establecidas.

**RECOMENDACIÓN:**

Al jefe del área de créditos, dar seguimiento a los créditos que están por vencer y asegurarse de que el cliente cuente con la liquidez para hacer frente a sus obligaciones con la cooperativa.

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:15-01-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:04-02-2023</b>

**HALLAZGO 10.** No se aplican indicadores de gestión.

HH/9/14

**CONDICIÓN:**

Según en la entrevista hecha al gerente de la cooperativa no se utilizan indicadores de eficiencia, eficacia y economía que permitan conocer el estado de la cooperativa y a partir de ello tomar decisiones.

**CRITERIO:**

**Misión**

Mejorar la calidad de vida de nuestros socios, brindando productos y servicios financieros de forma eficiente, innovadora y tecnológica, contribuyendo al bienestar de nuestros socios y al desarrollo socioeconómico con responsabilidad y transparencia.

**Visión**

Ser una cooperativa de ahorro y crédito líder en el país en el sistema financiero y reconocido a nivel nacional, brindando los mejores servicios de calidad para nuestros socios ahorristas, inversionistas y prestamistas.

**CAUSA:**

Falta de indicadores de gestión que permita conocer con datos numéricos el nivel de cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

**EFEECTO:**

Al no utilizar indicadores de gestión en la cooperativa se desconoce cualitativa o cuantitativamente si se están cumpliendo con los objetivos propuestos en un período de tiempo determinado.

**CONCLUSIÓN:**

Al no aplicar indicadores de gestión en la cooperativa se desconoce en qué medida se cumplen con los objetivos, si el desempeño es el adecuado o las consecuencias de acciones tomadas con anterioridad.

**RECOMENDACIÓN:**

Al gerente elaborar y aplicar indicadores que permitan medir el nivel de cumplimiento de los objetivos en cada área o actividad

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:15-01-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:04-02-2023</b>

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**Borrador de informe de auditoría**

Ingeniero

Patricio Montachana

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.

Presente. –

De mi consideración:

Tengo a bien informarle que se ha practicado y culminado con la ejecución de la auditoría de gestión período 2019. El trabajo de auditoría se cumplió con las Normas Generalmente Aceptadas que rigen la conducta del trabajo para proporcionar seguridad razonable de los resultados entregados, dichos resultados se encuentran expresados en el borrador del informe entregado a través de comentarios, conclusiones y recomendaciones, con el fin de servir como apoyo a la administración para la toma de decisiones pertinentes.

Anticipo mi más sincero agradecimiento por la atención que le dé a la presente.

Atentamente.

Ericka Estephania Silva L.

Auditora

Realizado por: <b>E.E.S. L</b>	Fecha: <b>15-02-2023</b>
Revisado por: <b>A.D</b>	Fecha: <b>24-02-2023</b>

**Los resultados de la auditoría se presentan a continuación:**

IA/2/4

**Falta de capacitaciones al personal.**

El personal no recibe todas las capacitaciones planificadas.

- **Conclusión.** – El 67% del personal afirma que la cooperativa no cumple con las capacitaciones anuales planificadas por lo que no están del todo preparados para ejercer con competencia cada una de las actividades encomendadas, mientras que el 33% respondieron que reciben las capacitaciones pues a esto se suma que desconocen el total de capacitaciones que deben recibir.
- **Recomendación.** – A gerencia, dar cumplimiento con las capacitaciones que se han planeado anualmente y elaborar un informe por cada capacitación donde consten puntos importantes que indiquen que se ha cumplido con lo planificado.

**Inadecuada concesión de créditos.**

No se cumple con todos los procedimientos para una adecuada concesión de créditos.

- **Conclusión.** – Existe una mala concesión de créditos debido a la exclusión de procedimientos importantes lo que ocasiona el riesgo de que dichos créditos no puedan ser recuperados de manera eficiente.
- **Recomendación.** – Al jefe de créditos, revisar y analizar las solicitudes de créditos recibidas y constatar que todos procedimientos estén correctamente ejecutados y la documentación completa.

