



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA,
PERÍODO 2021

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: EVA MARISOL CALLE ÓRTIZ

DIRECTOR: ING. EDISON VINICIO CALDERÓN MORÁN

Puyo–Ecuador

2023

© 2023, Eva Marisol Calle Órtiz

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 Eva Marisol Calle Ortiz, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.




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

Riobamba 24 de agosto 2023


Eva Marisol Calle Ortiz
CI. 1400478093

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA, PERIODO 2021**, realizado por la señorita: **EVA MARISOL CALLE ORTIZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Fernando Ricardo Márquez Sañay PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		: 2023-08-24
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		: 2023-08-24
Ing. Ángel Eduardo Rodríguez Solarte MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2023-08-24

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis de grado a DIOS por permitirme culminar con éxito mí tan anhelada carrera. A mis hijos, por motivarme a ser el mejor ejemplo.

Eva

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino, me han dirigido por el sendero correcto. A mi esposo por creer en mí, por financiar este proyecto y ser parte motivadora e inspiradora en mi vida, por amor y comprensión.

Eva

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. <i>Formulación del problema.....</i>	3
1.1.2. <i>Delimitación del problema.....</i>	3
1.2. Justificación.....	3
1.2.1. <i>Justificación teórica.....</i>	3
1.2.2. <i>Justificación metodológica.....</i>	3
1.2.3. <i>Justificación práctica.....</i>	4
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. <i>Objetivo general.....</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos Específicos.....</i>	4

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes investigativos.....	5
2.2. Fundamentación Teórica.....	6
2.2.1. <i>Auditoria.....</i>	6
2.2.2. <i>Objetivos de la auditoría.....</i>	7
2.2.3. <i>Auditor.....</i>	7
2.2.4. <i>Auditoria de gestión.....</i>	8
2.2.5. <i>Objetivos de la auditoría de gestión.....</i>	9
2.2.6. <i>Fases de la auditoría de gestión.....</i>	9
2.2.7. <i>Control interno.....</i>	10
2.2.8. <i>Riesgos de auditoría.....</i>	11

2.2.9.	<i>Técnicas de auditoría</i>	11
2.2.10.	<i>Papeles de trabajo</i>	12
2.2.11.	<i>Indicadores de gestión</i>	12
2.2.12.	<i>Hallazgos</i>	13
2.2.13.	<i>Informe de auditoría</i>	13
2.3.	Marco conceptual	13
2.3.1.	<i>Eficiencia</i>	13
2.3.2.	<i>Eficacia</i>	13
2.3.3.	<i>Economía</i>	14

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	15
3.1.	Modalidad de la investigación	15
3.1.1.	<i>Modalidad</i>	15
3.2.	Tipos de investigación	16
3.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	16
3.2.2.	<i>Investigación de campo</i>	16
3.2.3.	<i>Investigación bibliográfica</i>	16
3.3.	Población y muestra	17
3.4.	Métodos, técnicas e instrumentos	17
3.4.1.	<i>Métodos de investigación</i>	17
3.4.1.1.	<i>Método inductivo</i>	17
3.4.1.2.	<i>Método deductivo</i>	18
3.4.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	18
3.4.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	18

CAPÍTULO IV

4.	MARCO ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	19
4.1.	Resultados	19
4.2.	Verificación de idea a defender	29

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	30
5.1.	Título	30

5.2.	Contenido de la propuesta	30
5.2.1.	<i>Planificación preliminar.....</i>	48
5.2.2.	<i>Planificación específica</i>	66
5.2.3.	<i>Ejecución.....</i>	78
5.2.4.	<i>Comunicación de resultados.....</i>	101
	CONCLUSIONES.....	107
	RECOMENDACIONES.....	108
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4-1:	Normativa legal.....	19
Tabla 4-2:	Diagnóstico	20
Tabla 4-3:	Metas anuales.....	21
Tabla 4-4:	Evaluación.....	22
Tabla 4-5:	Control Interno.....	23
Tabla 4-6:	Indicadores de gestión.....	24
Tabla 4-7:	Informe de deficiencias	25
Tabla 4-8:	Cumplimiento de proceso	26
Tabla 4-9:	Cumplimiento de verificación de cartera	27
Tabla 4-10:	Auditoría de gestión.....	28
Tabla 5-1:	Componente: Entorno de Control	54
Tabla 5-2:	Componente: Evaluación de riesgos	56
Tabla 5-3:	Componente: Actividades de control.....	58
Tabla 5-4:	Componente: Sistema de información	60
Tabla 5-5:	Componente: Sistema de monitoreo	62
Tabla 5-6:	Matriz FODA	64
Tabla 5-7:	Créditos	68
Tabla 5-8:	Recuperación de cartera.....	70
Tabla 5-9:	Talento humano	72
Tabla 5-10:	Nivel de confianza y de riesgo.....	74
Tabla 5-11:	Matriz de riesgos.....	75
Tabla 5-12:	Comprobación de los requisitos	80
Tabla 5-13:	Comprobación del proceso de otorgamiento de crédito.....	81
Tabla 5-14:	Requisitos para ser sujeto de crédito.....	82
Tabla 5-15:	Proceso de cobranza.....	84
Tabla 5-16:	Administración del talento humano	85
Tabla 5-17:	Actualización de los requisitos del personal.....	86

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Fases de auditoría de gestión	9
Ilustración 4-1:	Normativa Legal	19
Ilustración 4-2:	Diagnóstico.....	20
Ilustración 4-3:	Metas anuales	21
Ilustración 4-4:	Evaluaciones.....	22
Ilustración 4-5:	Control interno	23
Ilustración 4-6:	Indicadores de gestión	24
Ilustración 4-7:	Informe de deficiencias	25
Ilustración 4-8:	Cumplimiento de proceso.....	26
Ilustración 4-9:	Cumplimiento de recuperación de cartera	27
Ilustración 4-10:	Auditoría de gestión	28
Ilustración 5-1:	Contenido de la propuesta	30
Ilustración 5-2:	Organigrama estructural	40
Ilustración 5-3:	Reconocimiento a las instalaciones	51
Ilustración 5-4:	Nivel de confianza y de riesgo.	74
Ilustración 5-5:	Crecimiento en activos	88
Ilustración 5-6:	Generar e implementar mecanismos de monitoreo	89
Ilustración 5-7:	Definir y automatizar un modelo de costeo.....	90
Ilustración 5-8:	Plan de expansión de mercados	91
Ilustración 5-9:	Educación financiera como estrategia	92
Ilustración 5-10:	Constitución de alianzas estrategias	93

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

ANEXO B: MODELO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

ANEXO C: TRABAJO DE CAMPO

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo por objetivo general realizaron auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza periodo 2021 mediante la medición de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de sus objetivos; para lo cual, se revisó varios antecedentes investigativos de temas similares donde queda demostrado que este proceso permite establecer las deficiencias y dar las soluciones de manera inmediata; en lo referente a la metodología podemos decir, que es mixta ya que se apoya en la aplicación de indicadores de gestión y la observación de los hechos importantes dentro de la institución financiera, en el marco propositivo se desarrollaron las fases de auditoría, en la primera fase planificación preliminar donde se realizó la evaluación del sistema de control interno mediante el COSO III, dando como resultado la ausencia de procesos de supervisión ,el incremento de la tasa de morosidad, la ausencia de un plan de riesgos, bajo rendimiento laboral y el incumplimiento en los procesos internos que ha afectado los resultados de la cooperativa, los componentes evaluados son: créditos, recuperación de cartera vencida y talento humano; dando un nivel de confianza de 79% alto y 21% de varias actividades como por ejemplo la verificación de los requisitos, la aplicación de planes para mejorar el desempeño laboral y un confiable proceso de recuperación de cartera vencida. Se recomienda elaborar un plan de seguimiento para superar las debilidades de manera inmediata.

Palabras clave: <AUDITORÍA>, <GESTIÓN>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <CRÉDITOS>, <MOROSIDAD>.



25-09-2023

1752-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The general objective of this degree work was to conduct a management audit of Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza for the period 2021 by measuring the levels of efficiency, effectiveness and economy in the fulfillment of its objectives; for which, several research precedents of similar topics were reviewed where it is demonstrated that this process allows to establish the deficiencies and provide immediate solutions; regarding the methodology we can say that it is mixed, it is supported by the application of management indicators and the observation of the essential facts within the financial institution, in the propositional framework the audit phases were developed, in the first phase preliminary planning where the evaluation of the internal control system was carried out through COSO III, resulting in the absence of supervision processes, the increase of the delinquency rate, the lack of a risk plan, low labor performance and non-compliance in internal processes that has affected the results of the cooperative, the components evaluated are: credits, recovery of overdue road and human talent; giving confidence level of 79% high and 21% of several activities as for example the verification of requirements, the implementation of plans to improve work performance and a reliable recovery process for overdue accounts receivable. It is recommended to develop a follow-up plan to overcome the weaknesses immediately.

Keywords: <AUDIT>, <MANAGEMENT>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <CREDIT>, <DELINQUENCY>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla

0604108126

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por tema: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, periodo 2021, el presente documento está dividido en cinco capítulos en el primero se definió la problemática y se establecieron los objetivos alcanzarse en el desarrollo de la investigación

En el capítulo II, se revisaron varios documentos similares con la finalidad de obtener una guía para el desarrollo de la propuesta, se realizó la consulta bibliográfica de los términos relacionados con la auditoría de gestión.

En el tercer capítulo marco metodológico se definió la modalidad de investigación, siendo mixta los tipos, métodos, técnicas e instrumentos necesarios para recabar información en cada una de las fases de auditoría.

En el capítulo IV marco análisis y discusión de resultados, se presentan los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la cooperativa.

En el capítulo V, se presenta la propuesta con cada una de las fases de auditoría ejecutadas para finalizar se incluyeron las conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en la solución de financiamiento para la colectividad quienes requieren de recursos para el cumplimiento de sus actividades, acuden a este tipo de instituciones para entregar sus fondos en forma de ahorro y posteriormente puede acceder a créditos.

En Ecuador las cooperativas registradas son cerca de 888 que pertenecen al sector financiero, Las cinco cooperativas financieras más grandes que existen prácticamente representan al tamaño de cerca de doce bancos privados, manejando 6.000 millones de dólares en activos, relacionados con ahorro y crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., se encuentra ubicado en la posición doceava a nivel nacional perteneciente al segmento uno, en el primer acercamiento con la institución se pudo conocer que existen algunas deficiencias encontradas tenemos las que se detalla a continuación:

- Cuentan con varios productos financieros que son incluidos dentro de sus manuales, pero no han sido evaluados con la frecuencia requerida, por lo que existen deficiencias en varios de los procesos que deben ser revisados para establecer los puntos críticos
- No se ha evaluado el cumplimiento de los objetivos fijados para un período determinado, ni se han aplicado indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.
- Dentro de los archivos documentales se conoció que no cuentan con la totalidad de los requisitos en varios de los casos se ha solicitado su actualización, pero esto no se ha dado afectando la gestión de la cooperativa.
- Por las razones presentadas anteriormente se hace necesario la aplicación de una auditoría de gestión para determinar el cumplimiento de los procesos y metas, adicionalmente conocer los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

1.1.1. *Formulación del problema*

¿Con la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, período 2021, permitirá la medición de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos?

1.1.2. *Delimitación del problema*

Campo de acción: Auditoría de Gestión

Campo espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Campo temporal: Período 2021

1.2. *Justificación*

Considerando las deficiencias encontradas en el primer acercamiento se hace necesario la aplicación de una auditoría de gestión que parta de un conocimiento íntegro de la cooperativa para definir los pasos a seguir dentro de los procedimientos de cada una de las fases, entregando al final del trabajo de titulación un informe que pueda ser tomado por la Gerencia para la toma de decisiones.

1.2.1. *Justificación teórica*

Se revisará material bibliográfico de varios autores disponible dentro de la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, también se consultará en los textos entregados por los docentes que impartieron las cátedras de la carrera de Licenciatura de Contabilidad y Auditoría que sea base para el desarrollo del trabajo de titulación.

1.2.2. *Justificación metodológica*

Para la obtención de información se aplicaron métodos, técnicas e instrumentos; se busca la ejecución de las fases de auditoría de gestión con la finalidad de conocer el funcionamiento del sistema de control interno que maneja la cooperativa, definir el cumplimiento de los procesos internos y establecer los hallazgos en base a la evidencia obtenida, se empleará la investigación descriptiva, de campo y bibliográfica, mientras que los métodos son inductivo y deductivo.

1.2.3. *Justificación práctica*

En lo referente a la práctica se aplican los diferentes conocimientos recabados con la finalidad de aplicar las diferentes fases de la auditoría de gestión con la identificación de las debilidades que deben ser atendidas por la alta dirección en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales fijados para un período fiscal.

1.3. *Objetivos*

1.3.1. *Objetivo general*

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Período 2021, para la medición de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de objetivos.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Identificar los conceptos que tienen relación directa con el tema propuesto generando una base para el desarrollo de la auditoría de gestión.
- Establecer los tipos, métodos, técnicas e instrumentos para recabar información suficiente para el desarrollo de las fases de auditoría de gestión.
- Elaborar los hallazgos de auditoría que serán incluidos en el informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones por parte del Gerente.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Para Janeta. R. (2021), en su trabajo de titulación con el tema: Auditoría de gestión al departamento de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2019. (Tesis Pregrado). ESPOCH.

Resume:

Mediante las distintas etapas del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos y al establecimiento del nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales. Para el desarrollo de la investigación fue necesario aplicar una encuesta al personal de la cooperativa, se identificó una serie de deficiencias, tales como: inexistencia de evaluaciones para medir el desempeño del personal y ausencia de un manual de funciones para evitar la duplicidad de acciones de los empleados. Como resultado final, se evidenció carencia de un plan de evaluación para medir la productividad del personal; por otra parte, los directivos departamentales no comunican oportunamente las deficiencias empresariales, lo que ha ocasionado que la entidad este expuesta a eventualidades. La máxima autoridad de la cooperativa implementará un sistema de control interno integral a fin de garantizar una administración eficiente y eficaz para identificar, evaluar y responder los riesgos laborales.

Según Marín. D. (2019), en su trabajo de titulación con el tema: Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., cantón Morona, provincia de Morona Santiago, período 2018. (Tesis Pregrado). ESPOCH. Resume:

Con la finalidad de evaluar, corregir y mejorar el proceso administrativo y financiero de la entidad. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la observación para la verificación visual de las actividades, además de encuestas aplicadas al personal que labora en la institución, con el fin de conocer si el tema propuesto es viable y si su aplicación aportará a mejorar la gestión. Los hallazgos encontrados fueron: no se han aplicado procesos de capacitación al personal, ausencia de indicadores de gestión, desconocimiento de los procesos de captación de recursos por varios de los empleados. Por este motivo se ejecutó una Auditoria de Gestión el mismo que detalla la aplicación de cuestionarios de Control Interno por cada componente aplicable a la Institución.

Para Ibarra. D. (2021), en su trabajo de titulación con el tema: Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda, cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2017. (Tesis Pregrado). ESPOCH. Resume:

Para la elaboración de este trabajo se utilizaron técnicas como la observación directa en las instalaciones de la cooperativa, la entrevista al principal funcionario de la entidad, la aplicación de cuestionarios y papeles de trabajo basados en formatos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En primer lugar, se obtuvo información general de carácter histórico de la entidad crediticia para obtener datos relevantes para encaminar la auditoría. Posteriormente, se evaluó el control interno a través de cuestionarios con el método COSO III, para determinar cuál fue el nivel de riesgo y confianza. De estos procedimientos se determinó que la entidad se encuentra en un riesgo moderado tendiente a incrementarse y que además su principal debilidad es la ausencia de control interno, reflejado en una opinión con salvedades emitida por el auditor. Se sugiere a la institución la implementación de las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría para garantizar que la institución logre una seguridad razonable en el logro de sus objetivos institucionales.

2.2. Fundamentación Teórica

2.2.1. Auditoria

Según Saucedo H (2019):

De acuerdo con las NIA, la auditoria se define como la técnica procedimental que sirve para comprobar si la información financiera revelada en los estados financieros presenta fielmente en todos los aspectos materiales la situación financiera de la empresa examinada, de conformidad con las Normas de Información Financiera (NIF) mexicanas o, en su caso la normativa contable aplicada por la entidad. (p.44)

Es un examen aplicado con la finalidad de conocer los niveles de cumplimiento de la planificación efectuada o se define la razonabilidad de los estados financieros considerando el cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados y la normativa vigente.

