



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE
CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE LA COAC NUEVA
ESPERANZA LTDA. EN LA CUIDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2022”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

CARLA PAMELA DIAZ LOPEZ

Riobamba – Ecuador

2024



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE
CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE LA COAC NUEVA
ESPERANZA LTDA. EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2022”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: CARLA PAMELA DIAZ LOPEZ

DIRECTOR: DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2024

© 2024, Carla Pamela Díaz López

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, Carla Pamela Díaz López, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 17 de mayo del 2024.



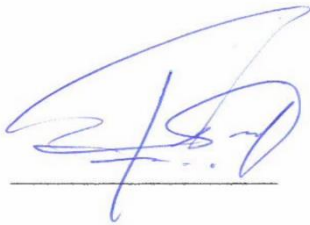


Carla Pamela Díaz López

0604627919

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación “**AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE LA COAC NUEVA ESPERANZA LTDA. EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2022**”, realizado por la señorita: **CARLA PAMELA DÍAZ LÓPEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Luz Maribel Vallejo Chávez, Ph.D. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 _____	2024-05-17
Dr. Alberto Patricio Robalino DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2024-05-17
Ing. Eduardo Andrés Yambay Hernández ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2024-05-17

DEDICATORIA

Hoy que esto ha sido posible para mí, quiero dedicar esta tesis a todas y cada una de las personas que estuvieron para mí en esta etapa, dándome aliento, fuerza y ánimo para continuar con mis estudios todos y cada uno de ellos han sido parte esencial para lógralo. A mis padres José y Martha que fueron mi pilar fundamental sin su apoyo me hubiera perdido por el sendero de la vida, a mis hermanos Leonel, Cristian, Kerly y Camila que son mi refugio emocional para ser feliz. A mi abuelita Tránsito mi Tía Carmen, y Natalia que son como mis segundas madres y a mi abuelito Luis que siempre me cuidas desde el cielo agradezco por todo el sacrificio que hicieron para que no me faltara nada, puedo decir que esto lo estoy logrando gracias a todos ustedes mi querida familia. A mi amigo incondicional Alex por el apoyo, no me dejaste nunca sola.

Carla

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento infinito hacia Dios, por la sabiduría e inteligencia que me ha concedido, lo cual ha hecho posible la culminación de mis estudios, objetivos, metas y propósitos. A mi querida madre, por su constante apoyo y compañía. A mi querida Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y a la vez a la Facultad de Administración de Empresas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, a todos los docentes por compartir sus valiosos conocimientos, y de manera especial al Dr. Alberto Patricio Robalino y al Ing. Andrés Yambay por ser mi guía para concluir el presente trabajo de titulación. A todos quienes conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”, por su colaboración y aporte valioso en la elaboración del trabajo de titulación, mi sentimiento de gratitud y estima a la Ing. Carmen Uvidia.

Carla

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
SUMMARY / ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1	Planteamiento de problema.....	3
1.2	Formulación del problema.....	4
1.3	Objetivos.....	4
<i>1.3.1</i>	<i>General.....</i>	<i>4</i>
<i>1.3.2</i>	<i>Específico.....</i>	<i>4</i>
1.4	Justificación.....	5
<i>1.4.1</i>	<i>Justificación Teórica.....</i>	<i>5</i>
<i>1.4.2</i>	<i>Justificación Metodológica.....</i>	<i>5</i>
<i>1.4.3</i>	<i>Justificación Práctica.....</i>	<i>6</i>
1.5	Idea a defender.....	6

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEORICO.....	7
2.1	Antecedentes Investigativos.....	7
2.2	Antecedentes Históricos.....	9
<i>2.2.1</i>	<i>Cooperativas.....</i>	<i>9</i>
<i>2.2.2</i>	<i>Definición de Cooperativa.....</i>	<i>9</i>
<i>2.2.3</i>	<i>Clasificación de las Cooperativas.....</i>	<i>10</i>
<i>2.2.4</i>	<i>Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....</i>	<i>11</i>
<i>2.2.5</i>	<i>Auditoría.....</i>	<i>12</i>
<i>2.2.6</i>	<i>Objetivo de la Auditoría.....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.7</i>	<i>Características de la Auditoría.....</i>	<i>13</i>

2.2.8	Importancia de la Auditoria	14
2.2.9	Tipos de Auditoría	14
2.2.10	Historia de la auditoria operacional	17
2.3	Fundamentación Teórica	18
2.3.1	Sistema financiero	18
2.3.2	Definición de Auditoría Operacional	19
2.3.3	Importancia de Auditoría Operacional	19
2.3.4	Propósito de Auditoría Operacional	20
2.3.5	Objetivos de Auditoría Operacional	20
2.3.6	Alcance Auditoría Operacional	21
2.3.7	Fases de la Auditoria Operacional	21
2.3.8	Procedimientos Auditoria Operacional	22
2.3.8.1	<i>Inspección.</i>	22
2.3.8.2	<i>Observación.</i>	22
2.3.8.3	<i>Confirmación externa.</i>	23
2.3.8.4	<i>Recálculo.</i>	23
2.3.8.5	<i>Re-ejecución</i>	23
2.3.8.6	<i>La indagación</i>	23
2.3.9	Normativa de la Auditoria Operacional	23
2.3.9.1	<i>A. Normatividad técnica</i>	24
2.3.9.2	<i>B. Normatividad legal</i>	24
2.3.10	Enfoque general de la Auditoría Operacional	26
2.3.11	Finalidad de Auditoria Operacional	27
2.3.12	Papeles de Trabajo	27
2.3.12.1	<i>Propósito</i>	28
2.3.12.2	<i>Archivos de Papeles de Trabajo</i>	29
2.3.12.3	<i>Clasificación de las Cédulas de Auditoría</i>	30
2.3.12.4	<i>Pruebas de Auditoría</i>	30
2.3.12.5	<i>Pruebas de Cumplimiento</i>	30
2.3.12.6	<i>Pruebas Sustantivas</i>	31
2.3.12.7	<i>Índices en Auditoría</i>	31
2.3.12.8	<i>Marcas de Auditoría</i>	31
2.3.12.9	<i>Hallazgos de Auditoría</i>	32
2.3.13	Riesgo de Auditoría	34
2.3.14	Evaluación del Riesgo	35
2.3.15	Tipos de Riesgo	35

2.3.16	Informe de Auditoría	36
2.3.16.1	<i>Contenido del Informe de Auditoría</i>	36
2.3.17	Gestión basada en procesos	37
2.3.18	Captaciones	38
2.3.19	Colocaciones	39
2.3.20	Control Interno	39
2.3.21	Importancia del Control Interno	40
2.3.22	Objetivos del Control Interno	40
2.3.23	Elementos del Control Interno	41
2.3.24	¿Qué es el COSO?	41
2.3.25	Modelo COSO I, II y III	42
2.3.25.1	<i>COSO I</i>	42
2.3.25.2	<i>COSO II o ERM</i>	42
2.3.25.3	<i>COSO III</i>	43
2.3.26	Modelo COSO II o ERM	43
2.3.27	Fundamentos del Coso II o ERM	44
2.3.28	Beneficios del Coso II o ERM	45
2.3.29	Componentes del Coso II o ERM	45

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	47
3.1	Descripción del enfoque	47
3.1.1	<i>Cuantitativa</i>	47
3.1.2	<i>Cualitativa</i>	47
3.2	Nivel de investigación	47
3.3	Tipos de investigación	47
3.3.1	<i>Investigación de Campo</i>	47
3.3.2	<i>Investigación Documental</i>	48
3.3.3	<i>Investigación Descriptiva</i>	48
3.3.4	<i>Investigación Bibliográfica</i>	48
3.4	Método, Técnicas e Instrumentos de investigación	48
3.4.1	<i>Método</i>	48
3.4.1.1	<i>Método Deductivo</i>	48
3.4.1.2	<i>Método Inductivo</i>	48
3.4.1.3	<i>Método Analítica</i>	48

3.4.1.4	<i>Método Sintético</i>	49
3.4.2	<i>Técnicas de investigación</i>	49
3.4.2.1	<i>Observación directa:</i>	49
3.4.2.2	<i>Encuesta:</i>	49
3.4.2.3	<i>Entrevista:</i>	49
3.4.3	<i>Instrumentos de investigación</i>	49
3.4.3.1	<i>Cuestionario</i>	49
3.4.3.2	<i>Guía de entrevista</i>	50
3.4.4	<i>Población</i>	50
3.4.4.1	<i>Muestra</i>	50

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
4.1	Tabulación	51
4.1.1	<i>Resultados de le encuesta aplicada al personal de la cooperativa de ahorro y crédito nueva esperanza Ltda.</i>	51

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	64
5.1	Archivo permanente	65
5.1.1	<i>Fase I</i>	80
5.2	Archivo corriente	90
5.2.1	<i>Fase II</i>	91
5.3	Planificación específica	104
5.3.1	<i>Fase III</i>	109
5.3.2	<i>Fase IV</i>	164
5.3.2.1	<i>Capítulo I: Información Introductoria</i>	169
5.3.2.2	<i>Capítulo II: Informe final</i>	173
5.3.3	<i>Fase V</i>	187

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES	194
RECOMEDACIONES	195

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1: Segmento de Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario	11
Tabla 4-1: Con qué frecuencia se ha realizado auditoria en la COAC	51
Tabla 4-2: La selección del personal se realiza según los parámetros técnicos que exige el cargo	53
Tabla 4-3: La aplicación de la normativa interna se los realiza sin distinción de a las personas	54
Tabla 4-4: Con qué frecuencia se realiza capacitaciones en la COAC	55
Tabla 4-5: Los procesos de control Administrativos y financieros se basan en manuales prestablecidos	56
Tabla 4-6: Con qué frecuencia evalúan las metas de cumplimiento en la gestión de los recursos financieros	57
Tabla 4-7: La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos.....	58
Tabla 4-8: Cree usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es	59
Tabla 4-9: Cuál es el tiempo aproximado en la apertura de cuentas de ahorro.....	60
Tabla 4-10: La cooperativa tiene sistemas de seguimiento de créditos adaptados a cada socio	61
Tabla 4-11: Con qué frecuencia se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos	62
Tabla 4-12: Se han diseñado flujogramas para los procesos de captaciones y colocaciones.....	63
Tabla 5-1: Recursos materiales	102
Tabla 5-2: Fase III Ejecución.....	106
Tabla 5-3: Matriz FODA	108
Tabla 5-4: Entorno Interno.....	110
Tabla 5-5: Definición de objetivos.....	112
Tabla 5-6: Identificación de eventos	114
Tabla 5-7: Valoración de riesgos	116
Tabla 5-8: Respuesta de riesgo	118
Tabla 5-9: Actividad de control	120
Tabla 5-10: Información y comunicación	122
Tabla 5-11: Monitoreo	124
Tabla 5-12: Captaciones	126
Tabla 5-13: Colocaciones	128
Tabla 5-14: Matriz de confianza y riesgo	130
Tabla 5-15: Conclusiones y recomendaciones.....	131

Tabla 5-16: Programa de auditoría: Ejecución.....	139
Tabla 5-17: Narrativa de servicios	140
Tabla 5-18: Captaciones de ahorros.....	142
Tabla 5-19: Colocaciones de cartera.....	144
Tabla 5-20: Captación del personal	146
Tabla 5-21: Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Economía	148
Tabla 5-2: Comunicación de resultados.....	165
Tabla 5-23: Plan de acción I	188
Tabla 5-24: Plan de acción II	189
Tabla 5-25: Plan de acción III.....	190
Tabla 5-26: Plan de acción IV.....	191
Tabla 5-27: Plan de acción V	192
Tabla 5-28: Plan de acción VI.....	193

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1: Con qué frecuencia se ha realizado una auditoria en la COAC	52
Ilustración 4-2: La selección del personal se lo realiza según los parámetros técnicos que exige en el cargo.....	53
Ilustración 4-3: La aplicación de la normativa interna se los realiza sin distinción de las personas	54
Ilustración 4-4: Con qué frecuencia se realiza capacitaciones al personal de la cooperativa..	55
Ilustración 4-5: Los procesos de control Administrativos y financieros se basan en manuales prestablecidos.....	56
Ilustración 4-6: Con qué frecuencia evalúan las metas de cumplimiento en la gestión de los recursos financieros	57
Ilustración 4-7: La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos	58
Ilustración 4-8: Cree usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es	59
Ilustración 4-9: Cuál es el tiempo aproximado en la apertura de cuentas de ahorro.	60
Ilustración 4-10: La cooperativa tiene sistemas de seguimiento de créditos adaptados a cada socio	61
Ilustración 4-11: Con qué frecuencia se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos.....	62
Ilustración 4-12: Se han diseñado flujogramas para los procesos de captaciones y colocaciones	63
Ilustración 5-1: Organigrama de la empresa	100
Ilustración 5-2: Nivel de confianza vs nivel de riesgo de la cooperativa	111
Ilustración 5-3: Proceso definición de los objetivos.....	113
Ilustración 5-4: Proceso identificación de eventos.....	115
Ilustración 5-5: Proceso de valoración de riesgos	117
Ilustración 5-6: Proceso de respuesta de riesgos	119
Ilustración 5-7: Proceso actividades de control.....	121
Ilustración 5-8: Proceso valoración de riesgos para la información y comunicación	123
Ilustración 5-9: Proceso de monitoreo.....	125
Ilustración 5-10: Proceso gerencia	127
Ilustración 5-11: Proceso colocaciones	129
Ilustración 5-12: Diagrama de flujo de servicios	141
Ilustración 5-13: Diagrama de flujo captaciones de ahorros	143
Ilustración 5-14: Colocaciones de cartera	145
Ilustración 5-15: Diagrama de flujo capacitación del personal	147

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA.

ANEXO B: RUC DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA

RESUMEN

Este trabajo de titulación se enfoca en realizar una Auditoría Operacional de los procesos de captación y colocación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”, localizada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el año 2022. Con el propósito de analizar las causas de las diversas problemáticas que obstaculizan sus actividades diarias. Para llevar a cabo la investigación, se administró una encuesta al personal de la agencia y se emplearon cuestionarios de control interno basados en los componentes del método COSO II, dirigidos al personal, con el objetivo de evaluar el nivel de confianza en el desempeño de sus funciones. Además, se utilizaron indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de la cooperativa, Asimismo, se elaboraron flujogramas de los procesos de servicios, captación de ahorros, colocación de cartera y capacitación de personal. Lo que permitió detectar las siguientes debilidades: existencia de personal multitarea, la comunicación no es efectiva, falta de seguimiento al proceso de otorgación de créditos, inobservancia recurrente del manual de crédito, falta de capacitación continua al personal, presupuesto inadecuados. Este informe proporciona una base sólida para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.” pueda optimizar sus procesos operativos y mejorar su eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <AUDITORÍA OPERACIONAL> <CONTROL INTERNO> <COSO II> <RIOBAMBA(CANTÓN)>.

0767-DBRA-UPT-2024



ABSTRACT

This investigation conducts an Operational Audit of the savings and loan processes of the “Nueva Esperanza Ltda.” Credit Union in Riobamba, Chimborazo province, during 2022. The research aimed to analyze the root causes of various issues hampering daily activities. A survey was administered to the agency's staff to carry out the research. Internal control questionnaires, based on the components of the COSO II method, were used to evaluate confidence in their performance. Management indicators were also applied to measure the efficiency, effectiveness, and economy of the cooperative's operations. Flowcharts were developed for service processes, savings collection, loan placement, and staff training. The analysis identified several weaknesses, including multitasking personnel, ineffective communication, lack of follow-up on the loan granting process, recurrent non-compliance with the credit manual, lack of ongoing staff training, and inadequate budgets. The findings provide a strong foundation for the “Nueva Esperanza Ltda.” Credit Union to optimize its operational processes and enhance efficiency and effectiveness in achieving its objectives.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <OPERATIONAL AUDIT> <INTERNAL CONTROL> <COSO II> <RIOBAMBA (CANTON)>.



Lic. Leonardo E. Cabezas A.

0601880420

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este trabajo es realizar una auditoría operacional a los procesos de captación y colocación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltd. en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2022. Con el fin de medir su desempeño es decir su eficiencia y eficacia en los niveles operativos. Esta auditoría se llevará a cabo desarrollando etapas individuales e implementando herramientas y procedimientos. Las razones para realizar una auditoría operacional son las siguientes: Control funcional limitado, lo que ha llevado a ineficiencias en áreas de crédito y cobranza. Los procesos administrativos y financieros crean dificultades para comprender los controles internos, las políticas internas y los estándares organizacionales. Los recursos financieros y la gestión de la COAC han dificultado el desempeño efectivo de sus fines y objetivos. La ausencia de capacitación constante para el personal encargado de los procesos de crédito genera obstáculos en la realización eficiente de trámites y servicios necesarios para los socios actuales y potenciales de la cooperativa. La falta de alineación en el presupuesto realizados por el asesor de crédito aprobados para el proceso de captación de créditos resulta inapropiada. Desinformación, falta de información financiera por lo que existe una desconfianza de parte de los socios. Este trabajo de investigación se divide en seis capítulos, estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I. Problemas de la investigación: Este capítulo trata sobre los problemas subyacentes relacionados con la investigación y describe los objetivos generales y específicos que orientaron el diseño del trabajo de investigación. Incluye una justificación teórica, metodológica, práctica y social, defendiendo la importancia del estudio.

Capítulo II, Marco teórico, Aquí se presentan los antecedentes del estudio, incluyendo un resumen de las conclusiones de investigaciones previas sobre temas similares. Este marco teórico, basado en fuentes primarias y secundarias, sirve como guía para la investigación.

El Capítulo III Marco metodológico, este capítulo abarca todos los métodos de investigación utilizados en el proyecto, desde la descripción del tipo de investigación y la selección de la población y la muestra, hasta los métodos e instrumentos empleados.

En el Capítulo IV análisis e interpretación de los resultados, después de aplicar la investigación de campo, se presentan los resultados junto con su interpretación a través de gráficos y tablas.

Capítulo V: Este capítulo detalla el proceso de auditoría operacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Se describe desde la Fase I de procedimientos y planificación hasta la Fase III de implementación, con análisis de la situación interna de la auditoría usando COSO II y una revisión de procesos, que culmina en un informe de auditoría con conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI: Aquí se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la auditoría realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. También se incluyen sugerencias de los autores a la gerencia y directores de la entidad.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento de problema

El entorno global, caracterizado por su dinamismo y constante cambio, genera la necesidad de establecer estándares en la industria contable que guíen la realización de actividades a nivel mundial. La auditoría, entendida como un proceso de evaluación, actúa como un estándar de calidad que ayuda a determinar la viabilidad financiera y el control adecuado de procesos en diversas entidades, ya sean empresas, instituciones educativas, gubernamentales o sociales. Su función es esencial para detectar de manera temprana posibles errores o desviaciones evidentes.

Además, el sector cooperativo, también conocido como economía popular y solidaria, se ha observado un crecimiento continuo y una consolidación en las últimas décadas. La medición de la fidelidad de los clientes se vuelve crucial para controlar y mitigar posibles deserciones, así como para valorar el impacto de los componentes laborales en la lealtad de los empleados. A lo largo del tiempo, el sector cooperativo ha fortalecido su posición y ha logrado competir con los grandes bancos a nivel internacional.

Entonces resulta que Ecuador ha sido un tema destacado en los últimos años, principalmente en el progreso de las cooperativas de ahorro y crédito. Después de la crisis financiera de 2000, muchas personas perdieron la confianza en los bancos, lo que resultó en un aumento de los ahorros en las cooperativas. Las cooperativas de crédito juegan un papel clave como intermediarios financieros, pero a veces enfrentan pérdidas significativas debido a la falta de acción o análisis de riesgos en sus actividades, afectando todos los procesos organizativos. En el país, se han establecido diversas cooperativas que abarcan diferentes sectores, siendo la de producción la más representativa con más del 50% de la producción total, seguida de los servicios con un 21%.

Es por lo que la Cooperativa de Ahorro "Nueva Esperanza Ltda." posee como objetivo promover el desarrollo social y económico al proporcionar servicios financieros de calidad. Entonces resulta que mediante una conversación con el gerente se determinó ciertas problemáticas que tiene la cooperativa entre ellas:

- Control funcional limitado, lo que ha llevado a ineficiencias en áreas de crédito y cobranza.
- Los procesos administrativos y financieros crean dificultades para comprender los controles internos, las políticas internas y los estándares organizacionales.

- Los recursos financieros y la gestión de la COAC han dificultado el desempeño efectivo de sus fines y objetivos
- La ausencia de capacitación constante para el personal encargado de los procesos de crédito genera obstáculos en la realización eficiente de trámites y servicios necesarios para los socios actuales y potenciales de la cooperativa
- La falta de alineación en el presupuesto realizados por el asesor de crédito aprobados para el proceso de captación de créditos resulta inapropiada.
- Desinformación, falta de información financiera por lo que existe una desconfianza de parte de los socios.

En este contexto, se hace evidente la importancia de una investigación exhaustiva para abordar estos desafíos y mejorar el funcionamiento de la cooperativa.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo influye la aplicación de una Auditoría Operacional a los procesos de captación y colocación de la COAC Nueva Esperanza Ltda. En la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2022, para el mejoramiento de los procesos y optimización de sus recursos, ¿en la consecución de sus objetivos institucionales?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Desarrollar una Auditoría Operacional al proceso de captación y colocación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza.”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el periodo 2022, mediante las técnicas de auditoría para mejorar de los procesos y optimizar recursos, en beneficio de sus objetivos institucionales.

1.3.2 Especifico

- Identificar los problemas de la institución mediante un análisis para emitir una solución con respecto a sus problemas.
- Crear una base teórica sólida para la auditoría operacional a través de fuentes bibliográficas de reconocidos autores y tratadistas especializados en el tema en cuestión, así como la consulta en libros, artículos, revistas científicas y cuanta información sea necesaria.

- Formar un marco metodológico con técnicas, métodos e instrumentos de investigación que permita la obtención de información pertinente, competente y relevante para evaluar la ejecución de planes y políticas de mejora.
- Analizar los resultados de la encuesta como herramienta de medida para determinar las posibles captaciones y colocaciones que realiza la cooperativa.
- Emitir informes de auditoría que contengan conclusiones y recomendaciones para mejorar las decisiones en la cooperativa.

1.4 Justificación

Este trabajo de investigación destaca su importancia al ofrecer resultados que serán fundamentales para abordar la problemática existente en la unidad estructural. La realización de una revisión operativa del proceso de captación y colocación de personal se presenta como una estrategia clave para impactar positivamente en los resultados globales. Esta herramienta no solo permitirá mejorar el control de la gestión de los recursos financieros, sino que también posibilitará la corrección de brechas identificadas en cada fase del proceso, brindando orientación valiosa a otras entidades financieras que enfrentan desafíos similares.

1.4.1 Justificación Teórica

La justificación teórica para llevar a cabo la Auditoría Operacional se apoya en la necesidad de aprovechar el extenso cuerpo teórico existente sobre Auditoría, con un enfoque específico en Auditoría Operacional. Esta elección teórica proporcionará una base sólida para planificar la auditoría, haciendo uso de una variedad de recursos bibliográficos disponibles por ende se recurrió a obras producidas por expertos reconocidos en el campo de la auditoría operacional, destinada a analizar en profundidad los procesos operativos

1.4.2 Justificación Metodológica

La realización de este trabajo de investigación se justifica con la intención de lograr los objetivos planteados, se emplearán métodos y técnicas que recojan información relevante, garantizando la obtención de resultados robustos y significativos. En este contexto es necesario abordar la complejidad de la problemática desde diferentes perspectivas. Conjuntamente, el nivel investigativo se clasifica como explicativo, descriptivo y de campo, siendo este último de gran importancia debido a que la información necesaria se alcanzará directamente de la cooperativa.

En términos de métodos, se aplicarán tanto el deductivo como el inductivo, permitiendo abordar la investigación desde una perspectiva analítica y exploratoria

1.4.3 Justificación Práctica

Finalmente, la justificación práctica de llevar a cabo una Auditoría Operacional tiene como propósito claro contribuir al mejoramiento de la eficacia de los servicios que ofrece la Cooperativa. El enfoque de esta auditoría se centra en determinar el grado de eficacia de dichos procesos, utilizando como herramienta de evaluación el COSO II para el análisis del control interno. Este enfoque permite establecer un análisis detallado del nivel de confianza y riesgo en la institución. Como consecuencia se emitió un informe final de auditoría con hallazgos, conclusiones y recomendaciones específicas para abordar y contrarrestar las deficiencias encontradas durante la evaluación.

1.5 Idea a defender

La Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza Ltda." en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, especialmente en su Agencia La Joya durante el periodo 2022, tiene como objetivo principal comprobar el grado de eficiencia y eficacia en el proceso de control interno del sistema de Programación de Operaciones. El resultado de esta auditoría proporcionará una guía valiosa para la toma de decisiones, para el mejoramiento continuo en los procesos crediticios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Con el propósito de ejecutar la presente Auditoria Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo Periodo 2022 se realizó un análisis de trabajos de investigación similares elaborados por otros investigadores en instituciones de educación superior tanto nacionales como internacionales , relacionados con el tema de Auditoria Operacionales de Cooperativas de Ahorro y Crédito, con la intención de fundamentar adecuadamente el presente trabajo investigativo entre ellos.

Así mismo, Masaquiza J., (2017), en su trabajo de sustentación denominado: “Auditoría operativa a la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, correspondientes al período 2015” realizado en la escuela Superior Politécnica de Chimborazo establece las siguientes conclusiones:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicada en la ciudad de Pelileo, no cuenta con una normativa desde su creación ya que eso ayudaría a regularizar los procesos claves de la entidad, fijar aspectos esenciales de control y los responsables de cada uno de ellos, esto desembocó en el incumplimiento de estos, y esto se refleja en el alto porcentaje de cartera vencida. El personal no ha sido objetivo de capacitaciones sobre la aplicación de los procesos principalmente de los esenciales, como son otorgamiento de créditos, recuperación de cartera y captación de inversiones. Se estableció adicionalmente que no cuenta con un código de ética, un plan de mitigación de riesgo y evaluaciones permanentes a los procesos y al desempeño del personal con la finalidad de aplicar medidas correctivas a tiempo. (p.116)

Vega A.. (2019) , en su trabajo de titulación denominado: “Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, del cantón caluma, provincia de bolívar, período 2017.” realizado en la escuela Superior Politécnica de Chimborazo establece las siguientes conclusiones:

Se utilizó métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitieron recabar información relevante, pertinente y consistente para la realización de la Auditoría

Operacional, se desarrolló partiendo del conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, Agencia Caluma, en cuanto a su creación, filosofía institucional, procesos administrativos y financieros. Con esta información comenzamos un plan de auditoría que recopila información de gerentes de agencias, consultores comerciales y otras agencias asociadas. La misma sirvió para determinar el nivel de confianza moderado del 58,78% y nivel de riesgo moderado del 41,22% en el control interno aplicado mediante COSO II. Durante la ejecución de la Auditoría se determinó que los procesos de captación, colocación, recuperación de cartera y capacitación de personal, existen nudos críticos, así, mismo a través de la aplicación de indicadores se determinó el porcentaje de morosidad de la Agencia en el año 2017, siendo del 5,65%, mismo que a nivel global de la Cooperativa fue de 27,3%.

Para finalizar Sánchez R, (2019), en su trabajo de pregrado denominado: “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2017. realizado en la escuela Superior Politécnica de Chimborazo emite las siguientes conclusiones:

Una vez finalizada la auditoria operacional se identificaron deficiencias que afectan directa e indirectamente las operaciones de las áreas funcionales de la cooperativa de ahorro y crédito Puerto Francisco de Orellana. En términos de confianza se observó que la cooperativa posee un nivel moderado alcanzado el 73,12% a nivel global esto indica que se lleva a cabo un manejo adecuado en aspectos como el entorno interno, la evaluación de riesgos, las actividades de control la información y comunicación, así como el monitoreo de actividades. Por otro lado, el nivel de riesgo se sitúa en un 26,88% lo que sugiere que el riesgo tiene una incidencia moderada.

En resumen, se puede concluir que la auditoria operacional puede considerarse como una medida que evalúa tanto el control interno como la gestión de calidad, mediante la medición de la efectividad de los procedimientos y políticas implementadas para alcanzar los objetivos establecidos por la Gerencia. Estas auditorías son comúnmente aplicadas en diversas organizaciones empresariales, independientemente del sector al que pertenezcan. La razón subyacente es clara: cualquier entidad, sin importar su industria, tiene la oportunidad de mejorar sus procesos internos, ya sean de producción o comerciales.

2.2 Antecedentes Históricos

2.2.1 Cooperativas

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), en su sección 3, artículo 21 al 32, refiriéndose a las cooperativas, menciona que:

Art. 21 Sector cooperativo. – Es un grupo de cooperativas definidas como sociedades donde los individuos se reúnen voluntariamente para compensar sus necesidades ya sean estas económicas, sociales y culturales a través de una institución o empresa de propiedad conjunta y gestión democrática.

Art. 22 Objeto. - El social principal de las cooperativas, será concreto y constara en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades.

Art 29 Socios. - Las personas naturales legalmente competentes y las personas jurídicas que satisfagan los requisitos establecidos en el reglamento de esta ley y en el estatuto social de la cooperativa podrán convertirse en socios de esta.

Art. 32 Estructura Interna. – El fragmento destaca que la forma de gobierno y administración de las asociaciones se establecerá en su estatuto social. Este estatuto debe contemplar la existencia de varios órganos, cada uno con funciones específicas tales como el órgano de gobierno, Órgano Directivo, Órgano de Control Interno y Administrativo todos estos órganos deben ser elegidos por totalidad absoluta. (p.07)

Según lo expuesto, se puede afirmar que las cooperativas son asociaciones formadas por un grupo de personas, denominadas socios, que se unen de manera voluntaria con el objetivo de compensar diversas necesidades que puedan surgir.

2.2.2 Definición de Cooperativa

Respecto a la definición de Cooperativa Fernández M., (2006), menciona que:

Una cooperativa se configura como una entidad organizativa compuesta por individuos que se asocian de manera voluntaria con el objetivo de llevar a cabo actividades empresariales los miembros de esta empresa no solo son los propietarios, sino que también desempeñan un papel activo en la administración control y dirección de la entidad.

Por ende, se describe a las cooperativas como sociedades financieras de derecho privado compuestas por individuos o entidades legales. Su objetivo principal no es obtener beneficios, sino planificar y llevar a cabo actividades que beneficien a la sociedad o a un grupo en particular. Estas actividades se realizan a través de una empresa gestionada de manera conjunta y creada mediante las contribuciones económicas, intelectuales y morales de todos sus socios.

2.2.3 Clasificación de las Cooperativas

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2011), en referencia a la clasificación de las cooperativas, establece:

Grupos

Las cooperativas se clasificarán en grupos específicos, como producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito, en función de la actividad principal que tengan previsto llevar a cabo.

Cooperativas de producción.

Estas cooperativas involucran a sus socios en actividades productivas legales que operan bajo una propiedad colectiva y son gestionadas de forma colaborativa. Estas actividades pueden abarcar sectores como la agricultura, la cría de animales, la pesca, la artesanía, la industria y la producción textil

Cooperativas de consumo.

Estas cooperativas están destinadas a proveer a sus miembros con una variedad de bienes de libre comercialización, que pueden incluir productos de consumo básico, suministro de semillas, fertilizantes y herramientas, así como la venta de materiales y productos artesanales.

Cooperativas de vivienda

Estas cooperativas tienen como objetivo principal proporcionar a sus socios una amplia gama de bienes de libre comercialización, que abarcan desde artículos de consumo básico hasta suministros como semillas, fertilizantes y herramientas, además de la venta de materiales y productos artesanales.

Cooperativas de ahorro y crédito

Estas cooperativas tienen como fin común satisfacer las necesidades económicas de sus socios y de terceros a través de sus actividades u operaciones financieras.

Cooperativas de servicios.

Son aquellas que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud (pp. 5-7).

Con base en la información proporcionada, se puede concluir que las cooperativas son agrupaciones de individuos, conocidos como socios, que se congregan de manera voluntaria con la intención de abordar y satisfacer diversas necesidades que puedan surgir en diferentes situaciones.

2.2.4 Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

La Ley Organica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, (LOEPS, 2011), nos menciona sobre los segmentos de cooperativas. El segmento de una cooperativa se refiere a la categorización o clasificación de la cooperativa en función de ciertos criterios establecidos por la regulación o normativa aplicable. Estos criterios pueden incluir aspectos como el tamaño de una cooperativa, el alcance de sus operaciones, su nivel de activos, el número de socios, entre otros. La segmentación ayuda a las autoridades regulatorias y a la propia cooperativa a entender mejor su perfil y aplicar regulaciones específicas que se ajusten a sus características y necesidades particulares.

En tanto lado, la superintendencia de economía Popular y Solidaria ha actualizado la segmentación para el año 2023 según la información proporcionada por cada una de la institución del sector Financiero Popular y Solidario

Tabla 2-1: Segmento de Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

SEGMENTO	ACTIVOS
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Fuente: (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023, pág. 2).

Realizado por: Diaz C., 2024.

Se puede destacar que las cooperativas se determinan en función de sus activos que posee la cooperativa y de acuerdo con el razonamiento que la sitúen en un segmento específico. En este caso, las Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. se encuentra en el segmento 3 de las cooperativas porque sus activos si sobrepasan a 6 millones de dólares.

2.2.5 Auditoría

En primera medida se empezará por definir el concepto de auditoría señalado por Florián, C., (2018) como:

La auditoría puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso». Por otra parte, la auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización. (p.6)

En el mismo tema Sandoval (2012), hace referencia al origen de la auditoría, concluye que:

La auditoría tiene su inicio en respuesta al surgimiento de la actividad comercial y económica, un desarrollo que se dio con mayor fuerza después de la Revolución Industrial. La creciente complejidad de los procesos comerciales y productivos de las empresas que surgieron a partir del siglo XV en Europa generó la necesidad de un organismo de supervisión, conocido como el “tribunal mayor de cuentas”. Este tribunal tenía como tarea principal la revisión de las cuentas presentadas por los gobernantes y monarquías de la época. Basándose en estas razones surge la necesidad de buscar 11 personas con capacidades y aptitudes que, posean conocimientos contables y financieros, de preferencia externas (imparciales), para que conjuntamente con la administración desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a las actividades operacionales de una empresa. (p. 10)

En resumen, a lo anterior expuesto se determina que la auditoría se define como un proceso sistemático que evalúa objetivamente evidencias de informes sobre actividades económicas y otros eventos. El propósito fundamental de la auditoría es establecer el nivel de correspondencia entre el contenido informativo y su realidad que respaldan dicho contenido. Además, la auditoría se centra en verificar si estos informes han sido elaborados conforme a los principios y estándares establecidos para el caso en cuestión.