**No se evalúa constantemente el riesgo de liquidez.**

No se evalúa constantemente el riesgo de liquidez en la cooperativa.

- **Conclusión.** – No se evalúa el riesgo de liquidez el cual puede afectar al correcto funcionamiento y desempeño de la cooperativa al no tener la capacidad que tiene la entidad frente a sus obligaciones.
- **Recomendación.** – A gerencia, evaluar de manera periódica el riesgo de liquidez de la cooperativa Sudamérica para conocer la capacidad que tiene la entidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

**No se sanciona al personal por incumplir con los horarios.**

No se cumple con las sanciones por el incumplimiento de los horarios de entradas y salidas del personal.

- **Conclusión.** – El personal es sancionado por incumplir con sus horarios fijados de entradas y salidas, como consta en el código de ética.
- **Recomendación.** – A la gerencia, cumplir con lo dispuesto en el código de ética en cuanto a la aplicación de las sanciones respectivas a los empleados que incumplan con sus horarios establecidos.

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha: 15-02-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha: 24-02-2023</b>

### **Información de los socios sin actualizar.**

IA/3/4

No se actualiza la información de los socios continuamente, por lo que los datos registrados son antiguos.

- **Conclusión.** – La información de los socios que consta en el sistema de la cooperativa no se encuentra completamente actualizada por lo que los datos almacenados en los sistemas son antiguos y obsoletos.
- **Recomendación.** – A gerencia, adoptar medidas necesarias para que se cumpla con la actualización de la información de los socios y que esta sea verificada y real.

### **Nulo seguimiento y control de los créditos.**

No se da un seguimiento y control adecuado a los créditos que han sido concedidos.

- **Conclusión.** – No se cumple con todos los controles y seguimientos permanentes de los créditos por lo que se desconoce el estado de cada uno de ellos y si se está cumpliendo de acuerdo al plan de inversión.
- **Recomendación.** – Al jefe de créditos, cumplir y verificar que todos los procesos para el seguimiento de créditos se están llevando a cabo.

### **No se evalúa el desempeño laboral del personal.**

No se evalúa el desempeño del personal periódicamente.

- **Conclusión.** – No se evalúa el desempeño laboral del personal de manera periódica, por lo que se desconoce el nivel de conocimientos y aptitudes que poseen los empleados, además de que no se implementan mejoras que los motive y aumente su productividad.
- **Recomendación.** – Al gerente, implementar métodos de evaluación del desempeño al personal que determine los conocimientos, competencias y habilidades de cada empleado.

### **Calidad de la atención brindada por parte del personal.**

La mayoría de los socios califican la atención que reciben del personal como muy buena mientras que los restantes lo califican con buena y regular por lo que no todos están conformes con la calidad de la atención.

- **Conclusión.** – No se brinda un servicio altamente de calidad a los socios ya que no se cumplen con sus altas expectativas y por lo tanto su percepción de la calidad de servicio es que no supieron satisfacer sus necesidades.
- **Recomendación.** – Al gerente, implementar estrategias que ayuden a mejorar la calidad del servicio que da el personal a los clientes y socios de la cooperativa.

### **Alta morosidad.**

Según la encuesta realizada a los socios un alto porcentaje han caído en morosidad y de acuerdo a los resultados de morosidad la cooperativa posee un porcentaje considerable.

<b>Realizado por: E.E.S.L</b>	<b>Fecha:15-02-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:24-02-2023</b>

- **Conclusión.** – Los socios que han caído en morosidad han incumplido con los pagos ya que en su mayoría no tiene liquidez y tardan en hacer sus pagos, perjudicando a la cooperativa, pues no cumple con sus objetivos al recuperar al dinero de los préstamos en las fechas establecidas.
- **Recomendación.** – Al jefe de créditos, dar seguimiento a los créditos que están por vencer y asegurarse de que el cliente cuente con la liquidez para hacer frente a sus obligaciones financieras con la cooperativa.