2.2.2. *Objetivos de la auditoría*

Mientras Calle J (2020), establece los siguientes objetivos del proceso de auditoría:

Antes de comenzar se realiza un análisis general de la organización que será auditada, en este punto se define la razón de ser de la entidad; se define el equipo de auditoría para su mejor comprensión y cuáles son los objetivos de la entidad.

- Identificar el contexto legal que regula a la empresa, su actuación y la forma en la que se asocia con otras organizaciones, procurando su conocimiento y cumplimiento según las fechas previstas.
- Definir los mecanismos de autorregulación que deben ser conocimiento de los empleados de la organización procurando el uso adecuado de los recursos.
- Alinear todos los niveles de la organización, como ideas rectoras, procesos internos, recursos empresariales.

Establece los objetivos que se van alcanzar con la realización de una auditoría partiendo de la identificación de las debilidades y el incumplimiento de la normativa vigente procurando el uso adecuado de los recursos empresariales.

2.2.3. *Auditor*

Desde el punto de vista Westreicher G (2020), expresa:

El auditor es el profesional encargado de revisar los libros contables de una empresa. Esto, con el objetivo de corroborar que los registros se correspondan con la actividad efectivamente realizada por la firma.

Es decir, el auditor evalúa si la contabilidad de la compañía refleja la realidad, verificando que todas las operaciones hayan sido debidamente registradas y justificadas.

En ese sentido, cabe recalcar que la contabilidad de una compañía es como su carta de presentación ante las autoridades públicas, socios y potenciales inversionistas.

En ese sentido, lo ideal es que la figura del auditor sea lo más independiente posible, es decir, que no tenga ningún vínculo con algún miembro de la organización. Así, se evitan conflictos de interés.

Funciones del auditor:

- Examinar los estados financieros de la empresa, como el balance general y la cuenta de resultados.
- Revisar la documentación que respalda las operaciones registradas, por ejemplo, los comprobantes de las ventas. Colaborador
- Verificar si se cumplen las normas contables. Por ejemplo, si los activos fijos se están depreciando según su respectivo periodo de vida útil (que es determinado por la ley).
- Velar por la consistencia de los registros. Por ejemplo, si se ha anotado la adquisición de una determinada maquinaria, se debe poder constatar su existencia.
- Analizar el patrimonio y las obligaciones de la compañía.
- Estudiar los informes enviados por todos los departamentos a la gerencia.
- Revisar el cumplimiento de las leyes laborales con los empleados, reconociendo, realizando, por ejemplo, las respectivas retenciones en la nómina.
- Brindar recomendaciones que permitan aumentar la productividad y/o reducir los costes de la empresa. Puede ser, por ejemplo, que en un área específica de la firma se hayan estado realizando gastos innecesarios o injustificados, lo que va en contra de los intereses de los socios.

2.2.4. Auditoría de gestión

Según Manrique J (2019), se menciona:

La evaluación del adecuado cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa, principalmente en el aspecto administrativo. Es la verificación del cumplimiento de las políticas y prácticas establecidas, así como de normas externas, de su control interno y de la razonabilidad en el uso de sus recursos materiales, humanos, sus capacidades y competencias, alcanzando la revisión a su estructura organizativa. (p.17)

Es un proceso mediante el cual se verifican las actividades internas y el nivel de cumplimiento de los objetivos para la cual se aplican indicadores de gestión para medir el grado de compromiso por parte de la administración para alcanzar el crecimiento de la empresa.

2.2.5. *Objetivos de la auditoría de gestión*

Para Arias P (2018):

Al ser la auditoría de gestión la encargada de emitir y formular una opinión sobre aspectos administrativos, gerenciales y operativos con un enfoque de efectividad y eficiencia en el uso de recursos, dentro de sus principales objetivos se destaca:

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejoramiento de métodos operativos, e incrementar la rentabilidad con el propósito de apoyo a las necesidades examinadas.
- Determinar si la actividad objeto de la auditoría pueden operar con eficiencia, eficacia y economía.
- Establecer el nivel de cumplimiento que la organización y sus integrantes cumplen con las actividades asignadas a los mismos.
- Determinar el nivel de control y evaluación de calidad no solamente de los procesos realizados sino también de los funcionarios de la organización.
- Establecer si los controles gerenciales utilizados en la entidad son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones de la organización (p. 4)

Los objetivos definidos para la auditoría de gestión parten de la identificación de los métodos de producción, establecer los niveles de eficiencias, eficacia y economía en el uso de los recursos internos, conocer las deficiencias encontradas en las actividades y las acciones necesarias para superarlas en el menor tiempo posible.

2.2.6. *Fases de la auditoría de gestión*

Conocimiento preliminar	Planificación	Ejecución	Comunicación de resultados	Seguimiento
• Identificación de las actividades internas	• Definición del plan de acción	• Aplicación de las técnicas de auditoría	• Emisión del informe	• Acciones de mejora.

Ilustración 2-1: Fases de auditoría de gestión

Fuente: Vásquez y Pinargote (2018).

Realizado por: Calle. E. (2022).

Para Vásquez y Pinargote (2018), define las fases de auditoría de gestión de la siguiente manera:

Fase I. Conocimiento Preliminar: etapa en la que se lleva a cabo la visita de observación de la entidad o visita inicial; revisión de archivos, papeles de trabajos y la evaluación del control interno.

Fase II. Planificación: en este lapso se elabora el plan y el programa de auditoría, determinando aspectos como requisitos aplicables, personal interviniente, recursos a emplear y tiempo estimado de realización de auditoría.

Fase III. Ejecución: en esta fase se desarrollan las actividades programadas en el plan y programa de auditoría previamente desarrolladas en la fase anterior, exponiendo en los papeles de trabajo pertinentes las No Conformidades detectadas y demás evidencias que sustentan el proceso.

Fase IV. Comunicación de Resultados: en este periodo se mantiene la reunión de cierre con la gerencia para exponer la derivación de las actividades ejecutadas y establece a su vez, compromisos que serán monitoreados en la siguiente etapa.

Fase V. Seguimiento: se realiza la verificación del cumplimiento de las metas o correcciones establecida en la fase anterior. Este monitoreo le sirve de base al auditor para el siguiente proceso de auditoría, puesto que le proporciona una idea de la capacidad de la empresa para cumplir con lo planteado. (p. 31)

Las fases de auditoría parten del conocimiento general de la empresa, definición de un plan de acciones que tiene por objetivo conocer el funcionamiento de la entidad y establecer las deficiencias plasmadas en hallazgos, si es necesario se podrá efectuar un seguimiento de recomendaciones.

2.2.7. Control interno

Para Estupiñán R (2021):

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar una seguridad razonable de cumplir los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y contabilidad de la información financiera.

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p - 37)

Es un conjunto de pasos previo el establecimiento de los responsables de una organización con la finalidad de alcanzar las metas previstas, salvaguardando los recursos de las empresas y el crecimiento empresarial.

2.2.8. Riesgos de auditoría

Para Saucedo H (2019), define como riesgo de auditoría:

Riesgo derivado de condiciones, hechos, circunstancias, acciones u omisiones significativos que podrían afectar negativamente la capacidad de la entidad para conseguir sus objetivos y ejecutar sus estrategias o derivado del establecimiento de objetivos y estrategias inadecuados. (p.9)

2.2.9. Técnicas de auditoría

Auditool (2019), las técnicas de auditoría se pueden clasificar de la siguiente forma:

1. Estudio General, es la apreciación de la empresa y/o las operaciones, a través de sus elementos más significativos.
2. Análisis, esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o valores económicos.
3. Inspección, es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones.
4. Confirmación, es la ratificación por parte del Auditor como persona ajena por la cual está en condiciones de informar sobre la información analizada.
5. Investigación, es la recopilación de información mediante entrevistas de los miembros de una organización.
6. Declaraciones y Certificaciones, es la formalización de la técnica de investigación que deban quedar escritas y en algunas ocasiones certificadas por alguna autoridad.
7. Observación, es una manera de inspección para verificar como se realiza las actividades en la práctica.
8. Cálculo, es la verificación de las correcciones aritméticas por cálculos sobre bases precisas.

2.2.10. Papeles de trabajo

Según Alatrística M (2018), define a los papeles de trabajo como;

Los papeles de trabajo son los documentos en que el Auditor registra los datos e informaciones obtenidas a lo largo de su examen y los resultados obtenidos de las pruebas realizadas, las que le servirán para poder elaborar su informe o dictamen final que deberá presentar a la empresa o entidad. Propósitos, contenidos, técnicas de preparación, proceso de revisión, propiedad, custodia y actualización

Elementos

Los papeles de trabajo deben ser claros y concisos respecto de la cuenta u operación a la que se refieran, del trabajo desarrollado y de las conclusiones obtenidas, esto se logra estableciendo un mínimo de elementos que es conveniente tener en cuenta al elaborarlos.

Algunos de estos elementos que deben contener toda cédula o papel de trabajo de auditoría, son:

- Nombre de la empresa a la que se audita.
- Fecha del cierre del ejercicio examinado.
- Título o descripción breve de su contenido.
- Fecha en que se preparó.
- Nombre de quien lo preparó.
- Fuentes de donde se obtuvieron los datos.
- Descripción concisa del trabajo efectuado.
- Conclusión.

2.2.11. Indicadores de gestión

Da Silvia. D. (2021), define:

Los indicadores de gestión son la expresión cuantitativa del desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel estándar, señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. La función principal de los indicadores de gestión es evaluar el éxito de la implementación de la planeación estratégica.

Los indicadores de gestión contribuyen de forma decisiva a la toma de decisiones: Al ofrecer una visión global de la situación de la empresa, facilitan información imprescindible para una adecuada toma de decisiones.

2.2.12. Hallazgos

Para Issai (2019),

Los hallazgos de auditoría son el resultado de analizar y evaluar la evidencia específica y su relación con los criterios de auditoría. En lo sucesivo, los hallazgos van ser utilizados para responder las preguntas de auditoría, que a su vez sirven de base para extraer conclusiones de acuerdo con el(los) objetivo(s). Los hallazgos de auditoría normalmente contienen los siguientes elementos: criterios ("qué debería ser"), evidencia ("qué es"), causas ("por qué hay una desviación de los criterios") y efectos ("cuáles son las consecuencias"). (p. 36)

2.2.13. Informe de auditoría

Según Manrique J (2019) define:

Es el documento final que redactan los auditores después de la realización completa de la auditoría, donde señalan la situación económica de la empresa y donde muestran su opinión sobre la realidad económica de ella. (p.222)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Eficiencia

Según Saucedo H (2019), ausencia de despilfarro o utilización de los recursos económicos que reporta el máximo nivel de satisfacción posible con los factores y la tecnología dados. (p.5)

2.3.2. Eficacia

Para Martínez A (2021),

Es la ejecución o realización de una tarea o el cumplimiento de un objetivo, sin importar cómo dicha meta es lograda, los medios, el tiempo o los recursos involucrados en su ejecución. Dicho

de otra forma, se refiere a la materialización de un propósito. Institucionalmente, es la capacidad administrativa para lograr las metas de logros educativos. (p. 1)

2.3.3. *Economía*

Toscano et al (2019),

La economía es una ciencia social que estudia la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios producidos por una sociedad, para satisfacer sus necesidades. La economía entonces, estudia la forma cómo las sociedades administran los escasos recursos que disponen para producir aquellos bienes y servicios que satisfacen ilimitadas necesidades de sus miembros. (p. 10)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Modalidad de la investigación

3.1.1. *Modalidad*

Se aplica una investigación mixta siendo cuantitativa en el uso de datos tabulados e indicadores de gestión, y cualitativa se revisan hechos que afectan el desarrollo de las actividades de la organización.

- **Cualitativa**

Pimienta y De la Orden (2017):

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

- **Cuantitativa**

Pimienta y De la Orden (2017) :

Este tipo de enfoque se apoya en la recolección y resumen de datos numéricos que se va a revisar en base a la información de la cooperativa por medio de actividades de campo, como la realización de entrevista, así como la observación directa y el análisis documental. Sus objetivos principales son describir y explotar la conducta humana en contextos específicos con la finalidad de describir patrones, temas y cualidades comunes en todas las sociedades. (p. 61)

3.2. Tipos de investigación

En lo referente a los tipos de investigación se aplicarán los siguientes:

3.2.1. Investigación descriptiva

Según Mejía T (2020),

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica. (p. 1)

Se describen los hechos que afectan el desarrollo de las actividades y las debilidades que se pueden presentar en determinado hecho.

3.2.2. Investigación de campo

Pimienta y De la Orden (2017):

Esta modalidad de investigación consiste en recabar la información obtenida del análisis directo del entorno y de la realidad circundante. Para llevarla a cabo, es necesario acudir al espacio y contexto específico en que tiene lugar el fenómeno por investigar, para recabar los datos. (p. 8)

Se aplicará una investigación de campo en cada una de las fases de auditoría con la finalidad de establecer los hallazgos que afectan a la entidad y de esta manera encontrar la mejor solución para la administración general de la entidad.

3.2.3. Investigación bibliográfica

Para González G (2020), “es aquella que usan documentos bibliográficos, se refieren a todo material que esté compuesto por libros y textos impresos. Actualmente, los libros y artículos digitales también se consideran como fuentes bibliográficas”. (p. 3)

Se realizará la consulta bibliográfica de varios términos que tienen relación directa con el tema planteado, los mismos que serán parte del marco teórico y serán los pilares para la aplicación de cada una de las fases de auditoría de gestión.

3.3. Población y muestra

En el presente proceso investigativo se considerará a los 198 empleados laboran en la ciudad del Puyo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., se requiere el cálculo de la muestra estadística.

Cálculo del tamaño de muestra

Nivel de confianza deseado (Z) =	95%
Tamaño del universo (N) =	198
Proporción de población (p) =	0,95
Error deseado $\epsilon = +/-$	5%
Muestra (n)=	53

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

3.4.1. Métodos de investigación

Los métodos de investigación aplicados son los siguientes:

3.4.1.1. Método inductivo

Mientras Sánchez et al (2018):

Método de conocimiento que va de una proposición particular y deriva en una proposición general, es decir va de lo particular a lo general, de los hechos a la teoría. Es un proceso por medio del cual, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. (p. 91)

Es un método que se apoya en la investigación bibliografía, los términos relacionados con el tema de diversos autores para establecer los puntos que deben ser atendidos en el desarrollo de la propuesta.

3.4.1.2. *Método deductivo*

Sánchez et al (2018), Método de conocimiento que parte del reconocimiento de una proposición general para derivar a una proposición particular, es decir, va de la teoría a los hechos. Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal. (p-90)

Una vez se cuente con la base bibliográfica se procede a la aplicación práctica considerando la base legal aplicable y el debido proceso para alcanzar los resultados previstos.

3.4.2. *Técnicas de investigación*

Se aplicarán las siguientes técnicas: entrevista al representante legal para conocer cómo funciona la cooperativa y las debilidades desde su punto de vista, encuesta a los empleados de la institución financiera para determinar la importancia de la auditoría de gestión y observación directa que es base esencial de la investigación de campo.

3.4.3. *Instrumentos de investigación*

Para cada una de las técnicas empleará un instrumento; en el caso de la entrevista se elaborará una guía de entrevista de los temas que se deba tratar con el representante de la cooperativa, el cuestionario es un conjunto de preguntas considerando las variables de la investigación, y la ficha de observación donde se incluyen los datos de forma cronológica.

CAPÍTULO IV

4. MARCO ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

1. La cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña Empresa de Pastaza., cuenta con una normativa legal que regula su funcionamiento.