2.2.6 *Objetivo de la Auditoría*

Según (Noroña, 2019), el objetivo principal de una auditoría es:

"Emitir un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos en relación con el área examinada y el usuario del dictamen o diagnóstico" (p. 11).

Se resume que los objetivos de auditoría son fundamentales, ya que posibilitan que la empresa adopte medidas preventivas y correctivas basadas en información oportuna, reduciendo al mínimo la probabilidad de riesgos potenciales.

2.2.7 *Características de la Auditoría*

Pueden varias según el contexto y el tipo de auditoría, pero en general algunas de las características comunes incluyen:

Objetividad- La auditoría debe ser imparcial y libre de influencias externas para garantizar la objetividad en la evaluación de la información.

Independencia: El auditor debe ser independiente de la entidad auditada para asegurar la imparcialidad y la integridad en el proceso de auditoría.

Profesionalidad: Los auditores deben poseer los conocimientos técnicos y la experiencia necesaria para llevar a cabo una auditoría efectiva y precisa.

Sistematicidad: La auditoría se realiza de manera sistemática siguiendo procedimientos y estándares establecidos para asegurar una cobertura completa y única de las áreas auditadas.

Exhaustividad: La auditoría busca examinar todas las áreas relevantes y significativas de la entidad auditada para identificar posibles riesgos irregularidades o áreas de mejora.

Confidencialidad: La información conseguida durante el proceso de auditoría debe tratarse de manera confidencial y solo debe ser revelada a las partes pertinentes según sea necesario.

Documentación: Se debe mantener un registro completo y detallado de todas las actividades y hallazgos de auditoría para respaldar las conclusiones y recomendaciones. (p. 13).

2.2.8 Importancia de la Auditoría

Es necesario recalcar que, para Díaz, et al. (2012) La importancia de la auditoría se centra en:

La auditoría operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría Operativa en más breve plazo posible, por los valiosos beneficios que ella reporta. (p. 5)

Refiriéndose al mismo tema para Vásquez (2010), establece que:

La auditoría operacional consiente echar de ver las falencias que dificultan el crecimiento y desarrollo de una organización, para ello se estima los problemas de dicha organización y se halla las causas y se propone soluciones adecuadas. La evaluación de factores internos y externos se debe hacerse de manera sistemática e integral.

En resumen, la auditoría ofrece una oportunidad para identificar y abordar las deficiencias que pueden obstaculizar el crecimiento y desarrollo de una organización este proceso implica evaluar los problemas existentes en la organización identificar sus causas subyacentes y proponer soluciones apropiadas para mejorar la eficiencia y eficacia.

2.2.9 Tipos de Auditoría

Según (Díaz, 2012), la auditoría desempeña un papel crucial en la supervisión y control de diversas entidades al permitir descubrir y abordar sus deficiencias. A continuación, se describen varios tipos de auditoría:

Auditoría de Estados Financieros:

- Objetivo: Proporcionar una garantía razonable de que la información financiera presentada por una organización es precisa, confiable y cumple con los estándares contables.
- Alcance: Revisar el cumplimiento con normativas financieras.

Auditoría Fiscal:

- Objetivo: Revisar el pago puntual de impuestos y obligaciones fiscales
- Enfoque: Comprobar con las autoridades fiscales.

Auditoría Interna:

- Objetivo: Incrementar el valor y perfeccionar las operaciones de una entidad.
- Alcance: Evaluación sistemática y disciplinada de procesos, riesgos y controles.

Auditoría Externa:

- Objetivo: Examinar transacciones, cuentas o estados financieros, evaluando la conformidad con disposiciones legales o internas.
- Ejecución: Realizada por profesionales externos a la organización auditada.

Auditoría Operacional:

- Objetivo: Analizar todas las operaciones de una entidad de forma imparcial para evaluar su eficacia y eficiencia.
- Enfoque: Análisis analítico, objetivo y sistemático.

Auditoría Administrativa:

- Objetivo: Revisión exhaustiva y constructiva de la estructura organizativa método de control y operación de una entidad.

Auditoría Integral:

- Objetivo: Evaluación multidisciplinaria e independiente de objetivos, operaciones y relación con el entorno de una organización.

Auditoría Gubernamental:

- Objetivo: Supervisar la eficiencia de los recursos públicos en la gestión administrativa.

Auditoría Informática:

- Objetivo: Examinar y evaluar controles sistemas y procedimientos de informática con el fin de garantizar su eficacia y seguridad.

Auditoría de Calidad:

- Objetivo: Evaluar y verificar el cumplimiento de estándares de calidad, identificar áreas de mejora para garantizar satisfacción del cliente y eficiencia de procesos.

Auditoría de Marketing:

- Objetivo: Examen del entorno, objetivos y estrategias de marketing para determinar amenazas y oportunidades.

Auditoría Ambiental:

- Objetivo: Evaluar el desempeño ambiental de una organización, identificar impactos negativos, verificar el cumplimiento de la normativa y proponer medidas para mejorar y proponer medidas para mejorar la gestión y reducir impactos en el entorno natural.

Auditoría de Legalidad:

- Objetivo: Verificar y asegurar que las operaciones y actividades de una entidad se lleven a cabo a las leyes normativas y regulaciones aplicables.

Auditoría Forense:

- Enfoque preventivo: Aseguramiento y asesoría para disuadir, prevenir y detectar fraudes.
- Enfoque detectivo: Identificación de fraudes y preparación de informes para acciones judiciales.

Estos tipos de auditoría cubren diversos aspectos, desde la revisión financiera hasta la evaluación de procesos administrativos, legales y medioambientales.

Con el tiempo, diversos autores han dedicado sus investigaciones a abordar diversas problemáticas relacionadas con las cooperativas, incluyendo sus procedimientos, políticas y desempeño financiero. Estos estudios se han considerado necesarios, ya que la auditoría se percibe como una eficaz herramienta dentro del entorno empresarial.

2.2.10 Historia de la auditoría operacional

Florián (2018), explica que la auditoría operacional tiene sus raíces en el año 1945, a su vez la auditoría operacional también tiene sus raíces en el campo de la auditoría financiera que se enfocaba principalmente en la revisión de los estados financieros de una organización sin embargo a medida que las empresas crecieron en tamaño y complejidad se hizo evidente que la auditoría financiera por sí sola no proporcionaba una imagen completa de la salud y el rendimiento de una organización

A lo largo del tiempo se requirió realizar una evaluación y mejoramiento de los procesos operativos de una organización, así como su eficiencia, eficacia y economía, esto llevó al progreso de la auditoría operacional como una disciplina separada y complementaria a la auditoría financiera.

La auditoría operacional se centra en revisar y evaluar el control interno, los procesos operativos y la gestión de una organización, su objetivo principal es identificar áreas de mejora en eficiencia, eficacia y la economía de las operaciones de una organización, así como garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

A lo largo de los años la auditoría operacional ha evolucionado para adaptarse a los cambios del medio corporativo y las nuevas tecnologías se ha convertido en una herramienta fundamental para

ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos estratégicos y mejorar su rendimiento operativo

2.3 Fundamentación Teórica

(Sierra, 2023), establece que la fundamentación teórica constituye la base conceptual del trabajo de titulación, facilitando la recopilación de información proveniente de fuentes secundarias. Los fundamentos teóricos o el marco teórico de un proyecto o de una investigación es el conjunto formado por la documentación y reflexión previa que han recopilado.

En resumen, la fundamentación teórica permite construir un sólido andamiaje conceptual mediante la recopilación y comprensión de conceptos y teorías provenientes de fuentes secundarias. Este proceso sienta las bases para el análisis, la interpretación y la contribución del trabajo de titulación al conocimiento existente en el área de estudio.

2.3.1 Sistema financiero

De su parte Granda et al., (2020), concluye:

Un sistema financiero se posiciona como uno de los cimientos esenciales de la economía del país. En este contexto, se emprendió un estudio profundo del comportamiento de las entidades bancarias más relevantes en la ciudad de Cuenca con el propósito de diseñar estrategias financieras, tecnológicas y contables. Estas estrategias se concebían como mecanismos destinados a generar valor y rendimientos financieros significativos. La metodología empleada en esta investigación se enmarca en un diseño transaccional descriptivo no experimental.

Los resultados obtenidos reflejan una clara preocupación por parte de las instituciones financieras por lograr un desempeño óptimo y eficiente en sus gestiones administrativas. Se concluye que las estrategias innovadoras y la adopción de modelos de negocios no solo les permiten satisfacer las demandas del actual mercado financiero, sino que también les otorgan la flexibilidad necesaria para adaptarse a las cambiantes dinámicas económicas. Este enfoque estratégico capacita al sistema financiero para enfrentar desafíos, incluyendo crisis emergentes, y se alinea con la realidad en la que se desenvuelve. (p.199)

En resumen, la investigación subraya la importancia de la innovación y la adaptabilidad en el sector financiero, destacando la necesidad de estrategias que no solo respondan a las demandas del presente, sino que también permitan afrontar las dinámicas económicas cambiantes y las posibles crisis emergentes en el futuro.

2.3.2 Definición de Auditoría Operacional

La definición proporcionada por (Sánchez Fray, 2019), destaca los siguientes aspectos clave de la auditoría operacional:

Proceso sistemático y objetivo de evaluación independiente que tiene como objetivo examinar y mejorar la eficiencia eficacia y economía de las operaciones de una institución se centra en revisar y evaluar el control interno los procesos operativos y la gestión de riesgos con el fin de identificar áreas de mejora que permitan garantizar los objetivos estratégicos y el desempeño de las políticas y procedimientos establecidos.

Refiriéndose al mismo tema, la Auditoria Operacional es aquella que se enfoca en realizar una evaluación minuciosa del empleo de los recursos disponibles en la organización, determinado si se utilizan de manera eficiente y efectiva para alcanzar los objetivos establecidos por la misma (Cáceres, 2015).

Se puede concluir que la auditoría operacional como una herramienta ayuda en el mejoramiento y la optimización los sistemas internos de una organización, contribuyendo así a un mejor rendimiento y eficacia en sus operaciones.

2.3.3 Importancia de Auditoría Operacional

De acuerdo con (Fernández, 2006), define que:

La auditoría operacional consiste en echar de ver las falencias que dificultan el crecimiento y desarrollo de una organización, para ello se estima los problemas de dicha organización y se halla las causas y se propone soluciones adecuadas. La evaluación de factores internos y externos se debe hacer de manera sistemática e integral.

De la misma manera (Díaz, 2012), concluye que:

La auditoría operacional facilita el avance de las organizaciones hacia la eficiencia promoviendo constantemente mejoras en los planes de acción y procedimientos. Es crucial que todos los profesionales encargados del control comprendan la importancia de la auditoría operacional lo antes posible, debido a los valiosos beneficios que aporta en un corto periodo de tiempo. (p. 5)

Cabe concluir que la auditoría operacional facilita el avance de las entidades hacia la eficiencia, buscando constantemente la mejora continua de los planos de acción y procedimientos, es importante ya que permite promover la eficiencia la transparencia y el buen gobierno corporativo en las organizaciones contribuyentes a su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

2.3.4 Propósito de Auditoría Operacional

(Vasquez, 2010), afirma que el propósito de la auditoría operacional es evaluar la eficiencia y efectividad y economía de las operaciones de una organización. (p.778).

Como conclusión el propósito es facilitar una evaluación independiente y objetiva de las operaciones de una organización con el fin de promover la eficiencia la efectividad y la economía en su funcionamiento.

2.3.5 Objetivos de Auditoría Operacional

La descripción de los objetivos proporcionada por (Florian Caro, 2018), menciona que se realiza mediante un examen crítico y sistemático de los proceso y procedimientos operativos para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización se basa en los siguientes objetivos: Evaluar el cumplimiento de políticas , procedimientos y estándares establecidos por la organización.

- Identificar áreas de oportunidad para mejorar la utilización de recursos y reducir costos.
- Analizar la efectividad de los controles internos para mitigar riesgos operativos.
- Optimizar procesos y procedimientos para aumentar la productividad u eficiencia.
- Proporcionar recomendaciones para mejorar el desempeño operativo y la gestión de la organización.

En resume el objetivo principal de la auditoria operacional es garantizar que las operaciones de la organización se llevan a cabo de manera eficiente, efectiva y económica contribuyendo así al logro de sus objetivos y al cumplimiento de su misión.

2.3.6 Alcance Auditoría Operacional

Referente al tema según Véliz (2015) en su trabajo de titulación concluye que:

El alcance de la auditoría operacional permite la concentración de recursos y trabajos de auditoría en determinadas áreas concretas que puedan tener un impacto significativo para la obtención del objetivo previsto, por lo cual se puede señalar aquellas actividades que delimitan la práctica de la auditoría operacional, que la identifican claramente y que la distinguen de otros trabajos. (p.9)

En resumen, el alcance de auditoria operacional abarca una amplia gama de aspectos relacionados con las operaciones de una institución con el objetivo de identificar áreas de mejora y fortalecer los procesos internos para lograr un desempeño optimo

2.3.7 Fases de la Auditoria Operacional

Existe 6 fases para realizar la auditoria operacional según (Cáceres, 2015), entre ellas son:

Planificación: En esta fase se establecen los objetivos y alcances de la auditoría operacional, se definen los recursos necesarios y se elabora un plan detallado que guiará el proceso de auditoría. También se identifican los riesgos y se desarrolla un enfoque de auditoría adecuado.

Recopilación de información: En esta etapa se recopila toda la información relevante sobre los procesos, procedimientos y controles internos de la organización. Esto puede incluir documentos, registros, políticas, entrevistas con el personal clave y cualquier otra fuente de información pertinente.

Evaluación de procesos y controles: Se lleva a cabo una revisión exhaustiva de los procesos operativos de la organización, así como de los controles internos implementados para garantizar la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones. Se identifican áreas de riesgo y se evalúa la efectividad de los controles existentes.

Análisis de hallazgos: Se analizan los hallazgos obtenidos durante la auditoría para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización en los procesos operativos. Se determinan las causas subyacentes de los problemas identificados y se desarrollan recomendaciones para abordarlos.

Comunicación de resultados: Se elabora un informe de auditoría que documenta los hallazgos, conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso de auditoría operacional. Este informe se presenta a la dirección y otras partes interesadas relevantes para su revisión y acción.

Seguimiento y monitoreo: Se realiza un seguimiento de la implementación de las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría y se monitorean los progresos realizados para abordar los problemas identificados. Este seguimiento puede incluir auditorías de seguimiento periódicas para evaluar el progreso hacia la implementación de las acciones correctivas.

En resumen, son las principales fases que suelen incluirse en un proceso de auditoría operacional, aunque es importante adoptarlas a las necesidades específicas de cada organización y a los objetivos de la auditoría

2.3.8 Procedimientos Auditoría Operacional

Para la realización de la auditoría operacional se emplean diversos procedimientos para obtener evidencia tales como:

2.3.8.1 Inspección.

El proceso descrito se refiere a la revisión o documentos ya sean en formato físico o electrónico, así como a la inspección física de activos esta inspección proporciona evidencia de auditoría con diversos niveles de confiabilidad dependiendo de la naturaleza y origen de los registros, así como de la efectividad dependiendo de la naturaleza y origen de los requisitos, así como de efectividad de los controles evaluados.

2.3.8.2 Observación.

Presenciar un proceso realizado por otras personas como cuando un auditor observa un recuento de existencias.

2.3.8.3 Confirmación externa.

Consiste en obtener evidencia de auditoría mediante unas respuestas escritas directa de un tercero dirigida al auditor. Este procedimiento es relevante para confirmar saldos contables u otros términos de acuerdos.

2.3.8.4 Recálculo.

Implica verifica con precisión los cálculos matemáticos en documentos y registros de forma manual o electrónica.

2.3.8.5 Re-ejecución

El auditor realiza procedimientos independientes que originalmente formaban parte del control interno.

2.3.8.6 La indagación

Significa buscar información a través de contactos expertos dentro y fuera de la empresa la evaluación de respuestas es clave en las indagaciones que pueden ser formales o informales (Cáceres, 2015).

Se pueden establecer programas de auditoría tanto general como detallados según el grado de especificidad requerido. Los programas generales proporcionan una visión global de los procedimientos y técnicas a aplicar mientras que los detallados ofrecen una descripción minuciosa de los procedimientos y técnicas delineando el curso de acción y las tareas a realizar.

El procedimiento de auditoría sirve como un instrumento útil para supervisar el progreso del equipo de auditores ya que proporciona una guía clara sobre los procedimientos y actividades que deben llevarse a cabo durante el proceso de auditoría.

2.3.9 Normativa de la Auditoría Operacional

“Con base en el marco conceptual que rige las normas de auditoría, de aceptación general y las disposiciones legales de cada país, puede definirse el siguiente modelo normativo específico para la auditoría operacional:

2.3.9.1 A. Normatividad técnica

Las normas técnicas de una auditoría operacional son un conjunto de directrices y principios que guían el proceso de realización de la auditoría. Estas normas proporcionan un marco de referencia para los auditores operacionales y establecen los estándares de calidad y profesionalismo que deben seguir durante todo el proceso de auditoría.

1. Normas personales. -

Las normas personales de la auditoría operacional se refieren a los estándares éticos y profesionales que deben seguir los auditores durante el ejercicio de sus funciones. Estas normas están diseñadas para garantizar la integridad, objetividad, independencia y competencia de los auditores, así como para promover la confianza del público en el proceso de auditoría.

2. Normas para la ejecución del trabajo. -

Las normas para la ejecución del trabajo de una auditoría operacional son directrices específicas que los auditores siguen durante la realización de la auditoría para garantizar la calidad, consistencia y efectividad del proceso. Estas normas establecen los estándares para la planificación, la obtención de evidencia, la evaluación de los hallazgos y la presentación de los resultados de la auditoría.

3. Normas para la preparación de informes. -

Las normas para la preparación de informes de una auditoría operacional establecen los requisitos y directrices que los auditores deben seguir al presentar los resultados de la auditoría. Estas normas aseguran que los informes sean claros, objetivos, precisos y comprensibles para la dirección de la entidad auditada y otras partes interesadas.

2.3.9.2 B. Normatividad legal

La normativa legal que afecta a una auditoría operacional puede variar dependiendo de la jurisdicción específica en la que se esté llevando a cabo la auditoría y de las leyes y regulaciones aplicables a esa ubicación geográfica. Sin embargo, en términos generales, la normativa legal que puede influir en una auditoría operacional incluye:

Leyes y regulaciones corporativas: Estas leyes y regulaciones establecen los requisitos legales que las organizaciones deben cumplir en términos de gobernanza corporativa, contabilidad, divulgación de información financiera y cumplimiento normativo. Los auditores operacionales deben tener en cuenta estas leyes y regulaciones al evaluar los procesos y controles operativos de una organización.

Normas contables y financieras: En muchas jurisdicciones, existen normas contables y financieras específicas que las organizaciones deben seguir al preparar sus estados financieros. Los auditores operacionales pueden necesitar evaluar el cumplimiento de estas normas contables y financieras en relación con los procesos operativos de la entidad.

Normativas sectoriales: En algunos casos, ciertos sectores industriales pueden estar sujetos a regulaciones específicas que afectan a sus operaciones. Por ejemplo, el sector de la salud, el sector financiero o el sector de la energía pueden tener normativas particulares que impacten en las auditorías operacionales realizadas en esas industrias.

Legislación laboral y de seguridad: Las leyes laborales y de seguridad son fundamentales para proteger los derechos de los empleados y garantizar un entorno de trabajo seguro. Los auditores operacionales pueden necesitar evaluar el cumplimiento de estas leyes y regulaciones en el ámbito de los procesos y prácticas operativas de una organización.

Normativas ambientales y de sostenibilidad: Cada vez más, las organizaciones están siendo evaluadas en términos de su impacto ambiental y su compromiso con la sostenibilidad. Los auditores operacionales pueden necesitar considerar la normativa ambiental y de sostenibilidad aplicable al evaluar las operaciones de una entidad.

Es importante que los auditores operacionales estén familiarizados con la normativa legal relevante que afecta a la organización que están auditando, ya que esto puede influir en la forma en que llevan a cabo la auditoría y en las recomendaciones que hacen a la dirección. Además, los auditores deben asegurarse de cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables durante el proceso de auditoría.

En resumen, el análisis de la normativa de la auditoría operacional es fundamental para garantizar la calidad en el trabajo de los auditores y mejorar los procesos de auditoría. No había normas para auditoría operacional al principio así que se adaptaron las normas de auditoría tradicional hoy en día la comunicación de auditores ha establecido normas para el mejorar la calidad de trabajo de auditoría.

2.3.10 Enfoque general de la Auditoría Operacional

El enfoque general de la auditoría operacional se centra en evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los procesos, procedimientos y controles internos de una organización. A diferencia de la auditoría financiera, que se concentra principalmente en la verificación de la información financiera y el cumplimiento de las normas contables, la auditoría operacional tiene un alcance más amplio y se enfoca en aspectos no financieros de la organización.

El enfoque general de la auditoría operacional puede incluir los siguientes aspectos:

Eficacia: Evaluar si los procesos y procedimientos operativos de la organización están logrando los resultados deseados y si están contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales. Esto implica examinar si se están cumpliendo los criterios de desempeño establecidos y si se están alcanzando los resultados previstos.

Eficiencia: Determinar si los recursos de la organización se están utilizando de manera eficiente para lograr los objetivos establecidos. Esto implica evaluar si los procesos operativos están optimizados para minimizar el uso de recursos (como tiempo, dinero, mano de obra, etc.) mientras se maximiza la producción o prestación de servicios.

Economía: Analizar si los recursos se están adquiriendo al menor costo posible y si se están utilizando de manera económica. Esto implica evaluar si la organización está obteniendo bienes y servicios al mejor precio disponible y si se están realizando esfuerzos para minimizar los costos operativos sin comprometer la calidad.

Efectividad del control interno: Examinar la efectividad de los controles internos implementados por la organización para garantizar la integridad de los datos, salvaguardar los activos y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. Esto implica identificar cualquier deficiencia en los controles internos y proporcionar recomendaciones para mejorarlos.

Identificación de riesgos: Identificar y evaluar los riesgos operacionales que podrían afectar la capacidad de la organización para lograr sus objetivos. Esto implica analizar los riesgos potenciales en los procesos operativos y recomendar medidas para mitigarlos.

En resumen, el enfoque general de la auditoría operacional es proporcionar una evaluación integral de la efectividad, eficiencia y economía de los procesos operativos de una organización,

con el objetivo de identificar áreas de mejora y brindar recomendaciones para optimizar el desempeño operativo.

2.3.11 Finalidad de Auditoría Operacional

La finalidad es evaluar el desempeño de las actividades de una institución, centrándose en aspectos clave como la eficiencia y la efectividad. Este tipo de auditoría no se limita únicamente a la revisión financiera, sino que abarca una amplia gama de actividades que impacta en el funcionamiento general de la organización (Sierra, 2023).

En conclusión, la finalidad de la auditoría es contribuir al mejoramiento continuo de la organización, identificando áreas de mejora en sus operaciones y proporcionando recomendaciones para optimizar su desempeño y alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

2.3.12 Papeles de Trabajo

Son documentos que contienen información detallada sobre el proceso de auditoría y los hallazgos obtenidos durante de la misma. Estos papeles son utilizados por auditores como evidencias de las actividades realizadas, los procedimientos seguidos.

Los papeles de trabajo en una auditoría operacional puede incluir:

- 1.- Planificación de auditoría: Documentación sobre los objetivos, alcance y enfoque de la auditoría operacional, incluyendo los procedimientos y metodologías a seguir.
- 2.- Evidencia obtenida. - Documentación de la evidencia recopilada durante la auditoría, que puede incluir informes, registros, entrevistas, observación entre otros.
- 3.- Análisis y hallazgos: Documentos de hallazgos significativos identificados durante la auditoría, así como análisis detallados de los procesos y procedimientos evaluados.
- 4.- Conclusiones y recomendaciones: Documentos de las conclusiones alcanzadas por los auditores, así como las recomendaciones para mejorar el desempeño de sus operaciones
- 5.- Comunicaciones de resultados: Documentación de los informes de auditoría emitidos que incluyen los hallazgos, conclusiones y recomendaciones presentadas a la dirección y otras partes interesadas (Zamarrón, 2016).

En resumen, los papeles de trabajo en una auditoría operacional son registros detallados de todas las actividades realizadas durante el proceso de auditoría proporcionando una base sólida para respaldar las conclusiones y recomendaciones del auditor.

2.3.12.1 Propósito

El propósito de los papeles de trabajo en una auditoría operacional es proporcionar una documentación completa y detallada de todas las actividades realizadas durante el proceso de auditoría (Zamarrón, 2016). Estos papeles tienen varios objetivos:

1.- Registro de actividades: Los papeles de trabajo sirven como registro exhaustivo de todas las actividades llevadas a cabo por los auditores durante la auditoría operacional. Esto incluye la planificación, ejecución y documentación de los procedimientos de auditoría, así como la recopilación de evidencia y el análisis de hallazgos.

2.- Evidencia documental: Los papeles de trabajo actúan como evidencia documental de que se ha realizado una auditoría completa y rigurosa.

3.- Base para conclusiones y recomendaciones: Los papeles de trabajo contienen información detallada sobre los hallazgos identificados durante la auditoría, así como el análisis y las conclusiones derivadas de estos hallazgos.

4.- Revisión y supervisión: Los papeles de trabajo son revisados por supervisores y otros miembros de equipo de auditoría para garantizar la calidad e integridad del trabajo realizado.

En conclusión, los papeles de trabajo son fundamentales en una auditoría operacional ya que proporcionan una documentación detallada de todas las actividades realizadas, respaldan las conclusiones y recomendaciones y sirven como evidencia documental de la realización de una auditoría completa y rigurosa.

2.3.12.2 Archivos de Papeles de Trabajo

Los archivos de papeles de trabajo son los siguientes:

Archivos permanentes

El archivo permanente en una auditoría operacional es un conjunto de documentos y registros que contienen información relevante para la auditoría. Estos archivos son una fuente de información actualizada útil para futuras auditorías.

En conclusión, el archivo de auditoría operacional sirve como una referencia histórica y continua que ayuda a los auditores a comprender mejor el contexto operativo y regulatorio de la empresa, así como a identificar áreas de interés para la auditoría. Es importante mantener estos archivos organizados y actualizados para garantizar su utilidad en futuras auditorías y revisiones.

Archivos corrientes

Los archivos corrientes en una auditoría operacional son aquellos que contienen la documentación y los registros del periodo o año que está siendo auditado. Estos archivos incluyen una investigación recopilada y proporcionan una base para el trabajo del auditor (Zamarrón, 2016, págs. 4-5).

En resumen, los archivos corrientes son esenciales para respaldar el proceso de auditoría en curso y proporcionar una base sólida para la elaboración de informes y conclusiones. Mantener una documentación completa y organizada en los archivos corrientes facilita la revisión y verificación de los hallazgos de la auditoría, así como el seguimiento de cualquier problema identificado.

Cédulas de Auditoría

(Zamarrón, 2016), menciona: Que las cédulas de auditoría operacional son herramientas esenciales para garantizar que se lleve a cabo de manera ordenada, completa y eficaz y que se documenten adecuadamente todos los aspectos relevantes de la revisión.

2.3.12.3 Clasificación de las Cédulas de Auditoría

Las tradicionales o básicas son las más comunes y conocidas son las siguientes:

Cédulas sumarias. – es un instrumento importante para comunicar de manera efectiva los resultados de la auditoría a la dirección y otros interesados clave, ya que proporcionar una visión general clara y concisa de los hallazgos más relevantes y las acciones recomendadas para abordarlos.

Cédulas analíticas. – es un documento utilizado en el proceso de auditoría para detallar de manera específica los procedimientos realizados, las pruebas aplicadas y los resultados obtenidos durante la revisión de una cuenta y transacción particular (Zamarrón, 2016, págs. 6-7).

En resumen, las cédulas son esenciales para garantizar la integridad y la calidad del trabajo de auditoría. Proporcionan una documentación detallada de los procedimientos realizados y los hallazgos obtenidos, lo que facilita la revisión y la evaluación por parte de supervisores, gerentes y otras partes interesadas. Además, sirven como registro histórico del auditoria y pueden ser utilizados como referencia en auditorias futuras.

2.3.12.4 Pruebas de Auditoría

Son operaciones y técnicas específicas utilizadas por los auditores para evaluar el rendimiento de las actividades de una institución. Estas pruebas se centran en aspectos de eficiencia, efectividad y cumplimiento de políticas y procedimientos internos.

2.3.12.5 Pruebas de Cumplimiento

Son procedimientos para evaluar si las políticas, procedimientos y controles establecidos por una organización se están siguiendo adecuadamente. Estas pruebas están diseñadas para verificar si las operaciones de la entidad cumplen con las leyes, regulaciones, estándares y políticas internas aplicables (Estupiñán, 2023, pág. 12).

En el contexto de la auditoría operacional, las pruebas de cumplimiento se centran en evaluar si las operaciones de la organización se están llevando a cabo de acuerdo con los estándares establecidos y las mejores prácticas de la industria. Esto puede incluir verificar si se están siguiendo los procedimientos de seguridad, si se están cumpliendo los requisitos de calidad, si se

están respetando las normativas laborales, entre otros aspectos relevantes para la operación eficiente y efectiva de la organización.

2.3.12.6 Pruebas Sustantivas

Las pruebas de detalle son procedimientos de auditoría que obtienen evidencia directa sobre la validez de los saldos de cuentas en los estados financieros de una empresa. Estas pruebas validan la precisión de la información financiera en los libros contables de la organización (Estupiñán, 2023, pág. 110).

En resumen, las pruebas sustantivas se utilizan para validar la precisión y la validez de los saldos de cuentas individuales en los estados financieros de una entidad, proporcionando una mayor seguridad sobre la integridad y la fiabilidad de la información financiera presentada.

2.3.12.7 Índices en Auditoría

Los índices de auditoría son medidas cuantitativas utilizadas por los auditores para evaluar y analizar diversos aspectos de una entidad durante el proceso de auditoría. Estos índices se derivan de los datos financieros y no financieros recopilados durante la auditoría y pueden proporcionar información de los procesos de una organización. Los índices de auditoría pueden abarcar una amplia gama de áreas y pueden incluir medidas financieras, como ratios financieras, así como también medidas operativas y de gestión, como ratios de eficiencia, tasas de rotación de inventario, ratios de liquidez, índices de rentabilidad, entre otros (Sierra, 2023, págs. 53-54).

El propósito de los índices de auditoría es proporcionar a los auditores y a la dirección de la entidad una comprensión más profunda de la situación financiera y operativa de la organización, así como identificar áreas de riesgo potencial o áreas que requieren mejoras.

2.3.12.8 Marcas de Auditoría

Las marcas de revisión son anotaciones y emblemas utilizados por los auditores para facilitar la revisión y la comprensión de los papeles de trabajo durante una auditoría. Estas marcas se utilizan para resaltar información importante, indicar acciones específicas realizadas durante la auditoría, señalar áreas que requieren atención adicional o seguimiento, y comunicar observaciones y conclusiones a otros miembros del equipo de auditoría (Sandoval, 2012, pág. 55).

Estas marcas son una herramienta importante para organizar y comunicar la información dentro de los papeles de trabajo de auditoría, lo que ayuda a garantizar que la auditoría se realice de manera efectiva y eficiente.

2.3.12.9 Hallazgos de Auditoría

Los hallazgos de la auditoría son las consecuencias conseguidas durante la aplicación de la auditoría. Estos resultados pueden incluir anomalías, deficiencias, debilidades, incumplimientos, áreas de mejora o cualquier otro hallazgo relevante identificado por el auditor durante la revisión de los registros, procesos o sistemas de una organización.

Es importante que los hallazgos de la auditoría sean comunicados de manera oportuna a la administración u otras partes interesadas pertinentes, para establecer medidas correctivas mejorando el desempeño y la eficacia de la organización.

Elementos de los Hallazgos

Los elementos de los hallazgos de una auditoría operacional pueden variar según el contexto y la naturaleza de la auditoría, pero generalmente incluyen lo siguiente:

Descripción del hallazgo: Una explicación clara y concisa del problema o la situación identificada durante la auditoría.

Evidencia: Documentación o pruebas que respaldan el hallazgo, como registros, datos, observaciones, entrevistas u otros tipos de evidencia recopilada durante la auditoría.

Criterio de referencia: La norma, política, procedimiento o estándar que se utiliza como referencia para evaluar el hallazgo. Este criterio puede provenir de leyes, regulaciones, mejores prácticas de la industria, políticas internas de la organización, entre otros.

Impacto: El efecto o las consecuencias del hallazgo en la organización, que pueden incluir riesgos para la eficiencia operativa, pérdidas financieras, incumplimientos regulatorios, daño a la reputación, entre otros.

Recomendaciones: Acciones sugeridas para abordar el hallazgo y resolver el problema identificado. Estas recomendaciones deben ser específicas, factibles y orientadas a mejorar las operaciones y el desempeño de la organización.

Responsabilidad: Indicación de quién es responsable de implementar las recomendaciones y llevar a cabo las acciones correctivas necesarias. Esto puede incluir funciones o departamentos específicos dentro de la organización.

Fecha límite: El plazo establecido para implementar las recomendaciones y resolver el hallazgo. Establecer fechas límite claras ayuda a garantizar que las acciones correctivas se tomen de manera oportuna (Vasquez, 2010, pág. 44).

En resumen, estos elementos son fundamentales para comunicar de manera efectiva los hallazgos de la auditoría, facilitar la comprensión de los problemas identificados y promover la mejor solución en la resolución de los problemas que presenta la institución en sus procesos de gestión y en su funcionamiento.

Evidencia de Auditoría

Se refiere a la información relevante y verificable que se recopila y utiliza para respaldar sus conclusiones y opiniones durante el proceso de auditoría. Esta evidencia es crucial para respaldar las observaciones, hallazgos y recomendaciones del auditor y proporcionar una base sólida para su informe final. La evidencia de auditoría puede incluir una variedad de documentos, registros, testimonios, observaciones, cálculos, análisis y cualquier otra información que el auditor considere relevante y fiable para evaluar la situación o proceso auditado.