**No se aplican indicadores de gestión.**

No se utilizan indicadores que permitan conocer el estado de la cooperativa y a partir de ello tomar decisiones.

- **Conclusión.** – Al no aplicar indicadores de gestión en la cooperativa se desconoce en qué medida se cumplen con los objetivos, si el desempeño es el adecuado o las consecuencias de acciones tomadas con anterioridad.
- **Recomendación.** – Al gerente en conjunto con los jefes de cada área, elaborar y aplicar indicadores que permitan medir el nivel de cumplimiento de los objetivos en cada área o actividad.

<b>Realizado por: E.E.S. L</b>	<b>Fecha:15-02-2023</b>
<b>Revisado por: A.D</b>	<b>Fecha:24-02-2023</b>

**FASE V:**

**MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES**

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES**

Con la entrega del informe de auditoría de gestión al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica, Ing. Patricio Montachana, se procedió a la elaboración de la matriz de monitoreo estratégico, la cual permitirá dar seguimiento de las acciones y decisiones a tomar según las recomendaciones dadas que deben ser cumplidas en un período de tiempo establecido, ya que con esto se busca mejorar la productividad de la cooperativa.

N	Recomendación	Tiempo								Responsable	Firma	
		1 tri.		2 trim.		3 trim.		4 trim.				
1	Gerencia, dar seguimiento y cumplimiento con los programas de capacitación planificados.										<b>Gerencia</b>	
2	Jefe de créditos, revisar y analizar las solicitudes de créditos recibidas y constatar que todos los procedimientos estén correctamente ejecutados y la documentación completa										<b>Jefe de créditos</b>	
3	Gerencia, evaluar periódicamente el riesgo de liquidez para conocer la capacidad que tiene la entidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo										<b>Gerencia</b>	



	que el cliente cuente con liquidez.																	
10	Gerencia, elaborar y aplicar indicadores que permitan medir el nivel de cumplimiento de los objetivos en cada área o actividad.																	<b>Gerencia,</b>

## CONCLUSIONES

- El presente trabajo se fundamentó en las diferentes citas bibliográficas las cuales fueron analizadas para el desarrollo del trabajo de investigación, de acuerdo a la metodología utilizada para resolver los problemas que se detectaron en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica y por ende las diversas técnicas que ayudaron en la ejecución de la auditoría de gestión.
- La Auditoría de Gestión fue ejecutada de acuerdo a las fases correspondientes contando con la información necesaria la cual se analizó y de la que se obtuvieron resultados los cuales reflejaron aspectos internos positivos y negativos de la cooperativa y que fueron detallados en cada fase y en la elaboración del informe final de auditoría, demostrando que se debe mejorar los procesos administrativos contando con la implementación de un sistema de control interno eficiente el cual abarca normas, políticas y métodos para cada área de la entidad financiera, en especial la de créditos que presenta problemas crecientes de morosidad por falta de supervisión y análisis al conceder los créditos.
- Se aplicaron los indicadores de eficiencia, eficacia y economía, facilitando el análisis de la situación de la gestión de la cooperativa, lo que permite conocer a fondo como se están dando el cumplimiento con los objetivos que posee la cooperativa al revisar los resultados de dichos indicadores.

## **RECOMENDACIONES**

- Es importante utilizar información actualizada y específica que permita conocer los cambios que se han generado en las auditorías de gestión, la cual serviría para próximas investigaciones.
- Se recomienda elaborar por escrito un sistema de control interno que sea implementado en la cooperativa con el fin de mejorar las actividades administrativas de cada área, permitiendo un funcionamiento óptimo y eficiente, sobre todo en el área de créditos el cual necesita normas o políticas de cobranza y recuperación de cartera vencida.
- Se recomienda aplicar indicadores de gestión que permitan conocer resultados que reflejen el estado de la cooperativa y si se están cumpliendo con los objetivos propuestos.