Tabla 4-1: Normativa legal

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	53	100%
No	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

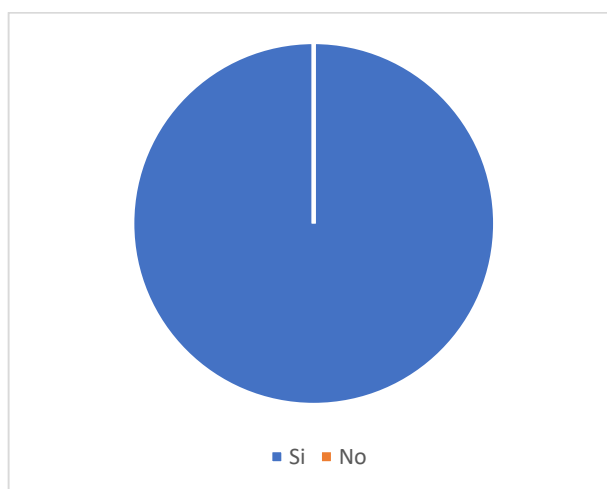


Ilustración 4-1: Normativa Legal

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

Se consultó sobre la existencia de una normativa que regulen los procesos internos y permita el desarrollo de las acciones enfocadas al cumplimiento de las actividades.

2. Se realiza un diagnóstico para determinar las debilidades de la institución financiera

Tabla 4-2: Diagnóstico

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	7	13%
No	46	87%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

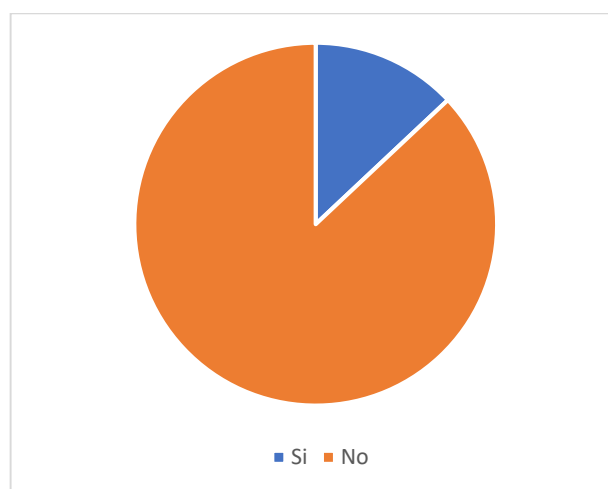


Ilustración 4-2: Diagnóstico

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

Es importante la realización de un diagnóstico general con la finalidad de conocer las debilidades y deficiencias a ser atendidas, según el 87% no se aplica de manera oficial para la toma de decisiones, mientras que el 13% comentan que si se efectúan.

3. Para cada período fiscal se definen metas que debe ser alcanzadas por sus funcionarios

Tabla 4-3: Metas anuales

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	53	100%
No	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

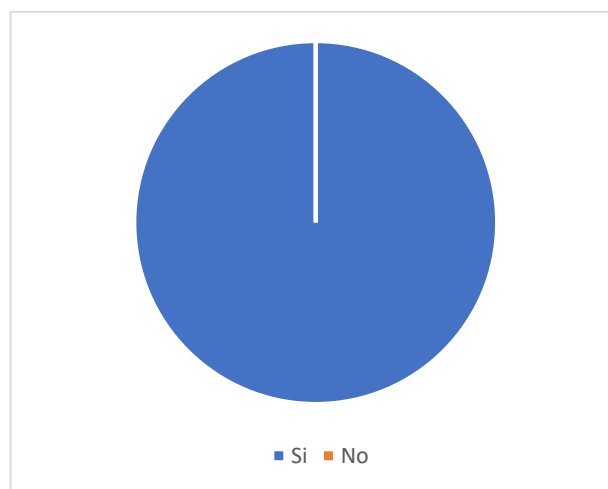


Ilustración 4-3: Metas anuales

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

Para cada uno de los períodos fiscales se pudo establecer que se cuentan con metas anuales, según el 100% de los encuestados manifiestan la existencia de metas anuales que deben ser atendidas con el cumplimiento de los procesos internos.

4. El personal de la cooperativa es evaluado de manera permanente

Tabla 4-4: Evaluación

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	8	15%
No	45	85%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

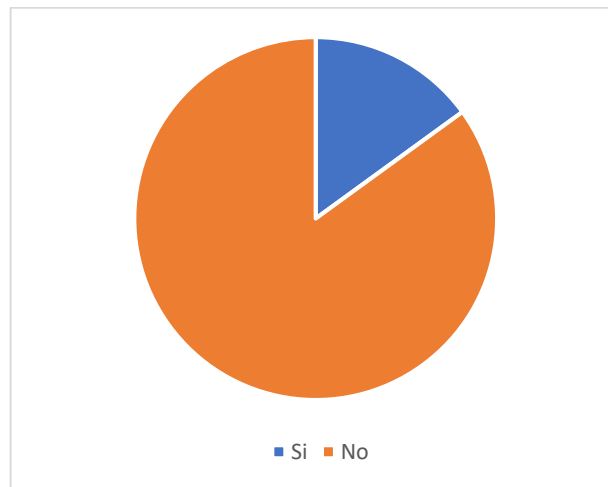


Ilustración 4-4: Evaluaciones

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

Los procesos de evaluación permiten identificar las deficiencias en el ámbito laboral, se pudo conocer que el 85% de los empleados no han sido parte de este proceso, siendo una actividad principal de las áreas operativas de la cooperativa.

5. Cuenta con un sistema de control interno donde se definen los procesos y responsables de cada acción

Tabla 4-5: Control Interno

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	53	100%
No	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

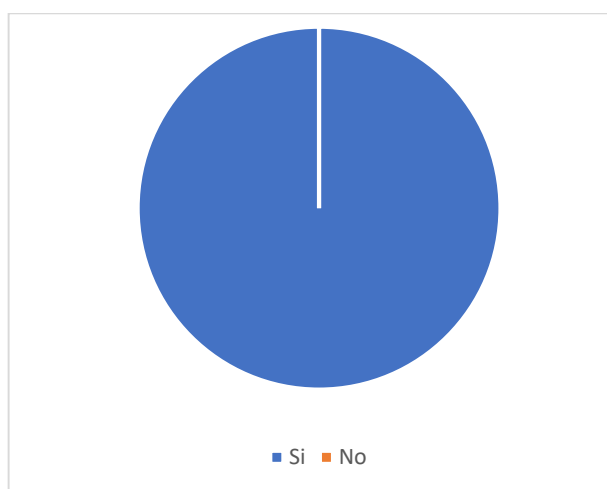


Ilustración 4-5: Control interno

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

El sistema de control interno es un conjunto de pasos que se desarrollan con la finalidad de generar acción de supervisión enfocados a la generación de información financiera confiable, operaciones en términos de eficiencia y eficacia el cumplimiento legal, considerando lo mencionado se pudo establecer la cooperativa cuenta con esta importante herramienta de la gestión.

6. Se han aplicado indicadores de gestión para conocer los niveles de desempeño en el uso de los recursos

Tabla 4-6: Indicadores de gestión

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	6	11%
No	47	89%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

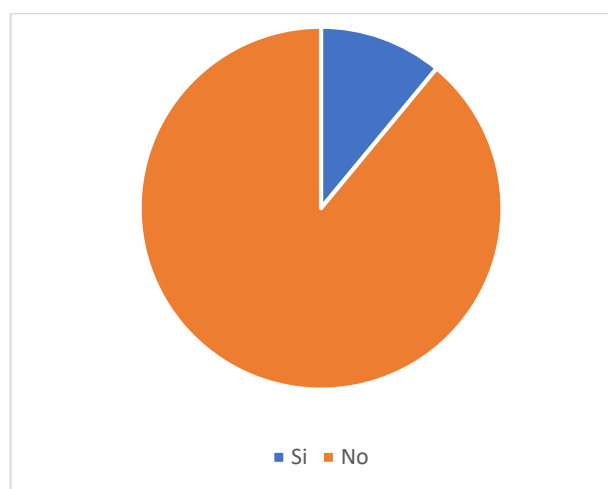


Ilustración 4-6: Indicadores de gestión

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

Los indicadores de gestión son instrumentos de medición que se aplican para difundir los niveles de cumplimiento en los objetivos de la cooperativa conocidos por el 11% de los encuestados, se pudo establecer que no se han elaborado según el 89% de los encuestados.

7. Cuando se presentan deficiencias estas son reportadas de forma escrita la administración

Tabla 4-7: Informe de deficiencias

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	24	45%
No	29	55%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

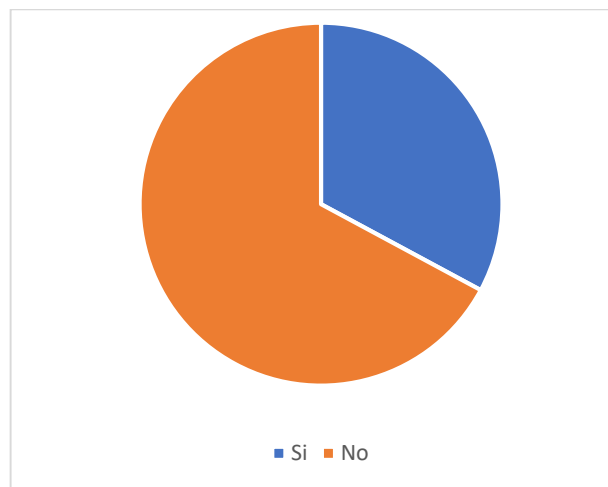


Ilustración 4-7: Informe de deficiencias

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

Para el 55% de los encuestados no se han emitido informes sobre las deficiencias encontradas, mientras que el 45% manifiestan conocer sobre dicho documento que son presentados a la administración para la toma de decisiones.

8. Se cumplen con los procesos de otorgamiento de créditos

Tabla 4-8: Cumplimiento de proceso

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	44	83%
No	9	17%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

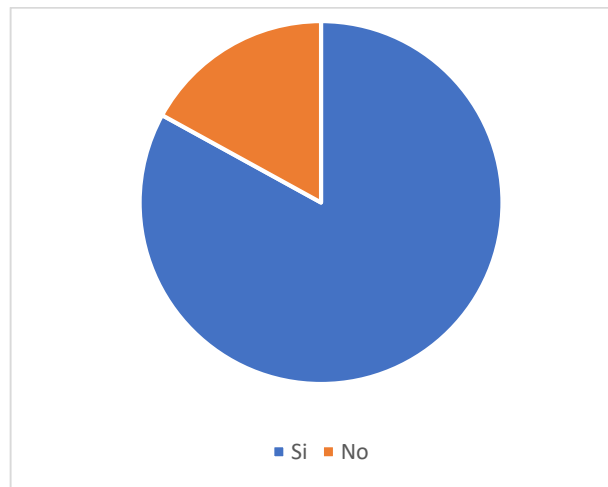


Ilustración 4-8: Cumplimiento de proceso

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

Sobre el cumplimiento de los procesos internos se pudo conocer que el 83% cumple con las actividades en el tiempo definido para su ejecución. Mientras que el 17% consideran que no se ejecutan los procesos en el tiempo establecido para su ejecución.

9. Se ha verificado el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida

Tabla 4-9: Cumplimiento de verificación de cartera

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	44	83%
No	9	17%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

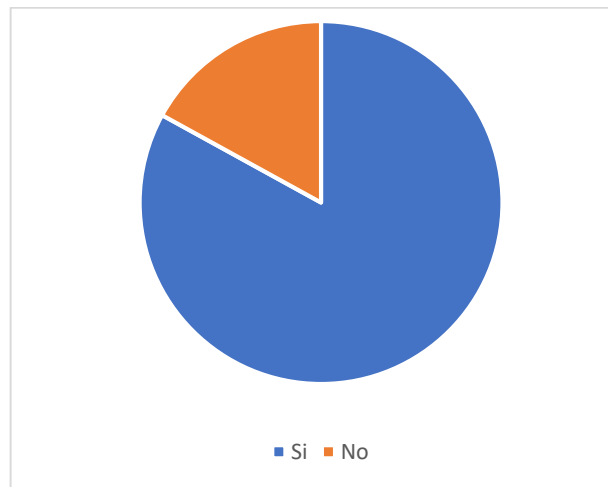


Ilustración 4-9: Cumplimiento de recuperación de cartera

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

En lo referente al cumplimiento del proceso de recuperación de cartera se pudo determinar un cumplimiento del 83%, pero el 17% comentan que hay pasos que no se han ejecutado debidamente afectando el rendimiento del personal de esta área operativa.

10. Considera necesaria la aplicación de una auditoría de gestión para conocer su funcionamiento

Tabla 4-10: Auditoría de gestión

Detalle	Valores	Porcentaje
Si	53	100%
No	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

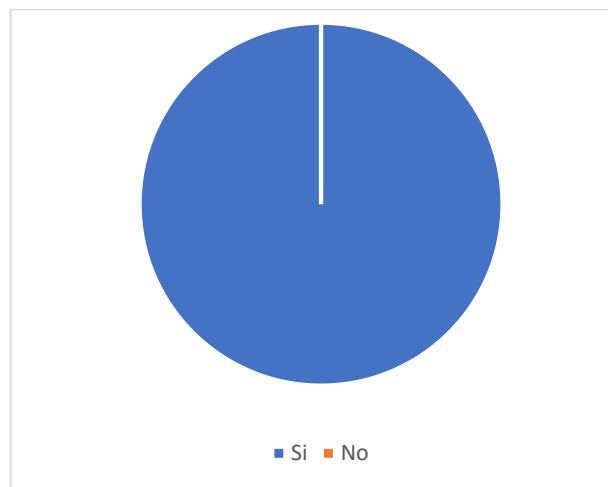


Ilustración 4-10: Auditoría de gestión

Fuente: Tabulación de la encuesta, 2022.

Realizado por: Calle. E, 2022.

Interpretación

Para el 100% de los encuestados es necesario la aplicación de una auditoría de gestión donde se definan los hechos que afectan el cumplimiento de los objetivos empresariales, cabe destacar que los datos de informe presentan recomendaciones a la gestión de la cooperativa

4.2. Verificación de idea a defender

En base a los resultados de la encuesta es necesario la aplicación de una auditoría de gestión con la finalidad de conocer las debilidades en el cumplimiento en la ejecución de los procesos y alcanzar los objetivos planteados para un período de tiempo; siendo necesario la evaluación del sistema de control interno y el análisis de la información generada por la administración de la cooperativa.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Título

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA., PERÍODO 2021.

5.2. Contenido de la propuesta

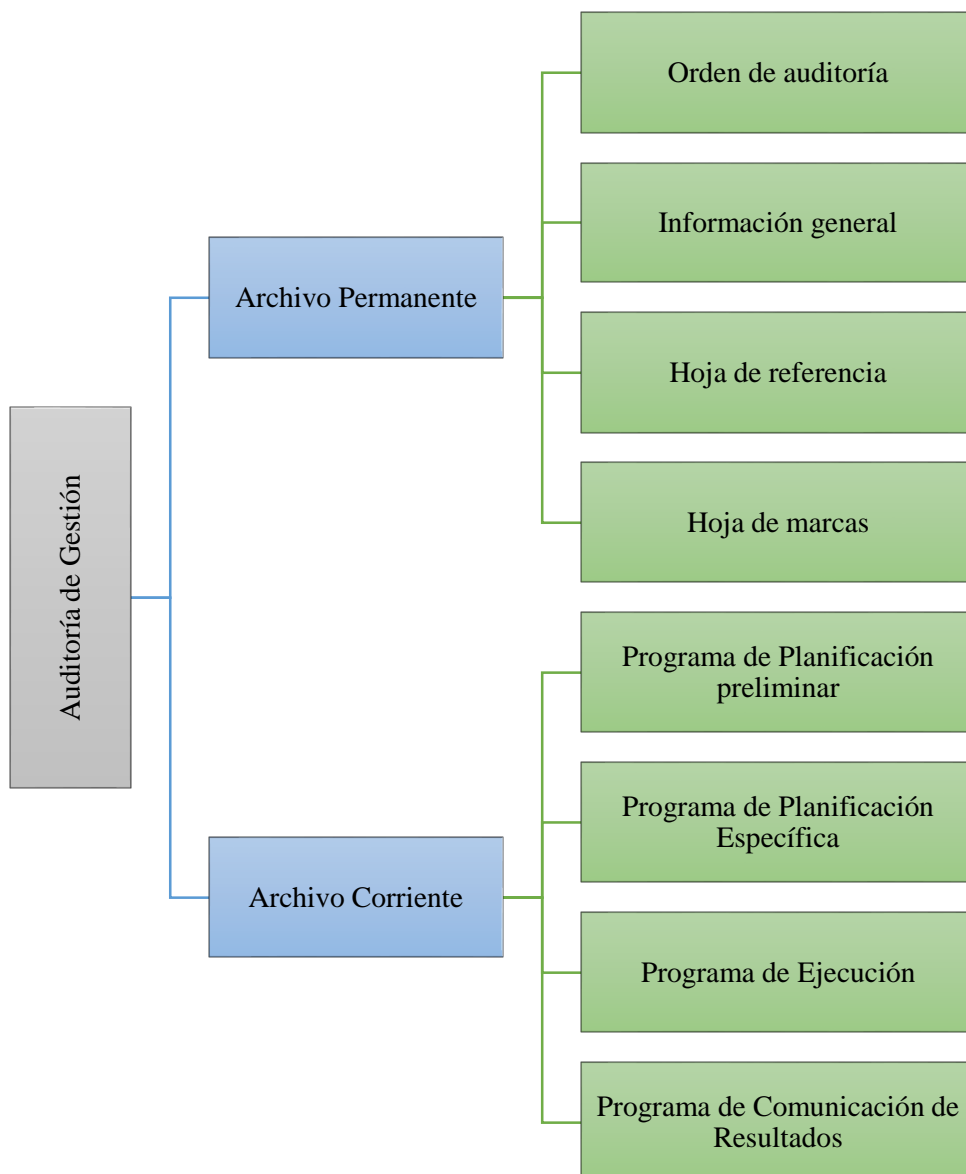


Ilustración 5-1: Contenido de la propuesta

Realizado por: Calle. E, 2022.