Como conclusión que puede decir que es importante que la evidencia sea suficiente, competente, relevante y fiable para respaldar las conclusiones de la auditoría.

Tipos de Evidencia

En una auditoría operacional, los tipos de evidencia que se utilizan para respaldar las conclusiones del auditor pueden incluir:

- Evidencia documental: Documentos relacionados con las operaciones de la organización, como políticas y procedimientos, registros de actividades, informes de rendimiento, documentos financieros, contratos y comunicaciones internas.

- Evidencia observacional: Observaciones directas de las operaciones y procesos realizadas en la ejecución, incluyendo la inspección de instalaciones, equipos y prácticas laborales.
- Evidencia testimonial: Declaraciones verbales o escritas de empleados, directivos u otras partes interesadas sobre aspectos relacionados con las operaciones de la organización.
- Evidencia analítica: Análisis de datos operativos y financieros para identificar tendencias, variaciones significativas, eficiencias o deficiencias en los procesos operativos.
- Evidencia de confirmación: Confirmación de la información conseguida a través de la encuesta u otros medios con terceros relevantes, como proveedores, clientes o socios comerciales.
- Evidencia de recálculo: Verificación de cálculos o datos financieros importantes para asegurar su precisión y exactitud.

Como conclusión los tipos de evidencia que se pueden utilizar en una auditoría operacional para evaluar el desempeño y la eficacia de las operaciones de una organización. La combinación específica de estos tipos de evidencia dependerá la importancia de la auditoría.

2.3.13 Riesgo de Auditoría

Se refiere que posiblemente existan errores significativos, irregularidades o deficiencias en los procesos, controles o prácticas operativas de una organización, los cuales pueden no ser detectados durante la auditoría. Este riesgo puede surgir debido a una variedad de factores, incluyendo:

- Falta de controles internos efectivos: Si la organización carece de controles adecuados para mitigar riesgos operativos, existe un mayor riesgo de errores o irregularidades.
- Complejidad de las operaciones: Cuanto más complejas sean las operaciones de una organización, mayor será el riesgo de que se produzcan errores o fallos en los procesos.
- Cambios en el ambiente operativo: Pueden ser como cambios en la tecnología, regulaciones o condiciones del mercado, pueden introducir nuevos riesgos operativos que deben ser evaluados.
- Inadecuada supervisión y gestión: La falta de supervisión adecuada por parte de la dirección o la gestión ineficaz de los procesos operativos pueden aumentar el riesgo de errores o malas prácticas.
- Falta de recursos o capacitación: Si la organización no cuenta con los recursos o la capacitación adecuada para llevar a cabo sus operaciones de manera efectiva, existe un mayor riesgo de errores o deficiencias.

Es importante para los auditores operacionales identificar y evaluar adecuadamente estos riesgos durante la planificación y trazar operaciones adecuados para abordarlos y mitigarlos en la medida de lo posible. El objetivo es reducir el riesgo de que se pasen por alto aspectos críticos durante la auditoría y garantizar la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones.

2.3.14 Evaluación del Riesgo

Proceso sistemático que implica identificar, examinar y comprender los peligros potenciales que enfrenta una organización en el logro de sus objetivos. Es crucial en la gestión de riesgos y planificación de auditorías operacionales.

En el contexto de la auditoría operacional, se identifican riesgos que pueden afectar las operaciones de una organización esto implica detectar fraudes, errores, debilidades en los controles internos y otros factores que puedan afectar los objetivos operativos.

2.3.15 Tipos de Riesgo

En la auditoría operacional, los riesgos pueden variar según el contexto y la naturaleza de las operaciones de la organización auditada. A continuación, se mencionan algunos tipos de riesgos comunes en la auditoría operacional:

- **Riesgos operacionales:** Relacionados con la eficiencia y eficacia de los procesos operativos de la institución como la falta de controles internos adecuados, errores en los procedimientos, fallas en la gestión de recursos, entre otros.
- **Riesgos financieros:** Implican la posibilidad de que existan irregularidades en los registros financieros, como fraudes, malversaciones, errores contables significativos, y que puedan afectar la precisión de la información financiera.
- **Riesgos de cumplimiento:** Relacionados con el incumplimiento de leyes, regulaciones, políticas internas o normativas externas que puedan afectar las operaciones y la reputación de la organización.
- **Riesgos de gestión:** Se refieren a la efectividad del liderazgo y la dirección de la organización, como la falta de una visión clara, deficiencias en la toma de decisiones, problemas de gobernanza, entre otros.
- **Riesgos estratégicos:** Relacionados con la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos a largo plazo, como cambios en el mercado, competencia, innovación tecnológica, entre otros.

- Riesgos de tecnología : Relativos a la seguridad de la información y sistemas de tecnología utilizados por la organización.

Como conclusión se puede establecer de los tipos de riesgos pueden ser evaluados durante una auditoría operacional. Es importante tener en cuenta que los riesgos específicos pueden variar según el sector, tamaño y características particulares de la organización auditada.

2.3.16 Informe de Auditoría

El informe de auditoría es un documento oficial que resume los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de la auditoría, Es el resumen de la auditoría que comunica los resultados a la gerencia y accionista el informe es fundamental para la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora en las organizaciones.

Se puede detallar que el informe debe ser claro, imparcial, preciso y basado en evidencia sólida para garantizar su credibilidad y utilidad en la toma de decisiones. Además, debe cumplir con las normativas y estándares de auditoría aplicables, así como con los requisitos específicos de los destinatarios del informe.

2.3.16.1 Contenido del Informe de Auditoría

El contenido del informe puede variar según las especificaciones de cada auditoría y las necesidades de la organización auditada, pero generalmente incluye los siguientes elementos:

- Introducción: Esta sección proporciona una visión general de la auditoría, incluyendo el propósito, el alcance y la metodología utilizada durante el proceso de auditoría operacional.
- Resumen ejecutivo: Resume de manera concisa los hallazgos clave, las conclusiones principales y las recomendaciones más importantes derivadas de la auditoría. Es una sección importante para aquellos que deseen obtener una visión rápida y clara de los resultados de la auditoría.
- Contexto y antecedentes: Aquí se describe el contexto en el que se realizó la auditoría, incluyendo información relevante sobre la organización auditada, su estructura, sus objetivos operacionales y cualquier evento o circunstancia.
- Alcance de la auditoría: Se detallan los límites y las áreas específicas cubiertas por la auditoría operacional, así como cualquier restricción o limitación importante que haya afectado el proceso de auditoría.

- Metodología: Describe los procedimientos y técnicas utilizados durante la auditoría, incluyendo la recopilación de evidencia, las pruebas realizadas y los criterios de evaluación aplicados para determinar la eficiencia y efectividad de las operaciones.
- Hallazgos: Esta sección presenta los resultados detallados de la auditoría, incluyendo los hallazgos positivos y negativos identificados durante el proceso de evaluación de las operaciones de la organización.
- Conclusiones: Resumen las observaciones clave derivadas de los hallazgos de la auditoría y evalúan la eficacia de los controles internos y los procesos operativos de la organización.
- Recomendaciones: Proporcionan sugerencias específicas para mejorar los procesos, fortalecer los controles internos y abordar las deficiencias identificadas durante la auditoría operacional.
- Plan de acción: Especifica las acciones que se espera que la gerencia de la organización tome en respuesta a las recomendaciones de la auditoría, así como los plazos para implementar dichas acciones.
- Conclusiones: Resume los puntos clave del informe y reitera la importancia de abordar los problemas identificados para mejorar la eficiencia, la efectividad y la integridad de las actividades de la organización (Cáceres, 2015, págs. 46-48).

Como conclusión se puede detallar que el informe debe ser claro imparcial basado en evidencia sólida para ser creíble y útil en decisiones debe cumplir con las normas y estándares de auditoría, así como con los requisitos específicos de los destinatarios del informe.

2.3.17 Gestión basada en procesos

La gestión basada en procesos es un enfoque organizativo que se centra en la identificación, diseño, ejecución, monitoreo y mejora continua de los procesos que son fundamentales para el funcionamiento de una organización. En lugar de estructurarse en torno a funciones o departamentos, la gestión basada en procesos considera que el trabajo de la organización se lleva a cabo a través de una serie de procesos interrelacionados que transforman insumos en productos o servicios.

En conclusión, se puede decir que los procesos operacionales están interconectados entre sí para la consecución de un objetivo o un fin y si una parte del proceso no funciona se deben tomar medidas específicas para resolverlo y de esta manera ofrecer un servicio y/o producto de calidad.

2.3.18 Captaciones

Las captaciones son una parte fundamental de la actividad financiera de una cooperativa, ya que le permiten reunir los recursos necesarios para brindar servicios financieros y cumplir con sus objetivos y responsabilidades. Estos fondos captados suelen ser utilizados para otorgar créditos a sus miembros, invertir en proyectos comunitarios, mantener la liquidez y solvencia de la cooperativa, entre otras cosas (Rodríguez, 2007, pág. 20).

Los procesos de captación en una cooperativa generalmente incluyen varias etapas o actividades que permiten atraer fondos de los socios y otros clientes. Estas actividades pueden variar según el tipo de cooperativa y las regulaciones específicas de cada país, pero en general, pueden incluir lo siguiente:

Promoción y marketing: La cooperativa puede hacer campañas de promoción para informar sobre sus servicios y beneficios a los socios y clientes potenciales.

Apertura de cuentas: Los interesados en ser socios de la cooperativa pueden abrir cuentas de ahorro u otros productos financieros ofrecidos por la cooperativa. Esto implica completar formularios de solicitud y proporcionar la documentación requerida según las políticas internas y regulaciones externas.

Recepción de depósitos: Una vez que se abren las cuentas, los socios y clientes pueden realizar depósitos de dinero en efectivo, cheques u otros instrumentos financieros en la cooperativa. Estos depósitos constituyen los fondos captados por la cooperativa.

Gestión de depósitos: La cooperativa debe llevar un registro preciso de los depósitos realizados por cada socio y cliente, así como garantizar la seguridad y la correcta custodia de los fondos captados.

Oferta de productos financieros: Además de las cuentas de ahorro, la cooperativa puede ofrecer otros productos financieros, como certificados de depósito, préstamos, tarjetas de crédito, entre otros. Estos productos pueden ayudar a atraer más fondos y diversificar las fuentes de ingresos de la cooperativa.

Servicio al cliente: Es importante brindar un servicio al cliente de calidad para mantener la confianza de los socios y clientes, responder a sus consultas y necesidades financieras, y fomentar relaciones a largo plazo.

En conclusión, en algunos de los procesos comunes que una cooperativa puede seguir para captar fondos de sus socios y clientes. Sin embargo, es importante tener en cuenta que las prácticas específicas pueden variar según las políticas internas de la cooperativa y las regulaciones financieras vigentes en cada jurisdicción.

2.3.19 Colocaciones.

De acuerdo con (Rodríguez, 2007), establece que:

Las colocaciones en una cooperativa se refieren a la actividad de otorgar créditos o préstamos a los socios u otros clientes que lo soliciten. Estos préstamos son versátiles y pueden usarse para diferentes propósitos como financiar proyectos personales, inversiones comerciales comprar bienes o servicios y más.

En el contexto las colocaciones son una parte importante de su actividad financiera, ya que permiten que la cooperativa ponga a disposición de sus socios los recursos que han sido depositados por ellos mismos y por otros clientes. Al otorgar préstamos, la cooperativa puede generar ingresos por concepto de intereses, lo que contribuye a su sostenibilidad financiera.

Las colocaciones pueden variar en términos de montos, plazos de pago, tasas de interés y condiciones específicas según las capacidades e instrucciones, así como las necesidades financieras y la capacidad de pago de los solicitantes (Rodríguez, 2007, pág. 123).

Es importante que las colocaciones se realicen de manera responsable y prudente, evaluando adecuadamente el riesgo crediticio de los solicitantes y estableciendo mecanismos de seguimiento y control para garantizar la recuperación oportuna de los fondos prestados. Esto ayuda a proteger los intereses de la cooperativa y a mantener la confianza de sus socios y clientes.

2.3.20 Control Interno

El control interno son medidas para garantizar la seguridad de los objetivos de una organización estos objetivos pueden involucrar efectividad y eficiencia operativa confiabilidad de la

información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables y protección de los activos de la organización contra pérdidas fraude y apropiación indebida (Estupiñán, 2023, pág. 33).

En resumen, el control interno protege activos garantizando integridad financiera promueve eficiencia y cumple leyes. Se realiza mediante la separación de funciones, políticas claras, supervisión y evaluación continua el control interno es crucial para que una organización logre sus metas de manera efectiva y eficiente.

2.3.21 Importancia del Control Interno

Es de suma importancia para cualquier organización por varias razones fundamentales:

Protección de activos: Ayuda a salvaguardar los activos de la organización, incluyendo efectivo, inventarios, propiedades y equipos, contra pérdidas, robos o malversaciones.

Fiabilidad de la información financiera: Ayuda a garantizar la precisión integral y confiabilidad de los requisitos financieros y contables vitales para tomar decisiones informadas y mantener la transparencia en los informes.

Cumplimiento normativo: Ayuda a cumplir leyes, regulaciones y políticas, evitando sanciones y daños a la reputación.

Eficiencia operativa: Promueve la eficiencia en las operaciones al establecer procedimientos y controles efectivos que optimizan los recursos, reducen los errores y los costos operativos, y mejoran la productividad del personal.

Prevención y detección de fraudes: Ayuda a prevenir y detectar actividades fraudulentas con controles como la segregación de funciones y revisión de transacciones el control interno garantiza la estabilidad y éxito a largo plazo de una organización.

2.3.22 Objetivos del Control Interno

El control interno busca asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización el control interno protege activos, asegura registros precisos, promueve eficiencia operativa y garantiza cumplimiento de políticas.

En resumen, es de gran importancia que la entidad cumpla con las políticas administrativas para alcanzar sus metas junto con el control interno

2.3.23 Elementos del Control Interno

Los elementos del control interno son componentes fundamentales de un sistema efectivo en una organización estos elementos se crearon para asegurar operaciones eficientes y en cumplimiento con políticas y objetivos establecidos. El marco de control interno de COSO identifica los elementos del control interno ampliamente reconocidos en auditoría y gestión de riesgos los cinco principales elementos del control interno según COSO son:

- Ambiente de control: Se refiere al tono establecido por la dirección sobre control interno y ética. Considera la ética de la dirección gobierno corporativo autoridad, responsabilidad y recursos humanos.
- Evaluación de riesgos: Implica identificar y evaluar los riesgos para alcanzar los objetivos organizativos, incluye identificar amenazas, evaluar riesgos y manejarlos.
- Actividades de control: Políticas y procedimientos para garantizar que se sigan las directrices de la dirección incluye controles preventivos de detección y correctivos para evitar identificar y corregir errores.
- Información y comunicación: Obtención generación y comunicación de información relevante y oportuna en la organización incluye recopilar y comunicar datos financieros y operativos además de transmitir políticas y expectativas de la dirección en todos los niveles de organización
- Supervisión y seguimiento: Implica verificar que los controles internos funcionen eficazmente incluye revisión de controles auditorías y correcciones.

2.3.24 ¿Qué es el COSO?

El COSO se creó para mejorar el control interno en las organizaciones es una guía popular entre empresas auditores y reguladores desde su publicación en 1992. El COSO ha creado marcos y guías sobre gestión de riesgos y gobernanza corporativa. Estos recursos guían a las organizaciones en la evaluación y fortalecimiento de sus sistemas de control interno y en la gestión efectiva de riesgos mejorando así la gobernanza corporativa en general.

El COSO es una organización que promueve las mejores prácticas en control interno gestión de riesgos y gobernanza corporativa a nivel global mediante la creación y difusión de marcos y guías.

2.3.25 Modelo COSO I, II y III

2.3.25.1 COSO I

COSO I es el primer marco de referencia se publicó en 1992. COSO I aborda el control interno en las organizaciones de manera integral. Tiene cinco componentes principales. El ambiente de control se centra en la importancia del control interno y la ética establecidos por la alta dirección.

Identificar y analizar los riesgos relevantes para los objetivos de la organización se denomina evaluación de riesgos.

Las actividades de control son políticas y procedimientos para mitigar riesgos y cumplir objetivos.

Implica transmitir información relevante en la organización y con externos. Supervisión constante del control interno para garantizar su eficacia y hacer ajustes según sea necesario.

Resumiendo, COSO I es un marco sólido para mejorar el control interno y es ampliamente utilizado globalmente. Se ha revisado y actualizado para reflejar los cambios y mejores prácticas del control interno empresarial.

2.3.25.2 COSO II o ERM

COSO II es la segunda versión del Marco Integrado de Control Interno del COSO. El "COSO" se publicó en 2013.

El COSO II es una actualización del COSO I que considera los cambios en el entorno empresarial y las prácticas de gestión desde 1992. El COSO II sigue el enfoque integral para el control interno en las organizaciones, al igual que su predecesor.

Componentes principales:

- 1) El entorno interno;
- 2) Definición de objetivos;

- 3) Identificación de eventos;
- 4) Valoración de riesgos
- 5) Respuesta al riesgo;
- 6) Actividades de control;
- 7) Información y comunicación; y,
- 8) Monitoreo

El COSO II tiene actualizaciones que abordan la tecnología de la información y su impacto en el control interno, y clarifica la relación entre el control interno y los objetivos de la entidad.

El COSO II es un marco global para evaluar y mejorar el control interno en las organizaciones.

2.3.25.3 COSO III

En 2013 se revisó el marco COSO para fortalecer el control interno y mejorar la gestión de riesgos. Se definen 5 principios alineados con los componentes del COSO III.

1. Entorno de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control
4. Información y comunicación.
5. Actividades de seguimiento y supervisión.

2.3.26 Modelo COSO II o ERM

Describe un proceso integral realizado por la junta directiva, la administración y otros empleados de una organización. El objetivo es identificar, gestionar eventos y administrar riesgos dentro de los límites aceptados por la organización. Conceptos fundamentales destacados en esta definición son:

- Proceso: Se trata de un conjunto de acciones sistemáticas dirigidas hacia un fin específico, en este caso, la gestión de riesgos.
- Participación de personas: Involucra a todos en la organización desde la junta directiva hasta el personal operativo.
- Aplicación en la definición de la estrategia: El proceso de gestión de riesgos se integra en la formulación de la estrategia de la entidad.

- Aplicación a través de la administración: Se lleva a cabo en todos los niveles y unidades de la organización, adoptando una perspectiva de gestión de riesgos a nivel de cartera.
- Identificación y gestión de eventos y riesgos: Se enfoca en identificar eventos y gestionar los riesgos que puedan afectar a la entidad.
- Proporciona seguridad: El proceso busca garantizar seguridad para la administración y la junta directiva.

Busca cumplir los objetivos de la entidad, reconociendo posibles superposiciones. Resumidamente, es crucial integrar la gestión de riesgos en la estrategia y operaciones de la organización para asegurar la seguridad y el logro de objetivos.

2.3.27 Fundamentos del Coso II o ERM

El COSO II, o COSO ERM, es la versión del Marco Integrado de Control Interno de COSO enfocada en la gestión de riesgos empresariales. El COSO II se enfoca en la gestión de riesgos que una organización enfrenta para lograr sus objetivos estratégicos.

El COSO II incluye fundamentos.

El entorno interno se refiere al tono establecido por la dirección en relación con la gestión de riesgos en toda la organización, similar al ambiente de control en el COSO original.
Fijación de objetivos: Definir claramente los objetivos de la organización y alinearlos con la gestión de riesgos.

Identificación de eventos: Encontrar posibles eventos que pueden obstaculizar los objetivos de una organización.

Evaluación de riesgos implica evaluar la probabilidad e impacto de eventos en relación con los objetivos de la organización.

Respondiendo a los riesgos: Desarrollar estrategias para abordar los riesgos identificados, como mitigar, transferir, aceptar o evitarlos.

Actividades de control: Establecer políticas y procedimientos para garantizar que las acciones estén alineadas con las estrategias de gestión de riesgos de la organización.

Supervisión implica monitorear y evaluar el proceso de gestión de riesgos para asegurar su eficacia y ajustar según sea necesario.

Estos fundamentos brindan un marco sistemático para mejorar la capacidad de una organización para gestionar riesgos.

2.3.28 Beneficios del Coso II o ERM

El modelo COSO II proporciona importantes beneficios para las organizaciones al ofrecer un marco integral para el control interno y la gestión de riesgos. Algunos beneficios son:

- El COSO II mejora la eficacia del control interno en las organizaciones.
- Al integrar la gestión de riesgos en el control interno, el COSO II ayuda a las organizaciones a identificar y gestionar proactivamente riesgos para prevenir problemas potenciales.
- El COSO II fomenta la transparencia y la rendición de cuentas al definir roles y responsabilidades claras para la gestión de riesgos y el control interno. Mejora la rendición de cuentas y supervisión en la organización.
- El COSO II optimiza el uso de recursos al enfocarse en áreas críticas y prioritarias.
- El COSO II ayuda a las organizaciones a cumplir con normas y prácticas de control interno y gestión de riesgos para prevenir sanciones legales y financieras.
- El COSO II mejora la toma de decisiones al ofrecer información confiable sobre riesgos y controles clave, lo que puede resultar en mejores resultados empresariales.

En conclusión, el Modelo COSO II brinda beneficios para fortalecer el control interno y gestionar riesgos, permitiendo alcanzar objetivos estratégicos y operativos.

2.3.29 Componentes del Coso II o ERM

Son 8 componentes del ERM ayudan a gestionar y abordar riesgos de manera efectiva. El entorno interno incluye el tono de la organización, la integridad ética y los valores que afectan la gestión del riesgo y la toma de decisiones.

Definir objetivos claros y alinearlos con la estrategia organizacional y los riesgos aceptables. Se refiere a identificar eventos que podrían perjudicar la organización en la búsqueda de sus objetivos.

Valoración de riesgos: Analizar probabilidad e impacto de eventos riesgosos para determinar cómo manejarlos.

Respuesta al riesgo: Selección de opciones para abordar los riesgos identificados según la tolerancia y objetivos de la organización.

Las actividades de control garantizan que las respuestas al riesgo sean efectivas y los controles internos funcionen correctamente.

Comunicación de información relevante sobre riesgos a todas las partes interesadas. Monitorear es supervisar los procesos de gestión de riesgos para asegurar que sean eficaces y se ajusten a los cambios en el entorno y objetivos empresariales.

Estos componentes están interrelacionados y se integran en el proceso administrativo general para ayudar a la alta gerencia a operar el negocio de manera efectiva y gestionar los riesgos de manera proactiva.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Descripción del enfoque

En el desarrollo de esta investigación, se emplearon enfoques cualitativos y cuantitativos, utilizando métodos de recolección de datos que posibilitaron un análisis detallado. Este enfoque combinado permitió obtener conclusiones y recomendaciones sustanciales.

3.1.1 *Cuantitativa*

Esta investigación utilizara principalmente métodos cuantitativos. Esto significa que la investigación se basara en la recopilación y análisis de datos para probar las hipótesis propuestas utilizando medidas numéricas, conteos y estadísticas. Permite evaluar la influencia de los métodos numéricos en la recolección de datos de la cooperativa y su impacto en la población estudiada para obtener conclusiones.

3.1.2 *Cualitativa*

Busca recopilar información sobre las actividades, procedimientos, la situación general y actual de la institución, logrando de esta manera conocer aspectos relevantes en sus diferentes áreas además de interpretar eventos, situaciones, personas, conductas y hechos para describirlas detalladamente que se realiza en la cooperativa.

3.2 Nivel de investigación

Este fragmento indica que el nivel de la investigación fue de carácter no experimental por ende un diseño no experimental es cuando no hay manipulación ni experimentos controlados. Se realizó un análisis observacional para entender con qué fin se haría la auditoría operacional.

3.3 Tipos de investigación

3.3.1 *Investigación de Campo*

Se recopiló información de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda. En un entorno natural donde se incluye personas, grupos y organizaciones como fuentes de datos.

3.3.2 *Investigación Documental*

Examinar información ya estudiada en la cooperativa para realizar un análisis detallado de casos específicos.

3.3.3 *Investigación Descriptiva.*

Describe situaciones y eventos de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda. Se determina la eficiencia, eficacia y economía de trabajo en la cooperativa para evaluar sus aspectos.

3.3.4 *Investigación Bibliográfica.*

Se usó investigación basada en fuentes como libros, tesis y páginas web para el marco teórico.

3.4 Método, Técnicas e Instrumentos de investigación

3.4.1 *Método*

Se utiliza investigación deductiva e inductiva en este trabajo.

3.4.1.1 *Método Deductivo.*

Se usa para evaluar el proceso administrativo de la cooperativa y dar recomendaciones.

3.4.1.2 *Método Inductivo*

Observar fenómenos para deducir y establecer conclusiones.

3.4.1.3 *Método Analítica*

Permite realizar un análisis para la elaboración de la auditoría que detalla la situación actual y real de la cooperativa.

3.4.1.4 Método Sintético

Se aplico este método porque permite establecer las debidas conclusiones y recomendaciones permitiendo establecer soluciones.

3.4.2 Técnicas de investigación

Se utilizaron las siguientes técnicas para recolectar información entre ellas fueron:

3.4.2.1 Observación directa:

Observar detalladamente fenómenos, hechos o acciones para complementar investigaciones existentes.

3.4.2.2 Encuesta:

Conjunto de preguntas aplicados a los empleados de la cooperativa para recolectar información real de la institución.

3.4.2.3 Entrevista:

Se utiliza de manera verbal entre el auditor y la máxima autoridad para obtener información de temas más relevantes de la cooperativa para poder emitir el informe de visita preliminar.

3.4.3 Instrumentos de investigación

Los instrumentos de recolección de datos recopilan información como:

3.4.3.1 Cuestionario

Se hará un cuestionario con preguntas de respuesta múltiple. Se utilizaron para recopilar información sobre el tema y la cooperativa, asegurando respuestas precisas. El contenido buscaba descubrir hechos, opiniones y recopilar datos objetivos y cuantitativos.

3.4.3.2 Guía de entrevista

Un instrumento directo que permitió obtener respuestas completas y precisas, incluyendo actitudes y comentarios, aplicado al gerente de la Cooperativa. Instrumentos tecnológicos: Se usaron programas de Microsoft Office para crear el informe, como Word, Excel y Power Point.

3.4.4 Población

Este estudio investigativo se centró en 10 personas, incluyendo funcionarios públicos. Se aplicó a todos los empleados la cooperativa

3.4.4.1 Muestra

No es necesario calcular una muestra estadística debido al tamaño de la población, por lo que se trabaja con todos los datos disponibles.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se muestran los hallazgos del trabajo de campo basado en encuestas llevadas a cabo con los participantes directos que conformaron la muestra de la investigación. Después de recolectar los datos, se elaboraron y presentaron tablas y gráficos visuales apropiados, que incluyen opciones y porcentajes. Posteriormente, se procedió a interpretar los datos obtenidos de las tablas individuales que describen las opiniones de los encuestados.

En cuanto al procesamiento, análisis e interpretación de los resultados, se procedió a realizar encuestas a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”Ltd. en la ciudad de Riobamba.

4.1 Tabulación

Estas encuestas se dirigieron a 15 empleados de áreas operativas, administrativas y al gerente, cuyos resultados se tabularon de la siguiente manera tras conocer la población de la cooperativa.

4.1.1 *Resultados de la encuesta aplicada al personal de la cooperativa de ahorro y crédito nueva esperanza Ltda.*

1.- ¿Qué Auditoría se ha realizado con más frecuencia en la Cooperativa?

Tabla 4-1: Con qué frecuencia se ha realizado auditoría en la COAC

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Auditoría Operacional	22%	2
Auditoría Financiera	78%	7
Auditoría Integral	33%	3
Auditoría de Gestión	33%	3
Ninguna	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.

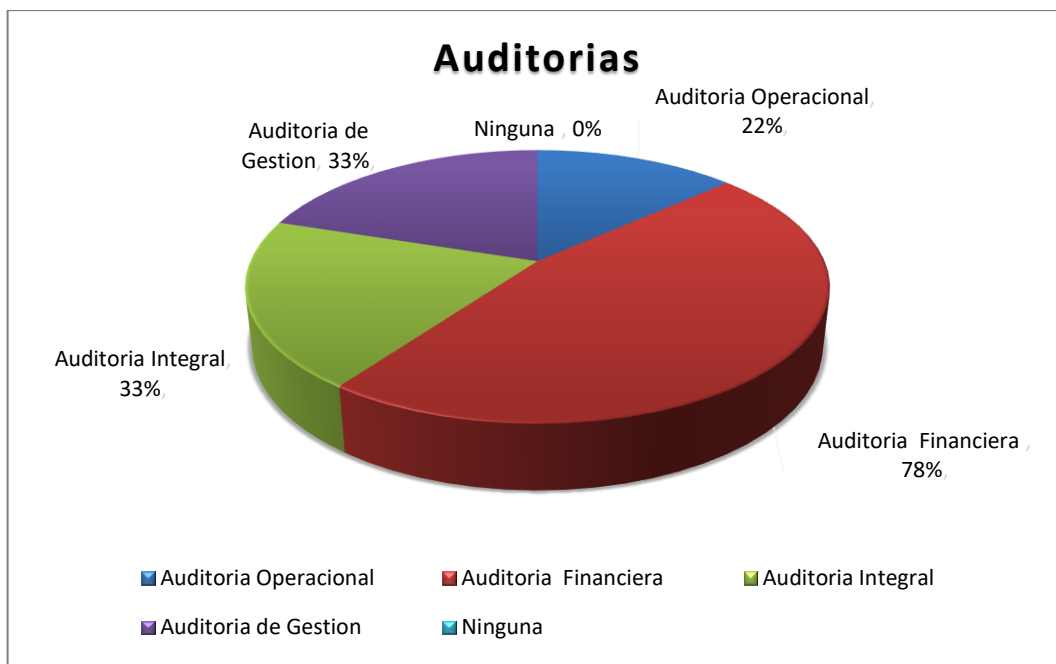


Ilustración 4-1: Con qué frecuencia se ha realizado una auditoria en la COAC

Fuente: Tabla 1-4: Pregunta número 1 Encuesta aplicación de Auditorias

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, informaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Que la auditoria con más frecuencia que se ha realizado es la auditoria financiera con un porcentaje de 78% la auditoria integral con un 33%, auditoria de gestión con un 33% auditoria operacional con 22% completando su 100% de la encuesta realizada Por lo que se determina la aplicación de las auditoria dentro de las cooperativas la que más se realiza son las auditorias financieras debido que establecen que es la auditoria más fácil de realizar y no conlleva mucho tiempo en el proceso de su realización.

2.- ¿La selección del personal se le realiza entre los parámetros técnicos que exige en cargo?

Tabla 4-2: La selección del personal se realiza según los parámetros técnicos que exige el cargo

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	44%	4
Casi siempre	56%	5
Ninguna	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.2024.

Realizado por: Díaz C., 2024.



Ilustración 4-2: La selección del personal se lo realiza según los parámetros técnicos que exige en el cargo

Fuente: Tabla 2-4: Pregunta número 2 Encuesta aplicación de Auditorias.

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Al momento de realizar la selección del personal se lo realiza según los parámetros técnicos que exige el cargo su frecuencia es a veces con un porcentaje de 56% por lo que aquí se establece un problema dentro de cooperativa debido que al momento de la selección del personal no es adecuado.

3 ¿La aplicación de la normativa interna se lo realiza sin distinción de las personas?

Tabla 4-3: La aplicación de la normativa interna se los realiza sin distinción de a las personas

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	89%	8
A veces	11%	1
Ninguna	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.

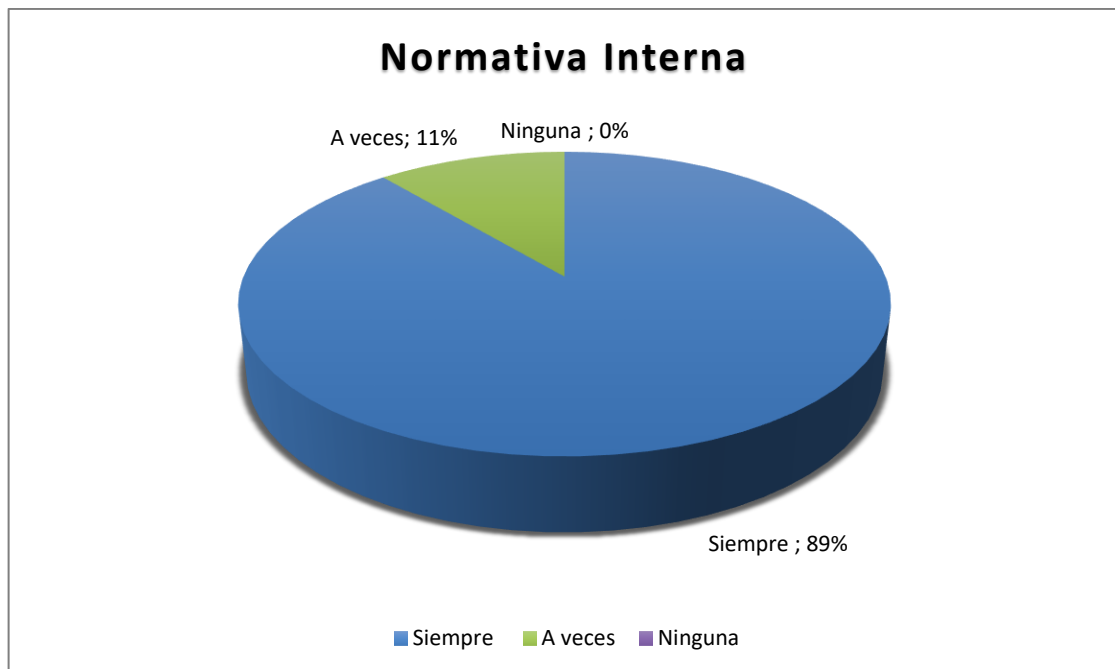


Ilustración 4-3: La aplicación de la normativa interna se los realiza sin distinción de las personas

Fuente: Tabla 3-4: Pregunta número 3 Encuesta aplicación de Auditorias.

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. detalla que siempre se realiza la aplicación de la normativa interna sin distinción de las personas con un porcentaje del 89% y a veces con un porcentaje del 11% completando su 100% de las personas encuestadas. Se puede identificar que para esta actividad no existe mayor problema, esto quiere decir que cumplen con los requisitos que impone la cooperativa.

