



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI, AGENCIA LA MANÁ, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2018”.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

#### **AUTORAS:**

María Nelly Díaz Faz

Geomayra Jamileth Sánchez Almeida

#### **TUTORA:**

Ing. Mayra Elizabeth García Bravo

**LA MANÁ-ECUADOR  
MARZO-2020**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, María Nelly Díaz Faz y Geomayra Jamileth Sánchez Almeida, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI. AGENCIA LA MANÁ, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2018”, siendo la Ing. Mayra Elizabeth García Bravo, Tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos, y resultados vertidos en el trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



María Nelly Díaz Faz  
C.I: 050346816-7



Geomayra Jamileth Sánchez Almeida  
C.I: 092837334-9

## AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de investigación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI, AGENCIA LA MANÁ, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2018” de María Nelly Díaz Faz y Geomayra Jamileth Sánchez Almeida, de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyectos que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, febrero del 2020.



Ing. Mayra Elizabeth García Bravo  
C.I: 1203282684  
**TUTORA**

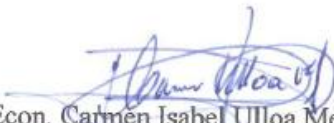
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes María Nelly Díaz Faz y Geomayra Jamileth Sánchez Almeida, con el Título de Proyecto de Investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI, AGENCIA LA MANÁ, PERIODO 2018”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de sustentación del proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, 19 de febrero del 2020.


Para constancia firman:



Econ. Carmen Isabel Ulloa Méndez M.Sc.  
C.I: 120587164-1  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Ing. Pedro Enrique Díaz Cordova Mg.  
C.I: 060226060-6  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



CPA. Rosa Marjorie Torres Briones M.Sc.  
C.I: 120361711-1  
**LECTOR 3 (SECRETARIA)**

### **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos a Dios por siempre guiar nuestras vidas, por todas las bendiciones y sabidurías recibidas, convencidas de que todo es posible bajo su amparo, gracias por habernos dado la oportunidad de llegar tan lejos en nuestra vida profesional.*

*Agradecemos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas y la Carrera de Contabilidad y Auditoría.*

*A todos los docentes que compartieron sus en toda nuestra etapa académica y contribuyeron para forjarnos como profesionales.*

*Nuestro sincero agradecimiento a la Ing. Mayra García por su valioso apoyo para la consecución de este proyecto.*

*Al Jefe de Agencia, empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná, por su invaluable colaboración.*

***Nelly y Geomayra***

## **DEDICATORIA**

*Al motor de mi vida, Dios, que me ha permitido llegar a la cúspide de mi carrera universitaria, que sin sus bendiciones nunca hubiera sido posible todos mis logros.*

*A mi esposo Fabián, por ser mi compañero de vida y brindarme su apoyo incondicional, comprensión cariño y respeto.*

*A mi hijo Maykel, mi fuente de inspiración para superarme día a día.*

*A mis padres por el regalo de la vida y su apoyo incondicional para seguir por el camino correcto. Su mejor herencia, la educación, como siempre me lo dijeron ahora está cumplida, muchas gracias.*

*A mis hermanos/as que siempre estuvieron pendientes de mí y me motivaron a alcanzar mis metas.*

**Nelly.**

*Tu afecto y tu cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti. Aun a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida. Fuiste mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis, por tal razón te lo dedico a ti mi niña Milagros Rafaella y a mis padres Jorme y Alexandra quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.*

**Geomayra**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI, AGENCIA LA MANÁ, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2018”

**Autoras:**

María Nelly Díaz Faz

Geomayra Jamileth Sánchez Almeida

## RESUMEN

Uno de los motivos que da lugar a una Auditoría de Gestión es la necesidad de controlar la gestión en una organización en las diversas áreas, con el objetivo de establecer un control de la eficiencia, eficacia y efectividad. Por ello se consideró necesario aplicar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, periodo 2018, para la determinación de su estado actual y la adopción de medidas para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad. Entre los tipos de investigación utilizados se mencionan la investigación bibliográfica, de campo, cuantitativa, cualitativa y descriptiva; los métodos empleados se destacan el inductivo, deductivo, analítico y científico de manera conjunta con la técnica de la entrevista y encuestas. En primera instancia se realizó la fase de conocimiento preliminar que comprendió la descripción de los datos de la entidad, historia, misión, visión, valores corporativos, objetivos, descripción de los productos y servicios financieros, organigrama estructural, forma de financiamiento, base legal, solicitud de auditoría, carta de compromiso y el análisis FODA. En el proceso de planificación se estableció el alcance, metodología y programa de auditoría. La aplicación del control interno reflejó un riesgo de auditoría de gestión del 1,23% que es un riesgo bajo. Los hallazgos detectados mediante la Auditoría de Gestión fueron: baja difusión de la planificación estratégica, bajo nivel de capacitaciones del personal, desconocimiento de los socios sobre los servicios que presta la cooperativa, no se cumplió con la meta de reducción del índice de morosidad trazada para la Línea de Crédito Microempresa.

Una vez aplicados los indicadores de gestión se evidenció un 78% para el indicador de eficiencia, un 61% en el nivel de eficacia; dando un porcentaje del 78% de efectividad. Frente a los hallazgos descritos se planteó sus respectivas recomendaciones que deberán ser cumplidas de manera conjunta con los colaboradores de la entidad, con el propósito de disminuir riesgos futuros que se encuentran latentes en las diversas áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Palabras claves:** Auditoría, gestión, cooperativa, eficiencia, eficacia.



## TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

### FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

**TITLE:**“MANAGEMENT AUDIT FOR COORCOTOPAXI CREDIT UNION, LA MANÁ BRANCH OFFICE, LA MANÁ CITY, PERIOD 2018”

**Authors:**

María Nelly Díaz Faz

Geomayra Jamileth Sánchez Almeida

### ABSTRACT

One of the reasons to do a management audit is the need to control the management in an organization in various areas, with the objective of establishing a control of efficiency and effectiveness. Therefore, it was considered necessary to execute a management audit of the COORCOTOPAXI Credit Union, La Maná branch office, period 2018, to determine its current status and take measures to improve its efficiency and effectiveness. Among the types of research used are bibliographic, field, quantitative, qualitative and descriptive research; the methods used include the inductive, deductive, analytical and scientific together with the technique of the interview and surveys. In the first instance, the preliminary knowledge phase was carried out, which included the description of the entity's data, history, mission, vision, corporate values, objectives, description of financial products and services, structural organization chart, financing method, legal basis, audit request, commitment letter and SWOT analysis. In the planning process the scope, methodology and audit program was established. The application of internal control reflected a management audit risk of 1.23%, which is a low risk. The findings detected through the Management Audit were: low dissemination of strategic planning, low level of staff training, lack of knowledge of the partners about the services provided by the cooperative, the goal of reducing the delinquency index set for the microenterprise credit line.

Once the management indicators were applied, 78% were evidenced for the efficiency indicator, 61% at the level of effectiveness; giving a percentage of 78% effectiveness. In view of the findings described, their recommendations were proposed, which must be complied with the collaborators of the entity, in order to reduce future risks that are latent in various areas of the Credit Union COORCOTOPAXI, La Maná branch office.

**Keywords:** Audit, management, cooperative, efficiency, effectiveness.



### **AVAL DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las estudiantes egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas, María Nelly Díaz Faz con cédula de ciudadanía 050346816-7 y Geomayra Jamileth Sánchez Almeida con cédula de ciudadanía 092837334-9, cuyo título versa “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI, AGENCIA LA MANÁ, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2018”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que consideren conveniente.

Atentamente,



Mg. Sebastián Fernando Ramón Amores  
C.I: 0503016685  
**COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xviii
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS.....	xix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xx
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
6. OBJETIVOS .....	7
6.1. Objetivo general .....	7
6.2. Objetivos específicos.....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA .....	9
8.1. Antecedentes investigativos .....	9
8.2. Marco teórico.....	11
8.2.1. Historia de la Auditoría de Gestión .....	11
8.2.1.1. Definición de la Auditoría de Gestión.....	11
8.2.1.2. Alcance de la Auditoría de Gestión.....	12

8.2.1.3. Elementos de la Auditoría de Gestión .....	12
8.2.1.4. Objetivos de la Auditoría de Gestión .....	13
8.2.1.5. Importancia de la Auditoría de Gestión.....	14
8.2.1.6. Estructura de la Auditoría de Gestión.....	15
8.2.1.7. Control interno.....	17
8.2.1.8. Tipos de riesgos .....	19
8.2.1.9. Indicadores de gestión .....	30
8.2.2. Sistema financiero .....	34
8.2.2.1. Sistema financiero ecuatoriano.....	35
8.2.2.2. Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	35
8.2.2.3. Principios cooperativos.....	36
8.2.2.4. Áreas que conforman una cooperativa de Ahorro y Crédito .....	36
8.3. Marco conceptual .....	39
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	43
10. METODOLOGÍA.....	44
10.1. Tipos de investigación.....	44
10.1.1. De Campo.....	44
10.1.2. Bibliográfica .....	44
10.1.3. Cuantitativo .....	44
10.1.4. Cualitativo .....	45
10.1.5. Descriptiva.....	45
10.2. Métodos de investigación .....	45
10.2.1. Método inductivo.....	45
10.2.2. Método deductivo .....	45
10.2.3. Método analítico.....	46
10.2.4. Método científico.....	46
10.3. Técnicas de investigación.....	46
10.3.1. Observación.....	46
10.3.2. Entrevista.....	47
10.3.3. Encuesta.....	47
10.4. Instrumentos .....	47
10.4.1. Cuestionario.....	47
10.5. Población y muestra.....	48
10.5.1. Población .....	48



10.5.2.	Muestra de la investigación .....	48
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	49
11.1.	Análisis e interpretación de la entrevista efectuada al Jefe de Agencia.....	49
11.2.	Resultados de las encuestas efectuados a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná. ....	51
11.3.	Resultados de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná. ....	64
11.4.	Desarrollo de la Auditoría de Gestión .....	81
11.4.1.	Datos informativos .....	81
11.4.2.	Descripción de la Auditoría de Gestión:.....	82
11.4.3.	Justificación .....	83
11.4.4.	Objetivos.....	84
11.4.4.1.	Objetivo general .....	84
11.4.4.2.	Objetivos específicos.....	84
11.4.5.	Fase I. Conocimiento preliminar. ....	85
11.4.5.1.	Datos de la entidad auditada:.....	87
11.4.5.2.	Productos .....	89
11.4.5.3.	Organigrama estructural. ....	90
11.4.5.4.	Forma de financiamiento .....	92
11.4.5.5.	Base legal de la cooperativa .....	92
11.4.5.6.	Solicitud de Auditoría.....	93
11.4.5.7.	Carta de autorización.....	94
11.4.5.8.	Contrato de prestación de servicios de Auditoría. ....	95
11.4.5.9.	Análisis FODA. ....	97
11.4.6.	Fase II. Planificación.....	98
11.4.6.1	Antecedentes de la Auditoría de Gestión. ....	100
11.4.6.2.	Motivo del examen. ....	100
11.4.6.3.	Objetivos del examen. ....	100
11.4.6.4.	Alcance de la auditoría. ....	101
11.4.6.5.	Metodología.....	101
11.4.6.6.	Programa de trabajo.....	101
11.4.6.8.	Hoja de distribución de tiempo.....	102
11.4.6.9.	Hoja de índices. ....	103
11.4.6.10.	Hoja de marcas. ....	104

11.4.6.11.	Control interno.....	105
11.4.7.	Fase III. Ejecución.....	121
11.4.7.1.	Cédulas narrativas.....	123
11.4.7.2.	Papeles de trabajo .....	126
11.4.7.3.	Indicadores de Gestión. ....	138
11.4.8.	Fase IV. Comunicación de resultados. ....	151
12.	IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO .....	161
12.1.	Impacto social.....	161
12.2.	Impacto técnico.....	161
12.3.	Impacto económico.....	161
13.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	162
13.1.	Conclusiones.....	162
13.2.	Recomendaciones .....	163
14.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO .....	164
15.	BIBLIOGRAFÍA .....	165
15.1.	Libros.....	165
15.1.	Linkografía .....	168
16.	ANEXOS .....	169

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Beneficiarios del proyecto .....	4
Tabla N° 2. Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados.....	8
Tabla N° 3. Variaciones del riesgo.....	21
Tabla N° 4. Esquema de matriz de riesgos.....	21
Tabla N° 5. Escala de calificación.....	21
Tabla N° 6. Marcas de auditoría.....	24
Tabla N° 7. Técnicas de verificación de auditoría.....	27
Tabla N° 8. Universo poblacional .....	48
Tabla N° 9. Tiempo de pertenecer a la cooperativa. ....	51
Tabla N° 10. Conocimiento sobre los servicios que brinda la cooperativa.....	52
Tabla N° 11. Producto o servicio de mayor preferencia.....	53
Tabla N° 12. Factores de preferencia en el servicio de ahorros. ....	54
Tabla N° 13. Percepción sobre los requisitos para la obtención de un crédito.....	55
Tabla N° 14. Calificación tiempo de obtención de un crédito. ....	56
Tabla N° 15. Tiempo promedio obtención de crédito. ....	57
Tabla N° 16. Conocimiento sobre la tasa de interés.....	58
Tabla N° 17. Percepción nivel de capacitación de los empleados.....	59
Tabla N° 18. Percepción de los socios sobre la disponibilidad de información.....	60
Tabla N° 19. Eficiencia de la publicidad empleada en la cooperativa. ....	61
Tabla N° 20. Existencia de inconvenientes. ....	62
Tabla N° 21. Calificación general del servicio percibido.....	63
Tabla N° 22. Desarrollo de Auditorías de Gestión en la cooperativa.....	64
Tabla N° 23. Medición adecuada del cumplimiento de los objetivos, políticas y metas. ....	65
Tabla N° 24. Capacitaciones al personal de la cooperativa.....	66
Tabla N° 25. Cumplimiento de los procesos de selección y contratación del personal. ....	67
Tabla N° 26. Medición de la eficiencia y eficacia.....	68
Tabla N° 27. Existencia de tecnología adecuada.....	69
Tabla N° 28. Existencia de manuales en la cooperativa.....	70
Tabla N° 29. Calificación relación laboral. ....	71
Tabla N° 30. Desarrollo de evaluaciones de desempeño laboral. ....	72
Tabla N° 31. Reportes diarios de las actividades efectuadas en la cooperativa. ....	73
Tabla N° 32. Relación laboral personal jefe inmediato.....	74

Tabla N° 33. Cumplimiento del trabajo encomendado. ....	75
Tabla N° 34. . Percepción del sueldo con la labor desempeñada. ....	76
Tabla N° 35. Existencia de un plan de motivaciones laborales. ....	77
Tabla N° 36. Existencia de procedimientos para las funciones desempeñadas. ....	78
Tabla N° 37. Nivel de efectivo idóneo frente a los gastos. ....	79
Tabla N° 38. Contribución de la auditoría de gestión en el accionar de la cooperativa. ....	80
Tabla N° 39. Programa de auditoría Fase I. ....	86
Tabla N° 40. Descripción productos y servicios financieros. ....	89
Tabla N° 41. Análisis FODA. ....	97
Tabla N° 42. Programa de auditoría Fase II. ....	99
Tabla N° 43. Hoja de distribución de tiempo. ....	102
Tabla N° 44. Hoja de índice de auditoría. ....	103
Tabla N° 45. Hoja de marcas de auditoría. ....	104
Tabla N° 46. Control interno componente Ambiente de control. ....	105
Tabla N° 47. Determinación nivel de riesgo y confianza: Ambiente de Control. ....	106
Tabla N° 48. Control interno componente Evaluación de riesgos. ....	107
Tabla N° 49. Determinación nivel de riesgo y confianza: Evaluación de Riesgos. ....	108
Tabla N° 50. Cuestionario control interno componente Actividades de control. ....	109
Tabla N° 51. Determinación nivel de riesgo y confianza: Actividades de control. ....	110
Tabla N° 52. Control interno Componente información y comunicación. ....	111
Tabla N° 53. Determinación nivel de riesgo y confianza: Información y comunicación. ....	112
Tabla N° 54. Control interno componente Seguimiento y monitoreo. ....	113
Tabla N° 55. Determinación nivel de riesgo y confianza: Seguimiento y monitoreo. ....	114
Tabla N° 56. Determinación nivel de riesgo y confianza global de los 5 componentes. ....	115
Tabla N° 57. Riesgo inherente. ....	116
Tabla N° 58. Programa de auditoría Fase III. ....	122
Tabla N° 59. Hoja de hallazgo 1. ....	136
Tabla N° 60. Hoja de hallazgo 2. ....	137
Tabla N° 61. Hoja de hallazgo 3. ....	147
Tabla N° 62. Hoja de hallazgo 4. ....	148
Tabla N° 63. Hoja de hallazgo 5. ....	149
Tabla N° 64. Hoja de hallazgo 6. ....	150
Tabla N° 65. Programa de auditoría Fase IV. ....	152
Tabla N° 66. Presupuesto de la investigación. ....	164





## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Tiempo de pertenecer a la cooperativa. ....	51
Gráfico N° 2. Conocimiento sobre los servicios que brinda la cooperativa.....	52
Gráfico N° 3. Producto o servicio de mayor preferencia. ....	53
Gráfico N° 4. Factores de preferencia en el servicio de ahorros. ....	54
Gráfico N° 5. Percepción sobre los requisitos para la obtención de un crédito. ....	55
Gráfico N° 6. Calificación tiempo de obtención de un crédito. ....	56
Gráfico N° 7. Tiempo promedio obtención de crédito. ....	57
Gráfico N° 8. Conocimiento sobre la tasa de interés.....	58
Gráfico N° 9. Percepción nivel de capacitación de los empleados. ....	59
Gráfico N° 10. Percepción de los socios sobre la disponibilidad de información.....	60
Gráfico N° 11. Eficiencia de la publicidad empleada en la cooperativa. ....	61
Gráfico N° 12. Existencia de inconvenientes. ....	62
Gráfico N° 13. Calificación general del servicio percibido. ....	63
Gráfico N° 14. Desarrollo de Auditorías de Gestión en la cooperativa. ....	64
Gráfico N° 15. Medición adecuada del cumplimiento de los objetivos, políticas y metas. ....	65
Gráfico N° 16. Capacitaciones al personal de la cooperativa.....	66
Gráfico N° 17. Cumplimiento de los procesos de selección y contratación del personal. ....	67
Gráfico N° 18. Medición de la eficiencia y eficacia.....	68
Gráfico N° 19. Existencia de tecnología adecuada. ....	69
Gráfico N° 20. Existencia de manuales en la cooperativa.....	70
Gráfico N° 21. Calificación relación laboral. ....	71
Gráfico N° 22. Desarrollo de evaluaciones de desempeño laboral. ....	72
Gráfico N° 23. Reportes diarios de las actividades efectuadas en la cooperativa. ....	73
Gráfico N° 24. Relación laboral personal jefe inmediato.....	74
Gráfico N° 25. Cumplimiento del trabajo encomendado. ....	75
Gráfico N° 26. Percepción del sueldo con la labor desempeñada. ....	76
Gráfico N° 27. Existencia de un plan de motivaciones laborales.....	77
Gráfico N° 28. Existencia de procedimientos para las funciones desempeñadas. ....	78
Gráfico N° 29. Nivel de efectivo idóneo frente a los gastos. ....	79
Gráfico N° 30. Contribución de la auditoría de gestión en el accionar de la cooperativa.....	80
Gráfico N° 31. Grado de satisfacción socios.....	138