## **GLOSARIO**

**Auditoría de Gestión.** - Acción fiscalizadora de carácter multidisciplinario el cual examina y evalúa el control interno, la gestión y desempeño de una institución, con el fin de determinar el apego a los principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examina y evalúa el cumplimiento de los resultados esperados, de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes. (CGE, 2020)

**Eficacia.** – Hacer las cosas correctas, es decir; hacer las actividades con las que una organización alcanza sus objetivos. (Robbins & Coulter, 2005)

Está relacionada con el logro de objetivos o resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado. (Oliveira Da Silva, 2002)

**Eficiencia.** - Se puede entender como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. (Mokate, 2001)

**Economía.** – La economía estudia las consecuencias de las decisiones que se toman en relación con el uso de la tierra, del trabajo del capital y otros recursos que se destinan a la producción del volumen de productos que determina el nivel de vida en un país. (Sowell, 2013)

**Flujograma.** – Una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución. (Chiavenato, 1993)

## BIBLIOGRAFÍA

- Arenas, P., & Moreno, A. (2008). *Introducción a la auditoría financiera. teoría y casos prácticos*. Madrid: McGraw- Hill Interamericana.
- CFR-SICA (2008). *Manual de Auditoría*. Recuperado de: [https://www.sica.int/documentos/manual-de-auditoria-del-cfr-sica\\_1\\_126326.html](https://www.sica.int/documentos/manual-de-auditoria-del-cfr-sica_1_126326.html)
- CGE. (2020). *Contraloría General del Estado*. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/Informativo/NuestrosServicios/AuditoriaGubernamental>
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la Organización y Control*. México: Editorial Mc Graw Gil.
- Cole, B. (2021). *Programa de Auditoría o Plan de Auditoría*. Recuperado de: <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Programa-de-auditoria-plan-de-auditoria>
- Coloma, A. & De la Costa, F. (2014). *Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145014>
- Cook, J., & Winkle, G. (1987). *Auditoría, tercera edición*. Buenos Aires: McGRAW-HILL.
- Cuellar, G. (2003). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal*. Recuperado de: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/marcos.html>
- Galaz, Y. (2015). *Deloitte*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- García, G. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- García, R. (2008). *Auditoría de Gestión, conceptos y métodos*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- González, A., & Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/index.htm>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/adriancps86/auditora-de-gestin-milton-maldonado>
- Mokate, K. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* Recuperado de: <http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad%20de%20Ciencias%20Pol%C3%ADticas%20y%20Sociales/Gu%C3%ADa%20Docente%20Gerencia%20Social%201/Bibliograf%C3%ADa%20digital/Gu%C3%ADa%203/Unidad%209/MOKATE1.PDF>
- Moreta, S. (2011). *Investigación, control interno y su incidencia en la gestión administrativa en la sección de comercialización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Tungurahua LTDA." en el año 2010. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de*