4.- ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones al personal de la Cooperativa?

Tabla 4-4: Con qué frecuencia se realiza capacitaciones en la COAC

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Mensual	22%	2
Anual	78%	7
Nunca	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.

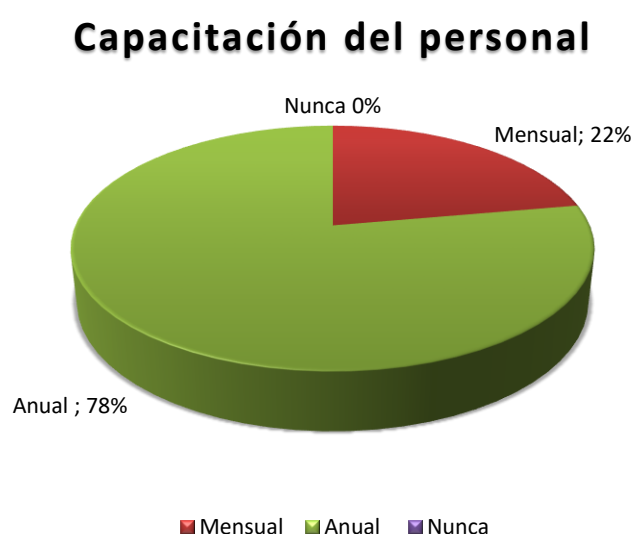


Ilustración 4-4: Con qué frecuencia se realiza capacitaciones al personal de la cooperativa

Fuente: Tabla 4-4: Pregunta número 4 Encuesta aplicación de Auditorias.

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, informaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Las capacitaciones al personal lo realizan anualmente con un porcentaje del 78% del 100% de las personas encuestadas lo que establece que las capacitaciones se realizan en un periodo de tiempo muy largo lo que influye en la contratación de nuevo personal causando falencias en el transcurso del periodo por ende puede haber desacuerdos o procesos que no se realicen correctamente por el desconocimiento que existe por algunos empleados.

5.- ¿Los procesos de control Administrativos y financieros se basan en manuales preestablecidos?

Tabla 4-5: Los procesos de control Administrativos y financieros se basan en manuales preestablecidos

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	0%	0
Casi siempre	100%	9
Nunca	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.



Ilustración 4-5: Los procesos de control Administrativos y financieros se basan en manuales preestablecidos

Fuente: Tabla 5-4: Pregunta número 5 Encuesta aplicación de Auditorías.

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, informaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. que el 78% de las personas afirmaron que estos procesos de control administrativo y financieros a veces se basan en los manuales preestablecidos. Por lo que existe falencias al momento de garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo con lo establecido.

6.- ¿Con que frecuencia evalúan las metas de cumplimiento en la gestión de los recursos financieros?

Tabla 4-6: Con qué frecuencia evalúan las metas de cumplimiento en la gestión de los recursos financieros

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Diaria	11%	1
Semanal	22%	2
Trimestral	78%	7
Cuatrimestral	11%	1
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.

Metas de Cumplimiento de gestión

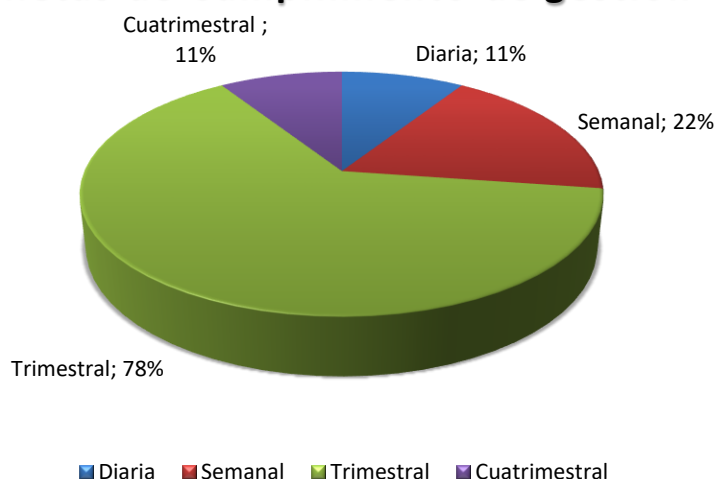


Ilustración 4-6: Con qué frecuencia evalúan las metas de cumplimiento en la gestión de los recursos financieros

Fuente: Tabla 6-4: Pregunta número 6 Encuesta aplicación de Auditorías.

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, informaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Estableció que trimestralmente se evalúan las metas de cumplimiento en la gestión de los recursos financieros con un porcentaje del 78%, diariamente con un 11%, semanal con un 22% y cuatrimestral con un 11% completando su 100% de su totalidad de las personas encuestadas. Concluyendo que las metas de cumplimiento de gestión se lo realizan trimestralmente lo que permite utilizar los recursos disponibles de manera más eficiente.

7.- ¿La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos?

Tabla 4-7: La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	44%	4
Casi siempre	56%	5
Nunca	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.



Ilustración 4-7: La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos

Fuente: Tabla 7-4: Pregunta número 7 Encuesta aplicación de Auditorías.

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis. -

El total de las personas encuestadas, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Detallaron que la cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos con una frecuencia de siempre con un porcentaje del 44%, casi siempre con un porcentaje del 56% completando así el 100% de su totalidad. Estableciendo que la cooperativa casi siempre cuenta con presupuesto para brindar un buen servicio dando opciones de préstamos según lo que necesiten conociendo las opciones financieras y la capacidad de pago que tenga.

8.- ¿Cree usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es?

Tabla 4_8: Cree usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Buena	100%	9
Regular	0%	0
Mala	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.

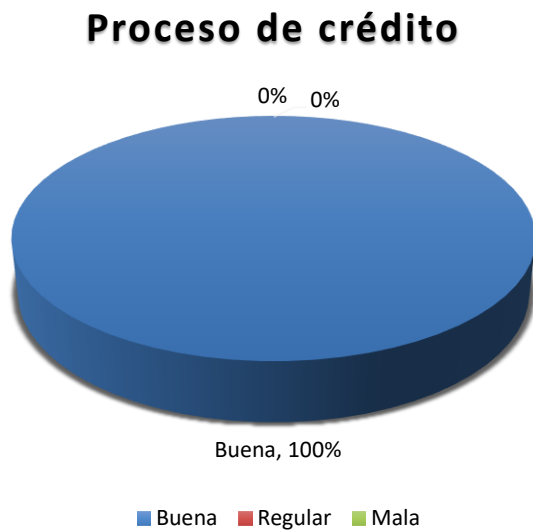


Ilustración 4-8: Cree usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es

Fuente: Tabla 8-4: Pregunta número 8 Encuesta aplicación de Auditorias

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, informaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Afirmaron que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es bueno obteniendo un porcentaje del 100% en su totalidad. En el proceso se destaca la importancia de una atención cuidadosa a las tareas relacionadas con la validación de la información desde el inicio del proceso de concesión de créditos, con el fin de proporcionar un servicio eficiente y de alta calidad a los clientes.

9.- ¿Cuál es el tiempo aproximado en la apertura de cuentas de ahorro?

Tabla 4-9: Cuál es el tiempo aproximado en la apertura de cuentas de ahorro

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
15 minutos	100%	9
20 minutos	0%	0
30 minutos	0%	0
1 hora	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.



Ilustración 4-9: Cuál es el tiempo aproximado en la apertura de cuentas de ahorro

Fuente: Tabla 9-4 Pregunta número 9 Encuesta aplicación de Auditorias

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, informaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Detallaron que la apertura de una cuenta se lo realiza en menos de 15 minutos con un porcentaje del 100%. Se puede observar que para esta actividad no existe mayor problema, esto quiere decir que los clientes cumplen con los requisitos que impone la cooperativa al momento de la apertura de la cuenta.

10.- ¿La cooperativa tiene sistemas de seguimiento de créditos adaptados a cada socio?

Tabla 4-10: La cooperativa tiene sistemas de seguimiento de créditos adaptados a cada socio

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	78%	7
Casi siempre	22%	2
Nunca	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.

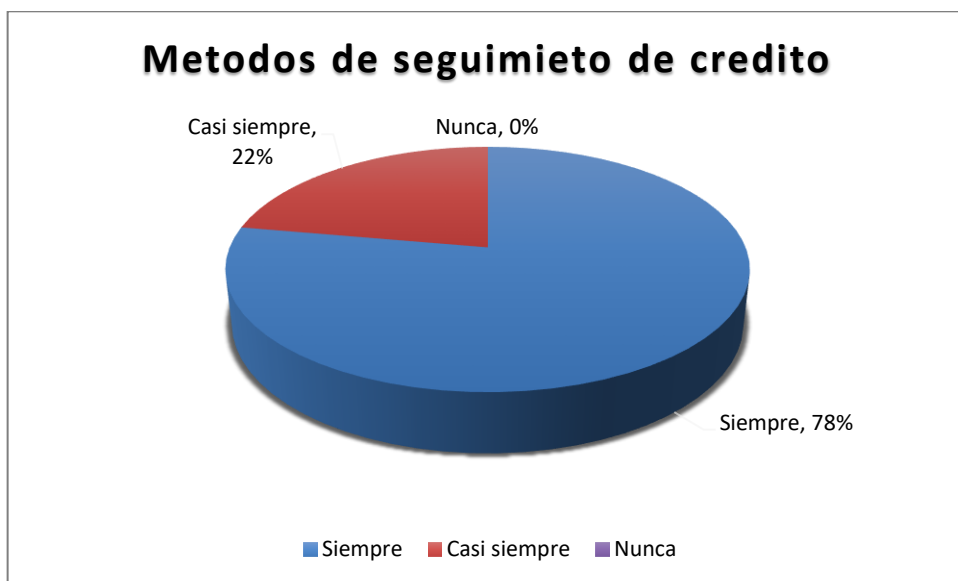


Ilustración 4-10: La cooperativa tiene sistemas de seguimiento de créditos adaptados a cada socio

Fuente: Tabla 10-4 Pregunta número 10 Encuesta aplicación de Auditorias.

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Establecieron que la cooperativa tiene sistemas de seguimiento de créditos adaptados a cada socio con una frecuencia de siempre que tiene un porcentaje de 78% debido que el 11% con una frecuencia de a veces y el otro de 11% con la frecuencia de casi siempre completando así el 100%. Por ende, todo crédito conlleva un riesgo por más sencillo, seguro y garantizado que parezca como consecuencia realizar un buen seguimiento permitirá disminuir la incertidumbre.

11.- ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos?

Tabla 4-11: Con qué frecuencia se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Semanal	0%	0
Mensual	100%	9
Trimestral	0%	0
Anual	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.

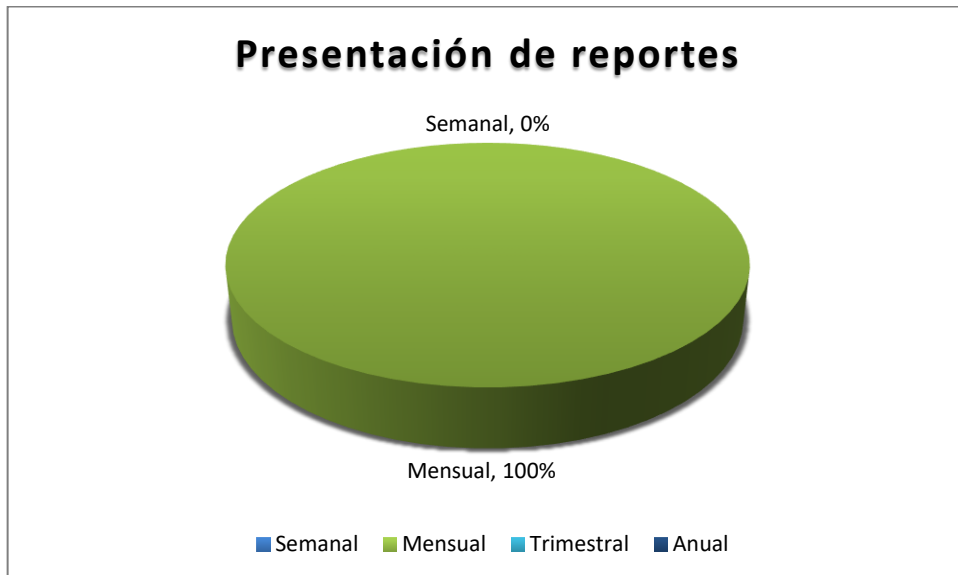


Ilustración 4-11: Con qué frecuencia se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos

Fuente: Tabla 11-4 Pregunta número 11 Encuesta aplicación de Auditorias

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Afirmaron que la frecuencia se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos es de manera mensual expresando el 100% de las personas encuestadas. Establecido que gracias a estos reportes mensuales se puede identificar y a su vez prevenir problemas financieros que pueden afectar su éxito operativo de la cooperativa.

12.- ¿Se han diseñado flujogramas para los procesos de captaciones y colocaciones?

Tabla 4-12: Se han diseñado flujogramas para los procesos de captaciones y colocaciones

Alternativa	Porcentaje	Frecuencia
Siempre	22%	7
Casi siempre	78%	2
Nunca	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

Realizado por: Díaz C., 2024.

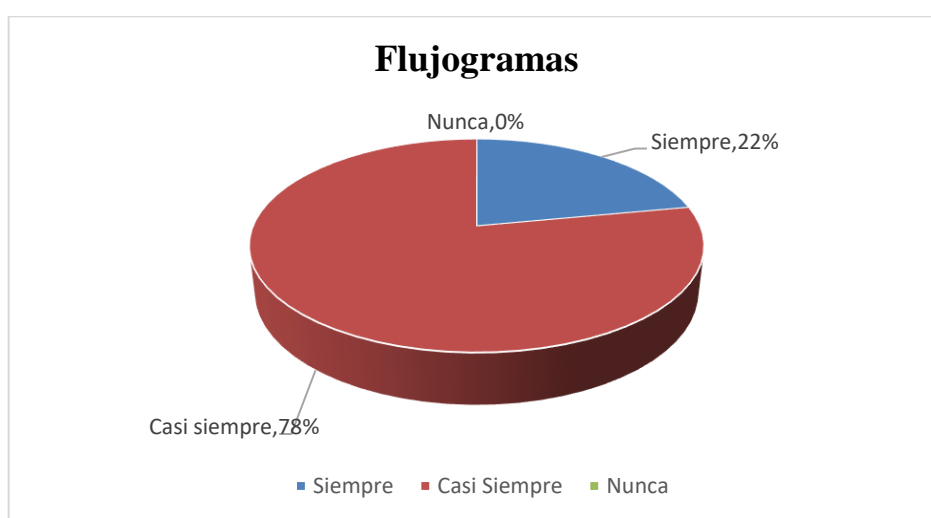


Ilustración 4-12: Se han diseñado flujogramas para los procesos de captaciones y colocaciones

Fuente: Tabla 12-4 Pregunta número 12 Encuesta aplicación de Auditorias

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

El total de las personas encuestadas, informaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Afirmaron que el diseño de los flujogramas para los procesos de captaciones y colocaciones se los realiza siempre un con porcentaje del 22%, casi siempre con un porcentaje del 78% completando el 100% de las personas encuestadas.

Al contar con flujogramas por áreas posibilita precisar las funciones por departamentos, y por lo tanto las responsabilidades de cada persona se asignan de manera poco adecuada, lo que ocasiona que se puede registren duplicados del trabajo existiendo poca comunicación en cada una de las áreas.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

**“AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DE CAPTACIÓN Y
COLOCACIÓN DE LA COAC NUEVA ESPERANZA LTDA. EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2022”**

**AUTORA:
CARLA PAMELA DÍAZ LÓPEZ**

RIOBAMBA -ECUADOR

2024



5.1 Archivo permanente

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

:


Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024



Auditores
D A I Z


FORMALIDADES

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCION:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INDICE DE FORMALIDADES</p>	<p>IF</p> <p>1/1</p>
---	--	------------------------------------

ÍNDICE

CONTENDIO	ÍNDICE
Convocatoria	C
Propuesta de auditoria	PA
Aceptación de propuesta	AP
Carta de compromiso	CC
Contrato de prestación de servicio	CPS
Orden de trabajo	OT
Carta de presentación	CP
Visita preliminar	VP
Solicitud de información	SI
Notificación de inicio de examen	NIE

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CONVOCATORIA DE AUDITORÍA</p>	<p>CA</p> <p>1/3</p>
---	---	----------------------

CONVOCATORIA

Riobamba 2 de enero del 2024

Doctor:

Alberto Patricio Robalino

SUPERVISOR DE “AUDITORES DAIZ ”

Presente


De nuestra consideración:

De conformidad con las normas estatutarias vigentes, el COAC “NUEVA ESPERANZA” tiene el agrado de invitar a la firma auditora DAIZ auditores, debidamente acreditados como Auditores Externos por la Autoridad de Supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a presentar su propuesta para la implementación del Operativo Auditoría que abarca el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Las presentaciones deberán incluir lo siguiente:

- Se requiere autorización vigente y actualizada emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para realizar una auditoría. Además, también deberán poseer la calificación de la Superintendencia de Sociedades, Valores y Seguros.
- Oferta económica.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes.
- Certificado del cumplimiento tributario
- Adjunto se encuentra una copia del documento de identificación junto con la designación del representante legal.
- Curriculum vitae del oferente que incluya, como mínimo, información detallada sobre capacitaciones, formación académica, cursos impartidos y experiencias previas.
- La composición del equipo de apoyo del auditor para la realización de los trabajos de auditoría externa estará integrada por un mínimo de dos profesionales cuyo cargo deberá estar debidamente registrado ante la SENESCYT.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 03/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 03/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CONVOCATORIA DE AUDITORÍA</p>	<p>CA</p> <p>2/3</p>
---	---	----------------------


- Se requieren copias de certificados que demuestren al menos tres años de experiencia en auditar instituciones cooperativas de ahorro y crédito en el segmento 2.
- Certificado de reconocimiento y calificaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Documento emitido por el SERCOP para no acreditar ser contratista moroso o beneficiario fallido.
- Certificado sin deudas con SRI e IESS.
- Proporcione un correo electrónico para notificaciones.

Enviar ofertas a la secretaría de la Cooperativa NUEVA ESPERANZA. Del 03 de enero de 2024, la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, de 9 am a 5 pm. Los documentos deben estar numerados, rubricados y sin errores.

Atentamente

Ing. Carmen Uvidia
Gerente General COAC NUEVA ESPERANZA

Elaborado por: CPDL	Fecha: 03/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 03/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>PROPUESTA DE AUDITORIA</p>	<p>PA</p> <p>1/4</p>
---	--	----------------------

Ing.

Carmen Uvidia

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

Presente. -

De mi consideración

Los auditores DAIZ presentan una propuesta de Auditoría Operacional para la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” en Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el periodo de enero a diciembre de 2022 cumpliendo con los requisitos legales.

Información General de la firma Auditora.


1. Antecedentes

DAIZ Auditores es una firma de auditoría que ha estado proporcionado servicios profesionales desde el año 2019 contamos con un equipo de expertos altamente capacitados y en constante actualización, dedicados a ofrecer servicios de primera calidad a la sociedad.

2. Misión

Somos una entidad versátil que pone énfasis en la información continua de nuestro equipo y ofrecemos servicios personalizados en áreas como auditoría, contabilidad, asesoramiento y consultoría empresarial. Nuestro enfoque se centra en satisfacer las necesidades específicas de cada uno de nuestros clientes.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 03/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 03/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>PROPUESTA DE AUDITORIA</p>	<p>PA</p> <p>2/4</p>
---	--	----------------------

3. Visión

Para el año 2024, nuestra meta es consolidarnos como una firma ampliamente registrada para ofrecer a nuestros socios servicios profesionales de auditorías, asesoría tributaria y contabilidad nos comprometemos a contribuir de manera constante al fortalecimiento y crecimiento sostenible de las organizaciones con las que trabajamos.

4. Valores corporativos.

- Confianza
- Honestidad
- Objetividad
- Integridad
- Confidencialidad
- Cumplimiento de compromiso con nuestros clientes
- Ética profesional y corporativa


5. Equipo de auditoría

NOMBRE	CARGO
DOC. Patricio Robalino	JEFE DE EQUIPO
Ing. Andrés Yambay	SUPERVISOR
Sñta. Carla Díaz	AUDITOR JUNIOR

6. Metodología

La auditoría se hará siguiendo Normas de Auditoría, que determinan las bases de selección bajo el criterio del auditor. No analiza toda la actividad del contratante, solo enfoca en lo relevante con relación al conjunto.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 03/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 03/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>PROPUESTA DE AUDITORIA</p>	<p>PA</p> <p>3/4</p>
---	--	----------------------

7. Objetivo

Llevar a cabo una Auditoría Operacional en la COAC Nueva Esperanza Ltda. Ubicada en el cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo, correspondiente al periodo 2022 con el objetivo de evaluar el control interno

8. Alcance.

La auditoría operacional se llevará a cabo mediante la revisión de las actividades de los procesos de captación colocación correspondientes al periodo que abarca desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

9. Plazo

El periodo designado para realizar la auditoría operacional en la cooperativa se extenderá por 90 días laborales, a partir del primer día hábil que sigue a la firma del contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría.


10. Honorarios y formas de pago

FASES	TOTAL	%
Planificación	375	25%
Ejecución	930	62%
Informe Final	195	13%
	1500	100%

11. Productos Para Entregar

Una vez finalizado la Auditoria Operación en la COAC “Nueva Esperanza” preparará un informe final de auditoría que contendrá los hallazgos clave identificados, así como las conclusiones y recomendaciones correspondientes estos informes serán redactadas y revisados por profesionales auditores altamente calificados en el campo.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 03/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 03/01/2024

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 PROPUESTA DE AUDITORIA</p>	<p style="text-align: center;">PA 4/4</p>
---	--	--

12 LOGO




Dr. Alberto Patricio Robalino
JEFE DE EQUIPO

Ing. Eduardo Andrés Yambay
SUPERVISOR

Carla Pamela Díaz López
AUDITOR JUNIOR

Elaborado por: CPDL	Fecha: 03/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 03/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>ACEPTACIÓN DE PROPUESTA</p>	<p>CA</p> <p>1/1</p>
---	---	----------------------

Riobamba, 05 de enero de 2024
OFICIO N°COACNE-2023-103

Dr.

Patricio Robalino

SUPERVISOR DE AUDITORES DAIZ

Presente. -

De nuestra consideración:

Confirmamos que se ha resuelto autorizar la realización de la ejecución de la Auditoria Operacional a la COAC “NUEVA ESPERANZA” Ltd. en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022. Esta autorización fue concedida mediante el oficio N° 103 el cual fue aprobado por la Ing. Carmen Uvidia. Se solicita absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en la ejecución del trabajo y se espera que el personal colabore y participe activamente durante todo el proceso de la auditoria.


Por la atención brindada, le agradecemos.

Atentamente;

Ing. Carmen Uvidia

Gerente General de la COAC “Nueva Esperanza.”

Elaborado por: CPDL	Fecha: 05/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 05/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CARTA DE COMPROMISO</p>	<p>CC</p> <p>1/1</p>
---	---	----------------------

Riobamba, 06 de enero de 2024.

Ing.

Carmen Uvidia

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA.”

Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio del presente comunicamos que según acuerdo oficial con su persona se llevará a cabo una Auditoría Operacional a la Cooperativa, correspondiente al período comprendido de 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, para emitir un informe basado en normas de auditoría, técnicas utilizando revisión de documentos análisis de procesos de aplicación de indicado que nos garantizará obtener evidencia suficiente para sustentar el informe de auditoría.

Solicitamos se colaboración para obtener información y realizar la auditoria. La auditoría contiene análisis cometarios, conclusiones y recomendaciones útiles para apoyo de las buenas decisiones en beneficio para la institución.


Apreciamos su confianza y colaboración en este proceso.

Atentamente;

Ing. Andrés Yambay

JEFE DE EQUIPO

Elaborado por: CPDL	Fecha: 06/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 06/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO</p>	<p>CPS</p> <p>1/2</p>
---	--	-------------------------------------

CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA OPERACIONAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022, celebrado entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”, y Auditores Daiz.

Consultores. Consta de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - CONTRATANTES.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA.” es representada por el Ing. en la celebración del contrato. Carmen Uvidia, como Gerente General, y la empresa D AUDITORES DAIZ, conocida como "LA FIRMA AUDITORA", representada por el Dr. Alberto Patricio Robalino con CI: 060290392-4, en su rol de Gerente General, acuerda celebrar este contrato de forma voluntaria. .

SEGUNDA. - RELACIÓN PROFESIONAL.

El contrato no establece relación laboral ni obligaciones sociales entre el cliente y la firma auditora


TERCERA. - MATERIA DEL CONTRATO.

La Cooperativa firma contrato con el Dr. Alberto Patricio Robalino con CI: 060458967-4, para ofrecer servicios de Auditoría, con las siguientes condiciones:

Auditar la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza Ltda." en 2022 según Normas Internacionales de Auditoría. Objetivo del examen:

- Verificar si la cooperativa cumple sus objetivos y metas.
- Evaluar el control interno utilizando el COSO II y emitir una opinión sobre los problemas críticos identificados. .

Elaborado por: CPDL	Fecha: 06/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 06/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO</p>	<p>CPS</p> <p>2/2</p>
---	--	-----------------------

- Presentar recomendaciones para mejorar decisiones y aplicación de normas.

A consecuencia del servicio contratado. Se emitirá un informe final de auditoría entre el cliente y la firma auditora según las leyes vigentes.

CUARTA. - OBLIGACIONES DE LA COAC “NUEVA ESPERANZA LTDA.”.

Además, de las obligaciones generales, se compromete a: Proporcionar información al Auditor cuando sea requerida.

QUINTA. - PLAZO.

El auditor comenzará luego de firmar el contrato y terminará el examen antes del 31 de enero de 2022, presentando un informe de evaluación

SEXTA. - HONORARIOS.

La auditoría a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza Ltda." no tiene remuneración y es parte de la obtención de un título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA.

SÉPTIMA. - MULTAS.

Este trabajo está exento de multas por el motivo mencionado anteriormente.

OCTAVA. - DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

Las partes establecen como domicilio principal el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para recibir comunicaciones y correspondencia.

NOVENA. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato de auditoría finaliza por acuerdo mutuo de las partes


DÉCIMA. - APLICACIÓN Y VALIDEZ.

Para formalizar todas las estipulaciones acordadas el contrato se firmará en el cantón Riobamba el 09 de enero del 2024

 Dr. Alberto Patricio Robalino.
 GERENTE DE D AUDITORES DAIZ

 Ing. Carmen Uvidia
 GERENTE GENERAL DE LA COAC

Elaborado por: CPDL	Fecha: 06/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 06/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>ORDEN DE TRABAJO</p>	<p>OT</p> <p>1/1</p>
---	--	----------------------

OFICION N. °COACNE-2023-103

Riobamba, 09 de enero de 2024.

Ing.

Carmen Uvidia

Gerente General de la COAC “Nueva Esperanza Ltda.”

Presente. -

De mi consideración:

Se autoriza la realización de una Auditoría Operacional en la Agencia Joya de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”, en Riobamba, Chimborazo, para el período 2022.

Donde se autoriza a la Srta. Carla Pamela Díaz López actuar como auditor operativo y como supervisor Doc. Patricio Robalino. Los resultados del trabajo son detallados en el informe final de auditoría, incluyendo comentarios, conclusiones y recomendaciones.

El objetivo General es desarrollar una Auditoria Operacional al proceso de captación y colocación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza.”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el periodo 2022, mediante las técnicas de auditoria para mejorar de los procesos y optimizar recursos, en beneficio de sus objetivos institucionales.


El trabajo tomará unos 60 días laborables e incluirá la redacción del informe y las siguientes tareas operativas.

Atentamente;

Dr. Alberto Patricio Robalino.

SUPERVISOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CARTA DE PRESENTACIÓN</p>	<p>OT</p> <p>1/1</p>
---	---	----------------------

Riobamba, 09 de enero del 2024

In. Carmen Uvidia

GERENTE GENERAL DE COAC NUEVA ESPERANZA LTD.

Presente.

De nuestra consideración:

Se comunica que se realizará una Auditoría Operacional en COAC NUEVA ESPERANZA Ltd. La agencia La Joya en la Provincia de Chimborazo ciudad Riobamba donde se emitirá un informe que se centra en la presentación de información basada en normas y técnicas específicas para obtener evidencias que respalden la opinión final y las recomendaciones de auditoria operacional a través de un análisis del control interno en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Equipo de Auditoría

NOMBRE	CARGO
DOC. Patricio Robalino	SUPERVISOR
Ing. Andrés Yambay	JEFE DE EQUIPO
Sñta. Carla Díaz	AUDITOR JUNIOR

La duración será de seis meses aproximadamente.

Dr. Patricio Robalino
SUPERVISOR DE AUDITORES DAIZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024



5.1.1 Fase I


INFORMACION GENERAL +

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>IG</p> <p>1/6</p>
---	---	------------------------------------

Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza

En un contexto donde la democratización del capital se considera una solución favorable, el sistema cooperativo se presenta como una opción. Sin embargo, a pesar de la existencia de este sistema en la provincia y la ciudad, el compromiso y el impacto de estas acciones no fueron evidentes, a excepción del análisis de oportunidades creativas y el respaldo recibido.


Ante la ausencia de regulaciones que ordenaran y regularan este sistema, las instituciones del sistema cooperativo gradualmente adoptaron características similares a la mayoría de los bancos capitalistas formales, con un gobierno autoritario y un grupo de propiedad absoluta con poco o ningún poder, y una participación limitada o nula. Esta situación impulsó la idea de fundar una cooperativa que promoviera y practicara los principios cooperativos en apoyo al sector rural agropecuario y que sirviera a la ciudad, provincia y país. Un grupo de 37 riobambeños, en su mayoría profesionales con experiencia en liderazgo barrial y pastoral católica, asumió el desafío de ser la tercera cooperativa originaria de la ciudad de Riobamba. Fueron pioneros en la primera línea de crédito para el apoyo a modistas y artesanos. En respuesta a esta situación, se unieron para establecer una cooperativa con una visión diferente, centrada en recuperar los valores cooperativos y abogar por el acceso al crédito para las mujeres.

Con la experiencia de los colaboradores y el respaldo de los inmigrantes riobambeños que confiaron en ellos, el grupo logró unirse y fundar con éxito la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza".

En mayo de 2010, lograron abrir su primera agencia en la Parroquia San Andrés con el objetivo de democratizar el capital y llevar recursos al sector agropecuario. En 2012, construyeron su casa matriz en las calles Venezuela y Francia, consolidando su prestigio en la ciudad y el sector.

La cooperativa ha desempeñado un papel destacado en diversas instancias, liderando la Presidencia de la Red de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo (REFICH) durante 7 años, participando en el directorio nacional de la Red de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador (RENAFIPSE) y formando parte del Comité Consultivo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>HC</p> <p>2/2</p>
---	---	----------------------


Actualmente, lidera el Crédito Asociativo con más de 20 organizaciones agropecuarias, siendo pionera en el seguro agrícola y ganadero.

En 2020, incorporaron la Unidad de Formación, Educación y Promoción Cooperativa con el apoyo de la Fundación Rabobank de Holanda, desarrollando programas de apoyo técnico para asociaciones, comunidades, gremios y socios. La cooperativa ha impactado significativamente en la productividad de la provincia por lo que crearon un centro de comercialización el llamado Proyecto Punto Plaza, para fomentar el consumo responsable, respaldado por la Fundación Trías Andes.

La institución cuenta con 5 puntos de atención en Riobamba y uno fuera de la provincia en Quito, demostrando su expansión y compromiso con el desarrollo económico y social tales como:

- Riobamba: Oficina Matriz: Venezuela 28-60 y Francia esq. telf.: 032 942542 – 032 962394
- Riobamba: ventanilla la joya: gaspar de Villarroel y espejo esq. telf.: 032 947200
- Riobamba: ventanilla Calpi: parroquia Calpi, guayaquil y 24 de mayo esq. telf.: 032 620199
- Guano: agencia San Andrés: parroquia San Andrés, Cesar Naveda y Bolívar Chiriboga esq. telf.: 032 904478
- Quito: agencia Andrade Sevilla: 10 de agosto n°20-52 y Washington (a media cuadra del puente del guambra). telf.: 022 252348
- Chunchi: Ventanilla compartida coop 26 de septiembre Lázaro Condo, Manuel Reyes y Simón Bolívar (mercado sucre) telf.: 032 936 230

Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORMACION GENERAL</p>	<p>MVO</p> <p>1/1</p>
---	---	-------------------------------------

MISIÓN INSTITUCIONAL

Brindar servicios financieros y no financieros eficientes, oportunos con responsabilidad social; mediante el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano para garantizar la inclusión y el desarrollo financiero, social y económico de sus socios y comunidades.

VISIÓN INSTITUCIONAL

En el 2023 la cooperativa Nueva Esperanza es solvente, sostenible y reconocida por el apoyo al sector agropecuario y a los actores de la economía solidaria contribuyendo al proyecto de vida de sus asociados

OBJETIVOS INSTITUCIONAL

- Fomentar la cooperativa económica y social entre los socios, recibir contribuciones, ahorros y depósitos, realizar transacciones financieras.
- Concesión de préstamos a socios para diversos fines.
- Educar a socios, directivos y empleados de manera colaborativa.
- Buscar maneras de integración cooperativa a nivel local, nacional y global.
- Expandir sucursales de la Cooperativa "NUEVA ESPERANZA" LTDA. a nivel provincial, nacional e internacional siguiendo la normativa y obteniendo autorización.

VALORES


Honestidad:

Los miembros de la cooperativa actúan con coherencia y autenticidad. en todas las ocasiones, brindando seguridad y apoyo.

Democracia:

Lograr decisiones que reflejen la voluntad del grupo miembros de la cooperativa, buscando participación incluyendo a todos de manera libre e igualitaria. Oportunidades

Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORMACION GENERAL</p>	<p>MVO</p> <p>1/1</p>
---	---	-----------------------

Solidaridad:

Los socios creamos oportunidades para otros compañeros. Mujeres en desventaja participando en una intermediación. Responsable con su dinero.

Responsabilidad:

Es el valor que permite a la persona reflexionar. Tomar decisiones éticas y responsables. Siempre en favor de mejorar diversas áreas.