Gráfico N° 32. Índice personal capacitado.....	139
Gráfico N° 33. Difusión de la misión y visión.....	140
Gráfico N° 34. Cumplimiento cantidad de créditos mensual en \$.....	141
Gráfico N° 35. Créditos concedidos.....	142
Gráfico N° 36. Meta índice de morosidad año 2018 Microempresa.....	143
Gráfico N° 37. Índice personal capacitado.....	144
Gráfico N° 38. Índice satisfacción clientes.....	145



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Fases de la auditoría.....	15
Figura N° 2. Clases de evidencias. ....	29
Figura N° 3. Principios cooperativos.....	36
Figura N° 4. Fases auditoría .....	82
Figura N° 5. Logo cooperativo. ....	87
Figura N° 6. Organigrama estructural Cooperativa.....	90
Figura N° 7. Organigrama estructural Agencia La Maná.....	91
Figura N° 8. Formato del informe de inspección .....	127
Figura N° 9. Acta de aprobación de créditos.....	129
Figura N° 10. Acta de Comité de Crédito .....	129
Figura N° 11. Captura página web: misión y visión .....	131
Figura N° 12. Captura medios publicitarios .....	133
Figura N° 13. Captura página de Red social .....	133

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía N° 1. Encuestas a los socios de la cooperativa. ....	204
Fotografía N° 2. Visualización del proceso de conceder un crédito. ....	204
Fotografía N° 3. Desarrollo de la planificación de auditoría.....	205
Fotografía N° 4. Recepción de la documentación para realizar los indicadores de gestión...205	
Fotografía N° 5. Socialización de la planificación de actividades en la COAC. ....	206
Fotografía N° 6. Revisión del reporte de créditos concedidos en el mes de enero del 2018..206	
Fotografía N° 7. Instalaciones de la COAC- COORCOTOPAXI, Agencia La Maná. ....	207
Fotografía N° 8. Verificación de las actividades que realiza la cooperativa. ....	207

## ÍNDICDE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Datos informativos del docente tutor del proyecto.....	169
Anexo N° 2. Hoja de vida investigadora 1 del proyecto- Estudiante.....	170
Anexo N° 3. Hoja de vida investigadora 2 del proyecto- Estudiante.....	171
Anexo N° 4. Formato de entrevista dirigido al Jefe de Agencia de -COORCOTOPAXI.....	172
Anexo N° 5. Formato de encuestas dirigido a los empleados de la COAC. ....	174
Anexo N° 6. Formato de encuestas dirigido a los socios de la COAC-COORCOTOPAXI..	177
Anexo N° 7. Formato cuestionario control interno. ....	180
Anexo N° 8. Extracto de la Escritura y Estatuto de la COAC- COORCOTOPAXI.....	184
Anexo N° 9. Estructura orgánica de la COAC- COORCOTOPAXI .....	191
Anexo N° 10. Difusión de la visión y misión mediante la página web de la cooperativa.....	192
Anexo N° 11. Acta Comité de Crédito.....	192
Anexo N° 12. Acta de Créditos Agencia La Maná.....	193
Anexo N° 13. Informe de inspección. ....	193
Anexo N° 14. Solicitud de Auditoría. ....	194
Anexo N° 15. Carta de aceptación solicitud de auditoría.....	195
Anexo N° 16. Solicitud para la revisión de información documental. ....	196
Anexo N° 17. Datos informativos de la COAC- COORCOTOPAXI.....	197
Anexo N° 18. RUC de la COAC- COORCOTOPAXI. ....	198
Anexo N° 19. Acta Comité de Crédito.....	199
Anexo N° 20. Trípticos publicitarios.....	200
Anexo N° 21. Difusión de la misión y visión.....	201
Anexo N° 22. Cantidad de créditos concedidos mes enero 2018.....	202
Anexo N° 23. Índice de morosidad. ....	203
Anexo N° 24. Trabajo de campo. ....	204
Anexo N° 25. Cronograma de la investigación. ....	208
Anexo N° 26. Reporte del análisis del URKUND.....	209

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Título del proyecto

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, cantón La Maná, periodo 2018”.

### Tiempo de ejecución:

**Fecha de inicio:** Marzo 2019.

**Fecha de finalización:** Marzo 2020.

**Lugar de ejecución:** Cantón La Maná – Provincia Cotopaxi.

**Facultad académica que auspician:** Facultad de Ciencias Administrativas.

**Carrera que auspicia:** Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

**Equipo de trabajo:** María Nelly Díaz Faz  
Geomayra Jamileth Sánchez Almeida

**Coordinadora:** Ing. Mayra Elizabeth García Bravo

**Área de conocimiento:** Administración, Negocios y Legislación.  
Negocios y Administración.  
Contabilidad y Auditoría (Código, 2018).

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo humano y social.

Se orienta a la generación de investigaciones encaminadas a mejorar los procesos administrativos que permitan establecer nuevos modelos económicos que tengan repercusión para consolidar un estado democrático, solidario, sostenible para fortalecer la ciudadanía en la transformación de la matriz productiva.

**Sub línea de Investigación de la Carrera:** Contabilidad y Auditoría.

Está orientada al desarrollo de sistemas integrados de contabilidad, que abarquen la contabilidad, costos, tributación y auditoría que contribuyan a la toma de decisiones estratégicas, la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones de diferentes sectores, con especial énfasis en las pymes y las organizaciones de economía popular y solidaria.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El propósito fundamental de la investigación fue efectuar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi durante el periodo 2018; en la actualidad es muy importante para las entidades financieras mantener el control y supervisión permanente sobre las actividades que se desarrollan en su interior, con este propósito se realizan auditorías de gestión que permiten determinar si la entidad crediticia está cumpliendo con las metas y objetivos proyectados, las regulaciones legales pertinentes.

El plan de auditoría comprendió el diseño de un programa de auditoría con actividades de conocimiento preliminar, la fase de planificación, el proceso de la aplicación y la comunicación de resultados mediante un informe final. Adicionalmente se efectuó una entrevista al Jefe de Agencia y encuesta a los empleados y socios, que nos facilitaron de manera objetiva conocer el nivel de gestión que desarrolla la cooperativa y la percepción de los socios.

El proyecto se inició con la investigación bibliográfica, para dar un sustento teórico y científico a la investigación, luego se recurrió a la investigación de campo, la cual se desarrolló en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná con el personal que labora en las distintas dependencias, la documentación de archivo y observando los procesos que desarrollan cotidianamente, finalmente se recopiló la información necesaria para desarrollar la Auditoría de Gestión, se utilizó la investigación cuantitativa para los datos de tipo numérico procedente de la tabulación de las encuestas, la investigación cualitativa y descriptiva para la descripción preliminar de la cooperativa. Los métodos utilizados fueron: el método inductivo para el planteamiento de las preguntas científicas, el método deductivo permitió esquematizar la problematización, el planteamiento de los objetivos; el método analítico se empleó en el análisis de la información y la elaboración del informe final de la auditoría de gestión apegada a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y método científico para el sustento teórico de las variables inmersas en la investigación.

El aporte que brindó la ejecución de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná es elevado, porque se percibió objetivamente el nivel de eficiencia y eficacia con el que se efectuaron las distintas actividades y se visibilizaron las deficiencias en la ejecución de los procesos, lo que permitió a los directivos adoptar las medidas



correctivas necesarias, para promover una eficiente gestión de la Cooperativa y se brinde un mejor servicio a los socios.

Los beneficiarios directos fueron los directivos, empleados y socios de esta entidad crediticia; en tanto que los beneficiarios indirectos lo constituyeron los entes de recaudación gubernamental como son el Servicio de Rentas Internas, la Superintendencia de Compañías, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná y Población del cantón La Maná.

**Palabras claves:** Auditoría, gestión, cooperativa, eficiencia, eficacia.

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

La investigación propuesta es importante porque permitió detectar de manera objetiva las falencias que presentó la entidad, contribuyó a que los directivos adopten las medidas correctivas pertinentes de tal manera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná potencialice su desarrollo en la búsqueda de garantizar su supervivencia y crecimiento en el mediano y largo plazo.

Se pudo visualizar con total objetividad que aspectos necesitan ser mejorados para generar mejores oportunidades de desarrollo, incremento de la cartera de clientes, optimización de recursos y la consecución de los objetivos planteados por la entidad.

La utilidad práctica de la investigación se materializó a través de la Auditoría de Gestión, puesto que se evaluó el desempeño de la organización, la gestión de sus procesos, productos financieros y todo lo inherente al manejo de los recursos, concientizando en sus empleados la necesidad de hacerlo de manera ética.

Los aspectos a estudiar comprendieron las actividades efectuadas en el área de créditos, cobranzas, captaciones, servicio al cliente y seguridad con el propósito de establecer hallazgos y plantear recomendaciones que faciliten la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

Es factible técnicamente puesto que la actividad fue conducida por una tutora profesional en el área contable y dos estudiantes investigadoras que están a punto de culminar su carrera universitaria, quienes poseen el suficiente conocimiento científico y técnico para cumplir con

este cometido, además se contó con la predisposición de los directivos y empleados de la cooperativa, para brindar las facilidades e información necesaria.

Es importante resaltar que la auditoría de gestión se realizó aplicando las disposiciones constantes en las Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, lo que garantizó la idoneidad del trabajo, que permita introducir cambios significativos que conduzcan a un desarrollo institucional más sustentable y acelerado.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

**Tabla N° 1.** Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Directivos de la Cooperativa. Empleados de la Cooperativa. Socios de la Cooperativa.	Servicio de Rentas Internas. Superintendencia de Compañías. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná. Población del Cantón La Maná

**Fuente:** Estudiantes investigadoras.

#### 5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Auditoría de Gestión nace en la ciudad de México, dando a conocer al mundo que la auditoría se trata de una actividad que se originó en la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, los cuales se adoptaron en países como Gran Bretaña uno de los pioneros en tomar a la contabilidad y auditoría como herramientas para el desarrollo exitoso de las futuras empresas, siendo estas el principal motor para el funcionamiento de las mismas.

Por tal su importancia fue conocida desde tiempos muy remotos, en cuanto se habla de que la auditoría se practicaba en la cultura sumeria y en el pueblo azteca, por tal razón México se posiciona como pionero en practicar la auditoría en toda Centroamérica con la idea de que es necesaria la auditoría para los gobiernos ya que con esto se expone a la sociedad la transparencia de la gestión de cada gobierno, lo cual generó polémicas pero al final fue la mejor decisión para que la auditoría se tome como una herramienta indispensable alrededor del mundo. Ahora no menos importante se encuentra también en Estados Unidos, por parte de los países anglosajones el cual creó la asociación de vigilancia de cumplimiento de Normas Internacionales de Auditoría, por lo cual publicó varios reglamentos el cual fue creado en el año de 1939.

Durante el siglo XIX llega la idea del cooperativismo para plasmarse como una fuente de financiación para pequeños productores, teniendo como primeras cooperativas las agrícolas que beneficiaban específicamente a este sector ya que las de mercadeo fueron planteadas en otros estados como por ejemplo California hoy en día uno de los estados más comerciales. Es así como el cooperativismo se posicionó alrededor del mundo, teniendo importancia para el financiamiento de actividades que las personas necesitan realizar (Falconí, 2017).

En el Ecuador la Auditoría de Gestión es conocida a nivel público por su aplicación gubernamental en instituciones públicas que están a cargo de la Contraloría General del Estado organismo autorizado para ejecutar auditorías a nivel gubernamental, pero también la Auditoría de Gestión es aplicada en otras instituciones privadas para conocer y medir la eficiencia, eficacia y efectividad de cada institución para mejorar y tomar decisiones asertivas a la gestión que estén realizando. La auditoría de gestión ha sido aplicada debido a la exigencia social y avances tecnológicos que han ido creciendo en el día a día, convirtiéndose en un elemento de suma importancia para una organización y así facilitar su desarrollo y crecimiento empresarial.

Para el año 2012 se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que tuvo como propósito unir a las cooperativas y reconstruir el sistema cooperativo para las comunidades posibilitando relaciones de igualdad de oportunidades, existen 786 cooperativas de ahorro y crédito que garantizarán una forma distinta de producir riqueza y redistribuirla con sus socios transformando la comercialización, producción y consumo de la población ecuatoriana, a través de la financiación popular y solidaria la cual es su sello de identificación para promover el movimiento crediticio sin discriminación social (Carcaño, 2015, pág.18)

Acorde, a los datos del portal de noticias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para octubre del 2018, Ecuador registró un total de 887 COACS, evidenciando que en los últimos años, este sector creció de manera acelerada otorgando servicios en su mayoría del microcrédito, no obstante este tipo de organizaciones presentan problemas en cuanto a la gestión de los procesos administrativos, aspecto que se ve reflejado en los índices de crecimiento que presentan dichas organizaciones (SEPS, 2018, pág. 1).

En la provincia de Cotopaxi, la Auditoría de Gestión se maneja como una herramienta de suma importancia dentro de organizaciones gubernamentales, además de las públicas y privadas las cuales toman a la Auditoría de Gestión como elemento vital para que la organización se siga desarrollando tal como sus estrategias, metas y objetivos fueron planteados a través de planes

estratégicos que toda organización posee. Por esta razón surge la Auditoría de Gestión como la necesidad de tomar un control a toda actividad que sea desarrollada en la empresa ya que mediante los informes se tomará mejores decisiones para la misma.

En la actualidad en el cantón La Maná existen 3 Cooperativas de Ahorro y Crédito que se forjaron con el propósito de otorgar microcréditos a la ciudadanía, y 15 agencias de cooperativas que están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde el año 2012 mediante resolución adoptada en el mismo año, antes de la resolución emitida el control de estas cooperativas las realizaba el Ministerio de Inclusión Económica y Social. Estas cooperativas de ahorro y crédito existentes en el cantón La Maná representan un gran aporte dentro de la economía, especialmente de las pymes mediante la otorgación de créditos, por ello es importante hacer énfasis en los procesos de la gestión en cada uno de sus departamentos para incrementar su rentabilidad crediticia y activos dentro de la entidad y elevar la competitividad que tiene frente a otras cooperativas de otras ciudades y cumplir con sus objetivos, poniendo en práctica sus estrategias (Chango & Soliz, 2017).

La presente investigación tuvo como propósito fundamental efectuar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, cantón La Maná, periodo 2018, debido que en la actualidad esta herramienta constituye un eje fundamental en la detección de inconsistencias en las diversas áreas de una organización, especialmente las entidades financieras; porque a través de la misma se pudo conocer si la entidad crediticia cumplió con las metas planteadas por la entidad. Entre las problemáticas identificadas se mencionó: bajo desarrollo en el grado de eficiencia y eficacia con el que se maneja la cartera de crédito disponibles y el logro de los objetivos previstos, frente a los antecedentes antes mencionados surgió el presente proyecto de investigación el cual buscó identificar los factores que impiden una eficiente gestión de la cooperativa; partiendo desde un diagnóstico situacional mediante la aplicación del control interno, para posteriormente efectuar el cálculo del nivel de confianza y riesgo inherente al que está sometida la mencionada entidad. Adicionalmente se efectuó una entrevista a la parte administrativa y encuesta a los empleados y socios, los cuales permitieron conocer de manera más realista la percepción de los mismos.

La cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná, no cuenta con indicadores de gestión que midan el desempeño de las actividades efectuadas en la entidad, predisponiendo de esta forma a la desinformación sobre el rendimiento real, lo cual dificulta la toma de decisiones para el área directiva.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se empleó la investigación bibliográfica para sustentar teóricamente el proyecto, también se recurrió a la investigación de campo porque fue indispensable acudir a la entidad crediticia con el propósito de efectuar la observación directa y la recopilación de información pertinente para el desarrollo de la Auditoría de Gestión, la investigación cuantitativa para la obtención de tipo numérico procedente de la tabulación de las encuestas, la investigación cualitativa y descriptiva para la descripción preliminar de la cooperativa. Entre los métodos a utilizar se mencionó, el método inductivo para el planteamiento de las preguntas científicas, el método deductivo permitió esquematizar la problematización, el planteamiento de los objetivos; el método científico para sustentar las bases teóricas de la auditoría, el método analítico fue de gran utilidad por cuanto se empleó para el análisis de la información recopilada para posteriormente emitir los hallazgos y el informe final de la Auditoría de Gestión apegada a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo general**

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, cantón La Maná, periodo 2018, para la determinación de su estado actual y la adopción de medidas para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad.

### **6.2. Objetivos específicos**

- Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante visita de observación y el análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.
- Estructurar el proceso de planificación mediante el diseño del plan y programa de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.
- Aplicar los planes y programas de la Auditoría de Gestión y la determinación de hallazgos.
- Comunicar los resultados mediante la emisión de un informe final, síntesis y memorando de los antecedentes de la Auditoría de Gestión.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla N° 2.** Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados.

Objetivo específico 1	Actividad (tarea)	Resultado de la actividad	Medio de verificación
Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante visita de observación y el análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.	Diseño y aplicación de la entrevista Diseño y aplicación de las encuestas. Visita de observación. Diseño y aplicación del análisis FODA.	Conocimiento preliminar de la entidad.	*Entrevista *Encuestas. *Ficha de observación *Análisis FODA.
<b>Objetivo específico 2.</b> Estructurar el proceso de planificación mediante el diseño del plan y programa de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.	Análisis de la información y documentación. Elaboración de planes y programas de auditoría.	Planificación de la auditoría de gestión elaborada.	*Memorando de la planificación. *Programa de auditoría. *Procedimientos. *Hoja de índice.
<b>Objetivo específico 3.</b> Aplicar los planes y programas de la Auditoría de Gestión y la determinación de hallazgos.	Evaluación del control interno Obtención de papeles de trabajo. Aplicación de indicadores de gestión. Elaboración hoja de resumen de hallazgos.	Ejecución de los planes y programas de auditoría establecidos.	*Control interno *Papeles de trabajo. *Indicadores de gestión *Hoja de resumen de *hallazgos por componente.
<b>Objetivo específico 4.</b> Comunicar los resultados mediante la emisión de un informe final, síntesis y memorando de los antecedentes de la Auditoría de Gestión.	Redacción borrador del informe de auditoría. Socialización del informe final de auditoría.	Comunicación de resultados de la Auditoría de Gestión aplicada a la cooperativa.	*Informe de auditoría final.

**Fuente:** Estudiantes investigadoras.

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **8.1. Antecedentes investigativos**

El estudio citado tuvo por propósito evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE YANTZAZA, se desarrolló con la idea de brindar un aporte al sector económico, una vez establecidas las generalidades de la situación interna como del ambiente que rodea a la organización, fue necesario identificar los principales procesos y las actividades que competen a cada proceso, asimismo se estructuró un instrumento orientado a la obtención de información valiosa que posibilitó la estimación del nivel de confianza y los potenciales riesgos a los cuales resultan vulnerables este tipo de entidades. El enfoque que mantuvo la investigación fue de carácter cualitativo porque se estudió primeramente las probables causas y consecuencias que podrían influenciar en el nivel de cumplimiento de las metas planteadas a mediano y largo plazo. En base a la aplicación de técnicas de recolección de información se apreció que la entidad no ha reparado en la importancia que tiene el desarrollo de un adecuado sistema de control sobre los procesos inherentes a los cargos de mayor jerarquía, los recursos identificados como no corrientes han sido registrados de forma equívoca, los departamentos considerados como de mayor riesgo fueron estudiados a profundidad haciendo uso de diferentes técnicas que provee la auditoría. Como fase final se emitió el correspondiente informe cuyo contenido puso de manifiesto el grado de cumplimiento de las leyes y normativas internas como externas, siendo una de las principales aquellas que dictamina la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como ente de control, asimismo también se emitió sugerencias orientadas al mejoramiento del proceso administrativo de la cooperativa (Mosquera, 2017).