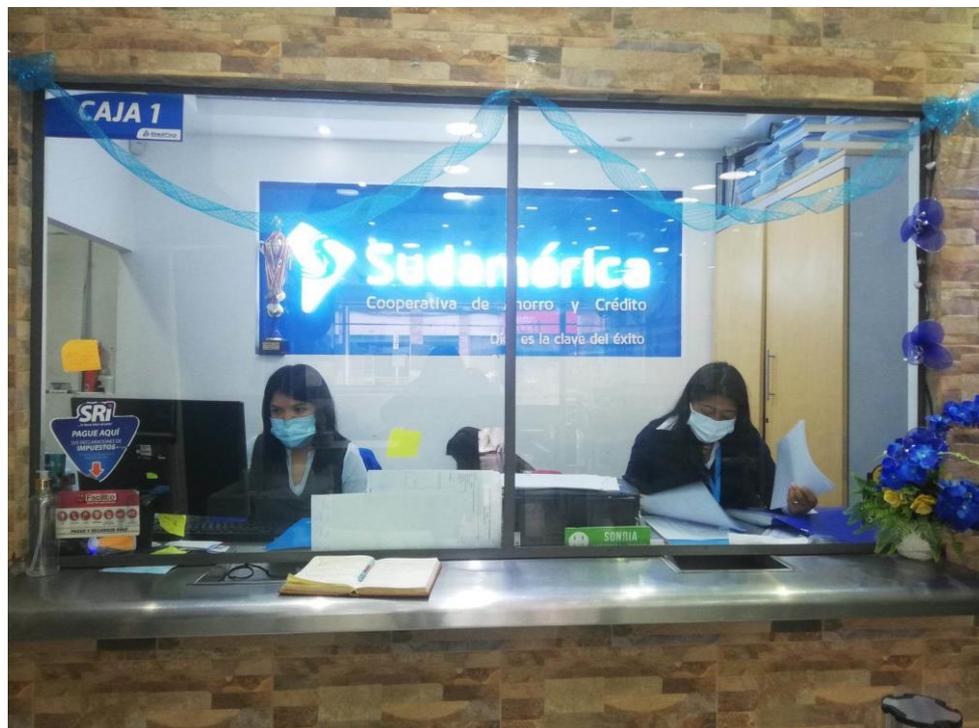
- Ambato). Recuperado de:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1785/1/TA0096.pdf>
- Oliveira, R. (2002). *Teorías de la Administración*. México: International Thomson Editores, S.A.
- Ortíz, A. (2005). *Fundamentos de Finanzas Públicas*. Colombia: SERVIGRAPHIC LTDA.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Colombia: Pearson Educación .
- Rodríguez, J. (18 de Abril de 2017). "Los 17 principios del control interno coso 2013".  
Recuperado de: <https://slideplayer.es/slide/5429569/>
- Rodriguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la investigación Cualitativa*. España: Ediciones Aljibe .
- Rojas, R. (2017). *Normas de la audigtoria generalmente aceptadas*. Recuperado de:  
<https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>
- Sabra, L. M. (2016). *Esucomex*. Recuperado de: <http://cursos.esucomex.cl/SP-Esucomex-2014/AGX6404/S2/MATERIAL%20DE%20ESTUDIO%201.pdf>
- Sowell, T. (2013). *Economía Básica*. España: Grupo planeta.
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2016). *Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de la salud*. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Troncoso, R. (2005). *Apuntes del estudiante de auditoría*. Chile: El CidEditor.
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta: Ediciones ULEAM.

**Total 26 referencias bibliográficas**



## ANEXOS

### ANEXO A: GALERÍA





## **ANEXO B: ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA**

### **1. ¿Cómo calificaría la atención que recibe usted por parte del personal de la cooperativa?**

Muy buena .....

Buena .....

Regular .....

Mala .....

### **2. ¿Cuáles son los factores por los que usted confía en la cooperativa?**

Cooperativa con años de trayectoria .....

Liquidez .....

Cooperativa grande .....

Está controlada por la SPES .....

### **3. ¿Cómo calificaría usted el nivel de capacitación y desarrollo que tiene los empleados en la cooperativa para realizar sus actividades?**

Personal capacitado .....

Personal con falta de capacitación .....

Personal sin capacitación .....

### **4. ¿Antes de acceder a un financiamiento el asesor de crédito revisa su historial crediticio?**

Si .....

No .....

### **5. ¿Ha presentado retraso en los pagos?**

Si .....

No .....

### **6. ¿Cuándo llega la fecha de pago de su crédito la cooperativa le informa que debe cancelar su cuota?**

Si .....

No .....

### **7. ¿Cuándo ha presentado atrasos constantes en el pago de sus cuotas de crédito, se le ha propuesto la opción de refinanciar su deuda?**

Si .....

No .....

### **8. ¿Cuáles han sido las causas por las que ha incumplido los pagos de su crédito?**

Falta de liquidez .....

Calamidad doméstica .....

Falta de tiempo .....

No aplica .....

### **9. ¿Los servicios financieros que ofrece la cooperativa cubren sus necesidades?**

Si .....

No .....