Equidad:

Buscaremos mejorar las condiciones de vida y trabajo de forma digna e igualitaria. para los miembros. Igualdad de derechos y deberes para todos los socios. de condiciones.

PRINCIPIOS

Adherencia Voluntaria y Abierta

Las cooperativas son grupos abiertos y responsables. Socios sin discriminación.

Socios Gestionan Democráticamente

Las cooperativas son organizaciones democráticas donde los socios deciden las políticas a través de representantes electos. Las cooperativas deben rendir cuentas a los socios.

Involucramiento financiero de los socios

Los socios aportan equitativamente al capital y gestionan democráticamente las cooperativas. Al menos parte de ese capital usualmente. Pertenece a la cooperativa. Los socios suelen recibir una recompensa. Compensación limitada sobre capital entregado.

Autonomía e Independencia

Las cooperativas son entidades autónomas administradas por sus socios. sus socios. Si colaboran con otras organizaciones, como los gobiernos. Al obtener financiamiento externo, asegúrense de mantener el control democrático con sus socios y autonomía cooperativa.

Educación, Capacitación e Información

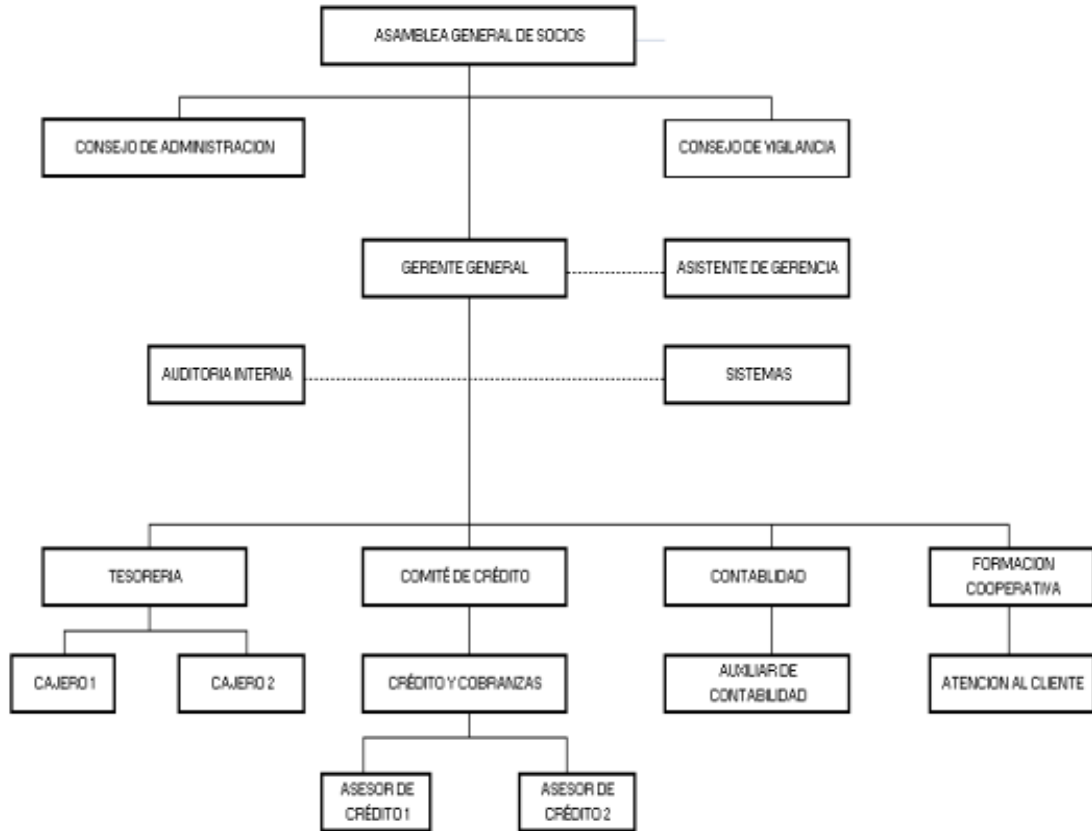
Las cooperativas entrenan a sus socios, directivos y empleados para contribuir al desarrollo de sus cooperativas.

Cooperativas Colaborando


Las cooperativas benefician a sus miembros y fomentan su desarrollo. Cooperativa colaborando en comunidades locales. nacionales, regionales e internacionales.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024

ORGANIGRAMA



Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>MVO</p> <p>1/1</p>
---	---	-------------------------------------

PRODUCTOS

Ahorros personas que abren cuentas de ahorro. monto mínimo de USD 25

- Ahorros a la vista: Disponibles para depósito y retiro con un interés del 2%.
- Ahorros a plazo: Ofrecen una tasa de interés más alta que los depósitos a la vista del 3%.
- Ahorros Programados: Para personas que planean gastos a largo plazo como viajes o compra de vehículos.

Créditos

- Créditos Emergentes: Permite al socio solicitar un crédito de hasta USD 500,00.
- Créditos de Consumo: Concede hasta USD 1.000,00.


Microcréditos

- Créditos Productivos Individuales ofrecen hasta USD 3.000 para impulsar microempresas.
- Créditos Productivos Solidarios: Conceden hasta 3.000 USD\$ a grupos organizados que trabajan en actividades productivas, compartiendo garantías entre socios.
- Crédito hipotecario de hasta USD 10,000 para los socios de la cooperativa, destinado a vivienda

Servicios

- Puedes enviar y recibir las remesas a las agencias Webster Unión.
- Pagos de servicios básicos
- Traslados interbancarios

Elaborado por: CPDL	Fecha: 09/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 09/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>VISITA PRELIMINAR</p>	<p>VP</p> <p>1/1</p>
---	---	----------------------

El 10 de enero de 2024 se visitaron las instalaciones de la cooperativa que ofrece servicios financieros a sus socios para que estén al día con sus obligaciones.


La cooperativa tiene personal, recursos tecnológicos y financieros para cumplir sus objetivos, controlados por políticas.

La cooperativa está en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el barrio La Joya, en las calles Villarroel y Espejo.

La Ing. Carmen Uvidia, Gerente General de la cooperativa desde 2020, destacó el crecimiento próspero de la institución gracias a la confianza de sus socios y clientes. En la visita a la cooperativa se comprobó que su espacio físico es dos pisos y está bien distribuido y cuenta con áreas específicas, como administración, Talento humano, Sala de actos, Gerencia y área financiera y contable. Todas las áreas de la entidad están separadas y equipadas para sus actividades.

El ambiente laboral es bueno, pero a veces hay inconvenientes en la comunicación entre jefes y empleados, lo que requiere repetir la información varias veces. La cooperativa no tiene manuales de procesos para todas las áreas, lo que lleva al personal a trabajar de forma no sistemática. La COAC "Nueva Esperanza Ltda." atiende de lunes a viernes de 9h00 a 17h00 y los sábados de 9h00 a 12h00.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</p>	<p>SI</p> <p>1/1</p>
---	--	----------------------

Riobamba, 10 de enero de 2024.

Ing.

Carmen Uvidia

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA.”

Presente. -

De nuestra consideración:

Esperando que se encuentre bien. Me dirijo a usted con un saludo cordial y deseándole éxito en su liderazgo en beneficio de la Cooperativa.

Quisiera solicitar su autorización para que los funcionarios de su institución nos apoyen proporcionando la información y documentación necesaria sobre nuestros procesos de captación y colocación, así como sobre aspectos administrativos, leyes, normativas y procedimientos de control interno. Esta colaboración es esencial para llevar a cabo una auditoría operacional que nos ayudará a mejorar y fortalecer nuestra Cooperativa.


Agradecemos su colaboración y quedamos a disposición para cualquier aclaración adicional que pueda necesitar. Esperamos su pronta respuesta para coordinar los detalles necesarios.

Atentamente;

Srta. Carla Díaz

AUTOROR JUNIOR AUDITORES DAIZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA OPERACIONAL</p>	<p>NI</p> <p>1/1</p>
---	---	----------------------

Riobamba, 10 de enero de 2024.

Ing.

Carmen Uvidia

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA.”

Presente. -

De nuestra consideración:

Se notifica que se ha dado inicio de la auditoria operacional en la cooperativa Nueva Esperanza Ltda. Este examen se lo realizara en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 el día 12 de enero del 2024 por lo cual se requiere la información pertinente para el proceso que se maneja dentro de la institución

El equipo de auditoría incluye al Supervisor el Dr. Patricio Robalino, el Ing. Eduardo Andrés Yambay como jefe de Equipo y la Auditora Junior, a la Sra. Carla Díaz.

Agradecemos su cooperación para cumplir normativas y fortalecer la gestión de la cooperativa.

Atentamente;

Srta. Carla Díaz

AUDITORI JUNIOR DE AUDITORES DAIZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024



5.2 Archivo corriente

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024



5.2.1 Fase II

FASE II PLANIFICACIÓN

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024



ÍNDICE DE PLANIFICACIÓN

Contenido	Índice
Planificación preliminar	
Hoja de marcas	HM
Hoja de referencia	HI
Memorando de planificación	MP
Planificación específica	
Matriz Foda	MF
Programa de Auditoria Operacional	PAO

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024




PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR


SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE MARCAS</p>	<p>MH 1/1</p>
---	---	-------------------

MARCA DE HOJA

MARCA	SIGNIFICADO
√	Verificado
Σ	Sumatoria
D	Debilidad
⊗	Nudo crítico
▭	Proceso
◇	Decisión
▭	Documento
▭	Multidocumento
⬭	Inicio-Fin
○	Conector interno
◩	Conector Externo
▽	Archivo

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE REFERENCIA</p>	<p>HR</p> <p>1/1</p>
---	--	----------------------

DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
Archivo Permanente	AP
Historia de la Cooperativa	HC
Misión, Visión y Objetivos	MVO
Hoja de Marcas	HM
Hoja de Referencias	HR
Carta de Presentación	CP
Propuesta de Auditoria	PTA
Elabore el Contrato de Auditoria	CA
Carla Pamela Díaz López	CPDL
Alberto Patricio Robalino	APR
Eduardo Andrés Yambay	EAY
Archivo Corriente	AC
Orden de Trabajo	OT
Carta de Aceptación de Auditoria	CAA
Carta Compromiso	CC
Notificación de Inicio de Auditoria	NI
Solicitud de Información	SI
Cuestionario de control Interno	C.CI
Informe de Control Interno	I.CI
Flujogramas de Procesos	F.P
Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Economía	IEEE
Hoja de Hallazgos	H/H
Informe de Auditoría Operacional	I.AO

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024




MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</p>	<p>MP</p> <p>1/8</p>
---	---	------------------------------------

1. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La auditoría operacional tiene como motivo principal el evaluar y mejorar la eficiencia eficacia y economía de los procesos operativos de una organización se centra en examinar los procedimientos, políticas y prácticas de una empresa para identificar áreas de mejora y recomendar acciones correctivas o preventivas con el propósito de que alcance sus metas de manera correcta y cumpla con sus responsabilidades de manera eficiente que se considere pertinente para el óptimo de la cooperativa

2. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS


2.1. Objetivo General.

Desarrollar la Auditoria Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltd., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2022 mediante las diferentes fases del proceso de auditoría que permita evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ética para el desempeño de los objetivos de la organización para el mejoramiento del desempeño y la gestión de la institución.

2.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Utilizar cuestionarios basados en el COSO II para evaluar el sistema de control interno obteniendo información directamente de los socios para determinar el nivel de riesgo y confianza del sistema
- ✓ Emplear indicadores de gestión para evaluar que tan eficiente y eficaz la cooperativa esta alcanzado sus metas y objetivos conforme a lo establecido en su reglamento interno
- ✓ Presentar un informe detallado que resuma los hallazgos presentando sus conclusiones y recomendaciones para que los dirigentes puedan utilizarlo como guía para el desempeño de la cooperativa. provincial, nacional e internacional siguiendo la normativa y obteniendo autorización.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</p>	<p>MP</p> <p>2/8</p>
---	---	----------------------

3. MISIÓN INSTITUCIONAL

Brindar servicios financieros y no financieros eficientes, oportunos con responsabilidad social; mediante el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano para garantizar la inclusión y el desarrollo financiero, social y económico de sus socios y comunidades.

4. VISIÓN INSTITUCIONAL

En el 2023 la cooperativa Nueva Esperanza es solvente, sostenible y reconocida por el apoyo al sector agropecuario y a los actores de la economía solidaria contribuyendo al proyecto de vida de sus asociados

5. OBJETIVOS INSTITUCIONAL

- ✓ Fomentar la cooperativa económica y social entre los socios, recibir contribuciones, ahorros y depósitos, realizar transacciones financieras.
- ✓ Concesión de préstamos a socios para diversos fines.
- ✓ Educar a socios, directivos y empleados de manera colaborativa.
- ✓ Buscar maneras de integración cooperativa a nivel local, nacional y global.
- ✓ Expandir sucursales de la Cooperativa "NUEVA ESPERANZA" LTDA. a nivel provincial, nacional e internacional siguiendo la normativa y obteniendo autorización

6.- VALORES


Honestidad:

Los miembros de la cooperativa actúan con coherencia y autenticidad. en todas las ocasiones, brindando seguridad y apoyo.

Democracia:

Lograr decisiones que reflejen la voluntad del grupo miembros de la cooperativa, buscando participación incluyendo a todos de manera libre e igualitaria. Oportunidades

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</p>	<p>MP</p> <p>3/8</p>
---	---	----------------------

Solidaridad:

Los socios creamos oportunidades para otros compañeros. Mujeres en desventaja participando en una intermediación. Responsable con su dinero.

Responsabilidad:

Es el valor que permite a la persona reflexionar. Tomar decisiones éticas y responsables. Siempre en favor de mejorar diversas áreas.

Equidad:

Buscaremos mejorar las condiciones de vida y trabajo de forma digna e igualitaria. para los miembros. Igualdad de derechos y deberes para todos los socios. de condiciones.

7 PRINCIPIOS

Adherencia Voluntaria y Abierta

Las cooperativas son grupos abiertos y responsables. Socios sin discriminación.

Socios Gestionan Democráticamente

Las cooperativas son organizaciones democráticas donde los socios deciden las políticas a través de representantes electos. Las cooperativas deben rendir cuentas a los socios.

Involucramiento financiero de los socios

Los socios aportan equitativamente al capital y gestionan democráticamente las cooperativas. Al menos parte de ese capital usualmente. Pertenece a la cooperativa. Los socios suelen recibir una recompensa. Compensación limitada sobre capital entregado.

Autonomía e Independencia

Las cooperativas son entidades autónomas administradas por sus socios. sus socios. Si colaboran con otras organizaciones, como los gobiernos. Al obtener financiamiento externo, asegúrense de mantener el control democrático con sus socios y autonomía cooperativa

Educación, Capacitación e Información

Las cooperativas entrenan a sus socios, directivos y empleados para contribuir al desarrollo de sus cooperativas.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

Cooperativas Colaborando

Las cooperativas benefician a sus miembros y fomentan su desarrollo. Cooperativa colaborando en comunidades locales, nacionales, regionales e internacionales.

8.-ORGANIGRAMA

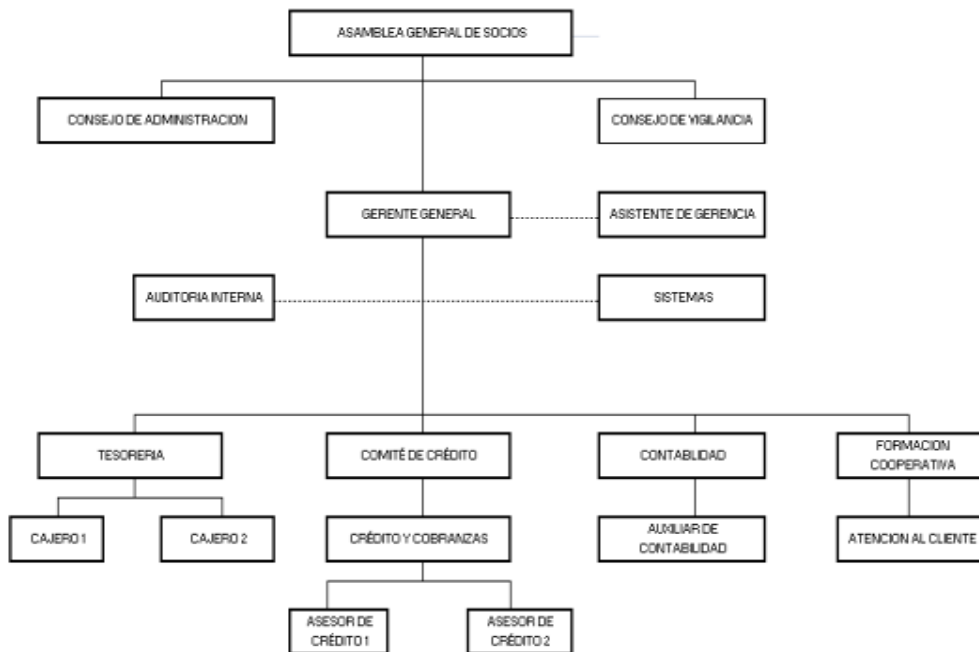


Ilustración 5-1: Organigrama de la empresa


Realizado por: Díaz C., 2024.

6. PRODUCTOS

Ahorros personas que abren cuentas de ahorro. monto mínimo de USD 25

- Ahorros a la vista: Disponibles para depósito y retiro con un interés del 2%.
- Ahorros a plazo: Ofrecen una tasa de interés más alta que los depósitos a la vista del 3%.
- Ahorros Programados: Para personas que planean gastos a largo plazo como viajes o compra de vehículos.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</p>	<p>MP</p> <p>6/8</p>
---	---	------------------------------------

7. CRÉDITOS

- Créditos Emergentes: Permite al socio solicitar un crédito de hasta USD 500,00.
- Créditos de Consumo: Concede hasta USD 1.000,00.

8. MICROCRÉDITOS

- Créditos Productivos Individuales ofrecen hasta USD 3.000 para impulsar microempresas.
- Créditos Productivos Solidarios: Conceden hasta 3.000 USD\$ a grupos organizados que trabajan en actividades productivas, compartiendo garantías entre socios.
- Crédito hipotecario de hasta USD 10,000 para los socios de la cooperativa, destinado a vivienda

9. SERVICIOS

- Puedes enviar y recibir las remesas a las agencias Western Unión.
- Pagos de servicios básicos
- Traslados interbancarios


10. ALCANCE

La auditoría operacional de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2022 se basa en la revisión de los procesos administrativos y financieros, análisis de riesgos y control internos

11. PERSONAL ENCARGADO

NOMBRE	Cargo
Doc. Patricio Robalino	Jefe de equipo
Ing. Andrés Yambay	Supervisor
Srta. Carla Diaz	Auditor junior

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</p>	<p>MP</p> <p>7/8</p>
---	---	------------------------------------

12. TIEMPO ESTIMADO

El periodo previsto para llevar a cabo la auditoría completa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el período 2022, abarcará un total de 90 días hábiles a partir del primer día laborable posterior a la firma del contrato.

13. RECURSOS

Tabla 5-1: Recursos materiales


RECURSOS MATERIALES	COSTO
210 impresiones	\$100,50
Internet	\$80
3 cd	\$6,00
Esfero azul	\$0.50
TOTAL	\$187,00

Realizado por: Díaz C., 2024.

14. METODOLOGÍA PARA UTILIZAR

FASE I: Implica la preparación de la auditoría completa, enfocándose en la planificación de las tareas a realizar. Esto incluye la asignación de recursos financieros y la selección del personal adecuado para llevar a cabo la revisión de auditoría, con el objetivo de generar el informe final.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>MEMURÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</p>	<p>MP</p> <p>8/8</p>
---	---	------------------------------------

FASE II: Revisión y análisis de todos los procesos tales como de captación y colocación, gestión y de cumplimiento, recolectada de la institución, con la finalidad de establecer potenciales errores, inconsistencias, incongruencias, omisiones o irregularidades sujetas a análisis.

FASE III: Los informes a ser emitidos contendrán todos y cada uno de los hallazgos encontrados, los mismos que serán redactados y verificados por profesionales calificados y competentes.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024




5.3 Planificación específica

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>ÍNDICE DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</p>	<p>IPE</p> <p>1/1</p>
---	--	-------------------------------------

ÍNDICE



Contenido	Índice
Planificación específica	
Matriz Foda	MF
Programa de Auditoria Operacional	PAO


Elaborado por: CPDL	Fecha: 10/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 10/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 PROGRAMA DE AUDITORÍA: OPERACIONAL	ACI-PA ½
---	---	---------------------------

Objetivo: Recopilar información suficiente, competente y pertinente de la COAC “Nueva Esperanza Ltda.”, mediante entrevistas al personal y visitas a las instalaciones de la entidad, para el desarrollo de la fase preliminar y un análisis de las actividades y procesos que se llevan a cabo en la institución.


Tabla 5-2: Fase III Ejecución

FASE III -EJECUCIÓN				
N	PROCEDIMIENTOS	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA
1	Matriz FODA	MF	CPDL	11/01/2024
2	Realice el Cuestionario de control Interno COSO II	CCI	CPDL	12/01/2024
3	Matriz de nivel de confianza y riesgo	MCR	CPDL	18/01/2024
4	Hoja de conclusiones y recomendaciones	HCR	CPDL	19/01/2024
5	Informe de control interno	ICI	CPDL	22/01/2024
6	Realice la cedula narrativa de servicios	C.N.S.	CPDL	24/01/2024
7	Elabore flujograma de servicios	F1. S.	CPDL	24/01/2024
8	Realice la cedula narrativa de Captación	C.N.C.	CPDL	25/01/2024
9	Elabore flujogramas de captaciones	F2.C	CPDL	25/01/2024
10	Realice la cedula narrativa de Colocación	C.N.C	CPDL	26/01/2024
11	Elabore flujograma de Colocación de cartera	F3.CC	CPDL	26/01/2024
12	Realice la cedula narrativa de Capacitación de personal	C.N.C. P	CPDL	27/01/2024
13	Elabore flujogramas de capacitación de personal	F4. C.P.	CPDL	27/01/2024
14	Indicadores de eficiencia, eficacia y economía	IEEE	CPDL	28/01/2024
15	Elabore Hoja de Hallazgos	H/H	CPDL	30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>PROGRAMA DE AUDITORÍA: OPERACIONAL</p>	<p>ACI-PA</p> <p>2/2</p>
---	--	--------------------------

FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1	Realice la notificación de cierre de auditoria	NCA	C.PDL	31/01/2024
2	Emita la convocatoria para le lectura del borrador del informe	CBI	CPDL	2/02/2024
3	Elabore el acta de conferencia final de comunicación de resultados de informe final	CCIF	CPDL	5/02/2024
4	Resultado de la auditoria operacional	RAO	CPDL	7/02/2024
4	Clausura el acta de lectura del informe final de auditoria operacional	CFIF	CPDL	10/02/2024
FASE V SEGUIMIENTO				
1	Matriz se seguimiento de recomendaciones	MS	CPDL	20/02/2024

Realizado por: Díaz C., 2024.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>MATRIZ FODA</p>	<p>FODA</p> <p>1/1</p>
---	---	-------------------------------

Con el objetivo de examinar la situación actual de la empresa se presenta un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, (FODA). Este análisis tiene como finalidad evaluar los aspectos relevantes de la cooperativa.

Tabla 5-3: Matriz FODA

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1.- Posee infraestructura propia.</p> <p>F2.- Fácil acceso en la obtención de créditos.</p> <p>F3.- Créditos accesibles para los clientes.</p> <p>F4.- Créditos para pequeñas y medianas empresa.</p>	<p>O1.- Colocación de cartera.</p> <p>O2.- Captación de socios.</p> <p>O3.- Extensión de mercados atractivos.</p> <p>O4.- Desarrollo del sector financiero.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1.- Excedentes no garantizan sostenibilidad financiera.</p> <p>D2.- Elevado nivel de morosidad.</p> <p>D3.- Desconocimiento de la normativa vigente.</p> <p>D4.- Administración de riesgo.</p>	<p>A1.- Alta competencia.</p> <p>A2.- Nuevas políticas y leyes.</p> <p>A3.- Competidores ubicados en la misma área.</p> <p>A4.- Política Interna del país.</p>

Elaborado por: CPDL	Fecha: 11/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 11/01/2024



5.3.1 Fase III

FASE III: EJECUCIÓN

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: ENTORNO INTERNO</p>	<p>CCI</p> <p>1/20</p>
---	---	------------------------

Tabla 5-4: Entorno Interno

COMPONENTE: ENTORNO INTERNO					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿Se capacita al personal periódicamente para mejorar su desempeño?		X		D1: No existe capacitaciones periódicas lo que causa ineficiencia en los procesos
2	¿La cooperativa cumple puntalmente con los reglamentos, leyes y demás normas jurídicas?	X			
3	¿La cooperativa dispone de medidas de evaluación de desempeño para todo su personal?		X		D2.-Falta de revisión del desempeño del personal.
4	¿La cooperativa cuenta con un código de ética?	X			
5	¿La estructura de la cooperativa está claramente definida?	X			
TOTAL		3	2		


Realizado por: Díaz C., 2024.

N/C= (CT/CP) *100

N/C= (3/5) *100=60%

N/R= 40%

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: ENTORNO INTERNO</p>	<p>CCI</p> <p>2/20</p>
---	---	------------------------

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

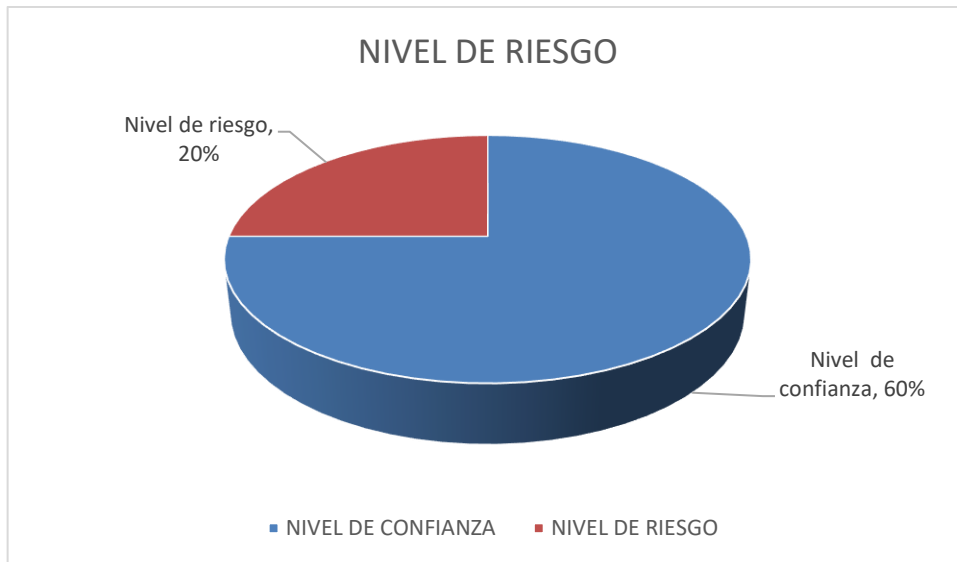


Ilustración 5-2: Nivel de confianza vs nivel de riesgo de la cooperativa

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis.

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 60%, por que la cooperativa cumple puntualmente con los reglamentos, leyes y demás normas jurídicas, cuenta con un código de ética y está claramente definida; tiene un nivel de Riesgo BAJO de 40%, debido que no existe capacitaciones periódica lo que causa ineficiencia en los procesos a su vez la falta de revisión del desempeño del personal.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: DEFINICION DE OBJETIVOS</p>	<p>CCI</p> <p>3/20</p>
---	---	--------------------------------------

Tabla 5-5: Definición de objetivos

COMPONENTE: DEFINICION DE OBJETIVOS					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿Se comprueba que los empleados conocen y comprenden los objetivos para cumplirlos adecuadamente?		X		D3: No se tiene esta información a detalle
2	¿La cooperativa tiene los recursos para lograr sus objetivos?	X			
3	¿Se monitorean los procesos de los departamentos para verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales?		X		D4.- No se realiza los seguimientos adecuados para cada departamento dentro de la COAC.
4	¿Existe compromiso laboral para lograr los objetivos de la cooperativa?	X			
5	¿La cooperativa revisa y actúa regularmente sus normas internas y procedimientos?	X			
TOTAL		3	2		


Realizado por: Díaz C., 2024.

N/C= (CT/CP) *100

N/C= (3/5) *100=60%

N/R= 40%

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: DEFINICION DE OBJETIVOS	CCI 4/20
---	---	-------------------------------

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

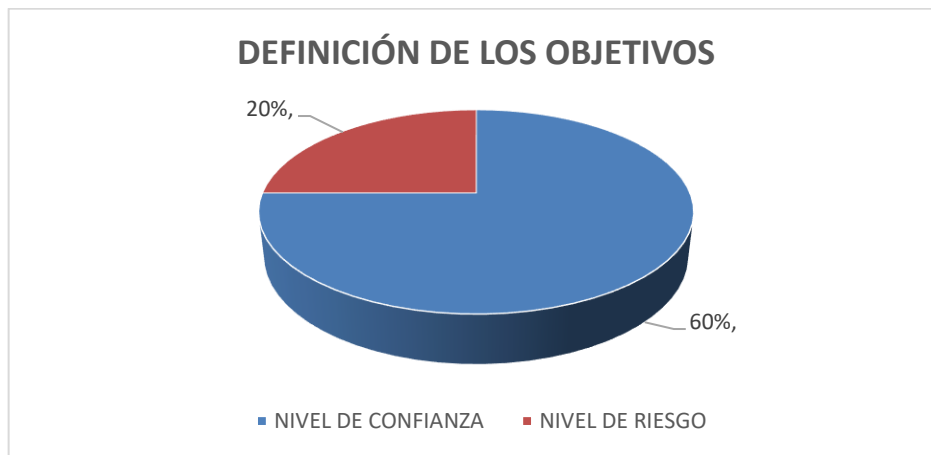


Ilustración 5-3: Proceso definición de los objetivos

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis.

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 60% debido que la cooperativa posee los recursos para el logro de sus objetivos, existe compromiso laboral para el logro de los objetivos de la cooperativa de parte del personal y a su vez revisan y actúan regularmente sus normas internas como sus procedimientos; tiene un nivel de Riesgo BAJO de 40%, debido que no se tiene información detallada sobre si se comprueba que los empleados conocen y comprenden los objetivos por ende no se realiza los seguimientos adecuados para cada departamento de la institución.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</p>	<p>CCI</p> <p>5/20</p>
---	---	------------------------

Tabla 5-6: Identificación de eventos

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿La institución cuenta con procesos para identificar posibles riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos?		X		D5: No existen procesos para identificar posibles riesgos
2	¿Se discuten estrategias para reducir riesgos con el personal y directivos de la cooperativa?	X			
3	¿La agencia tiene un plan de parar presentar quejas y reclamos?		X		D6.- No tiene un plan para presentar quejas o reclamos.
4	¿Los documentos de la cooperativa son revisados regularmente?	X			
5	¿La agencia utiliza análisis para identificar riesgos operativos respecto a la competencia?		X		D7.- No usa ningún método de estudio.
TOTAL		2	3		


Realizado por: Díaz C., 2024.

N/C= (CT/CP) *100

N/C= (2/5) *100=40%

N/R= 60%

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	CCI 6/20
---	---	-------------------------------

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

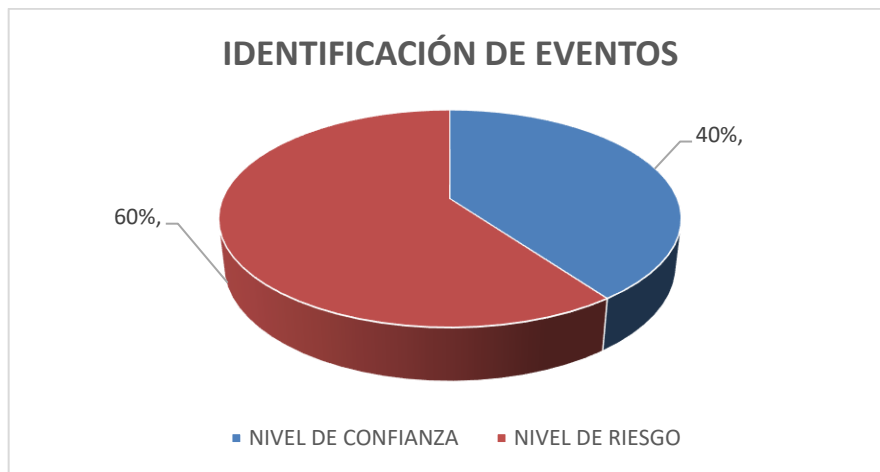


Ilustración 5-4: Proceso identificación de eventos

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis.

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es BAJO de 40%, debido que se discuten estrategias para reducir los riesgos con el personal y directivos y todos sus documentos son revisados regularmente el nivel de Riesgo ALTO de 60%, porque en la cooperativa no existe procesos para identificar posibles riesgos que pueden afectar a los objetivos , no tiene un plan para presentar quejas o reclamos a su vez no utilizan ningún método para análisis la posible competencia.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: VALORACIÓN DE RIESGOS</p>	<p>CCI</p> <p>7/20</p>
---	---	------------------------

Tabla 5-7: Valoración de riesgos

COMPONENTE: VALORACIÓN DE RIESGOS					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿La Cooperativa usa indicadores de gestión para evaluar procesos de departamentos?		X		D8: No hay indicadores para los procesos de cada departamento en la cooperativa.
2	¿Hay alguien que evalúe riesgos para la cooperativa?	X			
3	¿Se Realiza evaluaciones del desempeño en cada área de trabajo?		X		D9. -No se ha evaluado el desempeño
4	¿Se evalúan los riesgos identificados por el personal según su impacto?	X			
5	¿La cooperativa cumple con las leyes del país?	X			
TOTAL		3	2		


Realizado por: Díaz C., 2024.

N/C= (CT/CP) *100

N/C= (3/5) *100=60%

N/R= 20%

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: VALORACIÓN DE RIESGOS	CCI 8/20
---	---	---------------------------

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



Ilustración 5-5: Proceso de valoración de riesgos

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis.

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 60%, debido que si existe una persona encargada de evaluar los riesgos identificados por el personal según su impacto y si cumple con las leyes establecidas en el país la COAC; tiene un nivel de Riesgo BAJO de 20%, puesto la cooperativa no cuenta con indicadores, y su desempeño no es evaluado .