Según Perugachi, (2015) el desarrollo de la investigación se fundamentó en la necesidad de brindar un aporte al sector cooperativo, su enfoque investigativo fue de tipo bibliográfico porque se utilizó diferentes fuentes de consulta para la formación de un marco teórico y fundamental, a través de la descripción se plasmó las informaciones conseguidas por medio de la observación directa, para la recolección de datos se empleó la encuesta y entrevista aplicada al personal de las áreas existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AEROCOOP.

Los métodos empleados para el análisis del trabajo de investigación fueron la observación, entrevista, encuesta y la metodología de la auditoría mediante las cuales se reflejaron resultados significativos tanto positivos como negativos que toman parte de la institución financiera.



Al término del proyecto se pudo establecer la importancia de su ejecución porque permitió detectar los inconvenientes que afectan a la entidad, lo cual dio lugar a una toma de decisiones basada en indicadores de estimación de eficiencia, eficacia y economía en los elementos que constituyen la organización crediticia.

Como resultados se pudo verificar que la cooperativa no ha realizado nunca auditorías de gestión que le permita medir la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de recursos de la entidad, asimismo al contar con un plan estratégico no puesto en marcha en su totalidad no le permitirá alcanzar los objetivos, misión y visión planteados por la cooperativa, por la falta de publicidad, no cuenta con suficientes socios esto implica un inadecuado desarrollo y crecimiento en el mercado financiero. En relación a su plan de capacitación es sumamente esporádico y por lo tanto sus objetivos de desarrollo en el personal no son alcanzados.

En la tesis titulada “Aplicación de una Auditoría de Gestión Administrativa en la cooperativa de ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Parroquia La Maná, cantón la Maná; en el periodo 2012”, enfatizaron que la aplicación de la Auditoría de Gestión Administrativa se realizó con el objetivo de determinar las falencias que impiden el desempeño eficiente de las actividades, en vista de que en la Cooperativa no se han realizado ningún tipo de Auditoría. Para el desarrollo de la investigación se utilizó información real y objetiva proporcionada directamente por el personal que lo conforma, gracias a la ayuda de técnicas de recolección como: la entrevista dirigida al Jefe de Agencia y jefes departamentales, la encuesta efectuada al personal que forma parte de la Cooperativa y la observación directa en base a la información obtenida se pudo determinar un panorama real de la situación de la Cooperativa, así como los problemas que existe en la misma.

La realización de la auditoría sirvió de gran ayuda a la Cooperativa, ya que por medio de las recomendaciones implantadas en el informe general el Jefe de Agencia podrá tomar decisiones para dar solución a las falencias encontradas y desarrollar de mejor manera su trabajo como líder dentro de la Cooperativa; con el fin de cumplir y hacer cumplir con eficiencia, eficacia, equidad los objetivos y estrategias establecidas logrando el desarrollo y progreso de la Cooperativa (Jácome y Medina, 2015).

## **8.2. Marco teórico**

- Categorías de estudio
- Auditoría de Gestión
- Indicadores de gestión
- Sector cooperativo

### **8.2.1. Historia de la Auditoría de Gestión**

En su acepción más general contabilidad ha estado inmersa en las actividades humanas desde siempre, y ha evolucionado notablemente debido a la necesidad de cuantificar la información descriptiva que a diario surgen no solamente en las empresas, sino en el diario vivir de cualquier persona (Platas, 2016, pág. 17).

Su aparición fue evidente cuando un pueblo o núcleo social, juzga o domina a otro, por medio de la política, religión, economía, ciencias, o como antiguamente era la manera más común, por la fuerza. Durante la Revolución Industrial el objeto de estudio comienza a diversificarse se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, y a la luz del efecto social se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar detalladamente las cuentas coleccionando en las primeras, las cuentas oída por los auditores firmantes y en la segunda se realizaba una declaración del auditor (Benett, 2018, pág. 25).

Los propietarios empiezan a utilizar los servicios de los gerentes a sueldos. Con esta separación de la propiedad y de los grupos de administradores la auditoría protegió a los propietarios no solo de los empleados sino de los gerentes, a partir del siglo XVI las auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la evidencia de apoyo. Los países donde más se alcanza este desarrollo es en Gran Bretaña y más adelante Estados Unidos.

#### **8.2.1.1. Definición de la Auditoría de Gestión**

La auditoría operativa, administrativa o de gestión consiste en un análisis pormenorizado de los componentes la empresa o un área en particular; enfatiza en la mecánica que utilizan para desarrollar la función de control; sus resultados permiten conocer el grado de eficacia de los

indicadores y eficiencia de la toma de decisiones sobre el uso de los recursos (Chávez y Girón, 2015, pág. 40).

La auditoría, tradicionalmente se ha orientado hacia aspectos financieros. Ahora responde a una demanda de mayor información útil que no se puede encontrar tan solo en los estados financieros, sino también tener información que permita realizar una evaluación administrativa (Estrada y Bravo, 2015, pág. 72).

En base a la información presentada se añade que la auditoría no es el análisis frío de las cifras de los estados financieros de una empresa o entidad; en ella también se analizan las cualidades de las cifras rubro por rubro de los estados financieros, y se estudia qué tanto influyen en la determinación de las cifras la situación administrativa y la parte operativa de la empresa, si es de producción, o la parte operativa de los servicios, cuando evaluamos una empresa de servicios.

#### **8.2.1.2. Alcance de la Auditoría de Gestión**

Este tipo de examen se caracteriza por poseer cierto grado de flexibilidad, y el alcance es uno de los parámetros que puede adaptarse a la necesidades de control que presenta la entidad, es decir que puede ser aplicada sobre el departamento de Talento humano o bien sobre la empresa de forma integral (Blanco & Luna, 2015, pág. 28).

Este tópico mantiene relación con la cantidad de tiempo, profundidad y departamentos que involucra la realización de la auditoría de gestión, en base al alcance se realiza la planificación, se escogen las técnicas, métodos y procedimientos necesarios para aplicar la auditoría (Jácome y Medina, 2015, pág. 23).

Además de lo expuesto por los autores, el tema del alcance de la auditoría corresponde a su delimitación en tiempo y espacio, y resulta determinante que los directivos sean lo más claro posible a fin de evitar tergiversaciones, que pudieran inferir negativamente sobre el normal desarrollo de la auditoría.

#### **8.2.1.3. Elementos de la Auditoría de Gestión**

Básicamente los elementos de la Auditoría de Gestión son cinco:

### **1. Eficiencia:**

Se define como una medida del uso racional de los elementos que constituyen una organización para ejecutar determinados procesos y traer a la existencia un bien o servicio (Navarro, 2016, pág. 17).

### **2. Eficacia:**

Está relacionada con el logro de los objetivos / resultados propuestos, es decir, con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado (Ibídem, pág. 17).

### **3. Efectividad:**

El término efectividad, hace alusión a la capacidad o habilidad que puede poseer una persona o una máquina para obtener resultado puntual a partir de una acción, palabras simples y sencillas, es decir que una actitud o respuesta efectiva es aquella que busca, como objetivo principal, lograr un efecto. (Izasa, 2018, pág. 78)

### **4. Ecología:**

Hace referencia al cumplimiento de requisitos ambientales, con la finalidad de que las actividades realizadas por la empresa no tengan un impacto negativo en cuanto a la conservación y cuidado del medio ambiente (Navarro, 2016, pág. 17).

### **5. Ética:**

Tiene que ver con la forma de comportamiento de las personas, se rige como un marco de orientación traducido en políticas, normas y valores que pueden ser inherentes a la conducta individual o colectiva (Rogel & Apolo, 2016, pág. 54).

#### **8.2.1.4. Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Dasy y Gimeno (2018) sostuvieron que los objetivos prioritarios que persigue la Auditoría de Gestión se encuentran los siguientes:

- **Control.** - Se orientan hacia la verificación de las actividades que se llevan a cabo y en qué medida su ejecución se apega a las normas y políticas establecidas.

- **Productividad.** - Por medio del fomento de la racionalización de los recursos impulsa un mejoramiento de los niveles de productividad de los establecimientos económicos.
- **Organización.** - Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- **Servicio.** - Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- **Calidad.** - Sin lugar a dudas uno de los fines que prevalece en la Auditoría de Gestión, es sentar las bases para el mejoramiento continuo de los procesos, y en consecuencia de los productos o servicios; y no podría ser de otra manera, son dos elementos básicos que contempla el enfoque de la auditoría (pág. 43).

En consecuencia, la Auditoría de Gestión tiene por objetivo mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos, mediante la estimación del grado de eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad con que se está llevando a la práctica el proceso administrativo, por lo tanto, se relaciona directamente con la actuación del personal de la empresa particularmente de nivel directivo.

#### **8.2.1.5. Importancia de la Auditoría de Gestión**

La auditoría de gestión es importante porque refleja el interés de las empresas por mejorar la efectividad de su funcionamiento teniendo como fin satisfacer en mayor medida las necesidades de sus clientes tanto internos (trabajadores, directivos, accionistas, propietarios) como externos (consumidores), por medio de su aplicación es posible identificar falencias en que están incurriendo y prevenirlas o establecer correctivos (Perugachi, 2015, pág. 18).

Su aplicación en las empresas es de gran relevancia por su carácter integral, es decir que se aplica a todas las operaciones, y por medio de un examen exhaustivo hace posible la verificación, autenticidad y legalidad del desarrollo de los procesos realizados a diario en los establecimientos (Navarro, 2016, pág. 28).

La importancia de la Auditoría de Gestión pueden verse con mayor claridad a través de resultados y es que: a corto plazo, con el diagnóstico y formulación de las recomendaciones tendientes a mejorar la eficacia, economía y eficiencia de las operaciones examinadas, una vez

identificadas las causas que pueden originar el incumplimiento de metas y objetivos; a mediano y largo plazo con el mejoramiento de la prestación de servicios y de los beneficios económicos en la administración (Lattuca, 2016, pág. 37).

### 8.2.1.6. Estructura de la Auditoría de Gestión

De acuerdo a Vásquez (2018) las fases de la Auditoría de Gestión, son las siguientes:

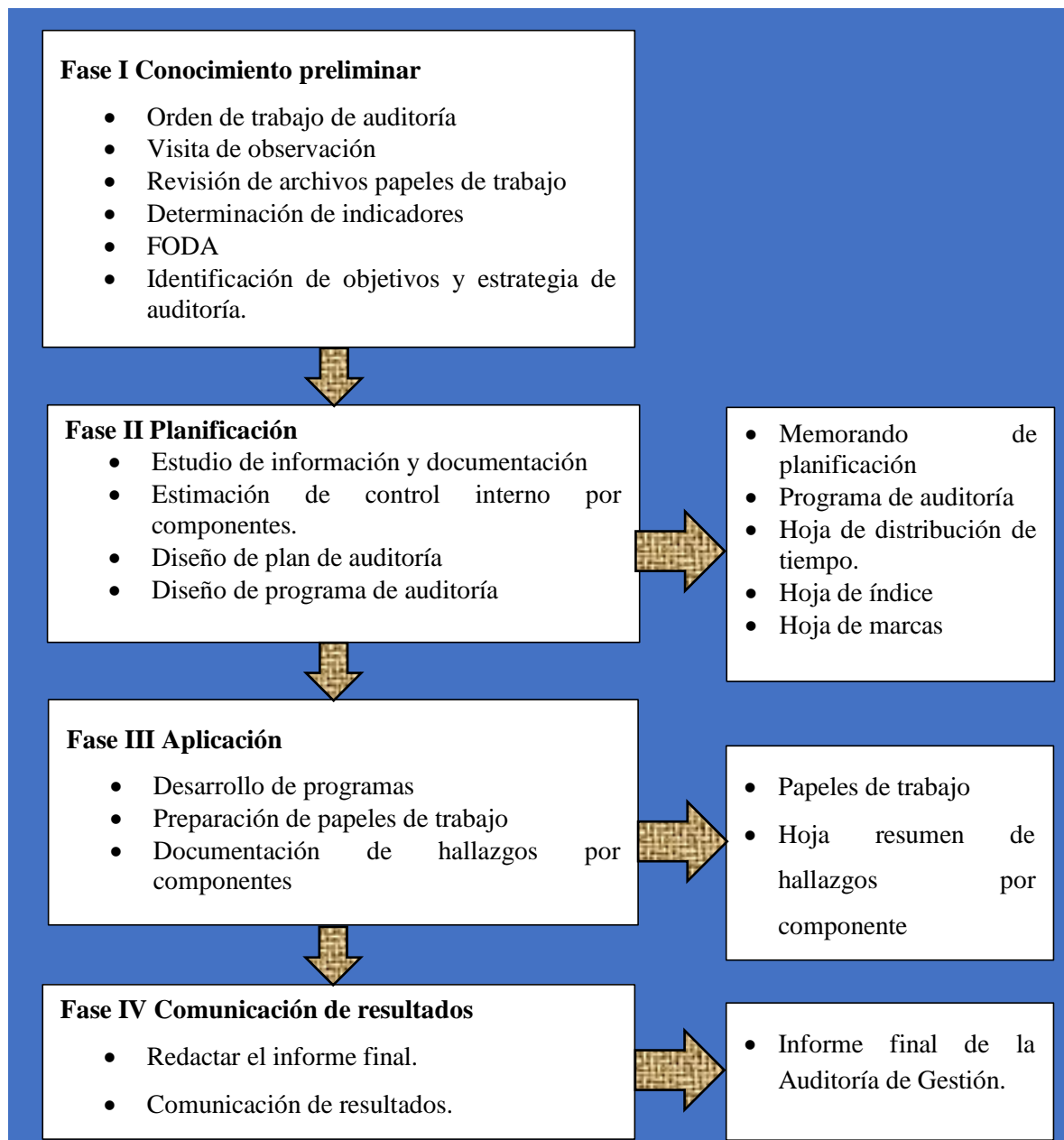


Figura N° 1. Fases de la auditoría.

Fuente: (Vásquez, 2018)

### **a. Fase I Conocimiento Preliminar**

Por medio de esta etapa 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 (Rosado, 2016, pág. 70).

Su propósito es tener acceso a un conocimiento a fondo del establecimiento al que se analizará, poniendo énfasis a la actividad principal, así se conseguirá una fase de planificación adecuada, ejecución y resultados, satisfactorios a nivel de costo y plazo justo y coherente.

#### **Orden de trabajo**

Por su parte la orden de trabajo la remite el supervisor, dando por sentado la ejecución de la auditoría, la cual contendrá los objetivos y el equipo de trabajo que conformará la auditoría.

#### **Carta de presentación**

El responsable de la emisión de la carta de presentación es el líder del equipo de trabajo, su función es dar a conocer a los directivos el inicio del proceso de la auditoría. (Pimpincos, 2018, pág. 25).

#### **Hoja de distribución de tiempo**

Es un documento cuyo objetivo es dejar por establecida la duración del proceso de auditoría, las actividades y los responsables de su realización (Ibídem, pág. 19).

#### **Visita a las instalaciones**

Se refiere a aquella actividad que lleva a la práctica el auditor con el fin de observar, inspeccionar y verificar de forma física el funcionamiento de las distintas áreas de las instituciones a ser auditadas, en cuanto a la infraestructura, recursos materiales y recursos humanos (Platas, 2016, pág. 48).

#### **Matriz FODA**

Hace énfasis principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la organización, así como las

Oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo (Criollo, 2015, pág. 21).

Como técnica de planeación, permitirá contar con información valiosa proveniente del ambiente en que se desenvuelve la entidad, puesto que permite obtener un visión de la situación actual del objeto de estudio posibilitando una reflexión sobre las acciones requeridas, se forma de las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en donde las fortalezas y debilidades son factores internos de la empresa, las primeras deben ser potenciadas y las segundas minimizarlas en la medida posible (Navarro, 2016, pág. 28).

#### **b. 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 (Vargas & Mena, 2015, pág. 55)

#### **Evaluación del control interno**

La aplicación de una evaluación al control interno de la empresa resulta indispensable, y para tal efecto el profesional de la auditoría debe desarrollar un análisis adecuado que le resulte de utilidad para establecer el nivel de confianza que ha derivado de la información (Cifuentes, 2015, pág. 41)

##### **8.2.1.7. Control interno**

Se define como un conjunto de prácticas y mecanismos que permiten verificar el cumplimiento de las actividades planificadas, y establecer comparaciones; determinar los niveles de eficacia y eficiencia con que se realizan dichas actividades, conlleva además una base para establecer medidas no solamente de corrección, sino de prevención de potenciales errores que podrían derivar en pérdidas para las empresas. En un principio fue relacionado exclusivamente al análisis de la información financiera, sin embargo, con el paso de los años su ámbito de actuación fue ampliándose a las demás áreas de la empresa (Vilela, 2016, pág. 25).

El control interno es un proceso, para alcanzar un fin y prevenir posibles riesgos que afectan a una organización, su implementación es responsabilidad de las autoridades, en forma conjunta con todos los colaboradores. (Chang, 2015, pág. 52).



La estructura del control interno contempla las actividades de planeación y la secuencia de procedimientos implementados que la empresa ha acogido con el propósito de velar por la seguridad de sus recursos disponibles, su ejecución requiere de la información pormenorizada respecto a los procesos del área/ as a evaluar.

### **Componentes del control interno**

Los componentes del control interno, de acuerdo al modelo COSO I son cinco, a continuación, se detalla en qué consiste cada uno:

#### **Ambiente de control**

De acuerdo a Barragán (2018) este componente se refiere al análisis de las políticas, lineamientos, normas y objetivos, establecidos por la organización para su funcionamiento, es decir los parámetros que todos los colaboradores independientemente de la jerarquía que ostenten, deben considerar para el desarrollo de sus actividades.

#### **Evaluación de Riesgos**

Para Chang (2015) los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo, como parte inherente al control interno son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados.
- Identificación de los riesgos internos y externos.
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.
- Evaluación del medio ambiente interno y externo (pág. 40).

Contempla el estudio de la posibilidad de ocurrencia de situaciones adversas a la empresa, es decir que podrían incidir negativamente sobre sus procesos, y en consecuencia sobre la rentabilidad que los establecimientos económicos perciben como usufructo de la producción de bienes o servicios.

#### **Actividades de Control**

Acorde a Meza (2015) Se relaciona de forma directa con la toma de decisiones y quienes son responsables de efectuarlas, se trata de las operaciones objeto de estudio del control interno, y su establecimiento es de competencia y responsabilidad de los directivos, se materializan a

través de planes, políticas y lineamientos de acuerdo a la naturaleza y rubro de la organización, (pág. 19).

### **Información y Comunicación**

Benett (2018) agrega que los directivos por lo general no aprovechan la información interna y externa que a diario se genera en las empresas y el entorno, siendo este un factor fundamental que podría ser convertido en una ventaja competitiva, por otro lado la gestión y los sistemas de comunicación utilizados suponen un medio para optimizar la utilización de los recursos, sin embargo gestionada de forma inadecuada o a su vez la inacción podría derivar en pérdidas de oportunidades potenciales para la empresa.(pág. 29).