**Gracias por su colaboración.**

## **ANEXO C: ENTREVISTA**

**Entrevistado:**

**Cargo:**

**Hora de la entrevista:**

**Lugar:**

**Objetivo:** Obtener información de forma oral y personalizada a través de un dialogo con el gerente de la cooperativa.

1. ¿Qué medidas se han tomado para mejorar el sistema de control interno de la cooperativa?
2. ¿Qué estrategias se han implementado para reducir el riesgo de morosidad alta en la cooperativa?
3. ¿Cómo se garantiza un ambiente laboral optimo en la cooperativa tanto para el personal y socios?
4. ¿Cómo se planifica las capacitaciones la personal?
5. ¿Existe un comité que se haga responsable por reducir los niveles de morosidad en la empresa?
6. ¿De qué manera afecta la morosidad al desarrollo de la cooperativa?
7. ¿Qué alternativas se les brinda a los deudores para poder pagar sus créditos vencidos?
8. ¿Se aplica indicadores de eficiencia, eficacia y economía que evalúe en qué medida se cumplen con los objetivos?
9. ¿De qué manera la cooperativa conoce el nivel de satisfacción de los socios con respecto a los servicios que ofrece la cooperativa?
10. ¿Cuenta la gerencia con alguna herramienta que le permita supervisar y evaluar la gestión del área de créditos?

### Cuestionario de control interno

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL</b>				
N °	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Conoce las políticas que rigen a su cargo?			
2	¿Están definidas las líneas de responsabilidades y delegación de autoridad?			
3	¿Recibe todas las capacitaciones planificadas que le permitan actualizar sus conocimientos y desarrollarse eficientemente en su área?			
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
1	¿Se identifican los riesgos al otorgar el crédito y son discutidos con el gerente?			
2	¿Se cumple con todos los procedimientos para la concesión adecuada de créditos?			
3	¿Se evalúa constantemente el riesgo de liquidez?			
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
1	¿Se sanciona al personal en caso de que incumplan con el código de ética con respecto a las horas de entrada y salida?			
2	¿La información obtenida y registrada de todos los socios se actualiza periódicamente?			
3	¿Se cumple con el seguimiento y control a los créditos que han sido otorgados?			
4	¿Al momento de otorgar créditos se emiten documentos como garantía con el fin de respaldar los pagos?			
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
1	¿Los canales de comunicación entre todas las áreas son adecuadas?			
2	¿Se le provee de información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?			
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
1	¿Existen políticas y/o procedimientos con que se evalúe frecuentemente el desempeño de cada empleado?			
2	¿Los depósitos mayores a 5.000 constan con los debidos informes de licitud de fondos?			

**ANEXO D: CAPACITACIONES**

<b>N</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>MODALIDAD</b>	
<b>1</b>	Atención al cliente (habilidades de liderazgo, gestión y compromiso con el cliente)	6 horas	Presencial	✓
<b>2</b>	Gestión integral de riesgos	3 días	Presencial	x
<b>3</b>	Prevención del lavado de dinero y financiamiento.	1 día	Presencial	x
<b>4</b>	Promoción de los productos financieros	2 días	Presencial	✓
<b>5</b>	Manejo de Excel	1 día	Presencial	✓
<b>6</b>	Control del manejo de la información	8 horas	Presencial	✓
<b>7</b>	Atención al cliente	1 día	Presencial	✓
<b>8</b>	Manejo de Excel	8 horas	Presencial	✓
<b>9</b>	Capacitación en educación financiera e identidad cooperativa.	2 días	Presencial	x
<b>10</b>	Desarrollo organizacional y recursos humanos	2 días	Presencial	✓
<b>11</b>	Introducción al control interno para detección de fraudes.	2 días	Presencial	x

**ANEXO E: CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

<b>PROCESOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Solicitud de crédito	26	-
Revisión de procesos judiciales del solicitante	26	-
Revisión de buró crediticio	26	-
Inspección del lugar de trabajo, empresa o negocio	24	2
Análisis de la información recopilada	26	-
Solicitud de documentos personales y del garante (cedula de identificación, papeleta de votación, comprobantes de pagos de servicios básicos)	26	-
Documentos de soporte (declaraciones tributarias, certificados de ingresos, roles de pago, certificados de trabajo, comprobantes de compras relacionadas a su negocio)	23	3
Aprobación de crédito	26	-