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**

AP
½

ARCHIVO

PERMANENTE

Institución	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión.
Período de estudio	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.
Responsables	Ing. Édison Calderón Srta. Eva Calle

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022




**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**

**AP
2/2**

Índice del Archivo Permanente

Orden trabajo	AP.01
Información general	AP.02
Hoja de referencias	AP.03
Hoja de marcas	AP.04

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AP.01 1/1
---	--	----------------------------

ORDEN TRABAJO

Puyo, 3 de octubre del 2022.

Señorita.
Eva Calle.

RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN
Presente.

Reciba un cordial saludo, una vez autorizado la carta de auspicio para efectuar el tema: Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., se deben aplicar cada una de las fases de este importan examen; el presente trabajo se basará en la normativa interna y de aplicación general con la finalidad de establecer hallazgos sobre los hechos que se han presentado dentro de la institución financiera.

Para su cumplimiento se analizará la información general de la cooperativa, empleando las técnicas de auditoría para la obtención de datos precisa de los indicadores de gestión.


Por el tiempo dada a la presente la anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Dr. Edgar Acuña

Gerente General CACPE

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AP.02 1/10
---	--	-----------------------

INFORMACIÓN GENERAL RESEÑA HISTORICA

CACPE Pastaza inicia en el año 1987, con un grupo de visionarios emprendedores que se unen para hacer frente a las necesidades de la época, dando origen a la cooperativa.

La entidad nace con tan sólo 50 socios, y 180 mil sucres en activos, que al cambio oficial serían \$8 dólares americanos.

Contra todo pronóstico, CACPE Pastaza consigue crecer un 38,53% en el primer año, desarrollando desde entonces un rol protagónico en el desarrollo socio económico en las provincias donde tenemos presencia.


Al 2021, contamos con 144 mil socios, más de \$200 millones de dólares en activos y presencia en 8 provincias del país como son: Pastaza, Morona Santiago, Napo, Orellana, Tungurahua, Cuenca, Loja, y desde noviembre del 2021, en Pichincha.

La creatividad y eficiente administración en CACPE Pastaza, se ven reflejadas en la creación de productos y servicios vanguardistas, que, gracias a su éxito, han sido replicados por otras entidades financieras del país y el mundo. Así mismo, la cooperativa ha participado en la creación de importantes organismos, como COONECTA, entidad que facilita el uso de cajeros automáticos entre instituciones financieras, y FINANCOOP, un tipo de Banco Central para las cooperativas.

Organizaciones nacionales e internacionales, han reconocido el trabajo de CACPE Pastaza, otorgándole reconocimientos que llenan de orgullo a quienes forman parte de la cooperativa. El Sello de Seguridad, es el reconocimiento más reciente por parte de la Calificadora de Riesgos, que ubica a CACPE Pastaza, como una entidad financiera de calificación AA.

“Nacimos en Pastaza, nacimos para impulsar sueños de personas emprendedoras y visionarias. Crecimos en esta tierra junto a nuestra gente. Comprendemos que para los sueños no existen fronteras. Nuestro lugar está donde existan corazones esperando hacer sus sueños realidad”

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AP.02 2/10
---	--	-----------------------------

Misión

Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito con auténtica vocación social, creada para impulsar el progreso de nuevos socios, sus negocios y la comunidad, a través de créditos y ahorros especialmente creados a su medida.

Visión

Ser reconocida como la cooperativa de trato humano que es líder en impulsar el progreso de sus socios y comunidad en la región amazónica y sierra del Ecuador.


Nuestros valores

- Integridad
- Cliente al Centro
- Excelencia
- Energía
- Vocación Social

Lo que nos hace diferentes

- Segmento 1 de cooperativas
- Calificación de Riesgo AA
- 5 diamantes de Transparencia en calidad y confiabilidad de información
- 1er lugar Cooperativas de hasta 200 MM en activos
- Pioneros y especialistas en Microcréditos

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AP.02 3/10
---	--	-----------------------

Gerente Dr. Edgar Acuña

AGUIRRE VILLACRESES JENNY MARICELA Matriz

BARRIGA HARO VICENTE ANTONIO Matriz

CHANGO JACOME MARIA TERESA Matriz

CHICO CUNALATA MARIO HERNAN Matriz

BARRIGA HARO VICENTE ANTONIO Matriz

RODRIGUEZ MERA TERESA HIPATIA Matriz

SALINAS SALINAS TANIA ELIZABETH Matriz

SARMIENTO LEON CESAR ARTURO Matriz

TRAVEZ GARCIA MARCO ANIBAL Matriz

VALVERDE GALLARDO RAUL EFREN Matriz

Consejo de Administración

CUESTA BELTRAN AGUSTIN SEGUNDO presidente

ZUÑIGA FLORES SANDRA MARGOTH vicepresidente

YAURIPOMA CHARICANDO MARIA LUCILA secretario

JIMENEZ MARTINEZ ROBERTO CARLOS Vocal 4

GONZALEZ TAPIA RODRIGO ALBERTO Vocal 5

SARMIENTO LEON CESAR ARTURO Vocal suplente 1

VALVERDE GALLARDO RAUL EFREN Vocal suplente 2

GARRIDO BELALCAZAR RUTH ELIZABETH Vocal suplente 3

VALLEJO YUCCI ANDRES TITO Vocal suplente 4

ANDACHI CHANGO EDISON ESDOARDO Vocal suplente 5

Consejo de vigilancia

PERALTA NORIEGA DANIELA KARINA presidente


CHUINDA KATAN LEYDY JHOANA secretaria

HERRERA ESPIN YADIRA SIMONE Vocal 2

TRAVEZ GARCIA MARCO ANIBAL Vocal suplente 1

PULLUQUITIN BENAVIDES SANDRA GABRIELA Vocal suplente 2

CHACON CARDENAS CARLOS MIGUEL Vocal suplente 3

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AP.02 4/10
---	--	-----------------------------

	CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO
---	---

INTRODUCCIÓN

El Código de Ética y Comportamiento, expresa las normas de conducta que deben acatar las personas que tenemos algún vínculo con la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza en adelante denominada Cooperativa, consolidando nuestro compromiso, que es acoger las normas de integridad personal y profesional, que afiancen las relaciones de los órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia, empleados y Grupos de Interés de la Cooperativa.

OBJETIVO

El Código de Ética y Comportamiento, tiene como objetivo general garantizar la confianza en las gestiones de la Cooperativa, por parte de todas las personas vinculadas de manera directa o indirecta a ella, así como de las instancias Gubernamentales y la Comunidad en general; promoviendo su fortalecimiento y posicionamiento, basados en la misión y visión de la Cooperativa.

MENSAJE

La Cooperativa tiene una orgullosa trayectoria y disfruta de excelente reputación. Los principios establecen claramente nuestro compromiso para conducir los negocios con los altos principios éticos y trabajar diligentemente para ser reconocida como entidad financiera y cuidar su imagen.

Ofrecemos varios tipos de productos y servicios financieros para atender las necesidades de los socios y clientes, sujetas a las leyes y reglamentos. Para continuar siendo exitosos, la Cooperativa constantemente debe implementar medios idóneos para lograr nuestros objetivos.

Es importante que cada uno comprenda claramente nuestras responsabilidades para conducirnos de acuerdo con las políticas y procedimientos que expresan nuestra forma de hacer las cosas: Este "Código de Ética y Comportamiento", señala los fundamentos para fortalecer el conocimiento y nos permita a cada uno conducir adecuadamente las líneas de negocios de la Cooperativa.



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**

**AP.02
5/10**



TÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- NATURALEZA Y OBJETO: La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LIMITADA en adelante denominada Cooperativa, actualmente funcionando, somete su actividad y operación al Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las regulaciones emitidas por el órgano regulador y a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades de personas con identidad cooperativa, formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón PASTAZA, Provincia PASTAZA y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa podrá abrir oficinas para atención a sus socios y/o público en general en cualquier parte del territorio nacional.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada y responderá ante terceros hasta por la totalidad de su patrimonio; en tanto que sus integrantes, lo harán hasta por el monto de los aportes por ellos efectuados al capital de la entidad.

La Cooperativa será de duración indefinida; sin embargo, podrá liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en el Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones del órgano regulador y demás normativa aplicable.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La Cooperativa tendrá como objeto social realizar intermediación financiera, observando tanto los principios del cooperativismo, como el de responsabilidad social con sus socios.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral, gremial o familiar.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta Cooperativa es: ABIERTA.

Artículo 4.- ACTIVIDADES: La Cooperativa podrá efectuar las operaciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y las que establezca el órgano regulador, de acuerdo al segmento al que pertenezca y en los términos de la autorización expresa otorgada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para la ejecución de las operaciones autorizadas, la entidad podrá prestar los servicios financieros determinados en la Ley y la normativa expedida por el órgano regulador, de conformidad al cargo autorizado, utilizando los canales físicos y/o electrónicos que considere pertinentes, cumpliendo con la legislación aplicable para el efecto.

Las operaciones autorizadas para la Cooperativa se encontrarán definidas en la Resolución con la cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria apruebe el presente estatuto adecuado y en las resoluciones que el organismo de control emita para



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**

**AP.02
6/10**

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

SRI
Servicio de Rentas Internas

NUMERO RUC: 1690012606001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 013 **ESTADO:** ABIERTO **OFICINA:** **FEC. INICIO ACT.:** 02/07/2018
NOMBRE COMERCIAL: CACPE PASTAZA AGENCIA LOJA **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**


ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC.


DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: LOJA Canton: LOJA Parroquia: EL SAGRARIO Barrio: CENTRAL Calle: IMBABURA Número: 154-23 Intersección SUCRE Y 18 DE NOVIEMBRE Referencia: A DOSCIENTOS METROS DEL PARQUE SIMON BOLIVAR Piso: 1 Telefono Trabajo: 072550177 Celular: 0984553933 Apartado Postal: 110150 Email: secretariacacpepas@gmail.com Web: WWW.CACPEPAS.FIN.EC

No. ESTABLECIMIENTO: 014 **ESTADO:** ABIERTO **SUCURSAL:** **FEC. INICIO ACT.:** 08/03/2019
NOMBRE COMERCIAL: CACPE PASTAZA - AGENCIA HUACHI CHICO **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO Calle: AV JULIO JARAMILLO Número: 53 Intersección AV LOS CHASQUIS Referencia: A VEINTE METROS DEL REDONDEL DE HUACHI CHICO Telefono Trabajo: 032887007 Fax: 032887007 Telefono Trabajo: 032883042 Email: secretariacacpepas@gmail.com Web: WWW.CACPEPAS.FIN.EC Apartado Postal: 1601817


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: JHOC210718 **Lugar de emisión:** PUYO/CESLAO MARIN Y 9 DE **Fecha y hora:** 08/03/2019 08:59:32

Página 9 de 9

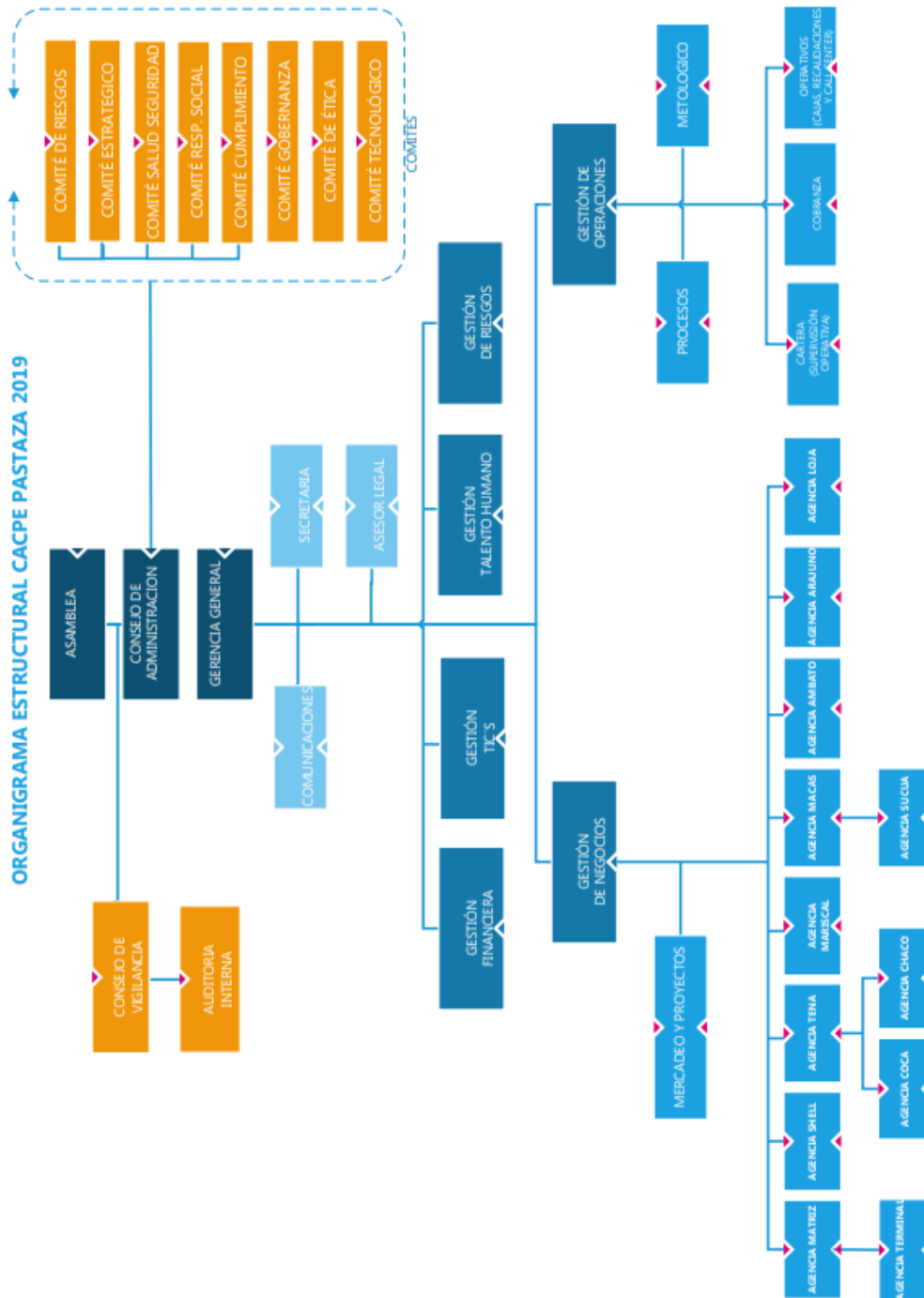


Ilustración 5-2: Organigrama estructural

Realizado por: Calle. E, 2022.



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**

**AP.02
8/10**



DIRECCIÓN REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO
Resolución Aprobación de Reglamento Interno N° MDT-DRTSP3-2016-1649-R2-SP

AMBATO, 28 de julio de 2016

CONSIDERANDO:

Que el Proyecto de Reglamento Interno de Trabajo de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.**, domiciliado en el cantón Pastaza, provincia de Pastaza, fue presentado para su aprobación por intermedio de su representante legal debidamente legitimado.