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: RESPUESTA DE RIESGO</p>	<p>CCI</p> <p>9/20</p>
---	---	------------------------

Tabla 5-8: Respuesta de riesgo

COMPONENTE: RESPUESTA DE RIESGO					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿El personal recibe capacitación sobre riesgos?		X		D10: La cooperativa carece de programas de capacitación para la gestión de riesgos. .
2	¿Se informa a cada departamento sobre los riesgos para que tomen medidas de mitigación?	X			
3	¿La Cooperativa implementa procedimientos de reducción de riesgos?		X		D11.- La cooperativa no tiene un proceso de gestión de riesgos para alcanzar sus objetivos.
4	¿Están los empleados familiarizados con los controles de reducción de riesgos??	X			
5	¿Se toman medidas inmediatas al surgir riesgos que afecten la operatividad de la cooperativa??	X			
TOTAL		3	2		


Realizado por: Díaz C., 2024.

N/C= (CT/CP) *100

N/C= (3/5) *100=60%

N/R= 40%

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: RESPUESTA DE RIESGO	CCI 10/20
---	---	----------------------------

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



Ilustración 5-6: Proceso de respuesta de riesgos

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis.

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 60%, debido que se informa a cada departamento sobre los riesgos que pueden ocurrir por ende tomar medidas correctivas de forma inmediatamente por que los empleados están familiarizados con el control de reducción de riesgos, tiene un nivel de Riesgo BAJO de 40%, porque carece de programas y procesos de capacitaciones para la gestión de riesgos.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: ACTIVIDAD DE CONTROL</p>	<p>CCI</p> <p>11/20</p>
---	--	-------------------------

Tabla 5-9: Actividad de control

COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿La cooperativa tiene manuales de procedimientos por área?		X		D12: No cuentan con un manual lo cual se a tomado en cuenta que se creara el próximo año.
2	¿Se hacen controles efectivos en cada área, especialmente en créditos?	X			
3	¿El personal sigue todas las instrucciones del manual de crédito en el proceso de créditos y cobranzas?		X		D13. Falta de seguimiento al manual de crédito. .
4	¿La agencia tiene modelos de flujogramas de proceso como guía para el personal de crédito y captaciones?		X		D14: Faltan flujogramas de procesos para las actividades del personal de crédito y captación
5	¿Hay flujogramas de procesos en el área de captaciones de ahorros y depósitos a plazo fijo?		X		D15.- No cuentan con flujogramas de los procesos
6	¿Hay personal suficiente en la agencia para cada área?		X		D16.- Existencia de personal multitarea
7	¿El sistema de información de la cooperativa tiene medidas de seguridad implementadas?	X			
TOTAL		2	5		

Realizado por: Díaz C., 2024.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: ACTIVIDAD DE CONTROL	CCI 12/20
---	--	----------------------------

N/C= (CT/CP) *100
N/C= (2/7) *100=28,57%
N/R= 71,43%

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

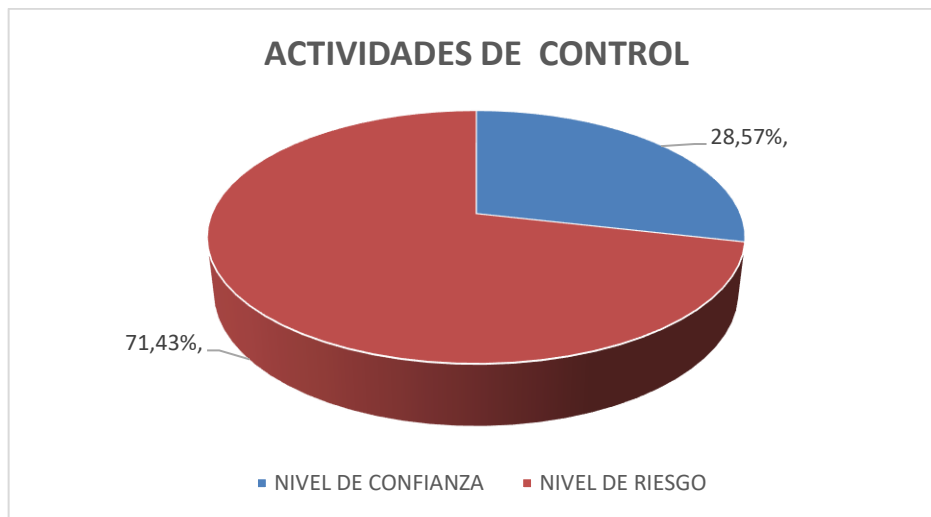


Ilustración 5-7: Proceso actividades de control

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 60%, debido que hacen controles en cada área y su sistema de información tiene medidas de seguridad implementadas; tiene un nivel de Riesgo BAJO de 20%, porque no cuentan con un manual de procedimientos de cada área, falta seguimiento en el manual de crédito flujogramas de crédito ,captación ,procesos y existe personal multitarea.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CCI 13/20
---	---	--------------

Tabla 5-10: Información y comunicación

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿La socialización en todas las áreas de la entidad es adecuada?		X		D17: La socialización no es eficaz
2	¿El sistema contable se usa en la toma de decisiones?	X			
3	¿La cooperativa tiene una buena comunicación entre sus áreas?		X		D18.- Es por el resultado de bajo nivel de liderazgo
4	¿Hay alguien encargado de proteger la información en caso de incidentes?	X			
5	¿Es precisa y puntual la información del personal de la agencia?	X			
TOTAL		3	2		


Realizado por: Díaz C., 2024.

N/C= (CT/CP) *100

N/C= (3/5) *100=60%

N/R= 20%

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CCI 14/20
---	--	----------------------------

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



Ilustración 5-8: Proceso valoración de riesgos para la información y comunicación
Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 60%, debido que el sistema contable se usa en la toma de decisiones, existe personal encargado de proteger, verificar, entregar de forma puntual la información de la cooperativa ; tiene un nivel de Riesgo BAJO de 20%, por que la socialización en todas las áreas no es eficaz y el resultado de niel de liderazgo es bajo .

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: MONITOREO	CCI 15/20
---	--	----------------------------

Tabla 5-11: Monitoreo

COMPONENTE: MONITOREO					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿El personal recibe una supervisión adecuada en sus actividades?		X		D19: Se debe a la falta de evaluaciones
2	¿La cooperativa tiene en cuenta las recomendaciones de los informes de auditorías anteriores?	X			
3	¿Se informan los hallazgos identificados al nivel directivo de la cooperativa?	X			
4	¿Comunican las deficiencias al personal correspondiente?	X			
5	¿Se siguen las recomendaciones de auditorías previas para fortalecer el control interno de la agencia?	X			
TOTAL		4	1		


Realizado por: Díaz C., 2024.

$$N/C = (CT/CP) * 100$$

$$N/C = (4/5) * 100 = 80\%$$

$$N/R = 20\%$$

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: MONITOREO</p>	<p>CCI</p> <p>16/20</p>
---	---	-------------------------

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

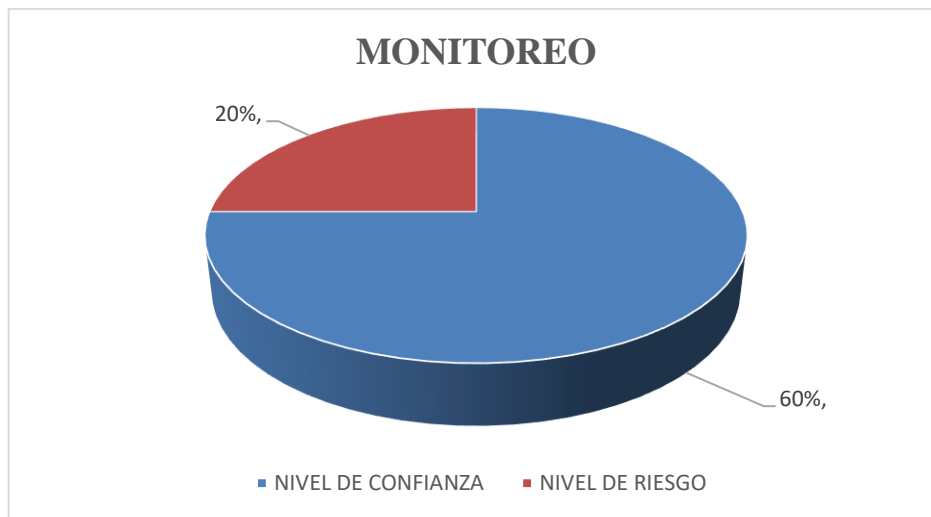


Ilustración 5-9: Proceso de monitoreo

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 60%, debido la COAC toma en cuenta las recomendaciones de auditorías anteriores, se comunica las deficiencias y se sugiere las recomendaciones de auditorías previas ; tiene un nivel de Riesgo BAJO de 20%, por que hace falta realizar evaluaciones.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: CAPTACIONES</p>	<p>CCI</p> <p>17/20</p>
---	---	-------------------------

Tabla 5-12: Captaciones

COMPONENTE: CAPTACIONES					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿Promocionan los productos y servicios de la cooperativa?		X		D20: Falta promocionar los servicios y productos que ofrecen dentro de la cooperativa.
2	¿La cooperativa verifica la información del socio?	X			
3	¿La cooperativa actualiza mensualmente la información de los socios?		X		D21.- No realiza la actualización de los socios
4	¿La cooperativa conoce las políticas para ejecutar procesos?	X			
5	¿La cooperativa atiende rápidamente las quejas de los socios?	X			
6	¿Se archiva la documentación de los clientes cronológicamente?	X			
TOTAL		4	2		


Realizado por: Díaz C., 2024.

N/C= (CT/CP) *100

N/C= (4/6) *100=66,66%

N/R= 33,33%

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: CAPTACIONES	CCI 18/20
---	---	----------------------------

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

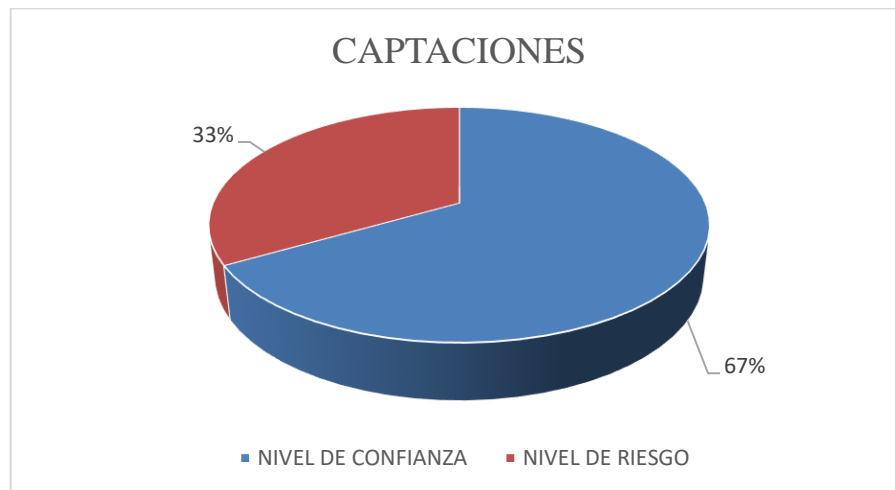


Ilustración 5-10: Proceso gerencia

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 67%, debido a si se verifica la veracidad de la información presentada por el socio , se conoce las políticas para la ejecución de os procesos , se atiende oportunamente las quejas de los socios y se archiva cronológicamente la documentación de los clientes ; tiene un nivel de Riesgo BAJO de 33%, pues les falta promocionar los servicios y productos que ofrecen dentro de la cooperativa a su vez en la cooperativa no actualiza mensualmente la información de los socios.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO: COLOCACIONES	CCI 19/20
---	--	----------------------------

Tabla 5-13: Colocaciones

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVAIÓN
1	¿Se realiza una verificación semanal del estado de las solicitudes de crédito?		X		D22: No se verifica semanalmente los estados de las solicitudes de crédito.
2	¿Se emiten informes de los créditos vencidos y próximos a vencer?	X			
3	¿Se verifica las garantías que respaldan el crédito?		X		D23.-No se verifica las garantías que respaldan el crédito.
4	¿Los créditos otorgados deben ser autorizados por el comité de crédito?	X			
5	¿Se verifica que la documentación de las solicitudes recibidas este completa?	X			
6	¿SE envían avisos a los socios antes del vencimiento de su crédito?		X		
TOTAL		3	3		


Realizado por: Díaz C., 2024.

N/C= (CT/CP) *100

N/C= (3/6) *100=50%

N/R= 50%

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PROCESO: COLOCACIONES</p>	<p>CCI</p> <p>20/20</p>
---	--	-------------------------

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

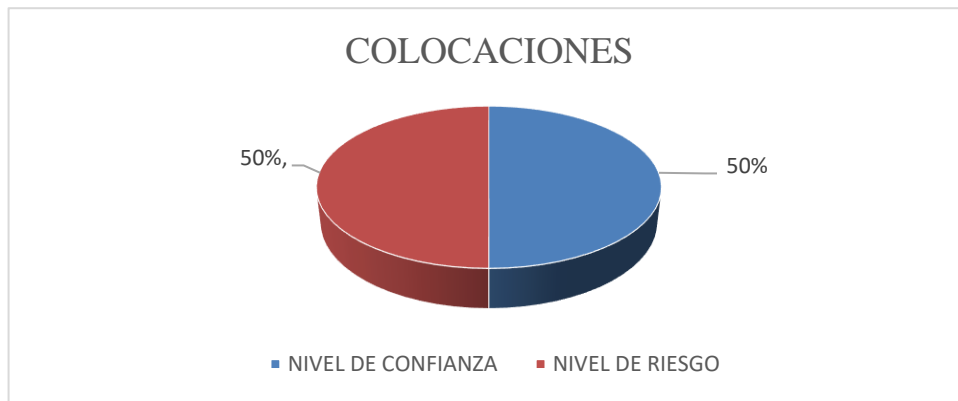


Ilustración 5-11: Proceso colocaciones

Realizado por: Díaz C., 2024.

Análisis

En base al Componente Entorno Interno, el nivel de Confianza es MODERADO de 50%, debido a si emite informes de los créditos que se encuentran vencidos los créditos que se otorga son previamente autorizados por el comité de crédito y a su vez si se verifica que la documentación de las solicitudes receptadas estén completas ; tiene un nivel de Riesgo BAJO de 33%, pues les falta verificar semanalmente el estado de las solicitudes de los créditos a su vez verificar las garantías que respaldan el crédito también debido que no envían a los socios aviso antes del vencimiento de su crédito.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 12/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 12/01/2024


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	MCR 1/1
---	--	------------------------------

Tabla 5-14: Matriz de confianza y riesgo

MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO SEGÚN EL COMPONENTE									
N°	COMPONENTE	SI	NO	CONFIANZA PRESVISTA	CONFIANZA TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
						Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
1	AMBIENTE INTERNO	3	2	5	3	60%	MODERADO	40%	MODERADO
2	ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS	3	2	5	3	60%	MODERADO	40%	MODERADO
3	IDENTIFICACION DE RIESGOS	2	3	5	2	40%	BAJO	60%	ALTO
4	VALORACION DE RIESGO	3	2	5	3	60%	MODERADO	40%	MODERADO
5	RESPUESTA DE RIESGO	3	2	5	3	60%	MODERADO	40%	MODERADO
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	2	5	7	2	28,57%	BAJO	71,43%	ALTO
7	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	3	2	5	3	60%	MODERADO	40%	MODERADO
8	SUPERVICION Y MONITEREO	4	1	5	4	80%	ALTO	20%	BAJO
9	CAPTACIONES	4	2	6	4	66.66%	MODERADO	33.33%	MODERADO
10	COLOCACIONES	3	3	6	3	50%	BAJO	50%	MODERADO
TOTAL						56.52%		43,47%	

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 18/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 18/01/2024



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES</p>	<p>HCR</p> <p>1/4</p>
---	--	------------------------------

Tabla 5-15: Conclusiones y recomendaciones


COMPONENTE	ANÁLISI NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN
ENTORNO INTERNO	La cooperativa tiene un nivel de confianza del 60% y un nivel de riesgo del 40% basado en este componente.	1) No hay capacitación regular, lo que causa ineficiencia en los procesos. D1 2). No hacen evaluaciones periódicas al personal en la cooperativa. D2	1) Al jefe de Agencia: Solicitar fondos al gerente para mejorar la eficiencia del personal. Para el jefe de talento humano: Elaborar planes de formación para mejorar el rendimiento y la atención de los empleados 2) Gerente: propone crear sistema de evaluación para personal al Consejo de Administración Consejo de Administración: Coordinar con la Gerencia para implementar esta iniciativa.
DEFINICION DE OBJETIVOS	La cooperativa tiene un nivel de confianza del 60% y un nivel de riesgo del 40% basado en este componente.	3) El personal no comprende completamente los objetivos. D3 4) No cuentan con personal suficiente para sus actividades D4	3) Al jefe de agencia: Implementar un proceso de comunicación efectiva para asegurar que todos comprendan y cumplan los objetivos. 4)Al jefe de Agencia: debe asignar presupuesto para contratar personal y mejorar funciones.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 19/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 19/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES</p>	<p>HCR</p> <p>2/4</p>
---	---	-----------------------


COMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<p>IDENTIFICACION DE EVENTOS</p>	<p>La cooperativa tiene un nivel de confianza del 40% y un nivel de riesgo del 60% basado en este componente.</p>	<p>5-). No hay procesos para identificar riesgos que puedan afectar los objetivos de la COAC. D5</p> <p>6)No utiliza ningún método de estudio para evaluar la competencia D6</p>	<p>5) Comité de Riesgos desarrollará un plan adaptable para las agencias de la cooperativa.</p> <p>6) Comité de Riesgos y jefe de Marketing: Desarrollar estrategias específicas para cada agencia para abordar los riesgos de competencia.</p>
<p>VALORACIÓN DE RIESGOS</p>	<p>La cooperativa tiene un nivel de confianza del 60% y un nivel de riesgo del 40% basado en este componente.</p>	<p>7) Es necesario usar indicadores de gestión para evaluar procesos y metas por departamento. D7</p>	<p>7) Al jefe de Agencia: Implementar indicadores de gestión para medir la eficiencia y cumplimiento de metas de la institución.</p>

Elaborado por: CPDL	Fecha: 19/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 19/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</p>	<p>HCR</p> <p>3/4</p>
---	--	-----------------------

COMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<p>RESPUESTA DE RIESGO</p>	<p>La cooperativa tiene un 60% de confianza y un 40% de riesgo basados en este componente.</p>	<p>8) Falta de procedimientos para mitigar riesgos de los objetivos. D8</p>	<p>8) Crear un programa para identificar y evaluar riesgos en los objetivos del comité de riesgos.</p>
<p>ACTIVIDAD DE CONTROL</p>	<p>La cooperativa tiene un nivel de confianza bajo del 28,57% y un nivel de riesgo alto del 71,43% basado en este componente.</p>	<p>9) La agencia no tiene un manual de procesos, por lo que los procedimientos se basan en la experiencia de los empleados. D9</p> <p>10) No se está cumpliendo adecuadamente el manual de créditos en créditos y cobros D10</p> <p>11) La cooperativa necesita modelos de flujogramas de procesos para las actividades de captación y colocación. D11</p>	<p>Gerencia: Se recomienda elaborar un manual de proceso con políticas e instrucciones, y socializarlo para cambios, este manual servirá como guía para el desarrollo de las actividades de la agencia</p>


Elaborado por: CPDL	Fecha: 19/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 19/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</p>	<p>HCR</p> <p>4/4</p>
---	--	-----------------------

COMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
		<p>12)Existe falta de coordinación entre el presupuesto institucional y los objetivos mensuales del asesor. . D12</p>	<p>10)Al Asesor de Negocios: El asesor de negocios debe seguir las indicaciones del manual de crédito y cobranzas con actualizaciones para mejorar el servicio a los socios.</p> <p>11) Al jefe de Agencia: Incorporar flujogramas en el manual para mostrar claramente los pasos en cada proceso y guiar las actividades de la agencia.</p> <p>12)Al Comité de Créditos: debe definir metas mensuales de colocación por asesor para cumplir con el presupuesto y lograr las metas individuales.</p>
<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>La cooperativa tiene un 60% de confianza y un 40% de riesgo basado en este componente.</p>	<p>13) La comunicación ineficiente en los departamentos indica falta de liderazgo. D13.</p>	<p>13) Al jefe de Agencia: Crear una comunicación efectiva para compartir toda la información institucional y mejorar el rendimiento.</p>

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 19/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 19/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p>	<p>ICI</p> <p>1/4</p>
---	--	-----------------------

Riobamba

Ing.

Carmen Uvidia Condor

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA”

Presente. -

De mi consideración

Se evaluó el control interno de la Cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza Ltda." según el método COSO II durante el 2022 para cumplir con las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Se evaluó el nivel de confianza y riesgo de la Cooperativa.

Los resultados del cuestionario indicaron un nivel de confianza y un nivel de riesgo moderado debido a deficiencias detectadas.

D1: Capacitación continuas al personal


La falta de capacitación afecta el desarrollo de habilidades de los empleados en sus roles.

Recomendación 01:

Al jefe de agencia: Solicitar presupuesto al Gerente General para mejorar la eficiencia del personal a través de planes de capacitación

Al jefe de talento humano: Elaborar programas de formación para mejorar el rendimiento y la atención de los empleados de la cooperativa

Elaborado por: CPDL	Fecha: 22/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 22/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p>	<p>ICI</p> <p>2/4</p>
---	--	-----------------------

D2: Evaluación al personal

No hacen evaluaciones periódicas al personal en la cooperativa.

Recomendación 02:

Gerente: propone crear sistema de evaluación para personal al Consejo de Administración

Consejo de Administración: Coordinar con la Gerencia para implementar esta iniciativa

D3: Suficiente Personal

No cuentan con personal suficiente para sus actividades.

Recomendación 03:

Jefe de Agencia: Solicitar al Pedir al Gerente General un presupuesto para contratar más personal y mejorar la eficiencia de la cooperativa.

Jefe de Talento Humano: Encargado de reclutar, contratar e inducir personal según competencias necesarias en la cooperativa

D4: Verificación de Objetivos.

El personal debe comprender los objetivos institucionales para cumplirlos correctamente.

Recomendación 04:

Jefe de Agencia: Encargado de la Agencia: Comunicarse eficazmente con el personal para que entienda los objetivos y metas.

D5: Seguimiento de créditos.

Falta de supervisión en el otorgamiento de créditos afecta la calidad de la cartera.

Recomendación 05:

El jefe de la agencia debe evaluar un modelo interno de seguimiento de créditos para identificar posibles riesgos en la cartera.


D6: Identificación de Riesgos

La cooperativa no tiene un plan para identificar eventualidades.

Recomendación 06:

Comité de Riesgos: Crear un plan flexible para todas las agencias que permita enfrentar imprevistos y cumplir los objetivos de la cooperativa.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 22/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 22/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p>	<p>ICI</p> <p>3/4</p>
---	--	-----------------------

D7: Riesgos de competencia

La agencia no tiene métodos para identificar riesgos ante la competencia.

Recomendación 07:

El comité de riesgos y marketing debe crear estrategias para cada agencia, considerando sus necesidades, para afrontar los riesgos de la competencia.

D8: Indicadores de Gestión

No hay líderes designados para evaluar procesos ni logros en cada departamento.

Recomendación 08:

El jefe de agencia no usa indicadores de gestión para evaluar los procesos de cada departamento ni para determinar si se cumplen las metas.

D9: Riesgos en el cumplimiento de objetivos

No hay procesos para reducir riesgos en alcanzar objetivos. .

Recomendación 09:

El comité de riesgos debe desarrollar un programa para identificar y evaluar los riesgos en el cumplimiento de objetivos.

D10: Manual de procesos

La agencia no tiene un manual de proceso, por lo que los procedimientos dependen de la experiencia de los empleados. .

Recomendación 10:

La gerencia debe elaborar un manual de procesos completo que sirva como guía para las actividades de la agencia y debe socializar cualquier cambio en el manual. .


D11: Falta de cumplimiento en el Manual de crédito.

Se encontró incumplimiento del manual de crédito en créditos y cobranzas.

Recomendación 11:

El asesor de negocios debe tener en cuenta las especificaciones del proceso de créditos y cobranzas del manual de crédito, así como cualquier modificación actualizada. Se hace para mejorar el servicio y la satisfacción del socio.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 22/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 22/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 202</p> <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p>	<p>ICI</p> <p>4/4</p>
---	---	-----------------------

D12: Modelo de Flujogramas:

La agencia no tiene modelos de flujogramas de procesos para captación y colocación.

Recomendación 12:

El jefe de negocios debe agregar flujogramas de procesos en el manual interno para facilitar las instrucciones en cada departamento y reemplazar notas externas, sirviendo como guía para las actividades de la agencia.

D13. Objetivos de colocación mensual

Existe falta de coordinación entre el presupuesto institucional y los objetivos mensuales de los asesores.

Recomendación 13:

El comité de créditos debe establecer objetivos mensuales de colocación por asesor según el presupuesto aprobado para evitar problemas en el cumplimiento de las metas mensuales de cada asesor de negocios. .

D14: Información y comunicación

La falta de comunicación limita la efectividad de la distribución de información entre áreas y refleja un bajo liderazgo directivo. .

Recomendación 14:

El jefe de agencia debe promover una comunicación efectiva con todos los colaboradores para mejorar el ambiente laboral y fomentar un clima de trabajo excelente.


Se recomienda seguir las sugerencias del informe final de auditoria

Atentamente

Carla Diaz López

AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 22/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 22/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 PROGRAMA DE AUDITORIA: EJECUCIÓN	PAE 1/1
---	---	------------------------------

Objetivo:

Elaborar el Informe final de la Auditoría Operacional detallando los hallazgos encontrados mediante la emisión de sus respectivas conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de sus procesos financieros y administrativos

Tabla 5-16: Programa de auditoría: Ejecución

N°	PROCEDIMIENTOS	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA
1	Realice la cedula narrativa de servicios	C.N.S.	CPDL	24/01/2024
2	Elabore flujograma de servicios	F1. S.	CPDL	24/01/2024
3	Realice la cedula narrativa de Captación	C.N.C.	CPDL	25/01/2024
4	Elabore flujogramas de captaciones	F2.C	CPDL	25/01/2024
5	Realice la cedula narrativa de Colocación	C.N.C	CPDL	26/01/2024
6	Elabore flujograma de Colocación de cartera	F3.CC	CPDL	26/01/2024
7	Realice la cedula narrativa de Capacitación de personal	C.N.C. P	CPDL	27/01/2024
8	Elabore flujogramas de capacitación de personal	F4. C.P.	CPDL	27/01/2024
9	Indicadores de eficiencia, eficacia y economía	IEEE	CPDL	28/01/2024
10	Elabore Hoja de Hallazgos	H/H	CPDL	30/01/2024

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 22/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 22/01/2024


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>NARRATIVA: SERVICIOS</p>	<p>C.N.S.</p> <p>1/1</p>
---	--	--------------------------

Tabla 5-17: Narrativa de servicios

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Ir a la agencia para pedir datos.	Socio/Cliente	3 minutos
2	Recomendar e informar sobre los servicios de la cooperativa.	Atención cliente	5 minutos
3	Describe los requisitos para abrir una cuenta en la cooperativa.	Socio/Cliente	1 minuto
4	Introduzca los datos en el sistema.	Atención cliente	5 minutos
5	Acepte el deposito	Socio	1 minuto

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 24/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 24/01/2024

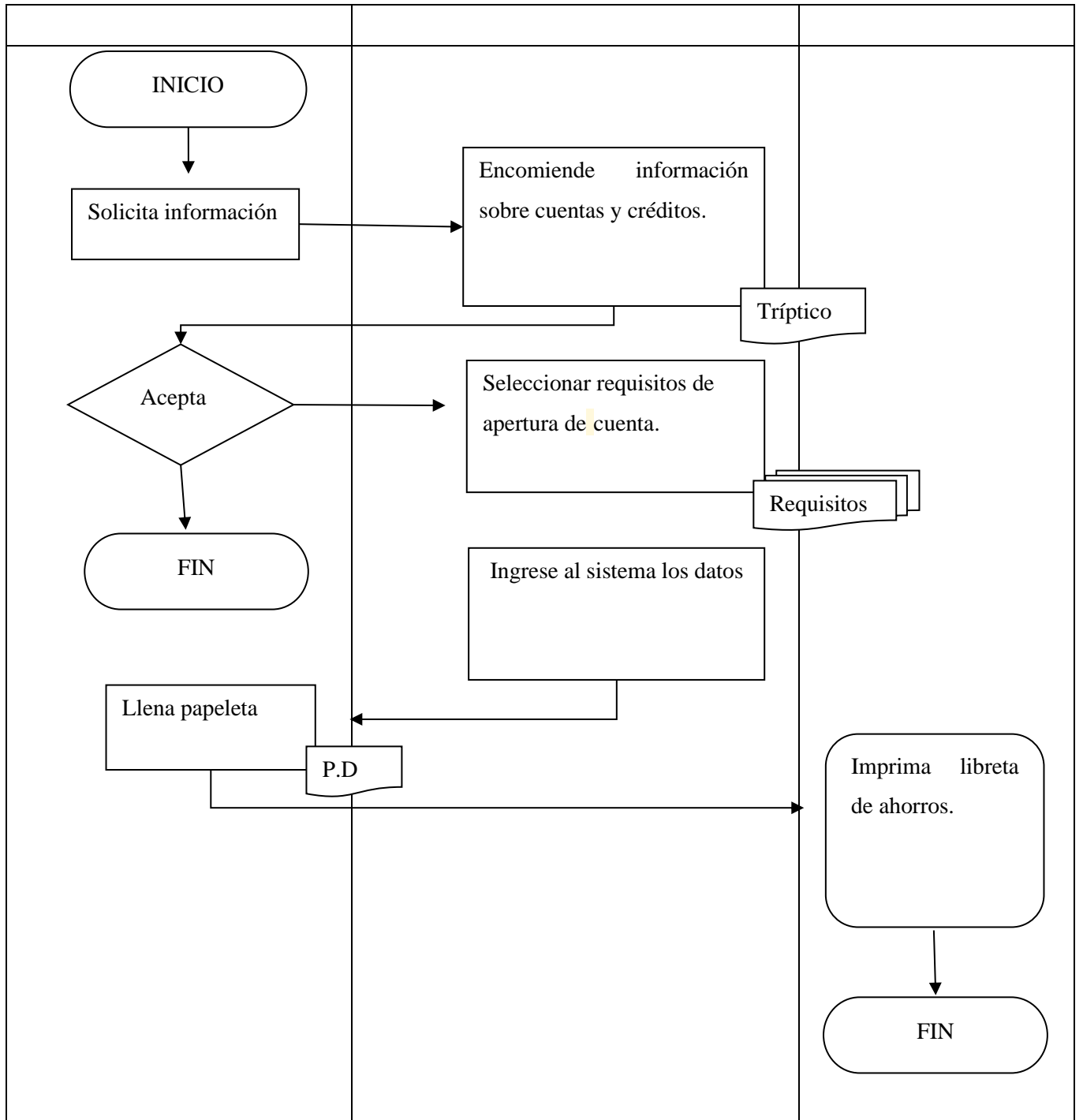


Ilustración 5-12: Diagrama de flujo de servicios

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 22/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 22/01/2024


	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 NARRATIVA: CAPTACIONES DE AHORROS</p>	<p style="text-align: center;">C.N.C. 1/1</p>
---	---	---

Tabla 5-18: Captaciones de ahorros

N	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Acudir a la agencia para depositar el monto en su libreta de ahorros. .	Socio	2 minutos
2	Completa la papeleta de depósito y ve a la ventanilla. .	Socio	1 minuto
3	Recibe la papeleta de depósito con el dinero y la libreta de ahorros.	Cajero	1 minuto
4	Verifique que la papeleta de depósito esté completa junto con el efectivo o cheque.	Cajero	2 minutos
5	Ingrese los datos del depósito y firme la papeleta.	Cajero	2 minutos
6	Revise y imprima la libreta de ahorros del socio.	Cajero	2 minutos
7	Recibe la libreta de ahorros actualizada" -> "Recibe la libreta de ahorros actualizada	Socio	1minuto
M	Al final del día, totalice los depósitos ingresados.	Cajero	10 minutos
9	Realice y imprima el arqueo de caja.	Cajero	10 minutos
10	Reciba el resumen diario de caja.	Jefe de Agencia	1 minuto
11	Verifique que el arqueo esté correcto y firme, si no lo es, devuélvalo a la cajera para corrección.	Jefe de Agencia	3 minutos
12	Escriba el informe de Caja en el sistema	Jefe de Agencia	2 minutos
13	Archive documentos como papeletas, cheques, reportes y resumen diario de caja.	Caja	2 minutos

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 25/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 25/01/2024