La entidad debe contar con sistemas de difusión cuya información sea veraz y llegue de forma oportuna a quienes va dirigida, su principal utilidad se evidencia en la toma de decisiones, en vista que al tener la mayor cantidad de información posible la calidad de las decisiones se ve incrementada y por supuesto los resultados que se desprenden de ella son mejores en términos de productividad y rentabilidad (Vilela, 2016, pág. 121).

### **Monitoreo de actividades**

Hace énfasis en la verificación de la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo, es decir que debe adaptarse a las necesidades presentadas por el ambiente interno y externo, los elementos que conforman el monitoreo de actividades son: monitoreo del rendimiento, revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno, aplicación de procedimientos de seguimiento, evaluación de la calidad del control interno (Chang, 2015, pág. 53).

#### **8.2.1.8. Tipos de riesgos**

En la ejecución de cualquier tipo de auditoría existe un considerable margen de error, y la Auditoría de Gestión no es la excepción, basándose en tales aseveraciones es importante, mantener un criterio objetivo, con respecto al análisis de la información y la emisión de criterios; tener pleno conocimiento de los riesgos constituye el paso inicial para minimizarlos.

### **Riesgo de control**

Se refiere a la inadecuación o falencia de los mecanismos implementados por las empresas para velar por el cumplimiento de lo planificado, y esto sea realizado de acuerdo a las políticas pertinentes (Jácome y Medina, 2015, pág. 18).

Básicamente debe su existencia a la ineficiencia del sistema de control que las empresas poseen, su estimación es realmente importante porque supone la base para prevenir o identificar deficiencias que podrían tener un impacto alto sobre el grado de cumplimiento de los planes de la empresa (Diorio, 2017, pág. 51).

### **Riesgo inherente**

Es la posibilidad que ocurran errores o irregularidades significativas, sin considerar el efecto de los resultados del control interno; es decir, ciertas condiciones inseguras, y, cuya corrección no es económica o racional. (Chavez & Girón, 2015, pág. 18)

Uno de los aspectos a considerar es que la evaluación de este tipo de riesgos contempla la incidencia que podrían tener estos en el cumplimiento de los objetivos empresariales, el establecimiento de las áreas y procesos operativos, determinación de parámetros de medición y finalmente queda la tarea de identificar los riesgos provenientes del ambiente (Falconi, 2016, pág. 10).

Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control.

### **Riesgo de detección**

Este tipo de riesgo pone a prueba la intuición y experiencia del auditor, quien debe actuar con sentido común en su evaluación, es decir que se refiere exclusivamente a la posibilidad de que el personal que realiza la auditoría deje pasar por alto alguna anomalía (Trillos, 2016, pág. 137)

**Tabla N° 3. Variaciones del riesgo.**

Escala de riesgo	Significado	VARIABLES DE RIESGO	Posibilidad
Mínimo	No significativo	No existen	Remoto
Bajo	Poco significativo	Existen algunos pero poco importantes	Improbable
Medio	Significativo	Existen algunos pero poco probables	Posible
Alto	Significativo	Existen varios y son importantes	Probable

Fuente: (Cuenca & Buendía, 2017)

Un riesgo mínimo estaría conformado cuando en un componente poco significativo existan factores de riesgo y donde la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades sea remota (Benett, 2018, pág. 87).

Cuando en un componente significativo existan factores de riesgo, pero no demasiado importantes y la probabilidad de existencia de errores o irregularidades sea baja –improbable-, ese componente tendrá una evaluación de riesgo bajo (Falconi, 2016, pág. 58).

Un componente significativo, donde existen varios factores de riesgo y es posible que se presenten errores o irregularidades, será un riesgo medio. Por último, un componente tendrá un nivel de riesgo alto cuando sea claramente significativo, con varios factores de riesgo, algunos de ellos muy importantes y donde sea totalmente probable que existan errores o irregularidades

### Matriz de riesgos

Se define como un instrumento de gestión cuya finalidad es determinar de manera objetiva los riesgos de mayor significancia para la seguridad y salud de los trabajadores que enfrenta una organización (Navarro, 2016, pág. 40).

**Tabla N° 4. Esquema de matriz de riesgos.**

Componentes	Riesgos		
	Inherente	Control	Detección

Fuente: (Miñango, 2015)

**Tabla N° 5. Escala de calificación.**

Calificación	
Alto	1
Medio	2
Bajo	3

Fuente: (Miñango, 2015)

Las matrices de riesgo son herramienta cuyo uso en el ámbito de la auditoría de riesgos, resulta frecuente, centra su atención en evaluar el riesgo inherente y residual de una entidad, en pocas palabras constituye una descripción organizada y con rangos de calificación de su funcionamiento, de sus riesgos y la forma de establecer y aplicar sus sistemas de control, que permite registrar los mismos en apoyo a la administración de los riesgos (Cuenca & Buendía, 2017, pág. 63).

### **Resultados de la fase de planificación**

Una vez concluida, los resultados que se obtienen de esta fase de la auditoría se detallan a continuación:

### **Memorando de planificación**

Es un documento formal en el cual se sintetizan los resultados más sobresalientes alcanzados durante la etapa de planificación y la estrategia potencial del proceso de auditoría, su estructura presenta los siguientes puntos: portada, antecedentes, marco legal, alcance, identificación de puntos críticos, objetivos del proceso de auditoría, criterios de elección de la muestra, lista de informes a presentar, cronograma y por último los requerimientos humanos, materiales y económicos (Barragán, 2018, pág. 31).

Con su elaboración se espera obtener la información necesaria para establecer los objetivos de la auditoría, naturaleza, oportunidad y alcance del trabajo, si en esta fase se logran identificar la mayoría de focos de atención, se podrá optimizar el tiempo (Meza, 2015, pág. 29).

### **Programa de auditoría**

Básicamente es un esquema que describe las acciones a realizar durante el proceso de auditoría, que son de utilidad como evidencia del trabajo desempeñado y de la información de auditoría reflejada por medio del informe; comprende la documentación y otros medios que han sido conseguidos a través de fuentes primarias o secundarias, o a su vez (Benett, 2018, pág. 38).

La elaboración del programa de auditoría es responsabilidad del supervisor y auditor jefe de equipo y eventualmente por los miembros del equipo con experiencia, en este último caso será revisado por el jefe de equipo, se realiza en base a la información que proveen:

- Archivo permanente y corriente.
- Planificación preliminar.
- Planificación específica.
- Demás datos disponibles (Rogel y Apolo, 2016, pág. 50).

Por consiguiente, constituyen los registros y documentos que posee el auditor de los procedimientos efectuados, de las verificaciones parciales que realizó a la información obtenida y de las conclusiones a las que llegó en relación con el examen aplicado en el área/as objeto de análisis.

### **Estructura del plan o programa de auditoría**

De acuerdo a Cifuentes (2015) el Plan de Auditoría está compuesto por los siguientes elementos:

- Objetivos que persigue la auditoría.
- Documentos y parámetros de comparación.
- Alcance de la auditoría
- Sitios donde se materializa la auditoría.
- Fechas, hora y duración de las actividades propuestas.
- Responsabilidades y tareas que le compete al personal del equipo de trabajo.
- Medios que se utilizarán para la realización de la auditoría.
- Identificación del representante auditado.
- Documentación de trabajo adicional para la auditoría, que pueden ser listas de verificación, planes de muestreo y formularios de obtención de información (pág. 11).









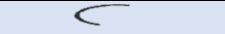





### **Marcas de auditoría**

Se trata de señales distintivas cuyo uso es inherente a los documentos de auditoría, el propósito de su uso es asignar un significado al trabajo efectuado, deben ser sencillas y fácilmente identificables entre sí (Mosquera, 2017, pág. 34).

Estas marcas permiten identificar qué elementos o áreas de la empresa fueron o no estuvieron dentro del alcance del proceso de auditoría, en consecuencia su utilidad radica en posibilitar al auditor contar con un mecanismo de delimitación de procedimientos realizados o no (Platas, 2016, pág. 58).

Entre las principales marcas de auditoría que pueden ser utilizadas se encuentran las siguientes:

**Tabla N° 6.** Marcas de auditoría.

	Ligado
	Comprado
	Observado
	Rastreado
	Indagado
	Analizado
	Circularizado
	Sin respuesta
	Confirmaciones Respuesta afirmativa
	Confirmaciones Respuesta negativa
	Comprobado
	Cálculos
	Inspeccionado
	Notas explicativas

Fuente: (Meza, 2015)

### c. Fase III Ejecución

Por medio de la ejecución 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 (Barragán, 2018, pág. 31).

#### Papeles de trabajo

Se forman con una serie de documentos referentes a la empresa auditada y sobre la prestación del servicio profesional que se proporcionó, que serán revelados en el informe de auditoría, su realización debe caracterizarse por su claridad, precisión, el cuerpo de su contenido tendrá datos exigidos según el criterio del auditor, además se debe garantizar su custodia y confidencialidad, dan fe de la veracidad de la información que sirvió de base para la detección de hallazgos y emisión de un dictamen (Carcaño, 2015, pág. 77).

Es responsabilidad del auditor mantener en perfecto orden y guardar cronológicamente, los papeles de trabajo, además de clasificarlos en dos tipos de archivo: denominados como permanente o archivo corriente, por medio de estos se otorga veracidad a los resultados que se obtenga de la aplicación de la auditoria, cabe señalar que deben ser acompañados por una descripción (Cifuentes, 2015, pág. 19).

### **Archivo corriente**

Se trata de un documento que permite al auditor registrar la información que sustenta el resultado del trabajo en relación a la información estudiada. La evidencia y extensión de los procedimientos de auditoría contenidos tanto en pruebas de cumplimiento como sustantivas (Blanco y Luna, 2015, pág. 102).

Según Rosado (2016) los principales documentos que contiene el archivo general se indican a continuación:

- Copia del informe de auditoría del año anterior.
- Estados financieros firmados por el cliente.
- Carta de requerimientos de documentos.
- Control de tiempo.
- Plan de confirmaciones.
- Planificación de auditoría.
- Programas de auditoría.
- Copia de declaraciones de impuestos.
- Copia de contratos de arriendo.
- Copia de planillas del IESS (pág. 31).

Reflejan el cuidado y diligencia que desplegó el auditor en el desempeño de labor; entre los principales documentos que se pueden hallar están: cédulas: sumaria, detalle, analíticas, hallazgo, narrativas, de marcas, entre otras); además cuestionarios de control interno y programas de auditoría.

### **Archivo permanente**

Su estructura se forma con la información que permite adquirir un conocimiento continuo y actual de las actividades o eventos de la organización auditada relacionada con el tipo de



servicio o producto ofertado, dicha información resulta de utilidad por más de un lapso de tiempo, a continuación, se presenta algunos de los documentos inherentes a su contenido:

- Datos generales.
- Información contable.
- Escrituras y contratos.
- Otros datos (Benett, 2018, pág. 31).

Su elaboración consiste en obtener y presentar de forma ordenada los documentos y extractos que dan legalidad a la empresa, rigen su funcionamiento u otorgan propiedad sobre sus bienes, por lo tanto tiene validez pese al transcurso del tiempo, entre los ejemplos más comunes se encuentra: información general, contable, contratos de diversa índole y demás datos inherentes a la empresa y entidades del sector público.

### **Pruebas de auditoría**

Se refiere a una forma de evaluar de manera más segura y eficiente tanto los procedimientos de control como los resultados derivados:

**Pruebas Sustantivas.** - Son aquellas que se aplican para determinar la consistencia y razonabilidad.

**Pruebas de Cumplimiento.** - Son aquellas que se aplican para verificar si cumplen o no con algo (Cuenca y Buendía, 2017, pág. 35).

### **Técnicas de verificación de auditoría**

Para el desarrollo de la auditoría de gestión es vital considerar la experiencia y profesionalismo no solamente del auditor sino de todo el personal que participa en ella, solamente así tendrán la capacidad de seleccionar las técnicas y prácticas que resulten de mayor ya sean de naturaleza ocular, documental, escritas o verbal, permitiendo al auditor acceder a la mayor cantidad de información útil para sustentar la emisión de comentarios, conclusiones y sugerencias que permitan mejorar el desempeño general del área o empresa auditada (Carcaño, 2015, pág. 34).

Las técnicas de verificación de auditorías son los medios que se encuentran a disposición de los profesionales en esta materia para corroborar que la información que se recopila de fuentes

primarias o secundarias sea correcta o legal según sea el caso, como ya se mencionó anteriormente pueden ser oculares dentro de esta se destacan la comparación, observación, rastreo; de tipo verbal como la encuesta, indagación y entrevista; en el caso de ser escritas puede optar por el análisis, la conciliación, tabulación y confirmación.

**Tabla N° 7.** Técnicas de verificación de auditoría.

<b>Verificación</b>	<b>Técnicas</b>
<b>Ocular</b>	<p><b>Comparación:</b> Se trata del establecimiento de la homogeneidad o heterogeneidad entre un acontecimiento y otro.</p> <p><b>Observación:</b> Constituye una forma de examinar de manera visual un objeto.</p> <p><b>Rastreo:</b> Búsqueda y control del desempeño de una actividad o proceso.</p>
<b>Verbal</b>	<p><b>Indagación:</b> Consiste en profundizar sobre un hecho por medio de averiguaciones o entablar comunicación directamente con los involucrados.</p> <p><b>Entrevista:</b> Se trata de recopilar información por medio de una conversación estructurada en que dos personas denominadas entrevistado y entrevistador sobre un tema puntual.</p> <p><b>Encuesta:</b> Por medio de un cuestionario formado por preguntas claves</p>
<b>Escrita</b>	<p><b>Análisis:</b> Consiste en estudiar de forma pormenorizada y objetiva un tema en específico.</p> <p><b>Conciliación:</b> Concordar dos conjuntos relacionados, para determinar si mantienen coherencia entre sí.</p> <p><b>Tabulación:</b> Se trata de compilar los resultados de una encuesta o un censo tomando en consideración preguntas o grupos.</p>
<b>Documental</b>	<p><b>Comprobación:</b> Cerciorar que algo es legal o auténtico, para tal efecto se emplea un estudio exhaustivo.</p> <p><b>Cálculo:</b> Se refiere a operaciones de tipo matemático o estadísticas de utilidad para la gestión de datos.</p> <p><b>Revisión Selectiva:</b> Se trata de obtener información de una proporción en lugar de la población total, su objetivo es resaltar generalidades que se hayan identificado durante la auditoría separando por segmento o grupos.</p>

Fuente: (Carcaño, 2015, pág. 34).

## Métodos de evaluación del control interno

Los métodos de evaluación del control interno de mayor uso y difusión son los siguientes:

### **Método Gráfico**

Esencialmente consiste en establecer los procesos de forma gráfica, es decir los circuitos operativos con mayor simplicidad los puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control, pese a reconocer que se requiere de una inversión superior de tiempo por parte del auditor en la elaboración de los diagramas de procesos y habilidad para desarrollarlos (Vargas y Mena, 2015, pág. 58).

### **Método de cuestionario**

El método consiste en el uso de una lista de cuestiones referentes al área de evaluación, por lo común las preguntas inmersas en su contenido constituyen estándares dependiendo de las situación y necesidades, utilizando para la auditoría de la empresa dicho método (Tirado, 2017, pág. 23).

### **Método descriptivo**

El método descriptivo por su parte, permite la redacción en forma pormenorizada de las cualidades de lo que se está valorando, y puede tratarse de explicaciones sobre varias funciones, procedimientos, formularios, archivos, personal y áreas que forman parte del establecimiento económico (Blanco y Luna, 2015, pág. 71).

### **Muestreo**

La imperiosa necesidad de conseguir la evidencia suficiente y de validez que sirva como base para la redacción de los informes de auditoría, a medida que pasa el tiempo la mayoría de las empresas van creciendo en sus actividades económicas, por ello resulta complejo llevar a la práctica una revisión a toda la población, y en su lugar se recurre a los procedimientos muestrales (Whitngton, 2015, pág. 77).

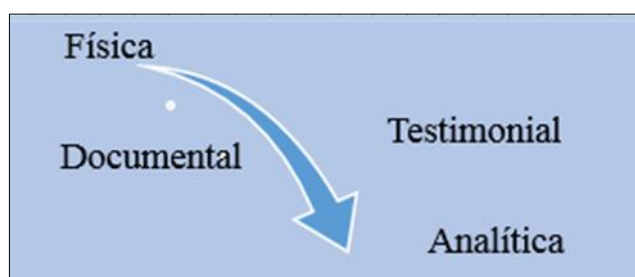
En la actualidad los auditores pueden recurrir a distintos tipos de muestreo existentes, entre estos: no estadístico, estadístico, aleatorio, selección sistémica, selección al azar y finalmente por bloques, asimismo el tamaño de la muestra es otro punto neurálgico en la aplicación de las técnicas de obtención de información, es importante señalar que el muestreo no puede probar la eficacia operativa de todos los controles, esto se puede lograr exclusivamente si algún control deja evidencia de su función.

## Evidencia

Las evidencias se definen como el sustento físico, documental, testimonial y analítica del trabajo realizado por el profesional de auditoría y su equipo, deben caracterizarse por su pertinencia, importancia y sobre todo ser suficientes; su existencia resulta crucial para la emisión de criterios y juicios acertados (Carcaño, 2015, pág. 34).

### Clases de evidencias

Las evidencias se clasifican de la siguiente forma:



**Figura N° 2.** Clases de evidencias.  
Fuente: (Rosado, 2016)

**Física:** Supone la atención de información de fuentes primarias como por medio de observación, por ejemplo: fotos, mapas, etc.

**Testimonial:** En síntesis, es una combinación, porque implica el uso de medios escritos y verbales, y su propósito es

**Documental:** Dentro de este tipo de evidencia se encuentran las facturas, cheques, voucher, etc. provienen de fuentes externas.

**Analítica:** Son todos los datos comparativos, cálculos y análisis realizados de la evidencia respectiva (Blanco y Luna, 2015, pág. 47)

### Hallazgo de auditoría

El propósito de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, dejando entrever si la situación amerita acción correctiva y si el asunto es de tal importancia que requiera tomar acciones al respecto. La definición de hallazgo de auditoría contempla los siguientes elementos:

**Condición.** - Aquello que sucede o se da internamente.

**Criterio.** - punto de comparación o estándar máximo.

**Causa.** – argumento que dio pie a alguna desviación o generó el área crítica.

**Efecto.** - daño, desperdicio, pérdida para la institución.

**Conclusión.** - indica la determinación final del problema.

**Recomendación.** - implica sugerencias con medidas correctivas a tomar (Mosquera, 2017, pág. 34).

#### **8.2.1.9. Indicadores de gestión**

Es aquel que establece una fuente de medición de cualquier proceso o componente, debe ser claro en lo que se quiere medir, el nivel de profundidad y los medios de verificación (Blanco & Luna, 2015, pág. 57).

Constituyen un esquema de información estadística, financiera, financiera administrativa y operativa que, puesta al servicio de la directiva de la organización, le permite tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptar las medidas correctivas que correspondan y controlar la evolución en el tiempo de las principales variables y procesos, se caracterizan por determinar:

Grado de eficiencia y economía de la administración de los recursos.

La forma en que se desarrollan los procesos

Medición de la satisfacción experimentada de los socios (Miñango, 2015, pág. 85).

Los indicadores de gestión tienen por finalidad primordial brindar a la empresa la capacidad de evaluar el desempeño del área mediante parámetros establecidos en relación con las metas, así mismo observar la tendencia en un lapso de tiempo durante un proceso de evaluación.

#### **Parámetros de medición de los indicadores de gestión**

Según el logro de los objetivos que se miden, se puede emplear los siguientes parámetros (Carcaño, 2015, pág. 46).