Que el analista jurídico del Ministerio del Trabajo mediante análisis contenido en el Informe Técnico No. 0163-RI-MDT-2016-VP, considera procedente la aprobación del Reglamento Interno de Trabajo de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.**, por cumplir los requisitos reglamentarios y legales pertinentes.

Que el artículo 64 del Código del Trabajo establece: "Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación. Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones (...)".

Que mediante Acuerdo Ministerial N° 0110-A de 25 de junio de 2012, se realizó una Reforma Integral del ESTATUTO ORGANICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS, donde se establecen, entre otras las atribuciones y responsabilidades de las Direcciones Regionales de Trabajo y Servicio Público, las de: "(cc) Aprobar reglamentos internos de trabajo; y, gg) Resolver sobre la aprobación de reglamentos internos de trabajo y horarios de trabajo de empresas legalmente constituidas y de personas naturales (...)".

En ejercicio de las atribuciones que le confieren las normas antes invocadas;

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de Trabajo de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.**, domiciliada en el cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

Art.2.- Las disposiciones del Código del Trabajo, así como las estipulaciones contenidas en el contrato colectivo, en caso de haberlo, quedan incorporadas al Reglamento Interno de Trabajo aprobado mediante la presente resolución, las mismas que prevalecerán en todo caso.

Art.3.- Todo lo que se contraponga a los principios y garantías establecidas en la Constitución de la República, a los Tratados y Convenios Internacionales en materia laboral ratificados, al Código del Trabajo y a normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales del Ecuador se entenderá como nulo.

Art. 4.- La presente resolución, conjuntamente con el Reglamento Interno de Trabajo aprobado, deberán ser exhibidos permanentemente en lugares visibles del lugar de trabajo.

DISPOSICIÓN GENERAL.- La Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público deslinda cualquier tipo de responsabilidad respecto de la veracidad y autenticidad de la información y documentación anexa para la aprobación del reglamento aprobado.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.- Con la aprobación de la presente resolución será derogada la anterior en caso de haberla.

DISPOSICIÓN FINAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha.

SILVIA MAGALDI SUAREZ FLORES

DIRECTORA DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**



**AP.02
9/10**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA**

**MANUAL DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y
COBRANZA**

JULIO 2018





**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**

**AP.02
10/10**

INDICADORES DE GÉNERO
Información a diciembre de 2021
En cumplimiento a la Resolución N° SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-0018


SALDO DE DEPÓSITOS POR SEXO	GÉNERO					
	SOCIOS			NO SOCIOS		
	HOMBRES	MUJERES	NO APLICA	HOMBRES	MUJERES	NO APLICA
	57.886.347,84	71.448.264,12	1.902.909,16	12.255.864,42	15.347.129,29	18.994.428,32

SALDO DE DEPÓSITO POR TIPO DE CUENTA	SOCIOS			NO SOCIOS		
	HOMBRES	MUJERES	NO APLICA	HOMBRES	MUJERES	NO APLICA
Depósitos a la vista	58.027.934,97	70.159.605,46	1.315.530,82	3.458.712,37	4.181.167,28	3.573.809,44
Depósitos a plazo	37.662.786,29	49.349.820,77	358.357,50	8.807.864,50	11.165.268,36	15.341.618,88
Depósitos restringidos	2.195.626,58	1.939.177,89	230.020,84	67,55	652,65	

SALDO DE DEPÓSITO POR EDAD	SOCIOS			NO SOCIOS	
	HOMBRES	MUJERES	NO APLICA	HOMBRES	MUJERES
de 18 a 29 años	4.082.712,71	4.585.696,61		1.881.809,21	1.798.652,70
De 30 a 39 años	9.560.211,68	10.888.604,48		782.892,25	1.541.903,07
De 40 a 49 años	12.740.101,79	14.294.867,43		1.016.258,60	1.528.147,99
De 50 a 59 años	18.021.900,71	23.934.563,21		1.385.435,41	2.648.030,63
Más de 60 años	12.680.079,89	17.744.208,48		3.465.297,87	3.764.324,77

SALDO DE DEPÓSITO POR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SOCIOS			NO SOCIOS		
	HOMBRES	MUJERES	NO APLICA	HOMBRES	MUJERES	NO APLICA
ACTIVIDADES NO ECONÓMICAS						
Jubilado	9.326.250,64	8.737.384,00	570,48	1786266,89	1285343,08	4258,74
Estudiante	1.856.342,62	1.344.842,00	-	2854807,64	3480216,04	1798,46
Amo de casa	278.267,95	6.282.082,32	-	138524,27	1598899,51	7,84
Empleado Público	6.821.188,65	7.836.257,11	-	425156,79	888621,43	488,27
Empleado Privado	7.827.895,23	7.568.834,08	-	1562943,83	4076522,46	7213,41
ACTIVIDADES ECONÓMICAS						
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	4.141.036,82	4.144.858,21	128.262,32	1.321.290,66	1.294.123,84	210.645,50


Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AP.03 1/2
---	--	----------------------------

HOJA DE REFERENCIAS

Archivo Permanente	AP
Archivo Corriente01	AC
Orden trabajo	AP.01
Información general	AP.02
Hoja de referencias	AP.03
Hoja de marcas	AP.04
Programa de Planificación Preliminar	AC.01
Programa de Planificación Específica	AC.02
Programa de Ejecución	AC.03
Programa de Comunicación de Resultados	AC.04
Carta de notificación de inicio del proceso de auditoría de gestión.	NI
Visita de reconocimiento a las instalaciones y la entrevista.	VEP
Evaluación al sistema de control interno mediante el COSO III.	ECI
Matriz foda.	MF
Memorándum de auditoría de gestión.	MA
Cuestionarios de control interno.	CCI
Nivel de confianza y de riesgo.	NCR
Matriz de riesgos.	MR
informe de planificación específica.	IPE
Proceso de otorgamiento de créditos.	VPC
Requisitos para ser sujeto de crédito.	RSC
Proceso de recuperación de cartera vencida	PCR
Cumplimiento de los parámetros para la administración del talento humano.	VTH
Indicadores de gestión.	AIG
Hallazgos de auditoría de gestión.	HH
Notificación de finalización del proceso de auditoría de gestión.	NFA
Informe final de auditoría de gestión	IFAG

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AP.04 1/1
---	--	----------------------------

HOJA DE MARCAS

Aplica al proceso	©
No aplica el proceso	£
Cumplimiento parcial	α

Realizado por: <u>EC</u>	Fecha: <u>3/10/2022</u>
Revisado por: <u>EVC /</u>	Fecha: <u>16/12/2022</u>



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**

**AC
1/2**

ARCHIVO CORRIENTE

Institución	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión.
Período de estudio	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.
Responsables	Ing. Édison Calderón Srta. Eva Calle

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022



**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**

**AC
2/2**

Índice del Archivo Corriente

Programa de Planificación Preliminar	AC.01
Programa de Planificación Específica	AC.02
Programa de Ejecución	AC.03
Programa de Comunicación de Resultados	AC.04

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022


5.2.1. Planificación preliminar

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AC.01 1/2
---	--	----------------------------

Planificación Preliminar

Institución	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión.
Período de estudio	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.
Responsables	Ing. Édison Calderón Srta. Eva Calle


Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AC.01 2/2
---	--	----------------------------

Programa de Planificación Preliminar

No.	Procedimientos	Referencias	Responsable	Fecha
1	Se elaboró la carta de notificación de inicio del proceso de auditoría de gestión.	NI	EC	5/10/2022
2	Realizar la visita de reconocimiento a las instalaciones y la entrevista para definir las deficiencias desde el punto de vista del Gerente General.	VEP	EC	6/10/2022
3	Efectuar la evaluación al sistema de control interno mediante el COSO III.	ECI	EC	10/10/2022
4	Realizar la matriz FODA con los hechos observados-.	MF	EC	13/10/2022
5	Redactar el memorándum de auditoría de gestión.	MA	EC	14/10/2022

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	NI 1/1
---	--	-------------------

NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Puyo, 5 de octubre del 2022.

Doctor.

Edgar Acuña

**GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PEQUEÑA
EMPRESA DE PASTAZA.**

Presente.

Reciba un cordial saludo, una vez autorizada la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., para lo cual se revisará la normativa vigente, se analizará la información para determinar debilidades y hechos que estarán sustentados con hallazgos. Adicionalmente se solicita que autorice a las personas responsables la entrega de la información necesaria para cada una de las fases y la obtención de informes claros para la construcción de un informe final.


Por el tiempo dada a la presente la anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Eva Calle.

Auditoría

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021</p>	<p align="center">VPE 1/3</p>
---	--	--

VISITA DE RECONOCIMIENTO A LAS INSTALACIONES Y LA ENTREVISTA PRELIMINAR.

En la visita preliminar que se realizó en las instalaciones de la sede de la cooperativa de la pequeña empresa de Pastaza en el mes de octubre del año 2021.

Se encuentra ubicada en la ciudad de Puyo Cantón Pastaza; entre las calles Atahualpa y General Villamil, sector la “Y”.

Es una edificación de 4 pisos de color azul con blanco, con un cajero automático con vigilancia de guardias de seguridad y cámaras desde la entrada.


En el primer piso se encuentran ubicadas las cajas, atención al cliente además tiene un cabe destacar la existencia de un parqueadero;

En el segundo piso se encuentra el área de créditos con numeración desde el 1 hasta el 12 para los diferentes oficiales de crédito, mientras que en el tercer piso se encuentra la gerencia, las oficinas de talento humano y el cuarto piso se cuenta con un archivo. Por falta de espacio en los archivos se vieron en la obligación de alquilar el edificio de alado.



Ilustración 5-3: Reconocimiento a las instalaciones

Realizado por: Calle. E, 2022.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	VPE 2/3
---	--	--------------------------

ENTREVISTA PRELIMINAR

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., está legalmente conformada?

La cooperativa cuenta con toda la información en red ya que tiene varios años en el mercado cumpliendo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otros organismos de control.

2. ¿Cuenta con una filosofía empresarial para direccionar las actividades de la institución financiera?

Por supuesto se ha elaborado la filosofía empresarial con la finalidad de establecer: lo que son, a dónde quieren llegar y cuáles son los valores que debe cumplir los funcionarios de la institución procurando un trabajo óptimo y enfocado al desarrollo de la cooperativa.

3. ¿Mantienen políticas para la administración del personal?


En lo referente a la administración del personal, se cuenta con un reglamento interno de trabajo y procedimientos definidos por la persona responsable de esta actividad, cabe destacar que se busca el adecuado desempeño laboral; por ende, se apliquen estrategias para alcanzar las metas previstas.

4. ¿Se han elaborado los planes para la correcta administración del personal?

No se han elaborado todos los planes para la administración del personal, es importante destacar la ausencia de un plan de rotación tampoco una de evaluación, falta de mecanismos que permitan conocer las deficiencias del personal que labora en las diferentes áreas.

5. ¿Cuenta con una planificación y definición de metas para un período de tiempo determinado?

Para cada uno de los periodos fiscales se define una planificación donde se incluyen metas, pero no se realiza un seguimiento para determinar el nivel de avances.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	VPE 3/3
---	--	--------------------

6. ¿Se han presentado deficiencias en la cooperativa?

Si, se han presentado varias deficiencias enfocadas con el incumplimiento de varios procesos principalmente de los de control; por ende, es necesaria la verificación para determinar los puntos críticos a ser atendidos.

7. ¿Aplican indicadores de gestión para medir los niveles de eficiencia, eficacia y económica en el uso de los recursos?

Los indicadores son instrumentos de medición, pero se aplica de manera formal, solo se ha cumplido con los solicitados por la SEPS más no los indicadores de gestión.

8. ¿Se evalúa los procesos internos que posee la cooperativa?

No se cuenta con un plan de evaluación de los procesos internos de la cooperativa por esta razón se desconocen las deficiencias en cada uno de sus áreas.


9. ¿Se reportan las deficiencias por escrito?

Cuando se presentan las deficiencias por lo general son notificadas verbalmente, son mencionadas a la persona responsable de cada una de las áreas, en su mayoría no se generan informe escrito.

10. ¿Considera necesaria la aplicación de una auditoría de gestión?

Considera necesaria la aplicación de una auditoría de gestión debido principalmente a que la institución financiera solo ha sido objeto de auditorías financieras para determinar la razonabilidad de los saldos, siendo necesario conocer el cumplimiento de los procesos internos y los objetivos institucionales.


Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL01 1/10
---	--	-----------------------------

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL COSO III.

Tabla 5-1: Componente: Entorno de Control

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
1	¿La cooperativa cuenta con un código de ética definido?	Principio 1 Demuestra	✓		
2	¿Los funcionarios de la cooperativa dan cumplimiento al código de ética?	compromiso con la integridad y los valores éticos	✓		
3	¿Existe compromiso entre los funcionarios para el cumplimiento de objetivos?	Principio 2 Ejerce responsabilidad de supervisión	✓		
4	¿Existe una persona responsable para que supervise las tareas?		✓		
5	¿Es necesario que la cooperativa cuente con un mecanismo de supervisión?	Principio 3: Establece estructura,	✓		
6	¿Existe un organigrama estructura de la cooperativa?	autoridad, y responsabilidad	✓		
7	¿La cooperativa posee un organigrama funcional definido?	Principio 4: Demuestra compromiso para	✓		
8	¿La cooperativa está preparada para enfrentar a la competencia?	la competencia	✓		
9	¿Los objetivos de la cooperativa se basan en un diagnóstico previo?			✓	No se realiza un diagnóstico previo a la definición de los objetivos de la cooperativa.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL.01 2/10
---	--	------------------------------

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
10	¿La cooperativa cuenta con un plan de inspección interno?	Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad		√	Ausencia de un plan de inspección interna.
11	¿Los funcionarios de la cooperativa cumplen con las funciones encomendadas?		√		
	Total Σ		9	2	

Nivel de confianza

Calificación total / Ponderación total * 100

8 / 11 * 100

73% moderado

Nivel de riesgo

100% - Nivel de confianza

100% - 73%

27% moderado

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL01 3/10
---	--	-----------------------------

Tabla 5-2: Componente: Evaluación de riesgos

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
1	¿La cooperativa cuenta con objetivos reales?	Principio 6: Especifica objetivos relevantes	√		
2	¿La cooperativa brinda servicios de calidad a sus socios?		√		
3	¿La cooperativa cuenta con un plan que analice posibles riesgos?	Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	√		
4	¿La cooperativa cuenta con un sistema de protección informático?		√		
5	¿Se ha evaluado el riesgo de fraude dentro de la cooperativa?	Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	√		
6	¿Existe un mapa de control preventivo para evaluar el riesgo de fraude?		√		
7	¿Se ha realizado un análisis de los cambios que ha hecho la cooperativa?	Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes		√	No se efectúan análisis para determinar los cambios existentes en la cooperativa.
8	¿Se ha presentado mediante un informe los cambios que se ha realizado en la cooperativa?			√	No se elaboran los informes donde se definan los cambios presentados en la cooperativa.
	Total Σ		6	2	

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL01 4/10
---	--	-----------------------

Nivel de confianza

Calificación total / Ponderación total * 100

6 / 8 * 100

75% moderado

Nivel de riesgo

100% - Nivel de confianza

100% - 75%

25% moderado



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL01 5/10
---	--	-----------------------------

Tabla 5-3: Componente: Actividades de control

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
1	¿Existe un responsable de las actividades de control?	Principio 10: Selecciona y desarrolla	√		
2	¿Se ha presentado informes sobre las actividades de control?	actividades de control		√	No se emiten informes numerados de las acciones de control efectuadas a las operaciones diarias de la cooperativa.
3	¿Cuenta con un departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)	Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	√		
4	¿Cuenta con un control sobre el sistema informático?		√		
5	¿La cooperativa cuenta con una normativa que regule los procesos internos?	Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos	√		
6	¿En caso de no cumplir con las actividades, son reportadas al inmediato superior?		√		
7	¿Se emite información relevante para la toma de decisiones?	Principio 13: Usa información Relevante	√		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL.01 6/10
---	--	------------------------------