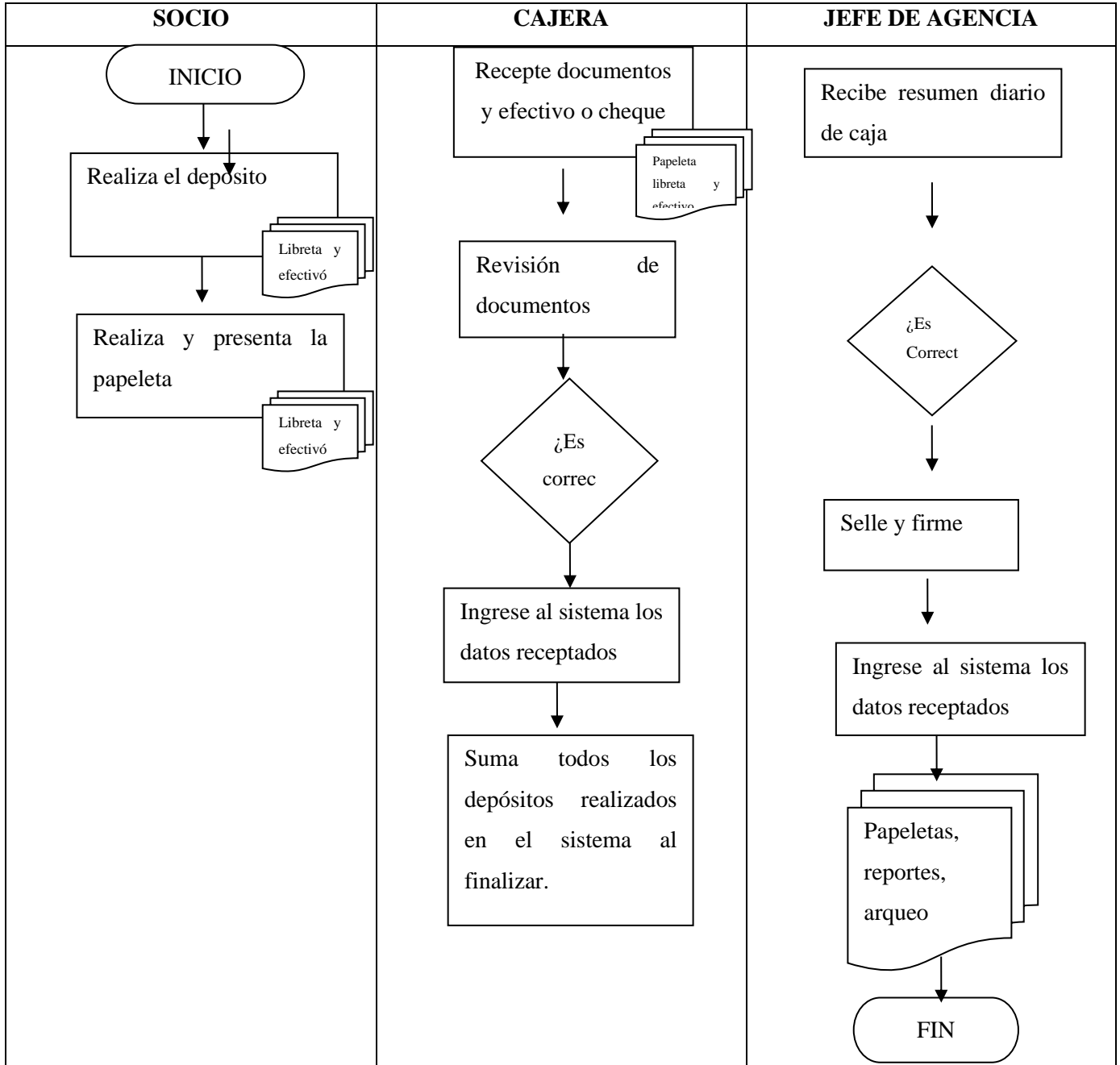


Ilustración 5-13: Diagrama de flujo captaciones de ahorros

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 25/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 25/01/2024


	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 NARRATIVA: COLOCACIONES DE CARTERA</p>	<p style="text-align: center;">C.N..C.C 1/1</p>
---	--	--

Tabla 5-19: Colocaciones de cartera

N	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
1	Ir a la cooperativa para obtener datos sobre los préstamos.	Socio	2 minutos
2	Dar detalles sobre los requisitos para obtener un crédito.	Asesor de negocios	1 minuto
3	Revisar la oferta de préstamo	Socio	3 minutos
4	Reciba los documentos del cliente.	Asesor de negocios	2 minutos
5	Revisar y obtener una copia impresa del historial crediticio del socio y el garante	Asesor de negocios	2 minutos
6	Llene el formulario de crédito para el socio y el garante.	Asesor de negocios	3 minutos
7	Añada toda la documentación del solicitante.	Asesor de negocios	3 minutos
8	Elabora un informe con la documentación del solicitante.	Asesor de negocios	4 minutos
9	Los créditos mayores a 2000 serán enviados a la UPC para su revisión por el comité.	Comité de crédito	1 día
10	Reciba y analice el informe para aprobarlo.	Jefe de Agencia	10 minutos
11	Firme los documentos legales si aprueba la solicitud.	Socio	2 minutos
12	Acredite el dinero en la cuenta del socio.	Asesor de Negocios	2 minutos
13	Llene ambos formularios y visite la ventanilla correcta.	Socio	3 minutos
14	Reciba las papeletas para retirar y depositar.	Cajero	3 minutos
15	Dé el dinero y actualice la libreta de ahorros del cliente	Cajero	

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 26/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 26/01/2024

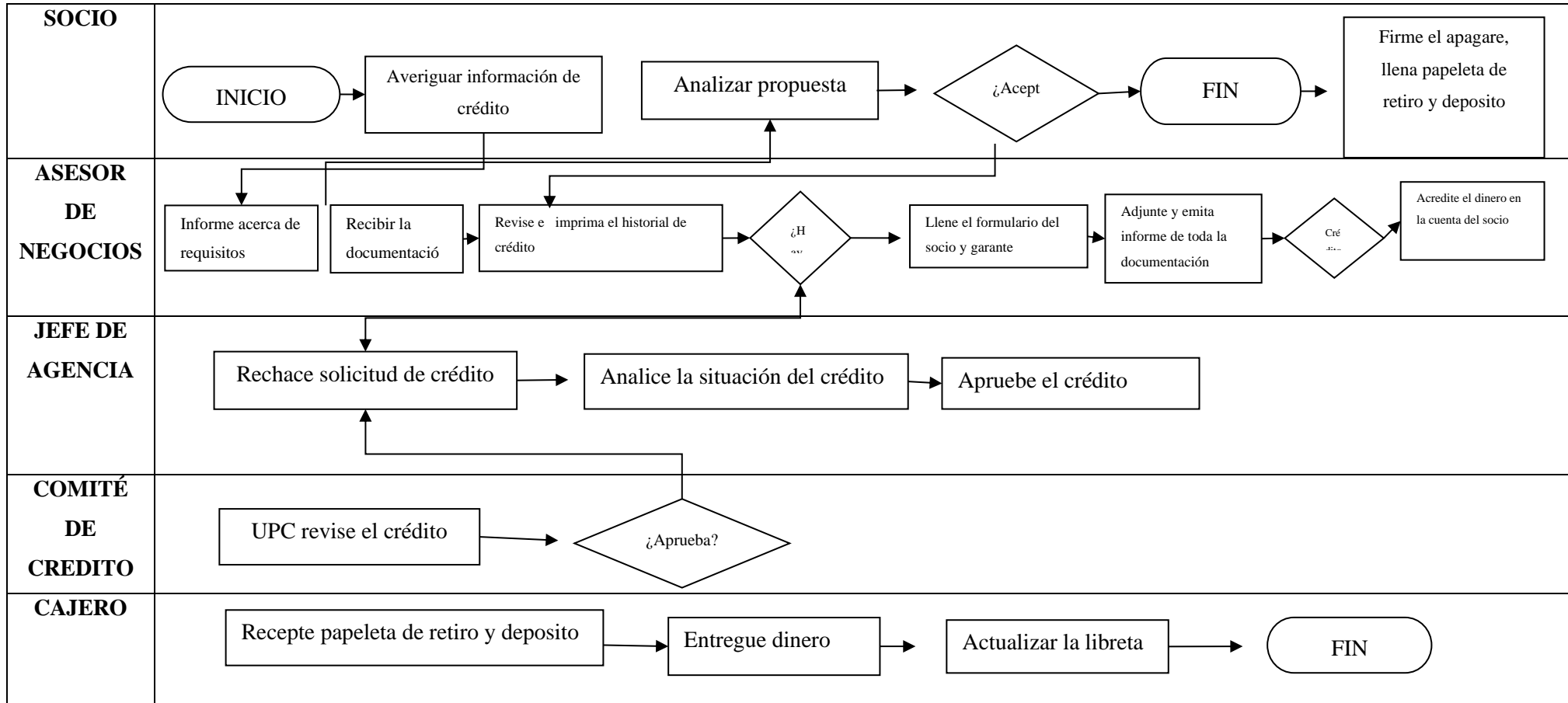


Ilustración 5-14: Colocaciones de cartera

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 26/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 26/01/2024


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>NARRATIVA: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</p>	<p>C.N.CP</p> <p>1/1</p>
---	--	--------------------------

Tabla 5-20: Captación del personal

N	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Detecte las necesidades de captación.	Socio	2 minutos
2	Implementar el plan de capacitación.	Asesor de negocios	4 minutos
3	Consolide el plan de capacitación	Socio	6 minutos
4	Revise el plan de capacitación	Asesor de negocios	3 minutos
5	Aprobar si está correcto, corregir si hay errores	Asesor de negocios	3 minutos
6	Contratar al capacitador	Asesor de negocios	7 minutos
7	Ponga en marcha el plan de capacitación	Asesor de negocios	1 día
8	Evalué los resultados	Asesor de negocios	1 día
9	Elabore el informe de los resultados	Comité de crédito	30 minutos

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 27/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 27/01/2024

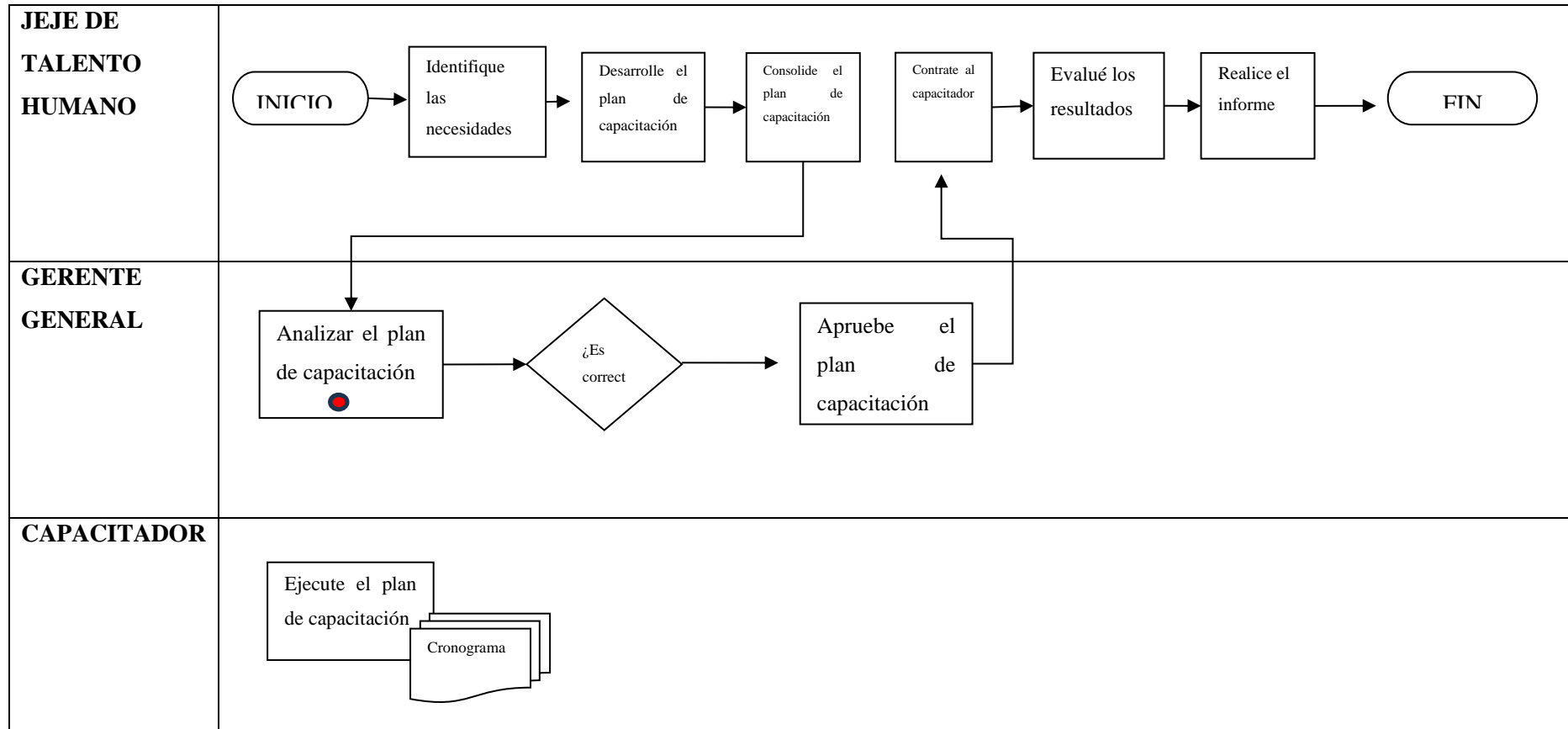


Ilustración 5-15: Diagrama de flujo capacitación del personal

Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 27/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 27/01/2024



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMIA</p>	<p>IEEE</p> <p>1/3</p>
---	--	-------------------------------

Tabla 5-21: Indicadores de Eficiencia, Eficacia y Economía


NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	TIPO	RESULTADO
Recepción de Solicitudes de crédito.	Verificar si las solicitudes cumplen con todos los requisitos.	$\frac{\text{N.º de Solicitudes documentados en el periodo}}{\text{N.º de Solicitudes entregados al Asesor de negocios en el periodo}} * 100$ $1562 / 3500 * 100 = \mathbf{44, 63\%}$	Eficiencia	En 2022, el alto porcentaje de solicitudes completas se debe al estricto cumplimiento de la documentación requerida para los créditos.
Créditos que cumplen con garantías.	Verificar que todos los créditos tengan garantías para recuperar el 75% de la cartera	$\frac{\text{N.º de créditos con garantías otorgados en el periodo 2022}}{\text{N.º de créditos}} * 100$ $1485 / 1562 * 100 = \mathbf{95, 07\%}$	Eficiencia	El porcentaje de créditos con garantía es del 95.07%, indicando que el restante 4.93% no tiene garantía por ser de línea de crédito emergente de consumo.
Nivel de Morosidad	Analizar la morosidad de la agencia para reducirla en un 60%	$\frac{\text{Cartera Vencida periodo 2022}}{\text{Cartera Total periodo 2022}} * 100$ $181275,12 / 3'373.150,46 * 100 = \mathbf{5, 35\%}$	Eficiencia	La morosidad es del 5,35% por falta de seguimiento en créditos y jefe de cobranza

Elaborado por: CPDL	Fecha: 28/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 28/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMIA</p>	<p>IEEE</p> <p>2/3</p>
---	--	------------------------

NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	TIPO	RESULTADO
Captación de ahorros	Determinar el número de cuentas de socios en el periodo 2022 para el análisis del movimiento financiero	$\frac{\text{N.º Cuenta de socios activos año 2022}}{\text{Total, de aperturas de cuentas año 2022}} * 100$ $543 / 1345 * 100 = 42, 85\%$	Eficiencia	En 2022, el 42,85% de las solicitudes cumplían con la documentación requerida debido al estricto seguimiento de los requisitos del reglamento de crédito.
Captación de depósitos de plazo fijo	Contar los depósitos para verificar el aumento de confianza del socio en un 100%.	$\frac{\text{Monto de depósitos a plazo fijo año 2022}}{\text{Monto de depósitos a plazo fijo año 2021}} * 100$ $1256 / 1453 * 100 = 86, 44\%$	Eficiencia	El 86,44% de los créditos tienen garantías, mientras que el 13,55% restante no las tiene por estar asociados a la línea emergentes de consumo.
Evaluación al personal	Comprobar si la agencia evalúa a su personal para medir su responsabilidad en el trabajo.	$\frac{\text{N.º de personas evaluado en el 2022}}{\text{Total, de personal en el año 2022}} * 100$ $5678 / 76436 * 100 = 7, 42\%$	Eficiencia	Durante la auditoría se encontró una morosidad del 7,42% debido a falta de seguimiento en créditos y jefe de cobranza.


Elaborado por: CPDL	Fecha: 28/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 28/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMIA</p>	<p>IEEE</p> <p>3/3</p>
---	--	-------------------------------

NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	TIPO	RESULTADO
Capacitación permanente al personal	Determinar la actualización del conocimiento evaluando el número de capacitaciones asistidas por el personal.	$\frac{\text{N.º de capacitaciones asistidas en el año 2022}}{\text{N.º de capacitaciones invitadas 2022}} * 100$ $16 / 36 * 100 = \mathbf{44, 44\%}$	Eficacia	Durante el año auditado, se descubrió que la agencia no involucra a su personal en capacitaciones debido a la falta de un plan y programas formales de capacitación.
Presupuesto de cartera de crédito	Validar el presupuesto real de la cartera de préstamos.	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado en el año 2022}}{\text{Presupuesto aprobado en el año 2021}} * 100$ $1376 / 1673 * 100 = 81, 18\%$	Economía	En 2022, superó el presupuesto de cartera de crédito en un 17.81%, lo que es positivo para el crecimiento financiero de la Cooperativa.
Cartera recuperada en casos judiciales	Identificar la cartera recuperada de casos judiciales en 2022 para mejorar estrategias.	$\frac{\text{Monto de cartera recuperada año 2022}}{\text{Monto de cartera judicial año 2022}} * 100$ $192483,12 / 398.150,39 * 100 = \mathbf{5, 66\%}$	Economía	Solo se recupera el 5,66% de la cartera judicial, correspondiente a procesos sin sentencia.


Realizado por: Díaz C., 2024.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 28/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 28/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H/H</p> <p>1/13</p>
---	---	------------------------


N°	1
REFERENCIA	H.CR ¼
Condición	No se realizan capacitaciones continuas al personal de la cooperativa.
Criterio	En el reglamento interno de la cooperativa establece Art.66.- El reglamento interno de la cooperativa establece que el departamento de recursos humanos proporcionará capacitación a los empleados según el plan anual de capacitación.
Causa	La falta de presupuesto limita la capacitación del personal; asignar recursos adecuados garantiza el desarrollo de habilidades y contribuye al éxito de la empresa.
Efecto	La falta de conocimiento sobre cooperativas de ahorro y crédito y el bajo desempeño de los empleados afectan la eficiencia de la organización. Es importante capacitar al personal para que puedan desempeñarse bien en sus funciones
Conclusión	La agencia no ofrece capacitaciones continuas al personal, lo que afecta su rendimiento. Es importante cumplir con estas disposiciones para asegurar que el personal esté preparado y pueda desempeñarse correctamente.
Recomendación	<p>Gerencia: Solicite al gerente un presupuesto para programas de capacitación para mejorar la eficiencia del personal.</p> <p>Al jefe de talento Humano: Cree planes de capacitación para mejorar el desempeño y atención de los empleados de la cooperativa.</p>

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>2/13</p>
---	---	--------------------------------------


N°	2
REFERENCIA	H.C.R ¼
Condición	La falta de evaluaciones periódicas al personal impide medir la capacidad y nivel de desempeño
Criterio	Según el artículo 34 del reglamento de la ley orgánica de economía popular y solidaria el consejo de administración planifica y evalúa el funcionamiento de la cooperativa además de acuerdo con el artículo 76 del reglamento de la cooperativa el representante legal debe evaluar la eficiencia del personal.
Causa	La falta de coordinación entre el consejo de administración y la representación legal ha llevado a la ausencia de un sistema de evaluación del personal, es vital una comunicación efectiva y colaborativa para desarrollar un sistema de evaluación completo. La falta de evaluaciones periódicas del personal es una carencia en la gestión de recursos humanos.
Efecto	La falta de evaluación del desempeño del personal es una carencia grave en la gestión de recursos humanos.
Conclusión	No realizar evaluaciones periódicas de los empleados es una debilidad en la gestión de recursos humanos.
Recomendación	Gerente: Proponer al consejo un sistema que facilite las evaluaciones de desempeño del personal. El consejo de administración colabora con la gerencia en la creación de un sistema de evaluación del personal para analizar el rendimiento de cada empleado.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 HOJA DE HALLAZGOS	H.H 3/13
---	--	-------------------------------


N°	31
REFERENCIA	H.C.R 2/4
Condición	Dispone de personal multitarea para llevar a cabo sus funciones
Criterio	Según el Art 10 del reglamento de la cooperativa. el representante legal tiene autoridad exclusiva sobre la administración e incorporación de trabajadores en la cooperativa.
Causa	El desinterés del representante legal en contratar personal es una gran preocupación
Efecto	Duplicidad de funciones. La baja eficiencia y eficacia de las actividades
Conclusión	La agencia tiene escaso personal, lo que causa demoras en algunas etapas del trabajo
Recomendación	<p style="text-align: center;">Gerencia: Solicitar presupuesto al gerente general para contratar personal adicional y mejorar eficiencia en la agencia.</p> <p>Supervisor de Recursos Humanos: realice el reclutamiento, contratación e inducción del personal enfocándose en las competencias necesarias para el puesto de trabajo.</p>

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>4/13</p>
---	---	--------------------------------------


N°	4
REFERENCIA	H.C.R 2/4
Condición	La falta de verificación del entendimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales por parte del personal.
Criterio	<p>Según el reglamento de la Cooperativa Capítulo Obligaciones y Prohibiciones para la Cooperativa: La cooperativa debe proporcionar a los trabajadores los implementos necesarios para realizar sus funciones correctamente.</p> <p>La cooperativa debe proporcionar el reglamento interno a los trabajadores para informarles sobre sus derechos y obligaciones laborales.</p>
Causa	No se socializaron adecuadamente los objetivos y metas de la COAC.
Efecto	La baja del rendimiento del personal afecta la productividad y el éxito de la organización
Conclusión	La falta de conocimiento de las reglas internas y la comunicación deficiente dificultan el cumplimiento de metas en la cooperativa.
Recomendación	El jefe de agencia debe comunicarse con eficacia con el personal para explicar y hacer entender los objetivos institucionales, proporcionar orientación y recibir retroalimentación de los empleados

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. AUDITORIA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 HOJA DE HALLAZGOS	H.H 5/13
---	--	---------------------------


N°	5
REFERENCIA	H.C.R. 2/4
Condición	No existen Procesos para identificar posibles riesgos que puedan afectar en los logros de los objetivos de la COAC
Criterio	Según en el reglamento de la cooperativa: El incumplimiento del reglamento interno por parte del comité de riesgos es una situación preocupante que puede afectar la capacidad de la cooperativa para gestionar de manera efectiva sus riesgos.
Causa	La falta de coordinación dentro del departamento de riesgo El incumplimiento del reglamento interno por el comité de riesgos puede afectar la capacidad de la cooperativa para gestionar sus riesgos.
Efecto	Influye en los objetivos de la institución. Pérdida de recursos y socios
Conclusión	Se concluye que la ausencia de un plan de identificación de posibles problemas dificulta corregir errores a tiempo, afectando negativamente los objetivos
Recomendación	El Comité de riesgos debe crear un plan adaptable para todas las agencias con matriz de riesgos, evaluación de impactos, procesos y estrategias para mitigar riesgos, y contrarrestar eventualidades que puedan afectar objetivos de la cooperativa.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>6/13</p>
---	---	--------------------------------------


N°	6
REFERENCIA	H.C.R. 3/4
Condición	No emplea algún procedimiento de estudio para evaluar la competencia
Criterio	Según el reglamento interno de la cooperativa en las obligaciones y prohibiciones nos dice que el comité de riesgos identifica y analiza los riesgos a los que se está expuesta la cooperativa
Causa	El comité de riesgos incumplió el reglamento interno y no coordinó estrategias de mercado con marketing.
Efecto	Baja demanda en el mercado financiero. Incrementa el riesgo y reduce la adaptabilidad de la cooperativa, afectando sus objetivos. .
Conclusión	La falta de estrategias de mercado puede afectar la posición competitiva y el éxito de la cooperativa
Recomendación	Comité de riesgos y jefe de marketing: deben colaborar en estrategias de mercado para abordar riesgos y mantener la competitividad.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>7/13</p>
---	---	--------------------------------------


N°	7
REFERENCIA	H.C.R. ¾
Condición	Es necesario implementar indicadores de gestión para evaluar los procesos de cada departamento y determinar el cumplimiento de las metas
Criterio	Según el manual de funciones en el artículo 45 "Se elaboran e implementan indicadores para medir el desarrollo y cumplimiento de las actividades organizacionales y ayudar en la toma de decisiones directivas". .
Causa	Es necesario establecer indicadores claros para medir y mejorar el rendimiento de los procesos operativos de la cooperativa. .
Efecto	La falta de indicadores dificulta evaluar los procesos operativos de la cooperativa. .
Conclusión	La falta de indicadores dificulta medir la eficiencia y efectividad de los procesos en la cooperativa, siendo esenciales para evaluar su desempeño.
Recomendación	El jefe de Agencia debe encargar la creación y uso de indicadores para evaluar el desempeño de la institución

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>8/13</p>
---	---	--------------------------------------


N°	8
REFERENCIA	H.C.R. 3/4
Condición	No se dispone de procedimientos para mitigar los posibles riesgos asociados al logro de los objetivos.
Criterio	Según el reglamento interno de la cooperativa establece que la cooperativa a través del comité de riesgos establecer los mecanismos pertinentes para identificar analizar y mitigar a los que expone la institución para el logro de sus fines
Causa	El incumplimiento del reglamento interno y la falta de coordinación causan falencias en la gestión de riesgos
Efecto	La mala gestión de riesgos provoca la pérdida de recursos dentro de la cooperativa
Conclusión	Es importante identificar riesgos para evitar problemas y proteger los intereses de la cooperativa. para proteger los intereses de la cooperativa y garantizar su sostenibilidad a largo plazo
Recomendación	El comité de riesgos debe establecer un programa integral para identificar y analizar los riesgos y su impacto en los objetivos de la cooperativa.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>9/13</p>
---	---	--------------------------------------


N°	9
REFERENCIA	H.C.R. 3/4
Condición	La agencia no tiene un manual de procesos establecidos por lo que los procedimientos son realizados en base a la experiencia de cada empleado
Criterio	Según el reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria en el artículo 44 se establece el gerente debe proponer al consejo políticas y procedimientos para el funcionamiento de la cooperativa.
Causa	La falta de coordinación en la elaboración de un manual de proceso puede causar confusión en las tareas realizadas por el personal. Falta de coordinación.
Efecto	Depender solo de la experiencia de cada miembro del personal puede llevar a inconsistencias y falta de estandarización en las actividades de la cooperativa. La falta de una guía clara puede retrasar la ejecución de funciones
Conclusión	El personal de la cooperativa trabaja según su experiencia porque no tienen un manual de procedimientos. .
Recomendación	La gerencia debe crear un manual de procesos con políticas e instrucciones claras para guiar al personal de manera consistente

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>10/13</p>
---	---	---------------------------------------


N°	10
REFERENCIA	H.C.R. 3/4
Condición	Se observa de manera frecuente que el manual de créditos no se sigue adecuadamente en el proceso de créditos y cobranzas
Criterio	Según el manual de políticas y procedimientos de crédito establece: que los funcionarios de la cooperativa especialmente aquellos relacionados con el área de crédito tiene la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir de manera estricta las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras establecidas en las leyes.
Causa	Falta de supervisión al momento de realizar los créditos Difusión y socialización del manual de crédito
Efecto	Demora en las fases del proceso de crédito
Conclusión	La inobservancia recurrente del manual de créditos puede ser una causa principal de las demoras en las fases del proceso de crédito y la consiguiente insatisfacción de los socios con la calidad de servicios
Recomendación	Al asesor de crédito: Es fundamental considerar todas las directrices del proceso de créditos y cobranzas presentes en el manual de crédito así como las actualizaciones pertinentes para mejorar la calidad del servicio y garantizar la satisfacción de los socios y clientes.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>11/13</p>
---	---	---------------------------------------


N°	11
REFERENCIA	H.C.R. 4/4
Condición	La cooperativa carece de modelos de flujogramas de procesos para las actividades relacionadas con la captación, colocación.
Criterio	De acuerdo con el estipulado en el artículo 79 del Estatuto interno de la cooperativa se establece la responsabilidad de elaborar políticas y procedimientos destinados a mejorar los procesos operativos relacionados con servicios captaciones colocaciones.
Causa	La falta de coordinación en la elaboración e implementación de flujogramas de proceso que incluyan a los tiempos estimados y los responsables de cada etapa dificulta la ejecución efectiva de las actividades.
Efecto	Se observa una demora significativa en las etapas de captación y colocación Se evidencia que las actividades se llevan a cabo de manera empírica en lugar de seguir método técnicos y estructurados.
Conclusión	La ausencia de flujogramas de procesos está causando demoras en las actividades ya que no hay una guía clara que indique los responsables y los tiempos definidos para la ejecución de cada proceso.
Recomendación	Se sugiere al jefe de negocios implementar flujogramas de procesos en el manual correspondiente con el objetivo de proporcionar una visualización clara de los pasos a seguir en cada proceso por departamento esto reemplazaría la lectura de notas externas sirviendo como una guía práctica y efectiva en las actividades de la agencia.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>12/13</p>
---	---	---------------------------------------

N°	12
REFERENCIA	H.C.R. 4/4
Condición	Hay una falta de coordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos mensuales de colocación por el asesor
Criterio	De acuerdo con el artículo 5 de manual de políticas y procedimientos de crédito se establece que la atención de la demanda crediticia se llevara a cabo de manera ágil eficiente y segura considerando las disponibilidades de recursos de la cooperativa.
Causa	Se observa una falta de coordinación en la elaboración de metas por parte de los asesores lo que resulta en una asignación presupuestada de colocación mensual poco eficiente.
Efecto	El asesor está cometiendo el error de otorgar créditos inadecuados y no cumplen con los requisitos establecidos para la aprobación de los créditos.
Conclusión	El asesor con el objetivo de cumplir la meta de colocación mensual está concediendo créditos inadecuados que afectan la calidad de la cartera.
Recomendación	Se recomienda al comité de créditos establecer las metas de colocación mensual por asesor teniendo en cuenta el presupuesto aprobado para cada uno esto garantizar que no haya inconvenientes en el cumplimiento de las metas de cada asesor de negocios

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>H.H</p> <p>13/13</p>
---	---	-------------------------

N°	13
REFERENCIA	H.C.R. 4/4
Condición	La difusión de la información en cada departamento carece de eficiencia debido a una comunicación ineficiente, lo que indica una falta de liderazgo directivo
Criterio	De acuerdo con el artículo 86 del reglamento interno de la cooperativa establece que los trabajadores tienen el derecho de estar informados sobre todos los reglamentos instructivos códigos de conducta disposiciones y normas a los que están sujetos en función de su área de trabajo
Causa	Se identifica un déficit en el liderazgo directivo lo que provoca una falta de socialización de la normativa interna y una deficiencia en la integración laboral del personal
Efecto	Se observa un bajo nivel de desempeño laboral y una falta de coordinación entre las unidades departamentales
Conclusión	La socialización de la información en cada área no es efectiva debido a la ineficiencia de los canales de comunicación lo que refleja un deficiente liderazgo directivo
Recomendación	Se recomienda al jefe de agencia establecer una comunicación efectiva que involucre a todos los colaboradores de la cooperativa esto puede lograrse mediante la elaboración de políticas y la socialización de toda la información relevante para la institución el objetivo es promover un clima laboral de calidad y una mayor integridad entre los equipos de trabajo.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024




5.3.2 Fase IV

FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ


	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>PROGRAMA DE AUDITORIA: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p>	<p>AC4-PA</p> <p>1/1</p>
---	---	--------------------------

Objetivo: Elaborar y presentar el informe Final de Auditoria Operacional detallando los hallazgos y áreas críticas identificadas. Comunicar las conclusiones y recomendaciones pertinentes para mejorar la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros.

Tabla 5-22: Comunicación de resultados

N°	PROCEDIMIENTOS	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA
1	Realice la notificación de cierre de auditoria	NCA	C.PDL	31/01/2024
2	Emita la convocatoria para la lectura del borrador del informe	CBI	CPDL	2/02/2024
3	Elabore el acta de conferencia final de comunicación de resultados de informe final	CCIF	CPDL	5/02/2024
4	Resultado de la auditoria operacional	RAO	CPDL	7/02/2024
5	Clausura el acta de lectura del informe final de auditoria operacional	CFIF	CPDL	7/02/2024

Elaborado por: CPDL	Fecha: 30/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 30/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>NOTIFICACIÓN DE TERMINACIÓN DE AUDITORÍA</p>	<p>NTA</p> <p>1/1</p>
---	--	-----------------------

Ing.

Carmen Uvidia

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.”

Presente

De mis consideraciones

Es un placer dirigirme a usted y a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza" Ltda. mediante este comunicado, para informarles sobre el cierre exitoso de la auditoría el día 31 de enero de este año. Queremos destacar que nuestro equipo de trabajo ha encontrado consistente la información proporcionada por su parte, la cual ha sido fundamental en el examen de la auditoría operacional. Queremos asegurarles que dicha información ha sido tratada con total confiabilidad y reserva por parte de nuestra firma. Hemos verificado, examinado y analizado los datos con total honestidad, sin manipulación alguna. A partir de esta fecha, la responsabilidad sobre la información proporcionada recae en cada departamento auditado.


Queremos expresar nuestro agradecimiento a la COAC por su colaboración y apertura durante todo el proceso de la auditoría operacional. Solicitamos que se dé el debido tratamiento a este documento.

Atentamente

Srta. Carla Pamela Díaz López

Auditor Junior de DAIZ.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 31/01/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 31/01/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CONVOCATORIA DE LECTURA DEL INFORME</p>	<p>C.LI</p> <p>1/1</p>
---	---	--------------------------------------

Ing.

Carmen Uvidia

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.”

Ing.

Luis Terán

PRESIDENTE DE VIGILANCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA

Ing.

Jenny Flores

PRESIDENTE DE CONSEJO ADMINTRACION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA .”

Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente comunicación, se convoca a todos los colaboradores de los niveles Directivo, Administrativo, Operativo y demás miembros de la Cooperativa, a asistir a la lectura del informe final de la Auditoría Operacional realizada para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

La reunión se llevará a cabo el día 03 de marzo de 2024 a las 2:00 p.m. en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza Ltd.", específicamente en la Agencia Joya, ubicada en el Barrio La Joya, Av. Villarroel Y Espejo. En caso de no poder asistir, se agradece notificar por escrito, proporcionando los datos personales de la persona que asistirá en representación del colaborador ausente.


Agradecemos de antemano su asistencia y colaboración en este importante evento.

Atentamente,

Srta. Carla Pamela Díaz López

Auditor Junior de DAIZ.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 2/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 2/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>ACTA DE CONFERENCIA FINAL</p>	<p>ACF</p> <p>1/1</p>
---	---	-----------------------

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DEL
INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL DE LA COAC NUEVA
ESPERANZA LTD DEL PERIODO 2022**

En las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., ubicada en el Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo, a las 14H00 del tercer día del mes de marzo de 2024, se llevó a cabo una reunión de los funcionarios de las áreas Administrativas y Financieras en la sala de reuniones de la entidad. El propósito de esta reunión fue comunicar los resultados finales del examen a través de la lectura del Informe de Auditoría Operacional de la COAC Nueva Esperanza Ltda., correspondiente al período 2022, realizado como parte de un Trabajo de Titulación y de acuerdo con la Orden de Trabajo OFICIO No. AUDITJS-2023-001, emitida el 3 de diciembre de 2023.