**Indicadores de eficacia**

Son conocidos como razones de éxito, y se caracterizan por medir el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales, y sus resultados permiten conocer si el impacto que se esperaba alcanzar fue alcanzado en su totalidad o que proporción de esta.

La comparación de los objetivos formulados inicialmente (metas) con los logros obtenidos y con los estándares y/o valoración inicial, en los planes, programas, proyectos y otros, permiten analizar la eficacia en cada nivel de planificación; es decir, si se resolvió el problema y en qué magnitud (Carcaño, 2015, pág. 46).

**Indicadores de eficiencia**

Tienen como misión estimar el desempeño tomando en consideración el uso racional de los recursos, es decir que se enfoca en medir el grado de alcance de los objetivos enfocándose en reducir los costos de producción (Ibídem, pág. 46).

Mide qué también se han utilizado los recursos en la producción de resultados.

Conocidos también bajo otras denominaciones como: seguimiento, de control, de monitoreo, de administración, de actividades, de tareas, de metas intermedias, de adelantos, de avances, de progresos, de procesos, indicadores internos (Cifuentes, 2015, pág. 105).

**Indicadores de efectividad**

Relacionan la eficiencia y la eficacia para medir la incidencia en el logro de los resultados. Se mide por el nivel de cumplimiento de los objetivos, no es solo el logro de los objetivos como tal, sino como se alcanzó el impacto que se esperaba (Miñango, 2015, pág. 85).

**Indicadores de gestión**

El indicador de gestión constituye la representación numérica producida como resultado de relaciones que muestren el desempeño de la gestión empresarial.

### **Indicador de economía**

Se relaciona con evaluar la competencia de una empresa para administrar sus recursos económicos y maximizar dicho recurso, se relaciona de forma directa con la producción (Cuenca & Buendía, 2017, pág. 52).

La administración de los recursos de todo tipo, exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de la caja, del presupuesto, de la preservación del patrimonio y de la capacidad de generación de ingresos (Falconi, 2016, pág. 3).

### **Indicadores de productividad**

Son empleados para establecer el rendimiento de una persona en particular o un grupo empleados, en relación al logro de una meta o el desarrollo de una labor determinada (Estrada & Bravo, 2015, pág. 82).

### **Indicadores de impacto**

Relacionados con los logros a largo plazo y las contribuciones de los planes, programas y proyectos al cumplimiento de la misión u objetivo superior de la empresa u organización (Cuenca & Buendía, 2017, pág. 54).

Este tipo de indicador persigue la estimación de aspectos que van más allá de la parte económica o financiera de la empresa, implica la incidencia que ha tenido un proyecto o hecho en el entorno social, político y cultural (Diorio, 2017, pág. 57).

### **d. Fase IV Comunicación de resultados**

En esta fase 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 (Barragán, 2018, pág. 31).

### **Informe de final de auditoría de gestión**

De acuerdo a Whittngton (2015), como resultado de la Auditoría de Gestión, el auditor ha de emitir un informe de auditoría elaborado con la finalidad de dar a conocer al establecimiento económico los resultados alcanzados, y sobre todo las sugerencias que podrían ser acogidas,

para establecer cursos de acción, de forma general su estructura se compone de las siguientes partes:

**Introducción:** Los objetivos que se expondrán en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la etapa de Planificación.

**Conclusiones:** Se expone, de forma resumida, el precio del incumplimiento, es decir el efecto económico de las ineficiencias prácticas antieconómicas, ineficacias y deficiencias en general. Se reflejarán, también de forma resumida, las causas y condiciones que incidieron en el grado de cumplimiento de las 3 " E " y su interrelación.

**Cuerpo del Informe:** Hacer una valoración de la eficacia de las regulaciones vigentes. Todo lo que sea cuantificable, deberá cuantificarse.

**Recomendaciones:** Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futuras que puedan producir en la entidad.

**Anexos:** Se puede mostrar de forma resumida las partidas que componen el precio del incumplimiento (daños materiales y perjuicios económicos), así como un resumen de responsabilidades. También puede utilizarse gráficos para garantizar una mejor asimilación por parte del destinatario.

**Síntesis:** En ocasiones es necesario confeccionar un resumen, el cual debe reflejar los hallazgos más relevantes de forma amena, diáfana, precisa y concisa que motive su lectura (p. 46).

### **Opinión del auditor**

Se expone la calificación otorgada de acuerdo con los resultados del servicio de auditoría ejecutado. Esta calificación debe ser lo más objetiva posible, observándose el procedimiento establecido en la legislación vigente, en donde se evalúa la confiabilidad de la información financiera que emite; la eficiencia y eficacia en las operaciones y actividades que desarrolla; el cumplimiento de las disposiciones jurídicas que le son aplicables; y el control de los recursos disponibles: humanos, materiales y financieros (Rojas, 2018, pág. 61).

### **Resultados a obtener de la fase de ejecución**

Papeles de trabajo.



Hojas resumen de hallazgos por cada componente. (Benett, 2018, pág. 74).

### **Comunicación de resultados**

La redacción del informe de Auditoría de Gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, debe ser llevado a cabo en función de los lineamientos y directrices contenidos en las normas pertinentes tanto del país como internacionales, por medio de estas el auditor encuentra orientación para el desarrollo de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones (Navarro, 2016, pág. 47).

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final (Criollo, 2015, pág. 29).

Su propósito es comunicar todos los resultados obtenidos en la ejecución de la Auditoría de Gestión, a los responsables, directivos o personal estrechamente relacionados, e interesados por los hallazgos encontrados de la información obtenida en dicha auditoría.

### **Actividades de comunicación de resultados**

Por medio de esta etapa del control interno son llevadas a práctica una serie de actividades, que a continuación se detallan:

Elaborar el borrador de informe.

Convocar a la lectura del borrador de informe a los directivos y funcionarios (Navarro, 2016, pág. 47).

### **Resultados a obtener de la fase de comunicación de resultados**

Informe de Final de auditoría.

Acta de conferencia final del informe de auditoría (Navarro, 2016, pág. 47).

### **8.2.2. Sistema financiero**

El sistema financiero conforma uno de los fragmentos más importantes de la economía de un país determinado, se lo puede definir como el conjunto de instrumentos, mercados e

instituciones, el principal objetivo que persigue es orientar el ahorro hacia la inversión; dentro del sistema financiero se encuentran: los bancos, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, sociedades financieras y mutualistas (Chaglla, 2017, pág. 13).

El sistema financiero, constituye uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar, asociar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades (Izurieta, 2016, pág. 32)

En base a los criterios se determinó que el sistema financiero tiene un rol de vital importancia dentro de la producción y economía de un país convirtiéndose en un elemento canalizador para la generación de la riqueza.

#### **8.2.2.1. Sistema financiero ecuatoriano**

La constitución del Ecuador dispone que: El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público, cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargará de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez (Benett, 2018, pág. 43).

Estas entidades serán autónomas, los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. El Código Orgánico Monetario y Financiero estipula en su artículo 160 que el sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario (Izurieta, 2016, pág. 32).

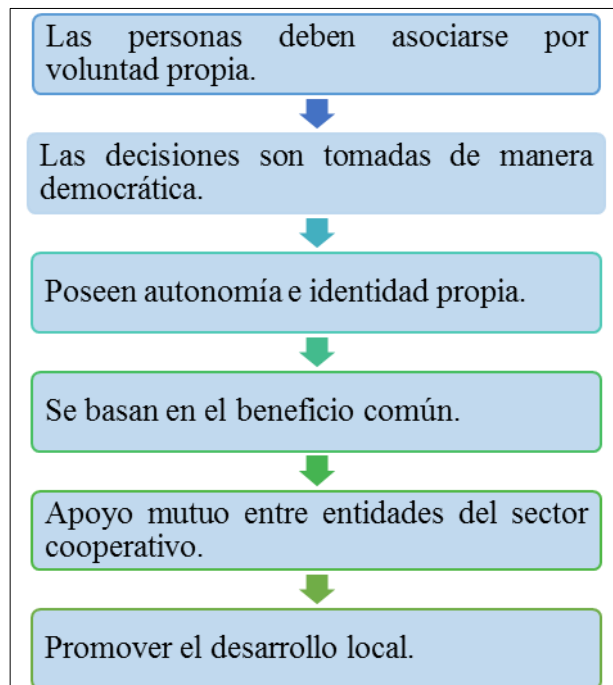
#### **8.2.2.2. Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Tomando como fundamento la Ley de Economía Popular y Solidaria y su artículo 88 se define a las cooperativas de Ahorro y Crédito a aquellas organizaciones constituidas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios (Rosado, 2016, pág. 25).

Las cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran sujetas a regulación de la ley de Economía Popular y Solidaria.

### 8.2.2.3. Principios cooperativos

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuáles las cooperativas ponen en práctica los valores cooperativos los cuales son:



**Figura N° 3.** Principios cooperativos.  
Fuente: (Izquierdo, 2014)

### 8.2.2.4. Áreas que conforman una cooperativa de Ahorro y Crédito

Dentro de la estructura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran varias áreas, a continuación, se da a conocer un breve preámbulo sobre cada una:

#### Área de gestión operativa

El área de gestión operativa se encuentra constituido básicamente por cajas y balcón de servicios mismos que tienen la responsabilidad de administrar operativamente las distintas actividades con el propósito de asegurar un equilibrado servicio de los clientes y socios de dicha entidad (León, 2016, pág. 19).

## **Caja**

En relación al área de caja es aquella que se encarga de llevar a cabo los registros de los ingresos de efectivo por las actividades económicas que competen a la entidad financiera, en conjunto caja y balcón de servicios enfocan sus actividades hacia el direccionamiento estratégico para brindar un servicio de calidad y captar nuevos clientes, cabe señalar que cada cooperativa establece en sus secciones de caja y balcón de servicios una misión que denote el objetivo de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales (Trillos, 2016, pág. 20).

## **Atención al cliente**

Se trata de un conjunto de estrategias que un establecimiento diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos, cumple con una variedad de funciones vitales como ayudar a los clientes a resolver dudas, generar datos valiosos e incluso nuevas ventas, hasta retener clientes e incrementar sus niveles y frecuencias de consumo (Rosado, 2016, pág. 31).

La atención al cliente es de vital importancia en toda empresa o institución financiera, ya que es la base de la satisfacción del cliente, la calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de socios por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona (León, 2016, pág. 19).

## **Área de cobranzas**

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los socios para lograr la recuperación de los créditos, de tal forma que los activos exigibles de la institución se transformen en activos líquidos eficientemente, estableciendo en el proceso una disposición adecuada de los socios para negociaciones futuras. Para que sea efectivo, un proceso de cobranza debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio, dichos tópicos producen información que debe ser bien administrada y ágilmente canalizada para generar efectividad en cada gestión que se emprende (Rosado, 2016, pág. 31).

De acuerdo a las investigadoras mencionados la gestión de cobranza son todas las acciones encaminadas a la recuperación de las obligaciones pendientes utilizando los instrumentos que tengamos a nuestro alcance: teléfono, visitas personalizadas, notificación socio y garante etc.

### **Funciones del área de cobranzas**

El personal que labora en el área de cobranzas, de forma general es responsable de las siguientes funciones:

Mantener al día toda la Cartera de Crédito de la cooperativa.

Notificar continuamente a todos los socios y a sus garantes sobre sus obligaciones de crédito.

Solicitar al Gerente Financiero la entrega de pagarés para ser ejecutados a través de Asesoría Jurídica.

Llevar copias de cada uno de los juicios que se ventilan en el juzgado.

Se encarga de embargos y remates de los bienes de los socios demandados.

Presentar una garantía.

Cumplir a cabalidad del manual de funciones de crédito y otros (Chaglla, 2017, pág. 25).

### **Área de captaciones**

Constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista o depósitos a plazo.

Según lo establecido en la normativa legal bajo la cual están amparadas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, pueden llevar a efecto la intermediación con pasivos, aquello se refiere a la recepción de depósitos a la vista y recibir depósitos a plazo fijo (Jacome & Medina, 2015, pág. 25).

### **Departamento de seguridad**

A este departamento se le adjudican la responsabilidad de proveer los medios y determinar los procedimientos, en coordinación con otros sectores de la entidad, para proteger física y electrónicamente las personas, bienes e información de la entidad financiera; a fin de evitar hechos delictivos y siniestros o bien minimizar los daños en caso de ocurrencia, entendiendo como bienes el dinero, los títulos valores y en general, la documentación, así como los bienes muebles e inmuebles (Trillos, 2016, pág. 21).

## **Objetivo departamento de seguridad de una cooperativa de Ahorro y Crédito**

El objetivo primordial de este departamento es proveer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito las medidas de seguridad y protección financiera, mismas que constituyen el conjunto de elementos físicos, electrónicos, normativos y operativos destinados a la protección del público usuario, de la institución, en particular de sus oficinas y de sus trabajadores (Trillos, 2016, pág. 33).

Otro de los puntos focales de este departamento es la supervisión del servicio que le presten, a la entidad financiera, empresas relacionadas con el área de seguridad en materia de: Vigilancia Privada.

- Sistema de Alarmas.
- Circuito Cerrado de Televisión.
- Mantenimiento y reparación de instalaciones y equipos de seguridad (bóvedas, equipamientos de recintos, cajeros automáticos, cerraduras, etc...)
- Transportadoras de valores.
- Monitoreo de Alarmas (Trillos, 2016, pág. 21).

### **8.3. Marco conceptual**

#### **8.3.1. Auditoría**

Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros (Criollo, 2015, pág. 15).

#### **8.3.2. Alcance de la auditoría**

Se trata del ámbito, área o extensión en que se desarrolló la auditoría, es decir la amplitud del proceso (Rojas, 2018, pág. 14).

#### **8.3.3. Auditores externos**

Profesionales o empresas externas, su función es supervisar que los estados financieros, leyes, normas y políticas de la empresa se cumple a cabalidad. (Cuenca & Buendía, 2017, pág. 21)

#### **8.3.4. Auditores internos**

Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad (Diorio, 2017, pág. 28).

#### **8.3.5. Control administrativo**

Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables (Trillos, 2016, pág. 53).

#### **8.3.6. Control interno**

Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa (Estrada & Bravo, 2015, pág. 12).

#### **8.3.7. Economía**

Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada (Blanco & Luna, 2015).

#### **8.3.8. Eficacia**

El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real (Benett, 2018, pág. 41).

#### **8.3.9. Eficiencia**

La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción (Cuenca & Buendía, 2017, pág. 3).

#### **8.3.10. Empresa**

Una unidad económica que realiza transacciones comerciales que se deben registrar, resumir y reportar. Se considera la entidad separada de su propietario o propietarios (Miñango, 2015, pág. 37).

### **8.3.11. Evidencia de auditoría**

Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones (Pimpincos, 2018, pág. 27).

### **8.3.12. Hallazgos**

Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas (Jacome & Medina, 2015, pág. 13).

### **8.3.13. Hoja de trabajo**

Una hoja grande de columnas diseñada para colocar en forma conveniente todos los datos contables que se necesitan en un momento determinado. Facilita la preparación de los estados financieros y el trabajo de ajuste y cierre de las cuentas (Mosquera, 2017, pág. 25).

### **8.3.14. Informe de auditoría**

Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos (Carcaño, 2015, pág. 26).

### **8.3.15. Normas de auditoría:**

Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencia indispensable (Cuenca & Buendía, 2017, pág. 43)



### **8.3.16. Papeles de trabajo**

Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría (Chavez & Girón, 2015, pág. 17).

### **8.3.17. Plan de auditoría**

Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra (Rogel & Apolo, 2016, pág. 24).

### **8.3.18. Procedimiento de auditoría**

Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión (Navarro, 2016, pág. 24).

### **8.3.19. Programa de auditoría**

Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión (Mosquera, 2017, pág. 25).

### **8.3.20. Riesgo**

Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes (Ibídem, pág. 25).

### **8.3.21. Supervisión**

Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen (Falconi, 2016, pág. 8).

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

### **a. ¿Qué actividades comprenden la fase de conocimiento preliminar de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?**

La fase de conocimiento preliminar de la Auditoría de Gestión efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, inició con la aplicación de la entrevista al Jefe de Agencia y las encuestas dirigidas a los empleados y socios, posteriormente se describió los datos de la entidad, historia, misión, visión, valores corporativos, objetivos, descripción de los productos y servicios financieros, organigrama estructural, forma de financiamiento, base legal, solicitud de auditoría, carta de compromiso y el análisis FODA, acorde a los resultados de la entrevista y encuestas efectuadas a los socios y empleados.

### **b. ¿Cómo estructurar el proceso de planificación de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?**

En el proceso de planificación se estableció los antecedentes de la Auditoría de Gestión, el motivo, alcance, metodología, el programa de auditoría, donde se detalló los procedimientos a efectuar con sus respectivas fechas de intervención y la evaluación del control interno por componentes con sus respectivos niveles de confianza y riesgo.

### **c. ¿Qué hallazgos se detectaron en la Auditoría de Gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?**

Los hallazgos detectados en la auditoría de gestión fueron: una baja difusión de la planificación estrategia, bajo nivel de capacitaciones del personal, desconocimiento de los socios sobre los servicios que presta la cooperativa, no se cumplió con la meta de reducción del índice de morosidad trazada para la Línea de Crédito Microempresa.

### **d. ¿Qué aspectos se tomó en cuenta en la elaboración del informe final de la Auditoría de Gestión efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?**

Para el desarrollo del informe final se contempló dos capítulos; donde en el primer capítulo se detalló la fase introductoria con los datos de la entidad, la base legal, motivo, objetivos del examen y el alcance de la auditoría. En el segundo capítulo se especificó los hallazgos detectados en las cédulas narrativas, papeles de trabajo y la aplicación de los indicadores de gestión con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **10. METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó los siguientes métodos, instrumentos y técnicas que se detallan a continuación:

### **10.1. Tipos de investigación**

#### **10.1.1. De Campo**

La investigación de campo para la generación de conocimiento requirió situarse de forma cercana a la problemática, es decir permitió generar información de primera mano. La investigación de campo es aquella que se fundamentó en la obtención de información de fuentes primarias, por lo general se concibe en el lugar de la investigación, se apoya en entrevistas, cuestionarios, encuestas y observación (Matas & Urbano, 2015, pág. 37).

Se utilizó este tipo de investigación para la recopilación de información en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná sobre las disposiciones legales y reglamentarias.

#### **10.1.2. Bibliográfica**

Es aquel tipo de investigación que puso a disposición del individuo diferentes fuentes secundarias de información, se refirió a la indagación o búsqueda de datos y conceptos en todas las fuentes de información disponibles. Formó parte de la investigación científica (Aquiahuatl, 2015, pág. 16).

Se aplicó este tipo de investigación para la recopilación y análisis de información sobre la auditoría de gestión, para tal efecto se recurrió a libros, revistas y tesis similares, lo que permitió sustentar la investigación de forma científica.

#### **10.1.3. Cuantitativo**

Permitió obtener información de carácter numérico o cuantificable para hacer generalizaciones sobre un fenómeno. (Reyes, 2016, pág. 20).

Se empleó para la recopilación y análisis de los indicadores de gestión y el control interno en forma de datos numéricos que se sintetizó para la conclusión de los parámetros medidos.

#### **10.1.4. Cualitativo**

La metodología cualitativa, como indicó su propia denominación, tuvo como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno, pretenderá hallar un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad (Campoy, 2019, pág. 45).