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
8	¿Presentan informes departamentales periódicamente cuándo se ha reportado el incumplimiento de un proceso?			√	No se aportan periódicamente los incumplimientos de los departamentos.
9	¿Se mantiene un archivo ordenado de los procesos internos?		√		
	Total Σ		7	2	

Nivel de confianza

Calificación total / Ponderación total * 100

7 / 9 * 100

78% alto

Nivel de riesgo

100% - Nivel de confianza

100% - 78%

22% bajo



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL01 7/10
---	--	-----------------------------

Tabla 5-4: Componente: Sistema de información

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
1	¿Se cuenta con un adecuado sistema de comunicación interno?	Principio 14: Comunica internamente	√		
2	¿Cada uno de los departamentos conoce la información que genera?		√		
3	Se mantiene un archivo ordenado de los documentos departamentales		√		
4	¿En caso de necesitar información se puede emitir un informe sobre la información que genera la cooperativa?			√	No se entregan información oportunos para la toma de decisiones.
5	¿Se realizan las declaraciones a los organismos de control de forma oportuna?	Principio 15: Comunica externamente	√		
6	¿Se ha destinado una persona encargada de la generación de información externa?		√		
7	¿Previo a la entrega de información existen autorización?		√		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL01 8/10
---	--	-----------------------------

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
8	¿Tiene un archivo ordenado de la información externa que genera la cooperativa?		√		
	Total Σ		7	1	

Nivel de confianza

Calificación total / Ponderación total * 100

7 / 8 * 100

88% alto

Nivel de riesgo

100% - Nivel de confianza

100% - 88%

12% bajo

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL01 9/10
---	--	-----------------------------

Tabla 5-5: Componente: Sistema de monitoreo

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
1	¿Se elaborará un plan de monitoreo de actividades dentro de la cooperativa?	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes		✓	No se cuenta con un plan formal de monitoreo de las actividades de la cooperativa.
2	¿Existe una persona responsable de las evaluaciones de los procesos internos?		✓		
3	¿En caso de existir deficiencias en el proceso de evaluación se deberá emitir un informe?		✓		
4	¿Son sancionados las personas que incumplen la normativa vigente?			✓	No se emiten sanciones formales de los incumplimientos del personal de la cooperativa.
5	¿Se comunica formalmente las deficiencias encontradas en las acciones de control?	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	✓		
6	¿Una vez reportada las deficiencias se define a las acciones correctivas?		✓		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	ECL01 10/10
---	--	------------------------

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
7	¿Existe una persona responsable de aplicar las medidas de mejora continua?			√	No se ha definido la persona responsable de los procesos de mejora continua.
	Total Σ		4	3	

Nivel de confianza

Calificación total / Ponderación total * 100

4 / 7 * 100

57% moderado

Nivel de riesgo

100% - Nivel de confianza

100% - 57%

43% moderado



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	MF 1/1
---	--	-------------------

Tabla 5-6: Matriz FODA

Análisis interno		Análisis externo	
F1	Cuenta con una normativa que regula los procesos internos de la cooperativa.	O1	Emprendimientos que necesitan financiamiento.
F2	Mantiene personal profesional en las áreas operativas de la institución financiera.	O2	Uso de redes sociales como mecanismos de comunicación con la colectividad.
F3	Crecimiento financiero por incremento en sus operaciones.	O3	Profesionales especializados en las diferentes áreas de la cooperativa.
F4	Agencias en las diferentes regiones del país que facilita el acceso a la cooperativa por parte de los socios.	O4	Mecanismos de apoyo entre las instituciones que se encuentran en el sistema financiero nacional.
F5	Cuentan con información para la toma de decisiones.	O5	Generación de nuevos mecanismos de control a las operaciones financieras.
D1	No se cumplen con los procesos de supervisión a las actividades cotidianas.	A1	Crisis económica
D2	Incremento en la tasa de morosidad.	A2	Cambios políticos que afectan las actividades internas.
D3	Ausencia de un mapa de riesgos.	A3	Competencias en el mercado que afecta la captación de socios.
D4	No se determina el rendimiento laboral de la totalidad de los empleados.	A4	Cambios en los organismos de control que afectan las instituciones financieras.
D5	Incumplimiento de procesos internos que afectan el rendimiento de la cooperativa.	A5	Inseguridad en las operaciones por la presencia de delincuentes cibernautas.

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	MA 1/1
---	--	-------------------------

MEMORÁNDUM DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.

Puyo, 14 de octubre del 2022.

Doctor.

Edgar Acuña

GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA.

Presente.

Reciba un cordial saludo, una vez finalizada la primera etapa de la auditoría de gestión se pudo establecer el funcionamiento del sistema de control interno, su principal deficiencia se encuentra en la ausencia de procesos de control y supervisión. En lo referente a la matriz FODA, se conoció la falta de supervisión a los procesos esenciales de otorgamiento, recuperación y captación de recursos, cabe destacar la importancia de verificar la administración de los recursos humanos. Para el desarrollo de las siguientes fases se estima el siguiente cronograma:

- Planificación específica 17/10/2022 – 28/10/2022
- Ejecución 31/10/2022 – 9/12/2022
- Comunicación de resultados 12/12/2022 – 16/12/2022

Por el tiempo dada a la presente la anticipo mi agradecimiento.


Atentamente;

Srta. Eva Calle.

Auditoría

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022


5.2.2. Planificación específica

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AC.02 1/2
---	--	----------------------------

Planificación Específica

Institución	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión.
Período de estudio	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.
Responsables	Ing. Édison Calderón Srta. Eva Calle


Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AC.02 2/2
---	--	----------------------------

Programa de Planificación Específica

No.	Procedimientos	Referencias	Responsable	Fecha
1	Diseño y aplicación de los cuestionarios de control interno de los componentes previamente seleccionados.	CCI	EC	
2	Determinar de forma grupal el nivel de confianza y de riesgo.	NCR	EC	
3	Elaborar la matriz de riesgos.	MR	EC	
4	Redacción del informe de planificación específicas donde se establecen las deficiencias.	IPE	EC	


Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	CCI 1/6
---	--	--------------------

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Tabla 5-7: Créditos

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
1	¿Se ha definido políticas para el otorgamiento de créditos?	Manual de créditos	√		
2	¿Han diseñado estrategias para el manejo del área de créditos?		√		
3	¿Definen mecanismos para la aprobación de créditos?		√		
4	¿Han definido los condicionante para no entregar prestamos vinculados?		√		
5	¿Se han definido los requisitos para ser sujeto de crédito?		√		
6	¿Han definido los niveles de aprobación de créditos a ser aplicados?		√		
7	¿Definen los responsables de los procesos de otorgamiento de crédito?		√		
8	¿Se realiza la supervisión de las actividades dadas por el departamento de créditos?			√	No se realizan procesos de verificación constantes, por esta razón se no definen las debilidades a tiempo.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	CCI 2/6
---	--	--------------------

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
9	¿Mantienen un archivo documental de los procesos internos?		√		
	Total Σ		8	1	

Nivel de confianza

Calificación total / Ponderación total * 100

8 / 9 * 100


89% alto

Nivel de riesgo

100% - Nivel de confianza

100% - 89%


11% bajo

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	CCI 3/6
---	--	--------------------------

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Tabla 5-8: Recuperación de cartera

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
1	¿Se definen las políticas para la recuperación de cartera vencida?	Manual recuperación de cartera	√		
2	¿Establecen los responsables para el proceso de recuperación de cartera vencida?		√		
3	¿Han definido las etapas para la recuperación de cartera de crédito?		√		
4	¿Analizan los procesos de recuperación de cartera vencida?		√		
5	¿Se definió un cronograma para la recuperación de la cartera vencida?			√	No se cumple con un cronograma para el proceso de recuperación y la evaluación de la misma.
6	¿Aplican controles al proceso de recuperación de cartera vencida?		√		
7	¿Emiten informes para la recuperación de la cartera vencida?			√	No se emiten informes formales para su revisión.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	CCI 4/6
---	--	--------------------

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
8	¿Aplican indicadores de gestión a los procesos de recuperación de cartera vencida?			√	Ausencia de indicadores para medir el grado de cumplimiento del proceso de recuperación de cartera.
	Total Σ		5	3	

Nivel de confianza

Calificación total / Ponderación total * 100

5 / 8 * 100


63% moderado

Nivel de riesgo

100% - Nivel de confianza

100% - 63%

37% moderado

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	CCI 5/6
---	--	--------------------------

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Tabla 5-9: Talento humano

No.	Preguntas	Base	Si	No	Observación
1	¿Cuentan con una normativa que regule la administración del personal?	Reglamento interno de trabajo	√		
2	¿Existe una persona responsable de la administración del talento humano?		√		
3	¿Posee un proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal?		√		
4	¿Han definido procesos de inducción para el ingreso de personal?		√		
5	¿Se efectúa el control de los horarios del personal que labora en la cooperativa?		√		
6	¿Cuentan con un plan de vacaciones para el personal?		√		
7	¿Efectúan evaluaciones al desempeño del personal?			√	No se elaboran los procesos de evaluaciones de desempeño laboral.
	Total Σ		6	1	

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	CCI 6/6
---	--	--------------------

Nivel de confianza

Calificación total / Ponderación total * 100

6 / 7 * 100

86% alto

Nivel de riesgo

100% - Nivel de confianza

100% - 86%

14% bajo

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	NCR 1/1
---	--	--------------------

Tabla 5-10: Nivel de confianza y de riesgo.

No.	Componentes	Base	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Créditos	Manual de créditos	89%	11%
2	Recuperación de cartera vencida	Manual de recuperación de cartera vencida	63%	37%
3	Talento Humano	Reglamento interno de trabajo	86%	14%
	Total Σ		238%	62%
	Promedio		79%	21%

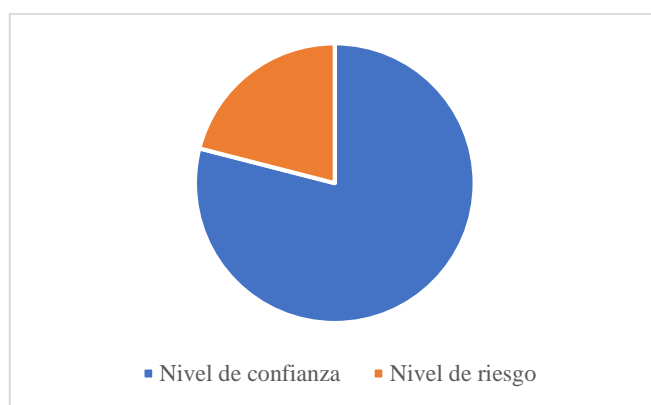


Ilustración 5-4: Nivel de confianza y de riesgo.

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	MR 1/1
---	--	-------------------------

Tabla 5-11: Matriz de riesgos.

No.	Componentes	Base	Nivel de riesgo	Procedimientos
1	Créditos	Manual de créditos	11%	Verificar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos. Comprobación de los requisitos para la entrega de créditos Aplicación de indicadores de gestión.
2	Recuperación de cartera vencida	Manual de recuperación de cartera vencida	37%	Verificación de las etapas de recuperación de cartera vencida. Aplicación de indicadores de gestión.
3	Talento Humano	Reglamento interno de trabajo	14%	Verificación de los procesos relacionados con la administración del talento humano, Aplicación de indicadores de gestión.

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	IPE 1/2
---	--	--------------------------

INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICAS.

Puyo, 28 de octubre del 2022.

Doctor.

Edgar Acuña


GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA.

Presente.

Reciba un cordial saludo, una vez finalizada la segunda etapa de la auditoría de gestión se pudo determinar los niveles de confianza y riesgo de los componentes seleccionados, dando los siguientes resultados:

No.	Componentes	Base	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Créditos	Manual de créditos	89%	11%
2	Recuperación de cartera vencida	Manual de recuperación de cartera vencida	63%	37%
3	Talento Humano	Reglamento interno de trabajo	86%	14%
	Total Σ		238%	62%
	Promedio		79%	21%

Cuanta con una normativa que regulan los procesos internos, en este punto se definió la existencia de una persona responsable de cada uno de los procesos, con niveles de aprobación que son aplicables de forma oportuna.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	IPE 2/2
---	--	--------------------

En lo referente a la verificación de los procesos se pudo conocer que no se aplican los controles ni indicadores de gestión para conocer los niveles de desempeño en el uso de los recursos, cumplimiento de los objetivos y procesos claves de la cooperativa.

Ausencia de informes donde se definan las deficiencias en la aplicación de los procesos internos que ejecutan la cooperativa.

Procedimientos a ejecutarse:

- Verificar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos.
- Comprobación de los requisitos para la entrega de créditos
- Verificación de las etapas de recuperación de cartera vencida.
- Verificación de los procesos relacionados con la administración del talento humano,
- Aplicación de indicadores de gestión.
- Hallazgos de auditoría de gestión

Por el tiempo dada a la presente la anticipo mi agradecimiento.


Atentamente;

Srta. Eva Calle.

Auditoría

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022


5.2.3. Ejecución

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AC.03 1/2
---	--	----------------------------

Ejecución

Institución	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión.
Período de estudio	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.
Responsables	Ing. Édison Calderón Srta. Eva Calle

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AC.03 2/2
---	--	----------------------------

Programa de Ejecución

No.	Procedimientos	Referencias	Responsable	Fecha
1	Verificar el proceso de otorgamiento de créditos que son entregados por la cooperativa.	VPC	EC	
2	Revisión de los requisitos para ser sujeto de crédito.	RSC	EC	
3	Comprobación del proceso de recuperación de cartera vencida basado en la normativa vigente.	PCR	EC	
4	Verificación del cumplimiento de los parámetros para la administración del talento humano.	VTH	EC	
5	Aplicación de indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento.	AIG	EC	
6	Elaboración de los hallazgos de auditoría de gestión.	HH	EC	

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	VPC 1/2
---	--	--------------------

Tabla 5-12: Comprobación de los requisitos

No.	Requisitos	Marca	Si	No	Observación
1	Copia a colores de Cédula y certificado de votación	©	10		
2	Copia de la planilla de pago de uno de los tres servicios básicos	©	9	1	Se pudo determinar en el expediente de un crédito que no se entrega un documento con validez donde se presenta la dirección de socio que requiere un crédito.
3	RUC, RISE, o declaraciones de IVA.	©	10		
4	Copia del predio urbano actualizado.	£	-	-	
5	Copia a colores de la matrícula del vehículo.	£	-	-	
6	Certificado de trabajo y/o rol de pagos	£	-	-	
7	Copia Certificada del nombramiento del Presidente y Gerente	£	-	-	
8	Copia Certificada de Balance General de la Empresa (personas jurídicas).	£	-	-	
	Suman Σ		29	1	


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	VPC 2/2
---	--	--------------------------

Tabla 5-13: Comprobación del proceso de otorgamiento de crédito

No.	Procesos	Marca	Si	No	Observación
1	Promoción e información	©	10	-	
2	Recepción de solicitudes y documentos	©	10	-	
3	Verificación de la información	α	9	1	En base a los exámenes anteriores se pudo establecer que un proceso no cuenta con un requisito.
4	Análisis y evaluación	©	10	-	
5	Aprobación	©	10	-	
6	Instrumentación	α	9	1	
7	Desembolso	©	10	-	
8	Seguimiento	α	5	5	No se realiza un proceso de seguimiento total de las actividades de crédito.
9	Recuperación	α	8	2	No se cumple con un proceso eficaz para la recuperación de los créditos.
10	Control	α	6	4	Ausencia de controles permanentes a los procesos internos.
	Suman Σ		87	13	

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC/	Fecha: 16/12/2022



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	RCS 1/2
---	--	--------------------------

Tabla 5-14: Requisitos para ser sujeto de crédito.