ANEXO F: TABLAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA.			
BALANCE GENERAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			
EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS			
	2018	2019	
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>86.107,27</b>	<b>511.882,52</b>
<b>1.1</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	10.066,21	133.061,71
1.1.01	Caja	9.863,43	6119,71
1.1.01.05	Efectivo	9.863,43	5969,6
1.1.01.10	Caja chica	9.863,43	150
1.1.03	Bancos e instituciones financieras	202,78	101.942,11
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales	7,89	7532,16
1.1.03.20	Instituciones del sector financiero popular	0,02	94409,93
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	0	25000
<b>1.3</b>	<b>INVERSIONES</b>	1428,57	0
<b>1.4</b>	<b>CARTERA DE CREDITO</b>	47731,84	334450,3
1.4.02	Cartera de créditos de consumo prioritario	269,64	14.561,66
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	48.979,00	306.713,20
1.4.26	Cartera de créditos de consumo prioritario	677,48	747,67
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga interés	737,59	115.515,82
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritario	573,75	102,13
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	2025	5991,36
1.4.99	Provisiones para créditos incobrables	-5531,2	-5181,74
<b>1.6</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	4838,19	16373,44
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de crédito	4838,19	16275,09
1.6.90	Cuentas por cobrar varias	4838,19	98,35
<b>1.8</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	8509,92	8347,92
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina	4361,6	4361,6
1.8.06	Equipos de computación	200	2940
1.8.07	Unidades de transporte	1500	1500
1.8.99	Depreciación acumulada	-453	-457,68
<b>1.9</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	8509,92	19649,15
1.9.04	Gastos y pagos anticipados	3553,76	3553,76
1.9.05	Gastos diferidos	8647,02	14247,02
1.9.08	Transferencias internas	37741,27	0
1.9.90	Otros	1331,76	1848,37
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>-65529,46</b>	<b>469889,46</b>
<b>2.1</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	-54404,98	466001,16
2.1.01	Depósitos de la vista	-38904,98	255943,99
2.1.03	Depósitos a plazo	-15500	209614,67
<b>2.5</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	-482,11	3888,3
2.5.01	Intereses por pagar	0	2790,2
2.5.03	Obligaciones patronales	0	352,47
2.5.04	Retenciones	-482,11	263,89
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas	263,89	214,72
<b>2.6</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	-10642,37	0
<b>2.9</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	-37741,27	0
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>-20577,61</b>	<b>41384,88</b>
<b>3.1</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	-34741,27	41833,04
3.1.03	Aportes de los socios	-34741,27	41833,04
<b>3.3</b>	<b>RESERVAS</b>	0	28414,29
3.3.01	Fondo irrepatriable de reserva legal	0	28076
3.3.05	Revalorización del patrimonio	0	337,6
<b>3.6</b>	<b>RESULTADOS</b>	35949,96	-28898,45
3.6.02	Pérdidas acumuladas	-28898,45	-28898,45
3.6.02.01	Resultado de Ejercicios anteriores	-3051,51	644,18
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>86.107,27</b>	<b>511.882,52</b>

	Nombres y Apellidos	Faltas
<b>1</b>	Marcy Quishpilema	2
<b>2</b>	Johanna Vásconez	1
<b>3</b>	David Yanzapanta	1
<b>4</b>	Alejandro Aguayo	2
<b>5</b>	Juan Limache	1
<b>6</b>	Diana Vargas	1



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA**  
**NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO**

**Fecha de entrega:** 13/06/2024

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> Ericka Estephania Silva Lalama
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> Administración de Empresas
<b>Carrera:</b> Finanzas
<b>Título a optar:</b> Licenciada en Finanzas
<p style="text-align: center;"> Econ. Antonio Durán Pinos <b>Director del Trabajo de Titulación</b></p> <p style="text-align: center;"> Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo <b>Asesor del Trabajo de Titulación</b></p>