Sirvió para recopilar datos respecto a los procesos de gestión, llevados a cabo por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná y determinar los hallazgos inherentes en cada área que permitieron establecer el nivel de cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos.

#### **10.1.5. Descriptiva**

Este tipo de investigación tuvo como objetivo el conocimiento de las situaciones y actitudes mediante la descripción de actividades, objetos, personas o procesos; no se limita a la recolección de datos sino a la identificación de las relaciones existentes entre dos o más variables. Estos resultados posteriormente son resumidos y expuestos de manera cuidadosa. (Aquiahuatl, 2015, pág. 22).

Se empleó este tipo de investigación para presentar los resultados de la auditoría de gestión mediante un informe final.

### **10.2. Métodos de investigación**

#### **10.2.1. Método inductivo**

Se definió como un método cuya base es partir de distintas ideas o premisas y mediante la inducción llegar a una idea general (Campoy, 2019, pág. 45).

Este método se aplicó para el planteamiento de la hipótesis y la búsqueda de las respuestas para determinar el nivel de eficiencia, eficacia con el manejo de los recursos de la entidad crediticia.

#### **10.2.2. Método deductivo**

El método deductivo por su parte se cimentó en tomar como inicio una premisa básica y desglosar diferentes conocimientos relacionados a esta. (Ibídem pág. 37).

Partió de situaciones generales explicadas en el marco teórico como son la definición de auditoría de gestión y sus procedimientos, fue posible adaptar dichos conocimientos a situaciones concretas en este caso a una empresa del sector financiero: la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

### **10.2.3. Método analítico**

Este método tuvo como propósito descomponer en diferentes partes o elementos para determinar alguna causa, efecto o naturaleza con el propósito de ampliar el conocimiento sobre el mismo. (Reyes, 2016, pág. 28).

A través de este método se analizó las diversas actividades realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná con el propósito de establecer posibles hallazgos que representen un riesgo para una gestión adecuada.

### **10.2.4. Método científico**

Comprendió un conjunto de procedimientos y técnicas para obtener conocimiento teórico valido con sustento científico a través del uso de instrumentos fiables, proporcionando de esta manera respuestas eficaces. (Campoy, 2019, pág. 48).

Se aplicó este método puesto que la investigación se desarrolló bajo un programa de auditoría de gestión basado en sustento científico con el propósito de obtener resultados que contribuyan a mejorar la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

## **10.3. Técnicas de investigación**

### **10.3.1. Observación**

Es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentó todas las demás, ya que estableció la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado (Matas & Urbano, 2015, pág. 37).

Se realizó observaciones directas a las labores realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná con la finalidad de estructurar sobre la información textual recolectada, y de esta manera se pudo establecer las debidas recomendaciones.

### **10.3.2. Entrevista**

La entrevista fue una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma (Campoy, 2019, pág. 40).

Se utilizó esta técnica para dirigirse al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná a fin de conocer su percepción sobre la función gerencial desempeñada y obtener información para la realización de la investigación.

### **10.3.3. Encuesta**

Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Aquiahuatl, 2015, pág. 78)

Se aplicó encuestas dirigidas a los empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, con el propósito de recopilar información relevante sobre la fase de conocimiento preliminar, indagando acerca de las políticas, funciones, responsabilidades y demás aspectos que se considere relevantes.

## **10.4. Instrumentos**

### **10.4.1. Cuestionario**

Fue una técnica de adquisición de información mediante un listado de preguntas previamente elaborado, a través de la cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto específico y la misma la realizaremos a los socios actuales de la empresa y empleados de la misma (Campoy, 2019, pág. 32).

En la investigación se estructuró un cuestionario para la entrevista y otro para la encuesta; cuyas preguntas se orientaron a conseguir información valiosa respecto a la forma en que se ha desarrollado la gestión en las distintas áreas que componen la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

## 10.5. Población y muestra

### 10.5.1. Población

Una población estadística constituyó un grupo de objetos/personas realmente existentes (por ejemplo, el conjunto de todas las personas de un pueblo) o un grupo hipotético y potencialmente infinito de objetos concedidos como una generalización (Aquihuatl, 2015, pág. 25). La población de la presente investigación estuvo constituida por: el Jefe de Agencia, empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná. Al Jefe de Agencia se aplicó la técnica de la entrevista; a los empleados y socios se aplicó las encuestas que proporcionaron información relevante.

### 10.5.2. Muestra de la investigación

Para la determinación de la muestra y aplicación de las encuestas dirigidas a los socios se aplicó la fórmula descrita a continuación:

$$n = \frac{N}{(E)^2 \cdot (N-1) + 1} \quad \text{Ec. (1)}$$

Datos:

$n$  = Tamaño de la muestra = ?

$N$  = Población a investigarse = 3.500

$E$  = Índice de error máximo admisible = 0.05

**Desarrollo:**

$$n = \frac{3.500}{(0.05)^2 \cdot (3.500 - 1) + 1} = \frac{3.500}{(0.0025) \cdot (3.499) + 1} = \frac{3.500}{9,7475} = 359,06 \cong \mathbf{359}$$

Acorde a los resultados de la fórmula fue necesario realizar 359 encuestas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Tabla N° 8.** Universo poblacional

Población	Cantidad	Técnica
Jefe de Agencia	1	Entrevista
Empleados	4	Encuestas
Socios	359	Encuestas
<b>TOTAL:</b>	364	

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

## **11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **11.1. Análisis e interpretación de la entrevista efectuada al Jefe de Agencia**

**Entrevistado:** Ing. Patricio Gavilanes Chusin.

**Entrevistadoras:** Nelly Díaz y Jamileth Sánchez.

#### **1. ¿Conoce Usted, las políticas internas y externas relacionadas con la administración de la Cooperativa?**

Según la información proporcionada por el Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, si tiene conocimiento acerca de las políticas internas y externas de la Cooperativa puesto que son primordiales para el funcionamiento de la misma.

#### **2. ¿La Gerencia General ha socializado la misión y visión a todos sus colaboradores de la cooperativa?**

Sobre la socialización de la misión y visión el entrevistado supo manifestar que no se ha difundido al 100% entre los colaboradores, pero se puede notar que la misión y visión se encuentra exhibido en las instalaciones de la Agencia La Maná.

#### **3. Los productos y servicios que ofrece la cooperativa ¿describen el destino y el mercado al que está dirigido, las necesidades a satisfacer, el perfil del socio?**

Frente a esta interrogante se identificó que el destino de los productos y servicios poseen un enfoque general, no se ha determinado puntualmente las necesidades a satisfacer, el entrevistado enfatizó además que pretenden llegar hacia sus asociados con intermediación financiera caracterizada por responsabilidad social.

#### **4. ¿Se ha socializado el Manual de Crédito a todos los funcionarios y empleados que participan en la aprobación de créditos, ya que ellos tendrán responsabilidades con la cooperativa?**

Acorde al criterio del directivo de la entidad el manual de crédito si fue socializado, y dicho proceso tuvo la participación del personal directivo como operativo.



**5. ¿La cooperativa en los productos o servicios, cuenta con seguro de desgravamen?**

Frente al cuestionamiento de la existencia de un seguro de desgravamen en los productos y servicios, afirmó que, sí cuentan con este, siendo que, en el caso de fallecimiento del socio, la deuda sería cubierta por aquel seguro.

**6. ¿La matriz cuenta con: ¿organigrama estructural, plan estratégico, planes operativos, manuales de procesos de créditos, políticas e indicadores de gestión?**

De acuerdo a lo manifestado por el entrevistado, la COAC - COORCOTOPAXI, sí dispone de las herramientas señaladas, en la oficina matriz, de igual forma en las agencias, a excepción de la Agencia La Maná que es una de las más pequeñas, añadió además que se encuentra en proceso de documentación, no obstante, aún no han sido implementadas.

**7. ¿En quién recae la responsabilidad de la función de organización?**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI la responsabilidad de la organización recae sobre el gerente, así lo manifestó el entrevistado.

**8. ¿Dirige y supervisa las operaciones de cobranzas por oficiales a socios morosos y gestiona su cobro?**

Según lo expresado por el Jefe de Agencia de la entidad de intermediación financiera, efectivamente si cumple dichas labores, no obstante, en la actualidad el cargo de gestión de cobranzas se encuentra vacante y por lo tanto el mismo Jefe de Agencia es quien desempeña ese cargo.

**9. ¿Realiza la revisión, aplicación y control de las políticas y procedimientos de gestión en la cooperativa?**

En relación al cumplimiento de la revisión, aplicación y control de las políticas y procedimientos, el Jefe de Agencia refirió que se llevan a cabo de forma oportuna.

**10. ¿Realiza la supervisión y control del personal a su cargo?**

Uno de los pilares sobre los cuales se sustenta la gestión en cualquier establecimiento es el personal, y la supervisión y control es una pieza clave para garantizar un desempeño laboral eficiente, para tales efectos la cooperativa realiza reuniones semanales generalmente los lunes o viernes, así lo manifestó el jefe de agencia de la entidad referida.

## 11.2. Resultados de las encuestas efectuados a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

### 1. ¿Desde hace cuánto tiempo es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná?

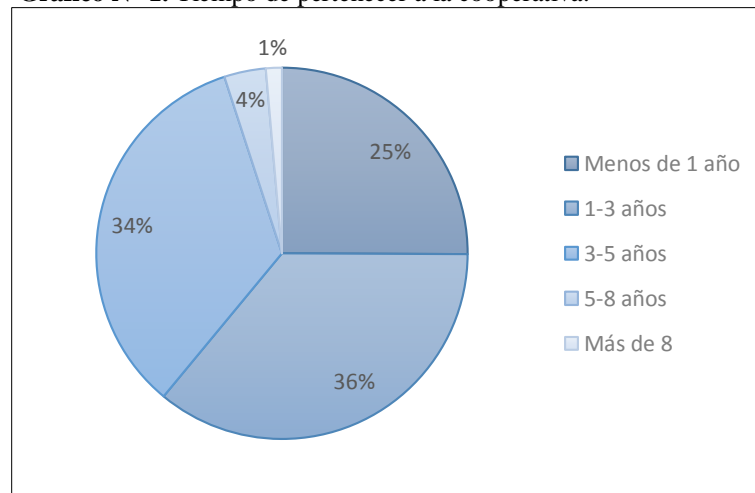
**Tabla N° 9.** Tiempo de pertenecer a la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Menos de 1 año	90	25%
1-3 años	129	36%
3-5 años	122	34%
5-8 años	13	4%
Más de 8	5	1%
<b>Totales</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 1.** Tiempo de pertenecer a la cooperativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

A través del gráfico se evidenció que el 36% de encuestados es socio de la entidad de 1 a 3 años, el 34% de 3 a 5 años, el 25% menos de 1 año, el 4% de 5 a 8 años y el 1% más de 8 años; de los datos se resalta que la proporción que contempló a un mayor número de personas fue el de aquellos socios cuyo tiempo de permanencia oscila entre 1-3 años.

## 2. ¿Sabe usted cuáles son los servicios que brinda la Cooperativa?

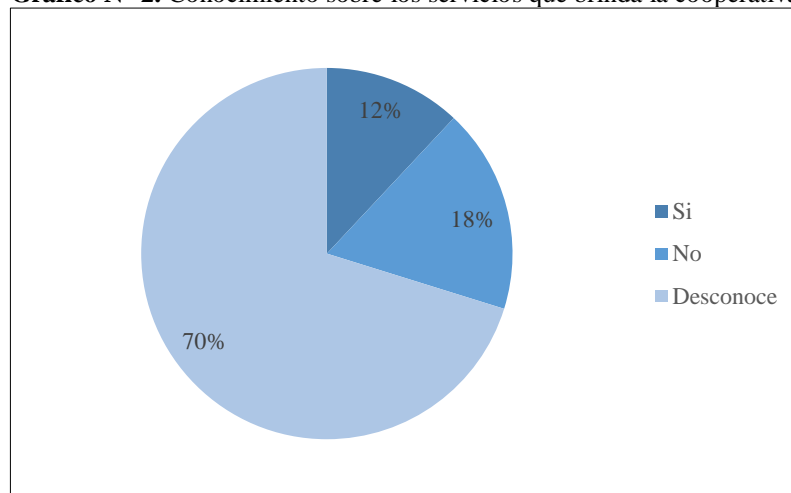
**Tabla N° 10.** Conocimiento sobre los servicios que brinda la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	43	12%
No	64	18%
Desconoce	252	70%
Totales	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 2.** Conocimiento sobre los servicios que brinda la cooperativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

Según se pudo apreciar en el gráfico, el 70% que correspondió a 252 encuestados, indicó que desconoce todos los servicios que brinda la Cooperativa, el 18% no conoce los servicios y un 12% señaló que sí conoce los servicios que brinda la cooperativa; de las respuestas otorgadas por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná se evidenció que los socios desconocen todos los servicios que brinda esta entidad, dejando entrever que hace falta difusión de los productos y servicios ofertados.

### 3. ¿Qué tipo de producto utiliza con más frecuencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI

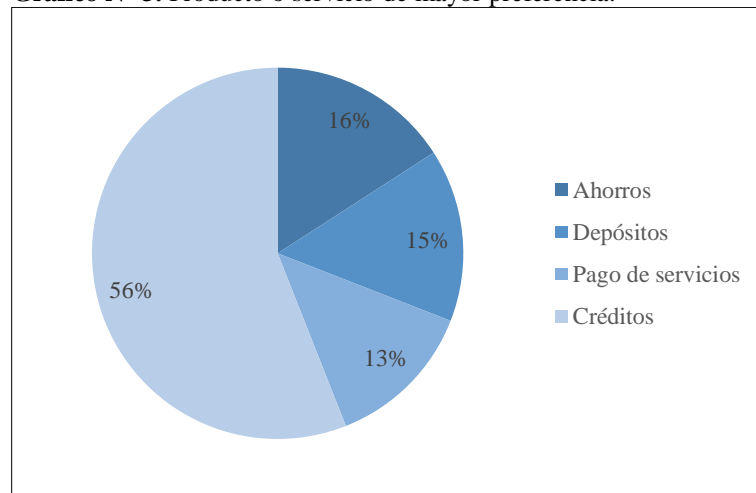
**Tabla N° 11.** Producto o servicio de mayor preferencia.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Ahorros	57	16%
Depósitos	54	15%
Pago de servicios	47	13%
Créditos	201	56%
<b>Totales</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 3.** Producto o servicio de mayor preferencia.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

#### **Análisis e interpretación:**

Con el gráfico actual se obtuvo información acerca de los productos más utilizados entre los socios: el 56% por créditos, un 16% ahorros, el 15% depósitos y el 13% el pago de servicios. De los resultados de la encuesta se determinó que la mayor parte de socios acude a las instalaciones para acceder a un crédito que les permita financiar algún tipo de actividad productiva.

#### 4. ¿Por qué mantiene sus ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?

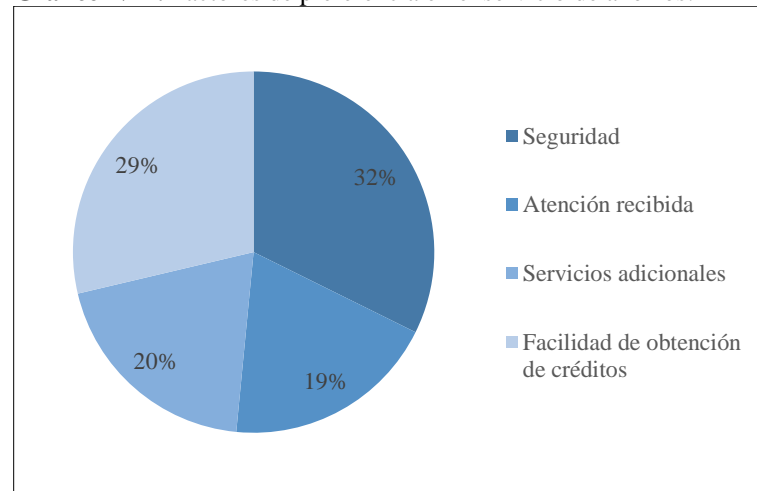
**Tabla N° 12.** Factores de preferencia en el servicio de ahorros.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Seguridad	116	32%
Atención recibida	69	19%
Servicios adicionales	71	20%
Facilidad de obtención de créditos	103	29%
<b>Totales</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 4.** Factores de preferencia en el servicio de ahorros.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

#### **Análisis e interpretación:**

Una vez planteadas las opciones, el 32% manifestó que prefirió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná por seguridad, el 29% por facilidad de obtención de crédito, el 20% por servicios adicionales y un 19% por la atención recibida; de los datos obtenidos se estableció que las opiniones se encuentran bastante divididas, no obstante la proporción superior situó a la seguridad como el factor más importante para mantener sus ahorros en dicha entidad financiera.

**5. ¿Cree que los requisitos establecidos para obtener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI son?**

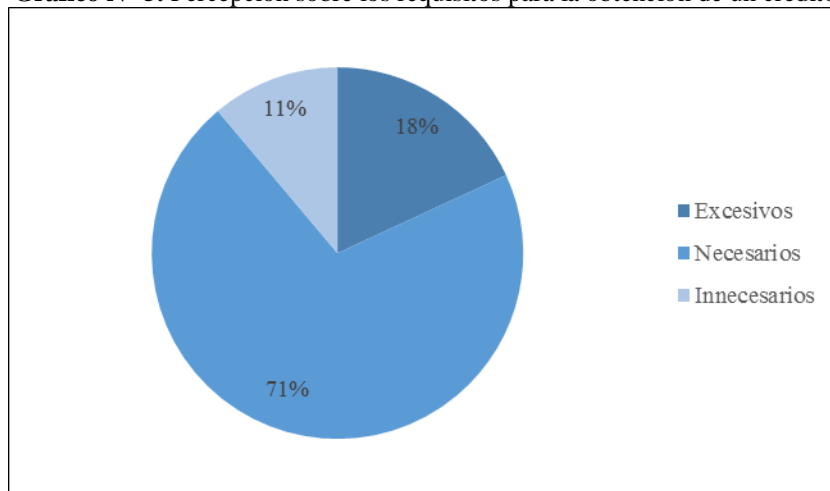
**Tabla N° 13.** Percepción sobre los requisitos para la obtención de un crédito.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Excesivos	65	18%
Necesarios	254	71%
Innecesarios	40	11%
Totales	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 5.** Percepción sobre los requisitos para la obtención de un crédito.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito... COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Análisis e interpretación:**

Este gráfico tuvo por propósito identificar la percepción de los socios frente a los requisitos solicitados por la entidad crediticia para obtener un crédito, y se identificó que el 71% cree que son necesarios, el 18% considera que resultan excesivos y el 11% cree que son innecesarios; en consecuencia, la parte mayoritaria de socios tiene una percepción positiva acerca de los documentos que deben reunir para acceder a un crédito.

6. ¿Considera que el tiempo que dura el proceso para la obtención de un crédito es?