No.	Procesos	Marca	Si	No	Observación
1	Ser socio de la Cooperativa.	©	10	-	
2	No ser menor de 23 años y no ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito que no supere el límite de edad establecido en la póliza del seguro de desgravamen.	©	10	-	
3	Que ejerzan sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria de al menos 12 meses.	α	7	3	No realizan las actividades por un tiempo igual o superior al año.
4	Que desarrollen su actividad que no generen altos riesgos.	©	10	-	
5	Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.	©	10	-	
6	Que mantenga un ahorro o la base referencial de apalancamiento.	©	10	-	
7	No ser deudor solidario de prestatario en mora.	©	8	2	A pesar de este aspecto se entregan créditos.
8	Disponer de capacidad de endeudamiento y pago.	©	10	-	
9	El negocio tenga como mínimo 12 meses de operación.	©	8	2	No se mantienen operando por más de doce meses.
10	Presentación de declaraciones a los organismos de control.	©	10	-	

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	RCS 2/2
---	--	--------------------------

No.	Procesos	Marca	Si	No	Observación
11	Nombramiento debidamente legalizado de su representante legal		-	-	
12	Estatutos para la contratación y tramitación del crédito		-	-	
	Suman Σ		93	7	

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	PC 1/1
---	--	-------------------

Tabla 5-15: Proceso de cobranza

No.	Procesos	Marca	Si	No	Observación
	Cobranza Preventiva				
1	Llamada preventiva	©	√		
2	Reportes de próximos vencimientos	©	√		
	Cobranza Operativa				
3	Mensaje de texto	α		√	No existe evidencia de la emisión de mensajes de texto.
4	Llamadas telefónicas	©	√		
5	Visitas al negocio				
6	Notificación al garante	©	√		
7	Segunda notificación	©	√		
	Cobranza extrajudicial				
8	Visita al negocio	α		√	No se presenta evidencia de la realización de las visitas al negocio.
9	Llamadas y mensajes varios	α		√	No se presenta un reporte de los mensajes de cobranza.
10	Tercera notificación	©	√		
11	Entrega de carta abogado	©	√		
	Cobranza judicial				
12	Proceso de cobranza judicial	©	√		
13	Seguimiento de los abogados externo	©	√		
	Suman Σ		10	3	

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	VTH 1/3
---	--	--------------------------

Tabla 5-16: Administración del talento humano.

No.	Procesos	Marca	Si	No	Observación
	Reclutamiento, selección y contratación del personal.				
1	Necesidad de contratación	Ⓢ	✓		
2	Convocatoria	Ⓢ	✓		
3	Contrato de trabajo	Ⓢ	✓		
	Proceso de inducción				
4	Informe del proceso de inducción	Ⓢ	✓		
	Capacitación				
5	Plan de capacitación	α		✓	No se ha elaborado un plan de capacitación al personal.
	Vacaciones				
6	Plan de vacaciones	α		✓	No se ha definido un plan con la rotación del personal.
	Evaluaciones al personal				
7	Plan de evaluación al personal	α		✓	Solo se evalúa a la totalidad del personal.
	Suman Σ		4	3	

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	VTH 2/3
---	--	--------------------


Tabla 5-17: Actualización de los requisitos del personal.

No.	Procesos	Marca	Si	No	Observación
	Hoja de vida				
1	Titulo	©	√		
2	Copia de certificaos o diplomas obtenidos en los últimos años.	©	√		
3	Dos certificados de trabajo	©	√		
4	Dos certificados de honorabilidad	α			
5	Referencias bancarias	©	√		
	Documentos personales				
6	Copias actualizadas de la cedula de identidad y papeleta de votación.	α		√	No se ha solicitado la actualización de los documentos de identidad.
7	Copia de la partida de matrimonio	©	√		
8	Partida de nacimiento	©	√		
9	Copia de pago de un servicio básico	α		√	No se cuenta con servicios básicos del lugar de residencia.
	Documentos institucionales				
10	Copia del formulario conozca a su cliente	©	√		
11	Documentos de confidencialidad entre el empleado y la CACPE	©	√		
12	Competencias y funciones	©	√		
13	Autorización y consulta en el buró de crédito	©	√		
14	Declaración juramentada y análisis de la declaración juramentada	©	√		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	VTH 3/3
---	--	--------------------------

No.	Procesos	Marca	Si	No	Observación
	Contrato de trabajo				
15	Contrato de trabajo	©	√		
16	Adendum	©	√		
17	Documentos institucionales	©	√		
18	Pruebas psicológicas	©	√		
19	Inducción del empleado.	©	√		
	Suman Σ		16	3	

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AIG 1/6
---	--	--------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

Acciones estratégicas

Determinar el crecimiento en activos, cartera y captaciones para la cooperativa.

Indicador

Total, de crecimiento en activos, cartera y captaciones de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Índice

$$\frac{\text{Porcentaje de cartera alcanzado}}{\text{Porcentaje de cartera planificado}}$$

$$\frac{7.50\%}{10\%} = 75\%$$

Brecha

$$100\% - \text{Índice}$$

$$100\% - 75\% = 25\%$$

Interpretación

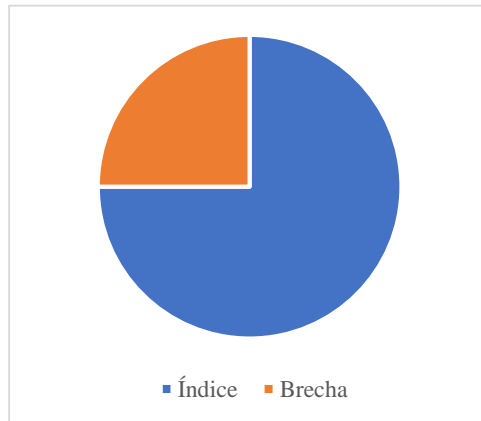



Ilustración 5-5: Crecimiento en activos

Se determinó un nivel de cumplimiento del 75% con una brecha negativa del 25% debido principalmente a la falta de procesos de seguimiento.

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AIG 2/6
---	--	--------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

Acciones estratégicas

Generar e implementar mecanismos de monitoreo financiero por oficina

Indicador

Total, de mecanismos de monitoreo financiero por oficina de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Índice

$$\frac{\text{mecanismos de monitoreo ejecutados}}{\text{total de mecanismos de monitoreo}}$$

$$\frac{19}{20} = 95\%$$

Brecha

100% - Índice

100% - 95% = 5%

Interpretación

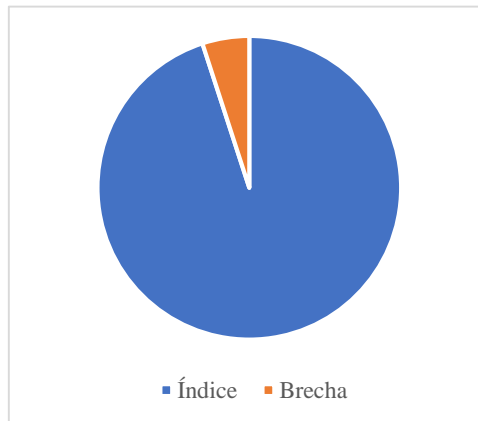



Ilustración 5-6: Generar e implementar mecanismos de monitoreo

Se han cumplido con el 95% de los mecanismos para el monitoreo de las operaciones financieras, existiendo una brecha del 5%, este objetivo fue planeado en el POA.

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AIG 3/6
---	--	--------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

Acciones estratégicas

Definir y automatizar un modelo de costeo compensado por oficina.

Indicador

Total, de modelos de costeo compensado por oficina de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Índice

$$\frac{\text{modelo compensado de costeo ejecutado}}{\text{Modelo compensado de costeo}}$$

$$\frac{1}{1} = 100\%$$

Brecha

100% - Índice

100% - 100% = 0%

Interpretación

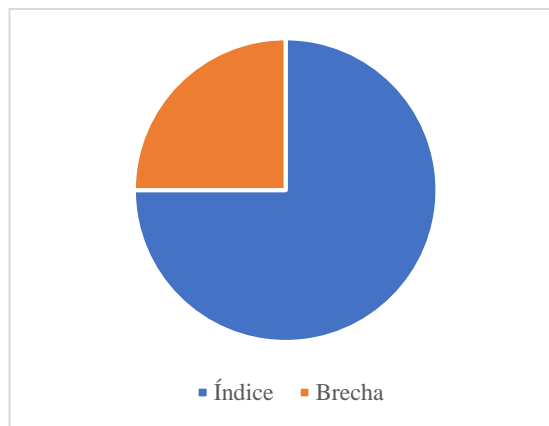



Ilustración 5-7: Definir y automatizar un modelo de costeo

En lo referente al modelo compensado de costeo se ha elaborado y se ejecuta satisfactoriamente en las oficinas de cooperativa a nivel nacional.

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AIG 4/6
---	--	--------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

Acciones estratégicas

Definir el plan de expansión de mercados para la cooperativa.

Indicador

Total, de estudios de mercado de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Índice

$$\frac{\text{estudio de mercado ejecutado}}{\text{estudio de mercado planificado}}$$

$$\frac{3}{8} = 38\%$$

Brecha

100% - Índice

$$100\% - 38\% = 62\%$$

Interpretación

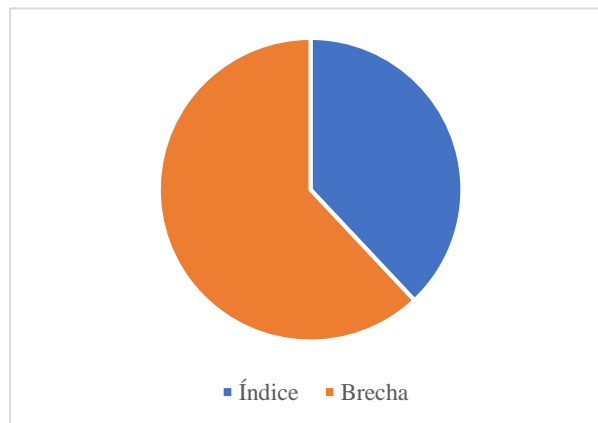



Ilustración 5-8: Plan de expansión de mercados

El objetivo de expansión se definió el cumplimiento 38% de los estudios de mercado, con una brecha de negativo del 62%,

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AIG 5/6
---	--	--------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

Acciones estratégicas

Implementar la educación financiera como estrategia comercial para la cooperativa.

Indicador

Total, de programas de educación financiera efectuados por la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Índice

$$\frac{\text{Programas de educación financiera ejecutada}}{\text{Programas de educación financiera planificada}}$$

$$\frac{11}{12} = 92\%$$

Brecha

100% - Índice

100% - 92% = 8%

Interpretación

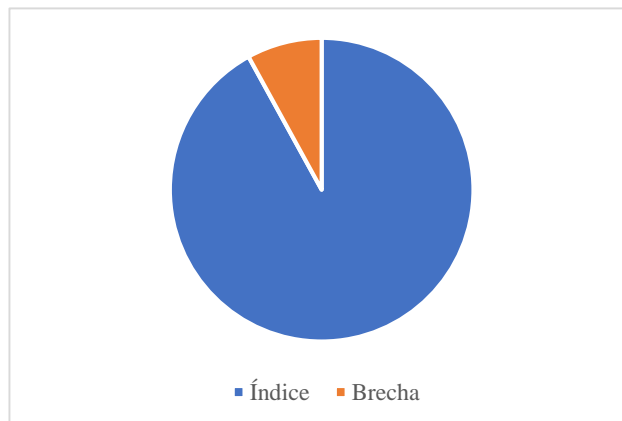



Ilustración 5-9: Educación financiera como estrategia

Se pudo establecer un cumplimiento del 92% en lo referente a los programas de educación financiera ejecutados por la cooperativa, existe una brecha negativa del 8%.

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AIG 6/6
---	--	--------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

Acciones estratégicas

Constitución de alianzas estrategias y programas junto con el sector solidario.

Indicador

Total, de alianzas y programas de atención de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Índice

Alianzas y programas de atención de la cooperativa ejecutados
Alianzas y programas de atención de la cooperativa planificados

$$\frac{3}{7} = 43\%$$

Brecha

100% - Índice

100% - 43% = 57%

Interpretación

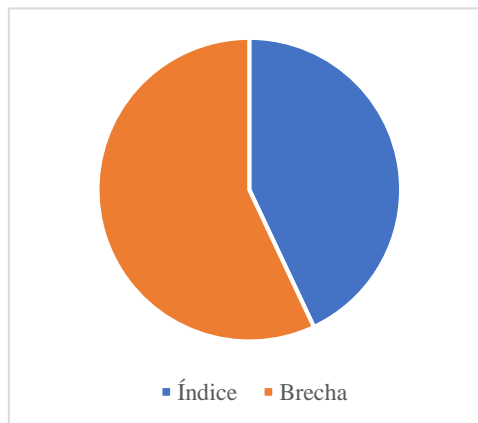



Ilustración 5-10: Constitución de alianzas estrategias

Se determinó un nivel de cumplimiento del 75% con una brecha negativa del 25% debido principalmente a la falta de procesos de seguimiento.

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	HH 1/7
---	--	-------------------------

HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Título:

Faltan requisitos para la entrega de nuevos créditos.

Condición:

Una vez revisados los documentos de 10 expedientes de créditos se pudo establecer que no se ha entregado el documento sobre la planilla de un servicio básico con la finalidad de ubicar al socio deudor efectivamente sobre todo si es necesario ejecutar el proceso de recuperación de cartera vencida.

Criterio:

Manual de créditos

- Copia a colores de Cédula y certificado de votación
- Copia de la planilla de pago de uno de los tres servicios básicos
- RUC,
- RISE,
- declaraciones de IVA.
- Copia del predio urbano actualizado.
- Copia a colores de la matrícula del vehículo.
- Certificado de trabajo y/o rol de pagos
- Copia Certificada del nombramiento del Presidente y Gerente
- Copia Certificada de Balance General de la Empresa (personas jurídicas).

Causa:

Los responsables de la revisión de la documentación han dejado pasar expedientes a pesar que uno de los requisitos no cumple con las características definidas en el manual de créditos.

Efecto:

El 10% de los expedientes revisados no cuentan con un requisito necesario para la ubicación de los socios deudores.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	HH 2/7
---	--	-------------------------

Título:

Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito.

Condición:

En el manual de créditos se define los pasos que se deben cumplir para el otorgamiento de créditos, una vez revisada la información se estableció que no se ejecutan varios pasos que afectan el proceso y no generan garantías para la recuperación de los recursos empresariales.

Criterio:

Manual de créditos


1. Promoción e información
2. Recepción de solicitudes y documentos
3. Verificación de la información
4. Análisis y evaluación
5. Aprobación
6. Instrumentación
7. Desembolso
8. Seguimiento
9. Recuperación
10. Control

Causa:

No se efectúa un control sobre los pasos contemplados dentro del manual de créditos, ausencia de mecanismos para verificar los procesos internos de la cooperativa.

Efecto:

El 13% de los pasos no se han cumplido como se define en el manual de créditos afectando la confiabilidad de la información financiera.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	HH 3/7
---	--	-------------------------

Titulo:

Incumplimiento de los requisitos para ser sujetos de crédito.

Condición:

Dentro del manual de créditos se define los requisitos que deben cumplir para ser considerados sujetos de crédito, una vez revisados los expedientes se pudo determinar que no se cumple con un lugar fijo de actividad empresarial,

Criterio:

Manual de créditos

- Ser socio de la Cooperativa.
- No ser menor de 23 años y no ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito que no supere el límite de edad establecido en la póliza del seguro de desgravamen.
- Que ejerzan sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria de al menos 12 meses.
- Que desarrollen su actividad que no generen altos riesgos.
- Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.
- Que mantenga un ahorro o la base referencial de apalancamiento.
- No ser deudor solidario de prestatario en mora.
- Disponer de capacidad de endeudamiento y pago.
- El negocio tenga como mínimo 12 meses de operación.
- Presentación de declaraciones a los organismos de control.
- Nombramiento debidamente legalizado de su representante legal
- Estatutos para la contratación y tramitación del crédito

Causa:

No se ha verificado los requisitos para ser sujeto de crédito por parte de la persona responsable de este proceso.

Efecto:

Se reporta el 7% de incumplimiento para definir como sujeto de crédito.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	HH 4/7
---	--	-------------------------

Título:

Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.

Condición:

A pesar de contar con el manual de gestión de cobranza se pudo establecer que no se aplican la totalidad de los pasos generando inconvenientes relacionados con la tasa de morosidad de la institución financiera.

Criterio:

Manual para la gestión de cobranza

Cobranza Preventiva

- Llamada preventiva
- Reportes de próximos vencimientos

Cobranza Operativa

- Mensaje de texto
- Llamadas telefónicas
- Visitas al negocio
- Notificación al garante
- Segunda notificación

Cobranza extrajudicial

- Visita al negocio
- Llamadas y mensajes varios
- Tercera notificación
- Entrega de carta abogado

Cobranza judicial

- Proceso de cobranza judicial
- Seguimiento de los abogados externo


	<p align="center">Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021</p>	<p align="center">HH 5/7</p>
---	--	--

Causa:

No se realiza el proceso de seguimiento a los procesos de recuperación de cartera por esta razón se desconocen los pasos que no se han cumplido.