De acuerdo con lo establecido en la Ley y el Reglamento de la Cooperativa, se convocó a los funcionarios y autoridades involucrados en el proceso de Auditoría Operacional mediante un oficio sin número fechado el 26 de febrero de 2024, para que asistieran a esta asamblea general. La convocatoria cumplió con los requisitos y principios establecidos. En presencia de los funcionarios presentes, se procedió a leer el Informe de Auditoría, analizando los resultados obtenidos, así como las conclusiones y recomendaciones mencionadas.

Se firma la presente Acta como constancia de la reunión entre el Auditor y el representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

Ing. Carmen Uvidia
Gerente General de la COAC Nueva Esperanza Ltd.

Srta. Carla Díaz
Auditor Junior de DAIZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 5/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 5/02/2024




5.3.2.1 *Capítulo I: Información Introductoria*

CAPITULO I INFORMACIÓN INTRODUCTIVA

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CAPITULO 1</p> <p>INFORMACIÓN INTRODUCTIVA</p>	<p>C.P1</p> <p>1/3</p>
---	--	------------------------

CAPITULO: I

1.- Datos generales

Fecha de inicio: 10 de octubre del 2023

Fecha de finalización: 04 de marzo del 2024

2.- Equipo de auditoria

Nombre	Cargo
Doc. Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Andrés Yambay	Jefe de Equipo
Carla Díaz	Auditor Junior

3.-Informacion general de la Cooperativa


Tipo de Institución	Privada
RUC	0691720721001
Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza
Dirección	Av. Villarroel y Espejo
Email	Nueva.esperanza@hotmail.com

4.- Tipo de auditoría

Auditoria Operacional a los procesos de captación y colocación de la COAC Nueva Esperanza Ltd. De la Ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo del periodo del 2022.

5.- Motivo de la auditoría

La auditoría operacional tiene como motivo principal el evaluar y mejorar la eficiencia eficacia y economía de los procesos operativos de una organización se centra en examinar los procedimientos, políticas y prácticas de una empresa para identificar áreas de mejora y recomendar acciones correctivas o preventivas con el propósito de g alcance sus metas de manera correcta y cumpla con sus responsabilidades de manera eficiente que se considere pertinente para el óptimo de la cooperativa

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CAPITULO 1</p> <p>INFORMACIÓN INTRODUCTIVA</p>	<p>C.P1</p> <p>2/3</p>
---	--	------------------------

6.- Objetivo de la supervisión


Objetivo general

Desarrollar una Auditoria Operacional al proceso de captación y colocación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza.”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el periodo 2022, mediante las técnicas de auditoria para mejorar de los procesos y optimizar recursos, en beneficio de sus objetivos institucionales.

Objetivos Específicos

- Identificar los problemas de la institución mediante un análisis para emitir una solución con respecto a sus problemas.
- Crear una base teórica sólida para la auditoria operacional a través de fuentes bibliográficas de reconocidos autores y tratadistas especializados en el tema en cuestión, así como la consulta en libros, artículos, revistas científicas y cuanta información sea necesaria.
- Formar un marco metodológico con técnicas, métodos e instrumentos de investigación que permita la obtención de información pertinente, competente y relevante para evaluar la ejecución de planes y políticas de mejora.
- Analizar los resultados de la encuesta como herramienta de medida para determinar las posibles captaciones y colocaciones que realiza la cooperativa.
- Emitir informes de auditoría que contengan conclusiones y recomendaciones para mejorar las decisiones en la cooperativa.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CAPITULO 1</p> <p>INFORMACIÓN INTRODUCTIVA</p>	<p>C.P1</p> <p>3/3</p>
---	--	--------------------------------------

7.- Alcance

La auditoría operacional de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2022 se basa en la revisión de los procesos administrativos y financieros, análisis de riesgos y control internos

8.- Firma de responsables

Dr. Alberto Patricio Robalino
Supervisor de DAIZ

Ing. Andrés Yambay
Jefe de Equipo de DAIZ

1.

Srta. Carla Díaz
Auditor Junior de DAIZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024




CAPITULO II INFORME FINAL

5.3.2.2 Capítulo II: Informe final

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

EQUIPO AUDITOR

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>CAPITULO II</p> <p>INFORME FINAL</p>	<p>C.LI</p> <p>3/10</p>
---	--	-------------------------

CAPITULO II

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA

ASUNTO: Informe final

Fecha: 2 de marzo del 2024

Ing.

Carmen Uvidia

GERENTE GENERAL DE COAC NUEVA ESPERANZA

De mi consideración

Presente

En cumplimiento con lo establecido en el Artículo 146 y literal b) del Artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, se hace público el Informe Final de Inspección a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.


Adjunto a este comunicado se encuentra la Matriz de Hallazgos (observaciones) y recomendaciones, las cuales deben ser atendidas por los Consejos de Administración y de Vigilancia, así como por la Gerencia. Se establece un cronograma de implementación de estas recomendaciones, el cual debe ser presentado ante la Superintendencia en un plazo de 15 días a partir de la fecha de recepción de esta comunicación.

Atentamente

Srta. Carla Pamela Díaz López

Auditor Junior de DAIZ

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p>	<p>IF</p> <p>1/6</p>
---	--	----------------------

RESULTADO DE AUDITORÍA OPERACIONAL

1.- CAPACITACIÓN CONTINUA AL PERSONAL

Observación 1

La falta de conocimiento sobre las cooperativas de ahorro y crédito y el bajo rendimiento de los empleados son preocupaciones que afectan la eficacia de la organización. Es importante capacitar al personal para asegurar un buen desempeño en sus roles.

Conclusión 1

Es importante que la agencia proporcione capacitaciones continuas para garantizar un buen rendimiento de los empleados

Recomendación 1

Solicite asignación de presupuesto para capacitación con el objetivo de mejorar la eficiencia del personal.

Jefe de talento humano: Crear planes de capacitación para mejorar el desempeño y la atención de los empleados de la cooperativa.

2.- LA FALTA DE EVALUACIONES PERIÓDICAS IMPIDE MEDIR LA CAPACIDAD Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL.

Observación 2

La falta de identificación de la eficiencia y eficacia del personal afecta la gestión de recursos humanos.

Conclusión 2


La agencia no hace evaluaciones periódicas del personal, lo que afecta la gestión de recursos humanos.

Recomendación 2

El gerente propondrá al consejo desarrollar un sistema para facilitar las evaluaciones de desempeño del personal.

El consejo de administración y la gerencia colaborarán en la creación de un sistema de evaluación del personal para medir el desempeño de los empleados.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>2/6</p>
---	--	----------------------

3.- TIENE PERSONAL VERSÁTIL PARA REALIZAR TAREAS DIFERENTES.

Observación 3

Duplicidad de funciones.

La baja eficiencia y efectividad de las actividades

Conclusión 3

La agencia tiene escasez de personal, lo que causa demoras en el trabajo.

Recomendación 3

Pedir presupuesto al gerente general para contratar más personal en la agencia y mejorar su rendimiento.

El jefe de talento humano recluta, contrata e induce al personal enfocándose en las competencias clave para el puesto.

4.- EL PERSONAL NO VERIFICA NI CUMPLE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

Observación 4

La baja en el rendimiento del personal es una preocupación seria que puede afectar la productividad de la organización.

Conclusión 4

La falta de conocimiento de las reglas y la comunicación deficiente dificultan el cumplimiento de metas en la cooperativa.

Recomendación 4

El Jefe de Agencia debe comunicarse efectivamente con el personal para explicar objetivos, dar orientación y permitir retroalimentación.


5.- NO HAY PROCESOS PARA IDENTIFICAR RIESGOS QUE PUEDAN AFECTAR LOS OBJETIVOS DE LA COAC.

Observación 5

Influye en los objetivos institucionales.

Pérdida de recursos y socios.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>3/6</p>
---	--	----------------------

Conclusión 5

La falta de un plan para identificar posibles problemas dificulta corregir errores a tiempo, lo que afecta el logro de objetivos.

Recomendación 5

El comité de riesgos debe crear un plan adaptable para evaluar y mitigar los riesgos en la cooperativa.

6. NO USA MÉTODOS DE ESTUDIO PARA EVALUAR LA COMPETENCIA.

Observación 6

Reducción de la demanda financiera.

Aumentar el riesgo afecta la capacidad de adaptación y la consecución de objetivos de la cooperativa.

Conclusión 6

La falta de estrategias de mercado podría afectar la posición competitiva y el éxito de la cooperativa.

Recomendación 6

El comité de riesgos y el jefe de marketing deben trabajar juntos para crear estrategias específicas que aborden las necesidades de cada agencia, enfrentando riesgos y manteniendo la competitividad en el mercado financiero.

7.- SE DEBEN USAR INDICADORES DE GESTIÓN PARA EVALUAR PROCESOS Y ALCANZAR METAS EN CADA DEPARTAMENTO.


Observación 7

La falta de indicadores dificulta evaluar el cumplimiento de los procesos operativos de la cooperativa.

Conclusión 7

La falta de indicadores dificulta medir la eficiencia y efectividad de los procesos en la cooperativa, son esenciales para evaluar su rendimiento.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>4/6</p>
---	--	----------------------

Recomendación 7

El jefe de la Agencia debe encargar la creación e implementación de indicadores de gestión para evaluar la eficiencia y efectividad de la institución.

8.- NO HAY PROCEDIMIENTOS PARA MANEJAR LOS RIESGOS DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS.

Observación 8

No gestionar riesgos eficazmente provoca pérdida de recursos.

Conclusión 8

Implementar procesos sólidos de identificación de riesgos es esencial para proteger los intereses de la cooperativa y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Recomendación 8

El Comité de riesgos debe crear un programa integral para identificar y analizar los riesgos que puedan afectar los objetivos de la cooperativa.

9.- LA AGENCIA CARECE DE UN MANUAL DE PROCESOS, POR TANTO, LOS PROCEDIMIENTOS SE BASAN EN LA EXPERIENCIA DE LOS EMPLEADOS.

Observación 9

Depender solo de la experiencia individual del personal puede llevar a inconsistencias y falta de estandarización en las actividades de la cooperativa. La falta de una guía clara puede retrasar las funciones.

Conclusión 9

El personal de la cooperativa realiza sus procedimientos basados en la experiencia debido a la falta de un manual de procedimientos.

Recomendación 9


La gerencia debe crear un manual de procesos con políticas e instrucciones para guiar al personal en las actividades.

10.- EL MANUAL DE CRÉDITOS A MENUDO NO SE SIGUE ADECUADAMENTE EN LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.

Observación 10

Retraso en el proceso de crédito

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>5/6</p>
---	--	----------------------

Conclusión 10

No seguir el manual de créditos puede causar demoras y descontento en los servicios.

Recomendación 10

El asesor de crédito debe seguir las directrices del manual de crédito y cobranzas para mejorar el servicio y satisfacer a los socios y clientes.

11.- LA COOPERATIVA NO TIENE MODELOS DE FLUJOGRAMAS PARA ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN.

Observación 11

Hay una demora notable en las etapas de captación y colocación. "Las actividades se realizan de manera empírica en lugar de seguir métodos técnicos y estructurados".

Conclusión 11

La falta de flujogramas está causando demoras y confusiones en las actividades debido a la ausencia de orientación clara sobre responsabilidades y tiempos.

Recomendación 11

El jefe de negocios debe crear flujogramas en el manual para mostrar pasos de procesos y reemplazar lectura de notas externas.

12.- LA INSTITUCIÓN Y EL ASESOR NO COORDINAN EL PRESUPUESTO APROBADO CON LOS OBJETIVOS MENSUALES DE COLOCACIÓN.

Observación 12

El asesor está otorgando créditos inadecuados que no cumplen los requisitos para su aprobación.


Conclusión 12

El asesor está otorgando créditos inadecuados para cumplir la meta, lo que afecta la calidad de la cartera.

Recomendación 12

El comité de créditos debe fijar objetivos de ventas mensuales por asesor, considerando el presupuesto asignado a cada uno, para asegurar el cumplimiento de sus metas.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>6/6</p>
---	--	------------------------------------

13.- LA COMUNICACIÓN DEFICIENTE EN LOS DEPARTAMENTOS IMPIDE LA DIFUSIÓN EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN, REVELANDO PROBLEMAS DE LIDERAZGO.

Observación 13

Se detecta bajo rendimiento laboral y falta de coordinación entre departamentos.


Conclusión 13

La socialización de la información falla por la ineficiencia de la comunicación, indicando mal liderazgo.

Recomendación 13

Se aconseja al jefe de agencia fomentar una comunicación efectiva y transparente con los colaboradores para mejorar el ambiente laboral y la colaboración entre los equipos.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>6/6</p>
---	--	----------------------

INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMIA

EFICIENCIA

Recepción de Solicitudes de crédito:

N.º de Solicitudes documentados en el periodo

*100

N.º de Solicitudes entregados al Asesor de negocios en el periodo

$$1562 / 3500 * 100 = \mathbf{44,63\%}$$

Análisis

Se ha constatado que, en el año 2022, el porcentaje total de solicitudes con documentación completa fue del 44,63%. Este cumplimiento se atribuye a las rigurosas exigencias documentales estipuladas por el reglamento para la obtención de créditos.

Créditos que cumplen con garantías:

N.º de créditos con garantías

*100


N.º de créditos Otorgados en el periodo 2022

$$1485 / 1562 * 100 = \mathbf{95,07\%}$$

Análisis

El 95,07% de los créditos cuentan con garantía, lo que implica que el 4,93% restante carece de garantía. Esta ausencia de garantía se debe a que estos créditos pertenecen a la línea de crédito Emergentes de Consumo.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>6/6</p>
---	--	----------------------

Nivel de Morosidad

Cartera Vencida periodo 2022

_____ *100

Cartera Total periodo 2022

$$181275,12 / 3'373.150,46 * 100 = \mathbf{5,35\%}$$

Análisis

El nivel de morosidad durante el periodo auditado se sitúa en un 5,35%. Esta cifra se atribuye a la falta de seguimiento en la gestión de otorgamiento de créditos, así como a la ausencia de un jefe de cobranzas en la agencia.

Captación de ahorros

N.º Cuenta de socios activos año 2022

_____ *100


Total, de aperturas de cuentas año 2022

$$543 / 1345 * 100 = 42,85\%$$

Análisis

Se ha determinado que solo el 42,85% del total de cuentas abiertas están activas y realizan movimientos financieros. La diferencia se distribuye entre cuentas de ahorro para niños, plazos fijos y ahorro programado.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>6/6</p>
---	--	------------------------------------

Captación de depósitos de plazo fijo

Monto de depósitos a plazo fijo año 2022

*100

Monto de depósitos a plazo fijo año 2021

$$1256 / 1453 * 100 = 86,44\%$$

Análisis:

Se ha determinado que, en el año 2022, los depósitos a plazo fijo han experimentado un aumento del 1,30% en comparación con el año 2021. Este incremento sugiere que los socios tienen plena confianza en la Cooperativa.

EFICACIA

Evaluación al personal

N.º de personas evaluado en el 2022

*100


Total, de personal en el año 2022

$$2 / 10 * 100 = 20\%$$

Análisis

Se ha observado que solo el 22% del personal ha sido evaluado, lo cual se considera un porcentaje muy bajo. Esto se debe a que, según el reglamento, solo los asesores de negocios son sometidos a evaluación.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>6/6</p>
---	--	------------------------------------

Capacitación permanente al personal

N.º de capacitaciones asistidas en el año 2022

*100

N.º de capacitaciones invitadas 2022

$$3/10 * 100 = 30\%$$

Análisis:

Durante el año auditado, se ha determinado que la agencia no involucra con frecuencia a su personal en programas de capacitación. Esta situación se debe a la carencia de un plan y programas formales de capacitación.

ECONOMÍA

Presupuesto de cartera de crédito

Presupuesto ejecutado en el año 2022

*100


Presupuesto aprobado en el año 2021

$$1376 / 1673 * 100 = 81,18\%$$

Análisis:

Se ha determinado que, en el año 2022, se cumplió con el presupuesto de cartera de crédito, con un 81,18%.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p>	<p>IF</p> <p>6/6</p>
---	--	----------------------

Cartera recuperada en casos judiciales

Monto de cartera recuperada año 2022

_____ *100

Monto de cartera judicial año 2022

$$192483,12 / 3\ 398.150,39 * 100 = 5,66\%$$

Análisis:


Del 100% de cartera judicial, apenas se recupera el 5,66% de casos, considerado bajo, los mismos que son casos judiciales sin sentencia

Después de haber descrito y expuesto todos los aspectos encontrados en la presente auditoría, se recomienda encarecidamente a la Gerencia, al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia, al Comité de Riesgos, al jefe de Agencia y a los jefes Departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza Ltda." que consideren el Informe de Auditoría Operacional como un valioso aporte para el desarrollo y crecimiento de la organización. Atentamente;

Carla Pamela Diaz

AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> <p>ACTA DE CONFERENCIA FINAL</p>	<p>CALIF</p> <p>1/1</p>
---	---	--------------------------------

ACTA FINAL DE CONFERENCIA SOBRE LA COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INFORME FINAL DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

En las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” Cantón Riobamba provincia de Chimborazo siendo las 16h00 del segundo día de marzo del año 2024, se realiza la reunión de los funcionarios del área administrativo y financiera en la sala de eventos de la misma cooperativa con la finalidad de presentar los resultados del examen de auditoría operacional sobre la institución.

Se convocó a los funcionarios y autoridades de la Cooperativa que participaron en la Auditoría Operacional para asistir a la asamblea general según lo establecido en la ley y el reglamento. Bajo la presencia de los funcionarios, leímos el Informe de la Auditoria Operacional y analizamos conclusiones y recomendaciones.

El Acta se suscribe como constancia entre el Auditor y el representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.

Para constancia, se suscriben las personas asistentes a la presente Acta.

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	Ing. Carmen Uvidia	Gerente	
2	Ing. Oswaldo Cantuña	Asesor de negocios	
3	Ing. Jeny Flores	Atención al cliente	
4	Ing. Gonzalo Vargas	Cajero	

Srta. Carla Díaz
AUDITOR JUNIOR AUDITORES DAIZ

Ing. Carmen Uvidia
GERENTE GENERAL DE LA COAC

Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024



5.3.3 Fase V

FASE V SEGUIMIENTO Y MONITOREO

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.
DIRECCIÓN:	VILLARROEL Y ESPEJO
NATURALEZA:	AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

SUPERVISOR:	DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
JEFE DE EQUIPO:	ING EDUARDO ANDRÉS YAMBAY
AUDITOR:	SRA. CARLA DIAZ

Tabla 5-23: Plan de acción I



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA”					Fecha:01/03/2024
						Página 1
PLAN DE ACCIÓN						
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha	
El personal de la cooperativa no recibe capacitaciones continuas.	En la reunión de la agencia, pida al gerente asignar un presupuesto para crear programas de capacitación con el fin de aumentar la eficiencia del personal. El jefe de talento humano debe crear planes de capacitación para mejorar el desempeño y atención de cada empleado de la cooperativa.	La agencia incumple con lo establecido en el reglamento lo cual debe proporcionar capacitaciones continuas al personal para mejorar su rendimiento en el desempeño de sus actividades dentro de la cooperativa.	Plan de capacitación Presupuesto	Talento humano Contabilidad Consejo de administración	01/03/2024 en adelante	
Falta evaluar al personal frecuentemente para medir su capacidad y desempeño	El gerente propone al consejo desarrollar un sistema para evaluar al personal. El consejo de administración colabora con la gerencia en la creación de un sistema de evaluación del desempeño del personal para conocer su rendimiento laboral.	La falta de evaluaciones periódicas del personal es una carencia importante en la gestión de recursos humanos.	Diseño de un sistema de evaluación de empleados.	Talento humano Consejo de administración	01/03/2024 en adelante	
Realizado por: Díaz C., 2024.			Elaborado por: CPDL		Fecha: 7/02/2024	
			Revisado por: PR/EY		Fecha: 7/02/2024	


Tabla 5-24: Plan de acción II

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA”				Fecha:01/03/2024
					Página:2
PLAN DE ACCIÓN					
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha
Cuenta con empleados multitarea para realizar su trabajo.	El jefe de agencia debe pedir al gerente general un presupuesto para contratar más personal y mejorar la eficiencia de la agencia. El jefe de talento humano debe reclutar, contratar e inducir al personal con las competencias adecuadas para el puesto.	La agencia tiene falta de personal, provocando demoras en el trabajo.	Contrato de personal	Talento humano Consejo de administración	01/03/2024 en adelante
Falta de verificación del cumplimiento de objetivos institucionales por el personal.	El jefe de Agencia debe comunicarse claramente con el personal, guiarlos y recibir retroalimentación para lograr los objetivos institucionales.	La falta de comunicación y conocimiento de la normativa interna dificulta el cumplimiento de objetivos en la cooperativa.	Normativa interna	Jefe de Agencia Consejo de administración	01/03/2024 en adelante

Realizado por: Díaz C., 2024.


Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

Tabla 5-25: Plan de acción III

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA”				Fecha:01/ 03/2024
					Página:3
PLAN DE ACCIÓN					
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha
No existen Procesos para identificar posibles riesgos que puedan afectar en los logros de los objetivos de la COAC	. El comité de riesgos debe crear un plan adaptable para las agencias que incluya evaluación de riesgos, impactos, procesos y estrategias de mitigación para contrarrestar posibles problemas.	La falta de un plan de identificación de posibles problemas dificulta corregir errores a tiempo y afecta alcanzar los objetivos.	Modelo de seguimiento para la otorgación de créditos	Comité de crédito Consejo de administración	01/03/2024 en adelante
No emplea algún procedimiento de estudio para evaluar la competencia	El Comité de riesgos y el jefe de marketing colaborarán en estrategias para agencias, considerando necesidades específicas, enfrentar riesgos de competencia y mantener la relevancia.	Crear un plan de marketing para aumentar la membresía de la cooperativa mediante un análisis de fortalezas y debilidades en relación con la competencia.	Plan de marketing	Jefe de marketing Consejo de administración	01/03/2024 en adelante

Realizado por: Díaz C., 2024.


Tabla 5-26: Plan de acción IV

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA”				Fecha:01/03/2024
					Página:4
PLAN DE ACCIÓN					
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha
Deben usarse indicadores de gestión para evaluar los procesos y metas de cada departamento.	El jefe de la Agencia debe encargar la creación e implementación de indicadores de gestión para evaluar eficiencia, efectividad y cumplimiento de metas	Crear indicadores para medir la eficiencia y efectividad de la organización	Indicadores de gestión	Gerencia Talento humano	01/03/2024 en adelante
No hay medidas para reducir los riesgos en la consecución de objetivos.	El Comité de riesgos debe establecer un programa para identificar y analizar los posibles riesgos en la cooperativa.	Desarrollar un plan de marketing para mejorar la posición competitiva y aumentar socios.	Plan de marketing	Jefe de marketing y comité de riesgos	01/03/2024 en adelante

Realizado por: Díaz C., 2024.


Elaborado por: CPDL	Fecha: 7/02/2024
Revisado por: PR/EY	Fecha: 7/02/2024

Tabla 5-27: Plan de acción V

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA”				Fecha:01/03/2024
					Página:4
PLAN DE ACCIÓN					
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha
La agencia no tiene un manual de procesos establecidos por lo que los procedimientos son realizados en base a la experiencia de cada empleado	La gerencia debe crear un manual de procesos con políticas e instrucciones para guiar al personal de manera clara y consistente	Crear un manual de procedimientos para mejorar la eficiencia y eficacia en la cooperativa	Manual de procesos	Gerencia Talento humano	01/03/2024 en adelante
Se observa de manera frecuente que el manual de créditos no se sigue adecuadamente en el proceso de créditos y cobranzas	El asesor de crédito debe seguir las directrices del manual y las actualizaciones para mejorar el servicio y satisfacer a los socios y clientes.	Compartir el manual de créditos actualizado con todos los asesores de negocios para mejorar el servicio y reducir la cartera vencida.	Manual de crédito	Comité de crédito	01/03/2024 en adelante

Realizado por: Díaz C., 2024.

Tabla 5-28: Plan de acción VI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA”					Fecha:01/03/2024
						Página:5
PLAN DE ACCIÓN						
Hallazgo	Recomendación	Estrategia	Entregable	Responsable	Fecha	
La cooperativa carece de modelos de flujogramas de procesos para las actividades relacionadas con la captación, colocación	El jefe de negocios debe utilizar flujogramas en el manual para mostrar los pasos de los procesos en cada departamento, reemplazando las notas externas y siendo una guía práctica.	Crear flujogramas detallados para mejorar la ejecución de tareas del personal en la captación de colocación.	Flujogramas de los procesos de captación y colocación	Gerencia y Talento humano	01/03/2024 en adelante	
Hay una falta de coordinación entre el presupuesto aprobado por la institución y los objetivos mensuales de colocación por el asesor	El comité de créditos debe fijar metas mensuales por asesor basadas en el presupuesto aprobado para garantizar el cumplimiento sin problemas.	Crear un presupuesto adaptado a las metas de colocación mensuales de los asesores.	Presupuesto de cartera	Comité de crédito Gerencia	01/03/2024 en adelante	
Realizado por: Díaz C., 2024.			Elaborado por: CPDL		Fecha: 7/02/2024	
			Revisado por: PR/EY		Fecha: 7/02/2024	

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Se identifico los problemas de la institución mediante un análisis para emitir una solución con respecto a sus problemas.

Mediante información teórica recopilada de investigación de libros, tesis y leyes lo que a sido una parte fundamental para la realización de esta investigación gracias a ellos se pudo ofrecer una variedad de definiciones referente a la auditoria operacional a los procesos de captación, colocación, así como otros procesos que realizan en la cooperativa

Se utilizo herramientas técnicas, métodos e instrumentos de investigación que permitió la obtención de información pertinente y relevante para evaluar la ejecución de planes y políticas de mejora permitiendo descubrir los problemas que la cooperativa presenta.

Se analizo los resultados de la encuesta como herramienta de medida para determinar las posibles captaciones y colocaciones que realiza la cooperativa. En cuanto a su creación, filosofía institucional y procesos administrativos. Con esta información, se planificó. Se recopiló información de la auditoría del jefe de Agencia y Asesores de negocio y otros colaboradores de la institución, sirvió para determinar el nivel Confianza moderada del 56,52% y riesgo moderado del 43,47%. control interno aplicado a través de COSO II.

Finalmente se entregó un informe final de auditoría operacional a los directivos. Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”, Agencia Joya. se incluyeron los hallazgos y conclusiones recomendaciones para el personal responsable de cada actividad para el mejorar la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros.

6.2 RECOMEDACIONES

La implementación de las recomendaciones proporcionadas por el equipo de auditoría para abordar las deficiencias identificadas durante la Auditoría Operacional ayudará a la cooperativa a mejorar sus prácticas operativas.

Se sugiere a la biblioteca de la Facultad la actualización tanto de su colección de libros impresos como de recursos digitales con el fin de facilitar a los estudiantes la correcta fundamentación del marco teórico en sus futuras investigaciones.

En las auditorías futuras, se recomienda la aplicación exhaustiva de diversos métodos, técnicas, herramientas e instrumentos de investigación con el objetivo de recopilar información operacional, efectiva y pertinente que facilite la identificación precisa de los problemas, permitiendo así la formulación de un plan que contemple soluciones potenciales destinadas a la optimización de los procedimientos de la cooperativa.

Se recomienda al Área Financiera de la Entidad apearse a lo establecido en el Manual de Política de Crédito y Cobranzas, así como el Reglamento Interno. Se recomienda que las deficiencias destacadas en el análisis FODA sean abordadas a través de las recomendaciones recogidas en el informe de control interno, aplicando el COSO II y asegurando el cumplimiento de los procedimientos internos. Con base en el Manual de Control Interno proporcionado por la Cooperativa, se fomenta la utilización de indicadores de desempeño relacionados con la eficiencia, eficacia, administración ética y gestión financiera para la asignación óptima de recursos.

En lo que respecta al acatamiento de las normativas y regulaciones, es fundamental que el personal de finanzas y administrativo de una entidad examine minuciosamente las disposiciones establecidas en los lineamientos correspondientes a fin de garantizar la conformidad en todas las transacciones diarias llevadas a cabo por la organización. Este proceso es crucial para mantenerse informado sobre eventuales modificaciones legislativas orientadas a salvaguardar el sistema nacional de cooperación, evitando así ser la fuente de los desafíos actuales surgidos en el COAC.

BIBLIOGRAFÍA

- Cáceres, P. &. (2015). *Características de la auditoría operativa*. Recuperado de: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa>
- Díaz, R. P. (2012). *La Auditoría Interna, una visión global en la educación*. 2ª. Quito: Edinum. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/234574825.pdf>
- Estupiñán. (2023). *Auditoría externa*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/entendiendo-las-pruebas-de-controles-en-una-auditoria-de-estados-financieros>
- Fernández, M. E. (2006). Revista de ciencias sociales RCS. *Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana*. 12(2), [237-253]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011651004.pdf>
- Finaniero, L. o. (2011). *Ley orgánica de la economía popular y solidaria*. Recuperado de: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>
- Florian Caro, C. E. (2018). *La auditoria, origen y evolucion*. Recuperado de: <https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>
- Granda, N. E. (2020). Dialnet. *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio*. 5(10), [195-225]. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439111>
- Junta de Política y Regulación Financiera. (2023). *Resolución JPRF-G-2023-060*. Recuperado de: https://jprf.gob.ec/resoluciones_jprf/resolucion-jprf-g-2023-060/
- LOEPS. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Vicepresidencia de la República del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Maquiza Jimenez, E. V. (2017). *Auditoría operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, correspondientes al período 2015*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo), Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12798>

- Noroña, C. &. (2019). *El escepticismo profesional y su incidencia en la calidad*. 1ª. Latacunga: UTC. Recuperado de: <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7589/1/PI-001005.pdf>
- Rodríguez. (2007). *Manual de Capacitación es Cooperativistas y Empresariales*. 2ª. Bogotá: Antares. Recuperado de: <https://acimedellin.org/wp-content/uploads/publicaciones/manual-de-cooperacion-2005.pdf>
- Sánchez Fray, R. N. (2019). *Auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13128>
- Sandoval. (2012). *La auditoría: concepto, clases y evolución*. 10ª. Madrid: MHEducation. Recuperado de: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>
- Sierra, J. (2023). *Cooperativa y características*. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/cooperativa.html>
- Superintendencia de Economía Popular Y Solidaria. (2023). *Segmentación de ESFPS*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- Vasquez. (2010). *Auditoría operacional a la administración*. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/03/03_3512.pdf
- Vega Montero, A. C. (2019). *Auditoría operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora Ltda.”, agencia Caluma, del cantón Caluma, provincia de Bolívar, periodo 2017*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11637>
- Véliz, J. (2015). *Auditoría operacional al área de cobranzas de la empresa LOTEPEC S.A. durante el ejercicio económico del año 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Saleciana). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10442/1/UPS-GT001372.pdf>
- Zamarrón. (2016). *Planificación de la Auditoría*. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=12&tipo=nor>

Total 20 referencias bibliográficas

ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO.
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**



MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” LTDA.

Objetivo: Implementar posibles medidas de mejora, utilice la presente encuesta para obtener información sobre la cooperativa y una visión general de la misma.

Instructivo: Estimado funcionario (a), sírvase leer con atención las siguientes preguntas y marque con una (X), su respuesta.

1.- ¿Qué Auditoría se ha realizado con más frecuencia en la Cooperativa?

- Auditoría Operacional
- Auditoría Financiera
- Auditoría Integral
- Auditoría de Gestión
- Ninguna

2.- ¿La selección del personal se le realiza entre los parámetros técnicos que exige en cargo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

3 ¿La aplicación de la normativa interna se lo realiza sin distinción de las personas?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

4.- ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones al personal de la Cooperativa?

- Semanal
- Mensual
- Anual
- Nunca

5.- ¿Los procesos de control Administrativos y financieros se basan en manuales preestablecidos?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

6.- ¿Con que frecuencia evalúan las metas de cumplimiento en la gestión de los recursos financieros?

- Diaria
- Semanal
- Trimestral
- Cuatrimestral

7.- ¿La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

8.- ¿Cree usted que el proceso de crédito que realiza la cooperativa es?

- Buena
- Regular
- Mala

9.- ¿Cuál es el tiempo aproximado en la apertura de cuentas de ahorro?

- 1-2h
- 1-3h
- 1-4h
- 1-5h

10.- ¿La cooperativa cuenta con métodos o formas de seguimiento de los créditos, adaptados a cada tipo de socio?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

11.- ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral
- Anual

12.- ¿Se han diseñado flujogramas para los procesos de captaciones y colocaciones?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

ANEXO B: RUC DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA

SRI **Certificado**
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.

Número RUC
0691720721001

Representante legal
• UVIDIA CONDOR CARMEN ELIZABETH

Estado ACTIVO	Régimen GENERAL
-------------------------	---------------------------

Fecha de registro 09/04/2008	Fecha de actualización 06/09/2022	Inicio de actividades 07/02/2008
Fecha de constitución 07/02/2008	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra

Jurisdicción ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA	Obligado a llevar contabilidad SI
---	---

Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO
---------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Domicilio tributario
Ubicación geográfica
Provincia: CHIMBORAZO **Cantón:** RIOBAMBA **Parroquia:** VELASCO

Dirección
Barrio: DIDONATO **Calle:** VENEZUELA **Número:** 28-60 **Intersección:** FRANCIA
Referencia: A TRES CUADRAS DE LA ESCUELA MARTINIANO GUERRERO

Medios de contacto
Teléfono trabajo: 032942542 **Teléfono trabajo:** 032960410

Actividades económicas
• K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.

Establecimientos	
Abiertos	Cerrados
6	0

Obligaciones tributarias
• 2011 - DECLARACION DE IVA
• 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
• 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES

1/2

www.sri.gob.ec

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
NUEVA ESPERANZA LTDA.

Número RUC
0691720721001

- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2022002131285
Fecha y hora de emisión: 21 de septiembre de 2022 14:38
Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.



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

Fecha de entrega: 10/ 07 / 2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: CARLA PAMELA DÍAZ LÓPEZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
 Dr. Alberto Patricio Robalino Director del Trabajo de Integración Curricular  Ing. Eduardo Andrés Yambay Hernández Asesor del Trabajo de Integración Curricular