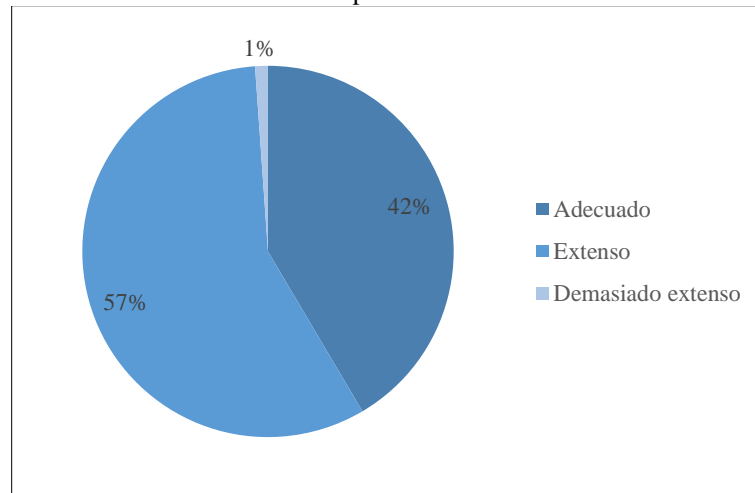
**Tabla N° 14.** Calificación tiempo de obtención de un crédito.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Adecuado	149	42%
Extenso	206	57%
Demasiado extenso	4	1%
Totales	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 6.** Calificación tiempo de obtención de un crédito.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Análisis e interpretación:**

Al revisar los datos contenidos en el gráfico se pudo apreciar que el 57% cree que el tiempo de duración del proceso es extenso, el 42% se refirió a este como adecuado y el 1% cree que es demasiado extenso; lo anterior evidenció cierta inconformidad entre la mayor parte de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná por el tiempo de duración en la entrega de un crédito, dado que lo calificaron extenso.

**7. ¿Señale cuál es el tiempo promedio que se demora la Cooperativa para otorgar un crédito?**

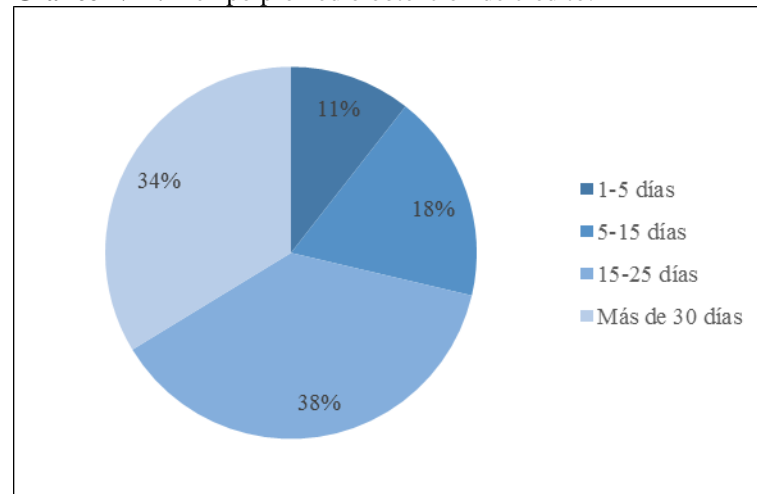
**Tabla N° 15.** Tiempo promedio obtención de crédito.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
1-5 días	38	11%
5-15 días	65	18%
15-25 días	135	38%
Más de 30 días	121	34%
<b>Totales</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 7.** Tiempo promedio obtención de crédito.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Análisis e interpretación:**

Al ser cuestionados sobre el tiempo de duración de la entrega de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná se obtuvo los siguientes resultados: el 38% aseguró que se tarda entre 15-25 días, el 34% señaló más de 30 días, el 18% de 5-15 días y el 11% entre 1-5 días; según la experiencia de la mayoría de los socios el proceso de obtención de un crédito en la entidad financiera suele tener una duración aproximada de 15-25 días.



**8. ¿Cree usted que la tasa de interés que maneja la Cooperativa por brindar un crédito es?**

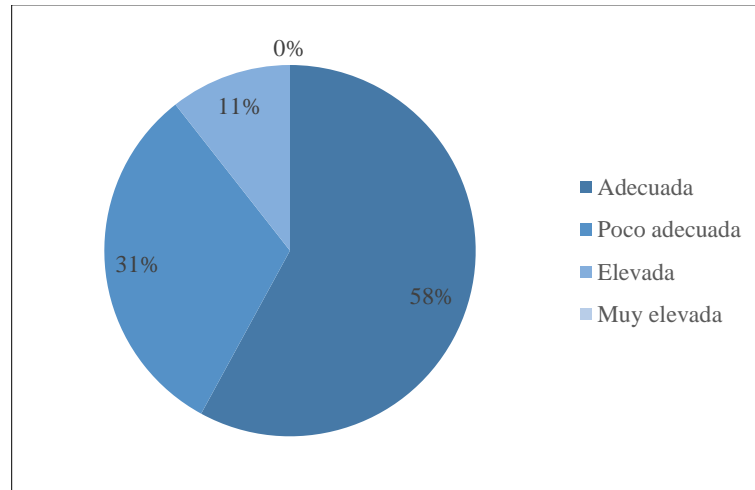
**Tabla N° 16.** Conocimiento sobre la tasa de interés.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Adecuada	208	58%
Poco adecuada	113	31%
Elevada	38	11%
Muy elevada	0	0%
<b>Totales</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 8.** Conocimiento sobre la tasa de interés.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Análisis e interpretación:**

Por medio del gráfico se presentaron los resultados referentes a la tasa de interés que maneja la cooperativa: el 58% señaló que es adecuada, el 31% poco adecuada y el 11% elevada; frente a dichos porcentajes se apreció que la mayoría de los socios cree que la tasa de interés aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná a sus productos o servicios financieros entre ellos los créditos, si responde a la realidad de la economía.

**9. ¿Cree que el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI se encuentra debidamente capacitado para realizar sus funciones?**

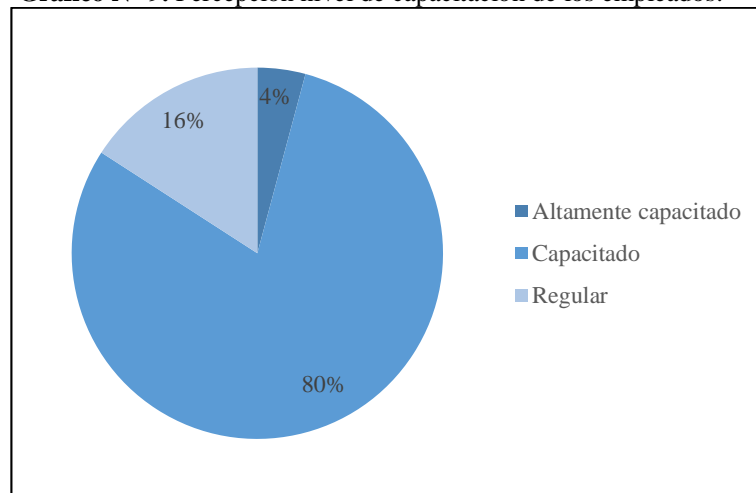
**Tabla N° 17.** Percepción nivel de capacitación de los empleados.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Altamente capacitado	15	4%
Capacitado	287	80%
Regular	57	16%
Totales	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 9.** Percepción nivel de capacitación de los empleados.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la apreciación del gráfico el 80% de encuestados opina que el personal de la entidad crediticia se encuentra capacitado, mientras que el 16% señala como regular y el 4% lo describió como altamente capacitado; la información presentada dio a conocer que la mayor parte de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná considera que si bien el personal de la entidad realiza sus actividades laborales de forma óptima pero no supera las expectativas de los socios.

## 10. ¿El personal administrativo está en capacidad de proporcionar información oportuna a los socios

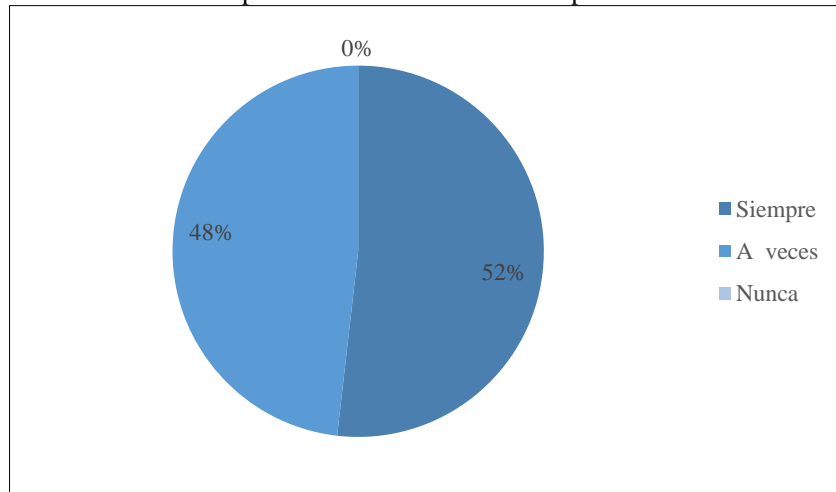
**Tabla N° 18.** Percepción de los socios sobre la disponibilidad de información.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	186	52%
A veces	173	48%
Nunca	0	0%
Totales	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 10.** Percepción de los socios sobre la disponibilidad de información



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

Según la información proporcionada por la muestra poblacional analizada, el 52% consideró que el personal administrativo de la entidad financiera sí está en la capacidad de informar oportunamente, en tanto que el 48% manifestó que solamente a veces han proporcionado información; de los resultados obtenidos se determinó que gran parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná consideró que el personal del área administrativa sí resolvió las dudas de los socios.

## 11. ¿Considera que la publicidad para promocionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI es?

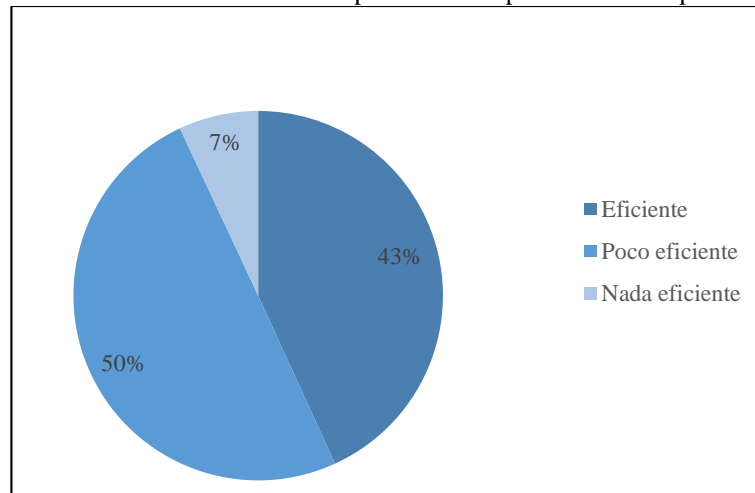
**Tabla N° 19.** Eficiencia de la publicidad empleada en la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Eficiente	155	43%
Poco eficiente	179	50%
Nada eficiente	25	7%
Totales	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 11.** Eficiencia de la publicidad empleada en la cooperativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

De acuerdo a la información proporcionada por la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados el 50% calificó la efectividad de la publicidad como poco eficiente, el 43% eficiente y el 7% como nada eficiente: de aquellos datos se determinó que los socios en su mayoría creen que la publicidad realizada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná no cumple los objetivos propuestos.

## 12. ¿Ha presentado algún tipo de inconveniente con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?

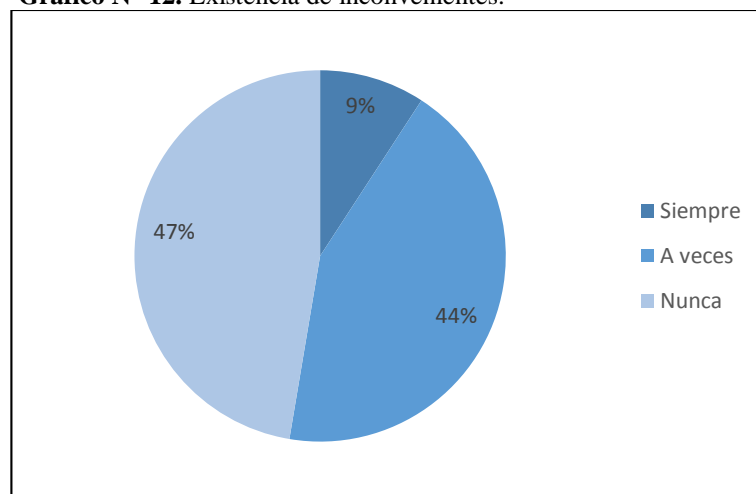
**Tabla N° 20.** Existencia de inconvenientes.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	33	9%
A veces	156	43%
Nunca	170	47%
Totales	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 12.** Existencia de inconvenientes.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

Según el 47% de encuestados nunca ha tenido conflictos con el personal de la entidad financiera, por otra parte el 44% indicó que dicha situación si la experimentaron alguna vez y el 9% sostuvo que siempre; de esta información se extrajo que una proporción considerable de socios tuvo en algún momento inconvenientes con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

### 13. ¿Cómo calificaría en general el servicio brindado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná?

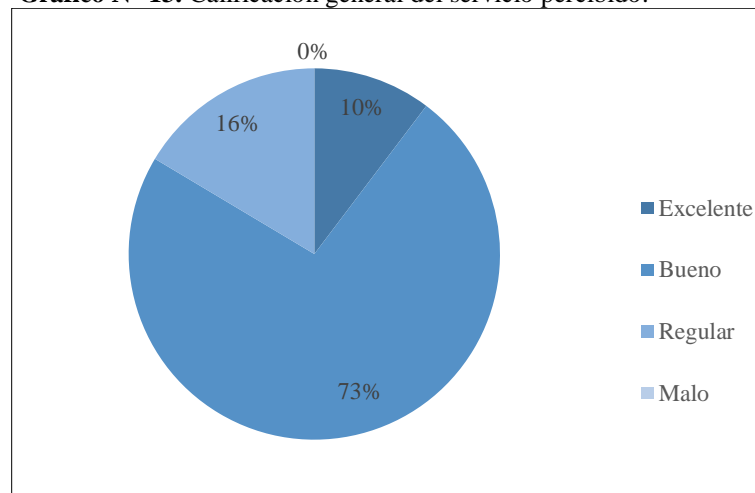
**Tabla N° 21.** Calificación general del servicio percibido.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	37	10%
Bueno	263	73%
Regular	59	16%
Malo	0	0%
<b>Totales</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 13.** Calificación general del servicio percibido.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

#### **Análisis e interpretación:**

Al ser cuestionados sobre la percepción general del servicio brindado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná el 73% indicó que le pareció bueno, el 16% regular y el restante 10% indicó que había sido excelente; en consecuencia, el servicio proporcionado por la entidad financiera es bueno sin llegar a ser excelente, así fue calificado por las tres terceras partes de los socios encuestados.

### 11.3. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

#### 1. ¿Conoce usted si en la cooperativa se han desarrollado Auditorías de Gestión?

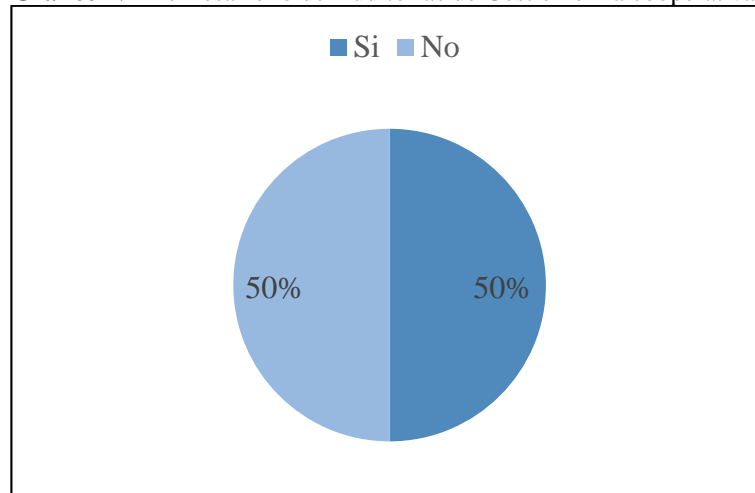
**Tabla N° 22.** Desarrollo de Auditorías de Gestión en la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	2	50%
No	2	50%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 14.** Desarrollo de Auditorías de Gestión en la cooperativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

#### **Análisis e interpretación:**

Frente a la interrogante de la aplicación de auditorías de gestión, el 50% del personal manifestó que sí se realizan; mientras que el 50% restante señaló que no; ante los resultados de las encuestas se identificó dos criterios contradictorios siendo que la primera proporción de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná coincidió en que, sí se realizaban Auditorías de Gestión en aquella entidad, en el otro extremo se hallaban quienes opinaban lo contrario, dicha situación se debe en parte a que los directivos consideran que el volumen de las actividades de la entidad no justificaba la realización de una auditoría de gestión, otra de las razones lo constituye el desconocimiento de los beneficios que se desprenden de la aplicación de una auditoría.

**2. ¿Considera usted que la cooperativa posee un esquema adecuado para medir el cumplimiento de los objetivos, políticas y metas?**

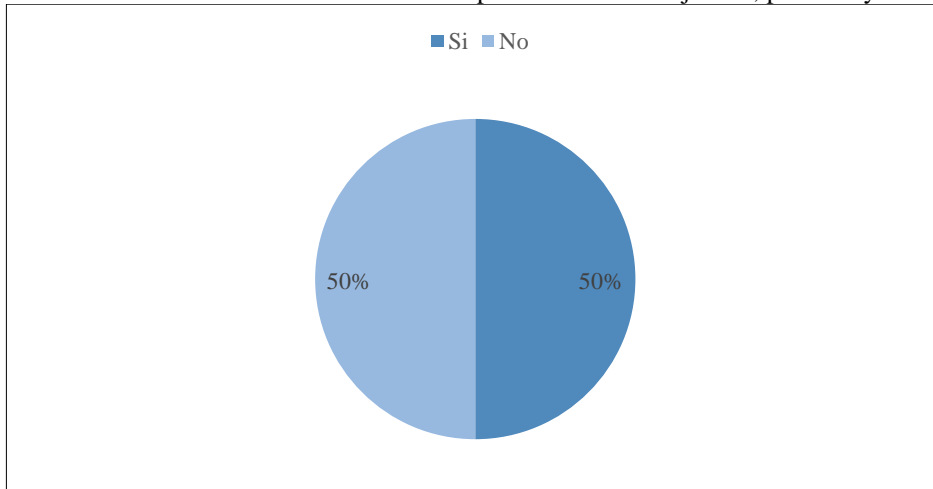
**Tabla N° 23.**Medición adecuada del cumplimiento de los objetivos, políticas y metas.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	2	50%
No	2	50%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 15.** Medición adecuada del cumplimiento de los objetivos, políticas y metas.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados arrojados por las encuestas se apreció que el 50% de empleados contestó que no frente al cuestionamiento, el otro 50% indicó que sí; en conclusión, existen opiniones divididas sobre la existencia de un esquema adecuado para medir el cumplimiento de los objetivos, políticas y metas, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, de lo mencionado anteriormente se determinó que la entidad no dispone de un instrumento adecuado para medir sus objetivos, políticas y metas trazadas.