Efecto:

Incumplimiento del 23% en el proceso de recuperación de cartera vencida.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	HH 6/7
---	--	-------------------------

Titulo:

Expedientes desactualizados del personal.

Condición:

En el reglamento interno de trabajo se definen los documentos que deben ser incluidos en los expedientes del personal, pero no se entrega la totalidad de los requisitos, los mismos que deben ser revisados e incluidos para obtener información oportuna de los empleados.

Criterio:

Reglamento interno de trabajo

Hoja de vida


- Titulo
- Copia de certificaos o diplomas obtenidos en los últimos años.
- Dos certificados de trabajo
- Dos certificados de honorabilidad
- Referencias bancarias

Documentos personales

- Copias actualizadas de la cedula de identidad y papeleta de votación.
- No se ha solicitado la actualización de los documentos de identidad.
- Copia de la partida de matrimonio
- Partida de nacimiento
- Copia de pago de un servicio básico
- No se cuenta con servicios básicos del lugar de residencia.

Documentos institucionales

- Copia del formulario conozca a su cliente
- Documentos de confidencialidad entre el empleado y la CACPE
- Competencias y funciones
- Autorización y consulta en el buró de crédito
- Declaración juramentada y análisis de la declaración juramentada

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	HH 7/7
---	--	-------------------------

Contrato de trabajo

- Contrato de trabajo
- Adendum
- Documentos institucionales
- Pruebas psicológicas
- Inducción del empleado.

Causa:

El encargado de la administración del talento humano no ha solicitado la inclusión de información para la ubicación y definición del perfil de los empleados.

Efecto:

Incumplimiento del 16% en la presentación de los requisitos para la actualización de los expedientes del personal.

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

5.2.4. Comunicación de resultados

 CACPE PASTAZA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	AC.04 1/2
--	--	----------------------------

Comunicación de Resultados

Institución	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión.
Período de estudio	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.
Responsables	Ing. Édison Calderón Srta. Eva Calle

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022




**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021**

AC.04
2/2

Programa de Comunicación de Resultados

No.	Procedimientos	Referencias	Responsable	Fecha
1	Redacción de la notificación de finalización del proceso de auditoría de gestión.	NFA	EC	
2	Elaboración del informe final de auditoría de gestión	IFAG	EC	

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	NFA 1/1
---	--	--------------------

**NOTIFICACIÓN DE FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE
GESTIÓN.**

Puyo, 12 de diciembre del 2022.

Doctor.

Edgar Acuña

**GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PEQUEÑA
EMPRESA DE PASTAZA.**

Presente.

Reciba un cordial saludo, una vez ejecutado las fases de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., se revisó la normativa vigente, posteriormente se analizó la información para la definición de los componentes a ser auditados, una vez obtenida la evidencia se procede la obtención de hallazgos para la construcción del informe final de auditoría de gestión.


Por el tiempo dada a la presente la anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Eva Calle.

Auditoría

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	IFAG 1/3
---	--	---------------------

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Puyo, 12 de diciembre del 2022.

Doctor.

Edgar Acuña

**GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO LA PEQUEÑA
EMPRESA DE PASTAZA.**

Presente.

Reciba un cordial saludo, una vez ejecutado las fases de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., se revisó la normativa vigente, posteriormente se analizó la información para la definición de los componentes a ser auditados, posteriormente se verificó los procesos internos y los indicadores de gestión para establecer los niveles de cumplimiento de los objetivos previamente definidos. Los resultados de la fase de ejecución son los siguientes:

Título:


Faltan requisitos para la entrega de nuevos créditos.

Conclusión:

En el manual de créditos se definen los documentos que deben presentar, una vez revisados los documentos de 10 expedientes de créditos se pudo establecer que no se ha entregado el documento sobre la planilla de un servicio básico para ubicar al socio deudor, los responsables de la revisión de la documentación han dejado pasar expedientes a pesar de que uno de los requisitos no cumple con las características definidas en el manual de créditos.

Recomendación:

Se sugiere la revisión de los documentos para acceder a un crédito, caso contrario se deberían emitir los informes necesarios para la definición de responsables con las acciones realizadas.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	IFAG 2/3
---	--	---------------------

Título:

Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito.

Conclusión:

En el manual de créditos se define los pasos que se deben cumplir para el otorgamiento de créditos, una vez revisada la información se estableció que no se ejecutan varios pasos que afectan el proceso y no generan garantías para la recuperación de los recursos empresariales, debido principalmente a la ausencia de mecanismos para verificar los procesos internos de la cooperativa.

Recomendación:

Se debe aplicar procesos de supervisión a las operaciones que se desarrollan en la cooperativa, se deben emitir reportes por escrito con las deficiencias encontradas para superarlas con los procesos internos.

Título:

Incumplimiento de los requisitos para ser sujetos de crédito.

Conclusión:

Dentro del manual de créditos se define los requisitos que deben cumplir para ser considerados sujetos de crédito, una vez revisados los expedientes se pudo determinar que no se cumple con un lugar fijo de actividad empresarial, no se ha verificado los requisitos para ser sujeto de crédito por parte de la persona responsable de este proceso.

Recomendación:


Verificar los procesos internos relacionados con la calificación de sujeto de crédito con la finalidad de generar mecanismos para superar las deficiencias encontradas.

Título:

Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.

Conclusión:

A pesar de contar con el manual de gestión de cobranza se pudo establecer que no se aplican la totalidad de los pasos generando inconvenientes relacionados con la tasa de morosidad de la institución financiera, no se realiza el proceso de seguimiento a los procesos de recuperación de cartera por esta razón se desconocen los pasos que no se han cumplido.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Periodo 2021	IFAG 3/3
---	--	---------------------

Recomendación:

Realizar un plan de seguimiento para la recuperación de cartera vencida de la cooperativa, adicionalmente se deben emitir los informes necesarios para el control de los recursos de la institución financiera.

Título:

Expedientes desactualizados del personal.

Conclusión:

En el reglamento interno de trabajo se definen los documentos que deben ser incluidos en los expedientes del personal, pero no se entrega la totalidad de los requisitos, los mismos que deben ser revisados e incluidos para obtener información oportuna de los empleados, el encargado de la administración del talento humano no ha solicitado la inclusión de información para la ubicación y definición del perfil de los empleados.

Recomendación

Se sugiere actualizar los requisitos que deben estar incluidos en los expedientes del personal, con la finalidad de informar los empleados para aplicar controles y conocer la ubicación de los empleados.

Por el tiempo dada a la presente la anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Eva Calle.

Auditoría

Realizado por: EC	Fecha: 3/10/2022
Revisado por: EVC /	Fecha: 16/12/2022

CONCLUSIONES

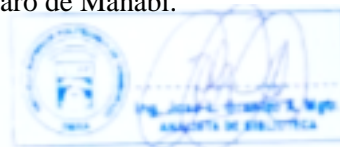
- Una vez finalizado el trabajo de titulación se cuenta con material bibliográfico de diversos autores que permitan la construcción del conocimiento y fueron una guía para el desarrollo de la auditoría procurando entregar un documento confiable, oportuno y adecuado para la ejecución de las fases con los respectivos informes y evidencias para sustentar un hecho comprobado.
- En el marco metodológico se definió el empleo del tipo descriptivo y de campo mediante los cuales se obtuvo información para establecer la viabilidad de la auditoría de gestión, pues según la tabulación de la encuesta se establece que es necesario la aplicación de este tipo de examen pues se desconoce el rendimiento de la cooperativa considerando como base las metas planteadas para el período de evaluación.
- Una vez aplicado los procedimientos de auditoría de gestión se pudo conocer que no se cumple con el proceso de verificación previo la entrega de créditos afectando los procesos de recuperación, esto se da por la prioridad que se dio a colocar nuevos créditos al control que deben efectuarse, en la administración de personal presentan problemas similares al contar con expedientes que no tienen la totalidad de los requisitos definidos en el reglamento interno de trabajo.
- Incumplimiento de los procesos internos de supervisión sobre las actividades que se desarrollan en la cooperativa, presentándose deficiencias permanentes a las actividades que se desarrollan dentro de la cooperativa, teniendo relación directa con los resultados negativos alcanzar los objetivos planteados en un período fiscal.

RECOMENDACIONES

- Emplear como antecedente investigativo o guía de consulta para temas similares, debido a que se cuenta con una estructura sólida y adecuada para el desarrollo de una auditoría de gestión.
- Aplicar los procesos investigativos de temas similares, empleando técnicas con la entrevista preliminar y una encuesta donde se den a conocer las necesidades de los procesos de evaluación.
- Ejecutar recomendaciones establecidas en el informe final de auditoría de gestión, priorizando el proceso de supervisión a los procesos internos, la aplicación periódica de los indicadores de gestión a fin de conocer los niveles de cumplimiento de las metas planteadas.
- Aplicar un plan de supervisión a las operaciones internas con la finalidad de dar solución a los aspectos que se presentan dentro de la cooperativa, se deberán ejecutar sanciones cuando es necesario a fin alcanzar los objetivos previstos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, P. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Revista Economía Latinoamericana*, 4.
- Auditool. (2019). *Técnicas y procedimientos de auditoría. Lo que todo auditor deben conocer*
Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Calle, J. (2020). *Fases de auditoría interna* Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/etapas-y-fases-de-la-auditoria-interna>
- Da Silva, D. (2021). *¿Qué son los indicadores de gestión y cómo impactan en la atención al cliente?* Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/>
- Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- González, G. (2020). *Investigación documental*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-documental/>
- Janeta, R. (2021). *Auditoría de gestión al departamento de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2019*. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16446>
- Manrique, J. (2019). *Introducción a la auditoría*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Marín, D. (2019). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., cantón Morona, provincia de Morona Santiago, período 2018*. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16833>
- Martínez, A. (2021). *Concepto de eficiencia y eficacia*. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/eficacia/>
- Mejía, J. (2020). *Investigación descriptiva*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad de Ricardo Palma.
- Saucedo, H. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en pymes*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Toscano, R., Rosero, T., Vaca, A., & Viteri, P. (2019). *Introducción a la economía*. Guayaquil: Compás.
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



ANEXO B: MODELO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

7. INGRESOS NETOS

INGRESOS MENSUALES Sueldo Líquido Comisiones Honorarios Profesionales Intereses por inversiones Arrendamiento Actividad Empresarial (negocio) Actividad Agrícola Otros Ingresos Especifique		INGRESOS CONYUGE Sueldo Líquido Actividad Empresarial (negocio) Otros Ingresos Especifique Suma de Ingresos
---	--	---

GASTOS MENSUALES BÁSICOS

Integrantes de la familia (Incluido el solicitante) Alimentación Servicios Básicos (agua, luz, teléfono) Arriendo Transporte Vestuario Gasolina Educación Salud Diversión		GASTOS MENSUALES FINANCIEROS Pago Cooperativas Pago Créditos Bancarios Pago Tarjeta de Crédito Pago Créditos Automotrices Pago Crédito Hipotecario Pago Otros Créditos	
GASTOS MENSUALES DEL NEGOCIO Arriendo Servicios Básicos (agua, luz, teléfono) Transporte Gasolina Empleados Otros Gastos		TOTAL GASTOS MENSUALES Suma de Gastos	
		INGRESOS NETOS Ingresos - Gastos	

8. BALANCE GENERAL

ACTIVO Caja Cooperativa Depósito a Plazo Fijo TOTAL	MERCADERÍAS Inventario Producción y Servicios Inventario Comercial TOTAL INVENTARIOS	CUENTAS POR COBRAR 15 - 30 días 30 - 60 días 60 - 90 días TOTAL
--	--	--

ACTIVOS FIJOS			
DETALLE	UBICACIÓN	CANTIDAD	VALOR COMERCIAL
TERRENO (s)			
VIVIENDA (s)			
VEHÍCULO (s)			
OTROS ACTIVOS			
Muebles y enseres			
Activos Intangibles			
			TOTAL

ACTIVOS FIJOS DEL NEGOCIO		
DETALLE	MARCA	VALOR
		TOTAL

PASIVOS: Cuentas por Pagar Proveedores / Instituciones Financieras				
EMPRESA/ENTIDAD	MONTO	CUOTA	PLAZO	FECHA DE PAGO
				TOTAL

DETALLE DE LA INVERSIÓN Y/O GASTOS DE CONSUMO DEL CRÉDITO		
CANTIDAD	DETALLE	VALOR
		TOTAL

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIONES

AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO: Autorizo de forma voluntaria, expresa e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. para que proceda a efectuar el Débito Automático de mi cuenta de ahorros para Pago de las cuotas de créditos como deudor, codeudor y/o garante.

DECLARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS: Declaro(mos) bajo juramento y me(mos) responsabilizo(amos) de que toda información contenida en esta solicitud es correcta y verídica, y que los bienes e Ingresos antes detallados no provienen de actividades ilegales.

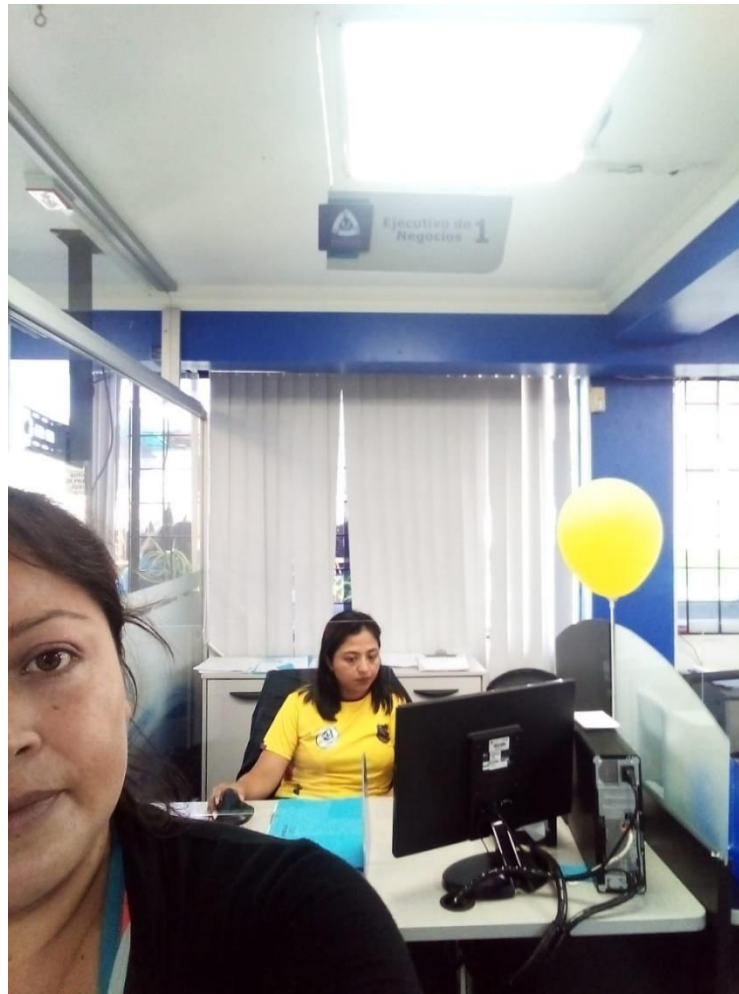
AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN DE DATOS: Autorizo de forma voluntaria, expresa e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. para que obtenga de cualquier fuente de información y en cualquier momento referencias relativas a mi comportamiento crediticio como deudor, codeudor y/o garante, a mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme cualquier operación, así como también autorizo reportar la información referente a mis obligaciones de cualquier buro de crédito o entidad autorizada.

DECLARO DE MANERA LIBRE Y VOLUNTARIA QUE LA INFORMACIÓN QUE CONSIGO EN LA PRESENTE SOLICITUD DE CRÉDITO ES FIDELIGNA Y SE AJUSTA A LA VERDAD

Firma Deudor

Firma Cónyuge

ANEXO C: TRABAJO DE CAMPO





epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 25 / 09 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: EVA MARISOL CALLE ÓRTIZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



1752-DBRA-UPT-2023