### 3. ¿En la institución se efectúan capacitaciones dirigidas al personal?

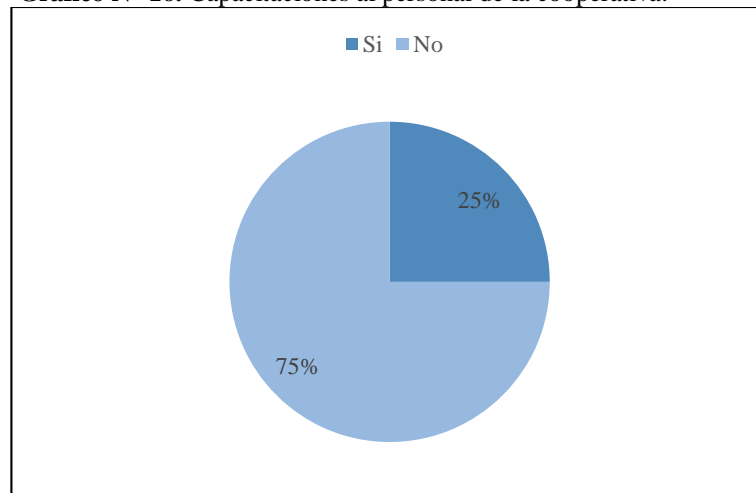
**Tabla N° 24.** Capacitaciones al personal de la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	1	25%
No	3	75%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 16.** Capacitaciones al personal de la cooperativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

#### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo al gráfico el 75% del personal sostuvo que no se efectúan capacitaciones, el 25% indicó que las capacitaciones si son aplicadas; en base a los resultados de la encuesta se concluye que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná los empleados no están siendo capacitados de forma adecuada, y dicho aspecto se encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral, disminuye el compromiso del personal en los deberes puesto de trabajo.

#### 4. ¿Se cumplen con los procesos de selección y contratación del personal de la cooperativa?

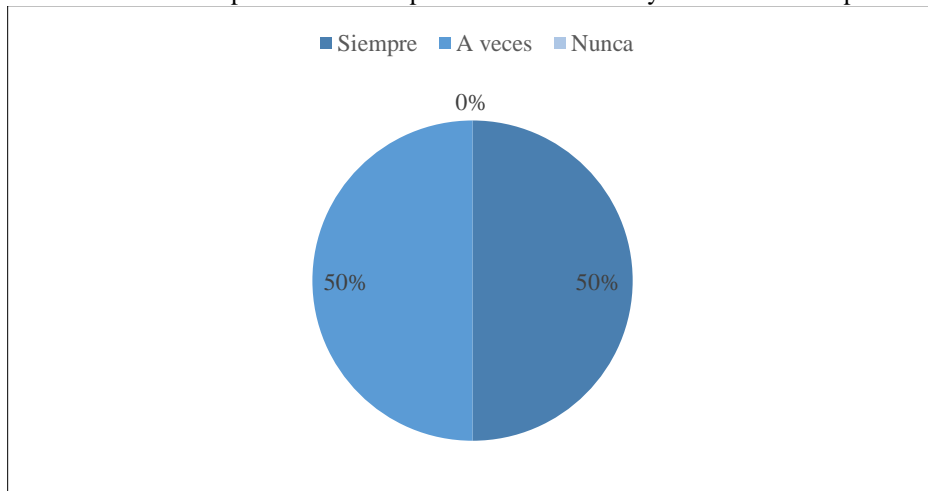
**Tabla N° 25.** Cumplimiento de los procesos de selección y contratación del personal.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	2	50%
A veces	2	50%
Nunca	0	0%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 17.** Cumplimiento de los procesos de selección y contratación del personal.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

#### **Análisis e interpretación:**

Una vez examinado el presente gráfico se determinó que el 50% de empleados de la entidad crediticia afirmó que siempre se cumplen con los debidos procesos de selección y contratación del personal, por otro lado, el 50% restante señaló que solamente a veces se cumplen; de lo anterior se evidenció cierto grado de deficiencia al manejar los procesos de gestión del personal específicamente en la selección y contratación del talento humano.

## 5. ¿En la cooperativa se efectúa una medición de la eficiencia y eficacia?

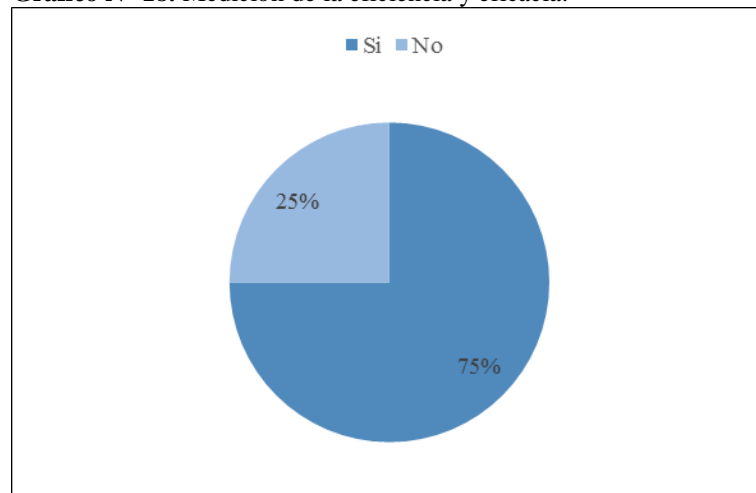
**Tabla N° 26.** Medición de la eficiencia y eficacia

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	3	75%
No	1	25%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 18.** Medición de la eficiencia y eficacia.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### **Análisis e interpretación:**

Según el 75% de empleados que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, si se establecen parámetros y mecanismos de medición, en tanto que el 25% expresó que no se mide la eficacia y la eficiencia; tomando como sustento la información expuesta se identificó que la mayoría del personal si conoce los parámetros y mecanismos para medir la eficiencia y eficacia.

**6. ¿Considera que existe la tecnología adecuada para efectuar una gestión eficiente en la cooperativa?**

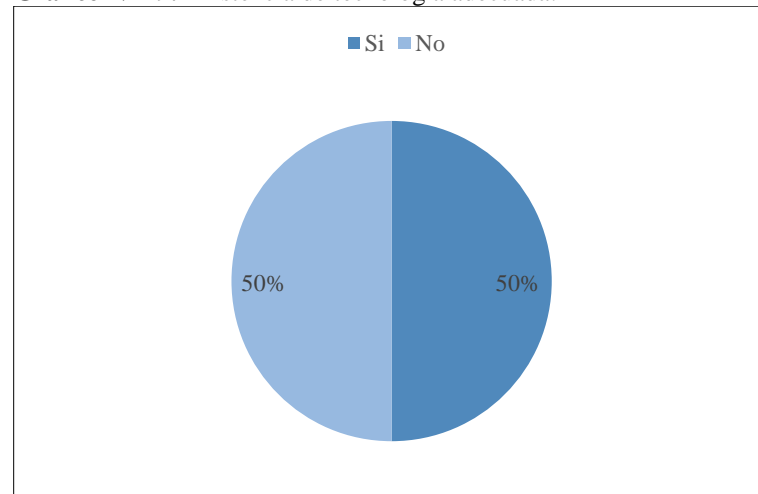
**Tabla N° 27.** Existencia de tecnología adecuada.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	2	50%
No	2	50%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 19.** Existencia de tecnología adecuada.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo al gráfico se aprecia que el 50% de empleados asegura que existe la tecnología adecuada para realizar una gestión óptima, del otro lado el 50% considera que dicho factor no es el más óptimo; se mantiene una tendencia de criterios divididos la mitad del personal muestra satisfacción por la tecnología mientras que otro grupo similar no se encuentra satisfecho con la tecnología que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOAXI, Agencia La Maná para realiza sus actividades diarias.

**7. ¿En la cooperativa se dispone de manuales de función que ayuden a orientar el desarrollo de sus actividades?**

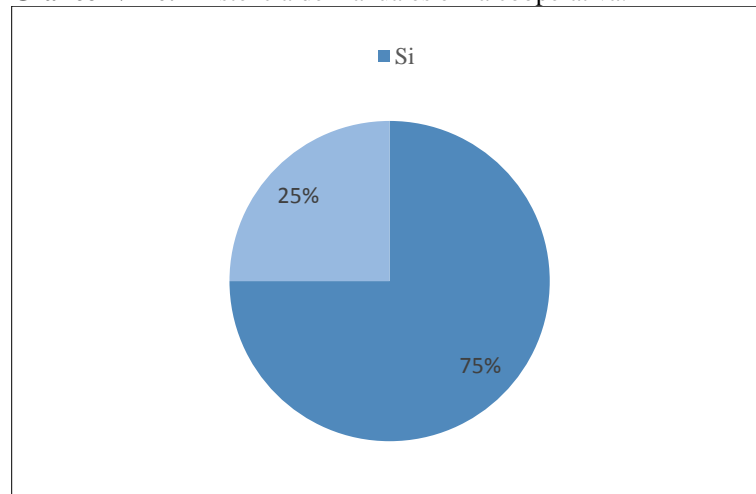
**Tabla N° 28.** Existencia de manuales en la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	3	75%
No	1	25%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 20.** Existencia de manuales en la cooperativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### **Análisis e interpretación**

Frente al cuestionamiento de la existencia de manuales el 75% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná indicó que, sí cuentan con esa herramienta, y el 25% no; de esta forma se destaca que gran parte del personal si utiliza la información del manual de funciones que les permita desarrollar de forma correcta sus labores en la entidad crediticia.

## 8. ¿Cómo calificaría la relación laboral con sus compañeros?

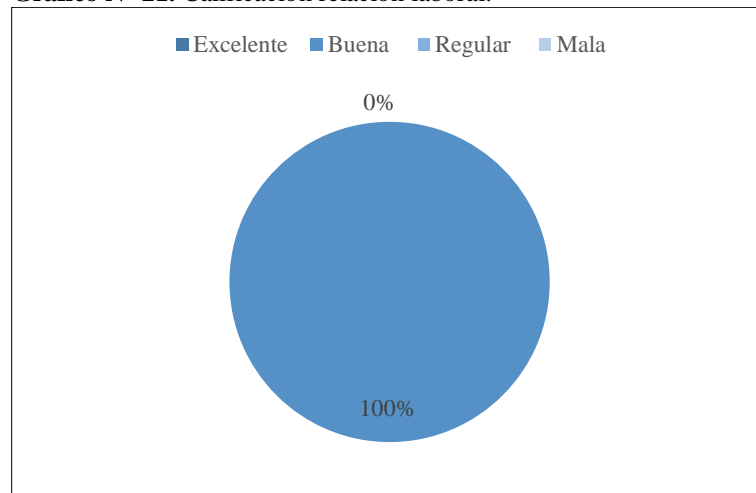
**Tabla N° 29.** Calificación relación laboral.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	0	0%
Buena	4	100%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 21.** Calificación relación laboral.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

De acuerdo al presente gráfico se destaca que la totalidad del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná compuesto por 4 empleados indicó que la relación entre compañeros es buena; de lo anterior se evidencia que el ambiente laboral juega un papel sumamente importante dentro de las empresas porque influye considerablemente sobre la productividad, de ahí la relevancia de fomentar el respeto y compañerismo entre colaboradores.

## 9. ¿Se efectúan evaluaciones del desempeño laboral en la cooperativa?

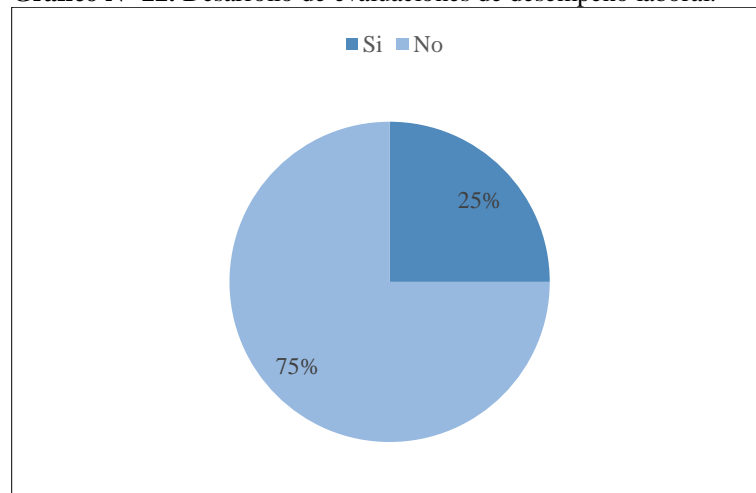
**Tabla N° 30.** Desarrollo de evaluaciones de desempeño laboral.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	1	25%
No	3	75%
Totales	4	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 22.** Desarrollo de evaluaciones de desempeño laboral.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

Se identificó en base a los resultados de las encuestas que el 75% de empleados afirmó que no se desarrollan evaluaciones de desempeño al personal, tan solo el 25% indicó que si son aplicadas; de lo anterior se estableció que no existe un adecuado programa de medición del desempeño, aspectos negativos que hacen que la Cooperativa Ahorro de Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná pierda competitividad con respecto a las otras entidades financieras y la capacidad para establecer mejoras.

## 10. ¿Entrega reportes de sus actividades diarias?

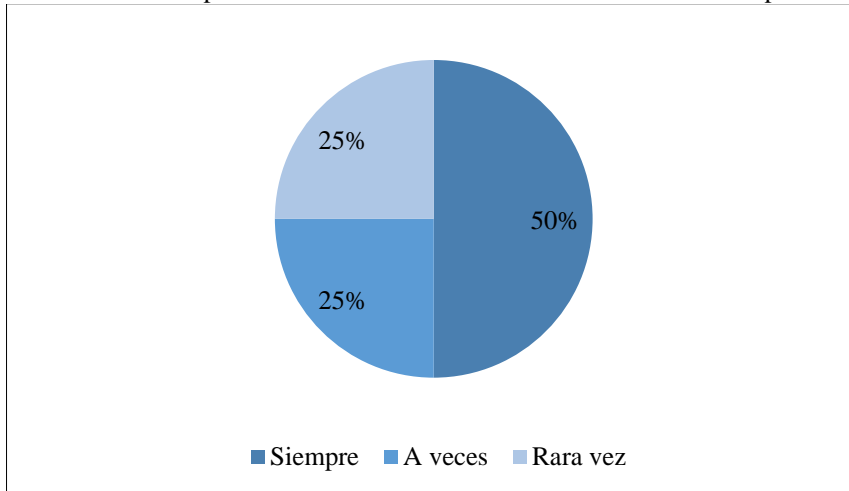
**Tabla N° 31.** Reportes diarios de las actividades efectuadas en la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	2	50%
A veces	1	25%
Rara vez	1	25%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 23.** Reportes diarios de las actividades efectuadas en la cooperativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

Frente al cuestionamiento de entrega de reporte de sus actividades diarias, el 50% de empleados afirmó que sí, el 25% de ellos señaló que a veces, mientras que el 25% restante lo hace rara vez; de los resultados de la encuesta se determinó que la mayoría de empleados si realizan y entregan reportes diariamente de las actividades a su cargo.



## 11. ¿Cómo calificaría la relación laboral con su jefe inmediato?

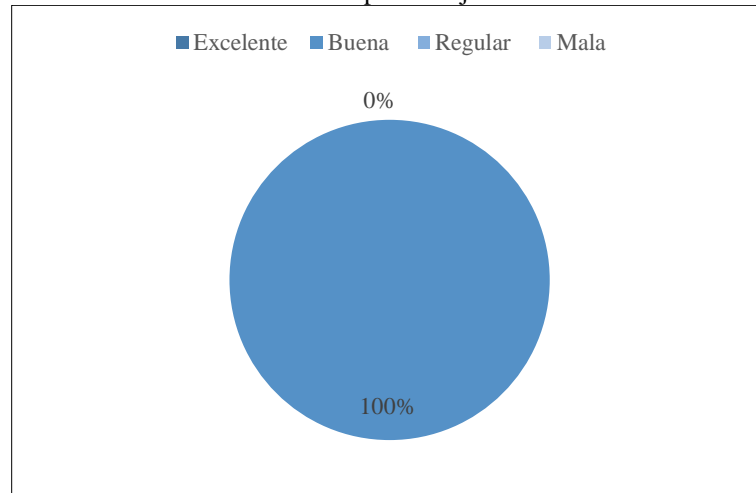
**Tabla N° 32.**Relación laboral personal jefe inmediato.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	0	0%
Buena	4	100%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 24.** Relación laboral personal jefe inmediato.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

Según los resultados de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná el 100% constituido por 4 empleados indicó que la relación con sus jefes inmediatos era buena, en conclusión, esta interrogante se relaciona de forma directa con el entorno laboral y por tanto las respuestas son parecidas, predominando una buena relación entre jefes y subalternos.

## 12. ¿Ha cumplido con el trabajo que ha sido encomendado?

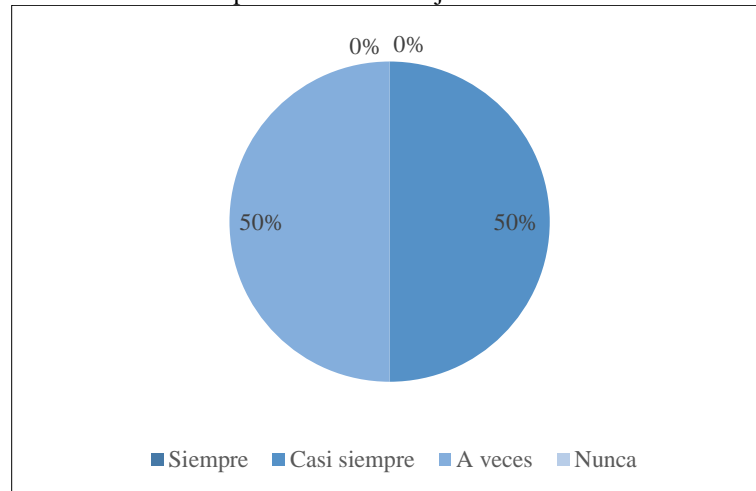
**Tabla N° 33.** Cumplimiento del trabajo encomendado.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	50%
A veces	2	50%
Nunca	0	0%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 25.** Cumplimiento del trabajo encomendado.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

Según los datos mostrados a través del gráfico el 50% de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná casi siempre cumple con sus labores, mientras que el otro 50% a veces las cumple; de lo anterior se extrae que no existe un nivel óptimo de cumplimiento de las tareas encomendadas a diario, ya que la mayoría del personal no las cumple en la medida esperada.

### 13. ¿Considera que el sueldo percibido es acorde a las labores que usted desempeña?

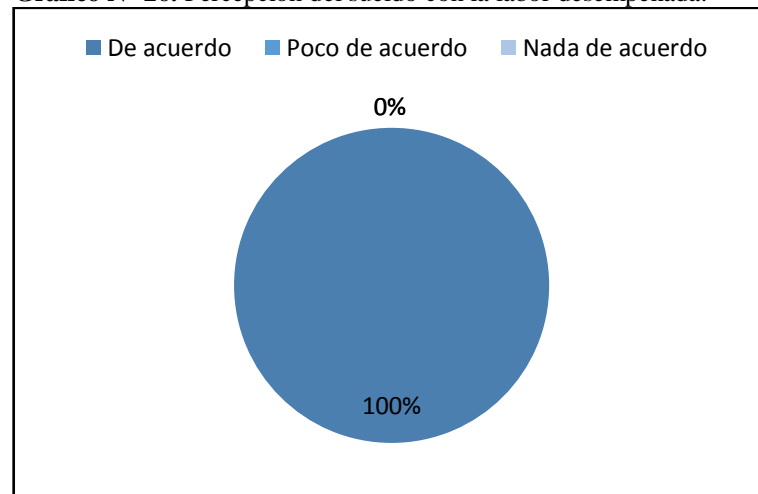
**Tabla N° 34.** . Percepción del sueldo con la labor desempeñada.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
De acuerdo	4	100%
Poco de acuerdo	0	0%
Nada de acuerdo	0	0%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 26.** Percepción del sueldo con la labor desempeñada.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

#### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo al gráfico se reflejaron los siguientes resultados, el 100% del personal conformado por 4 empleados consideró que el sueldo percibido si se encuentra acorde con las labores que a diario se llevan a cabo; de los datos mostrados se estableció que todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná si se encuentra conforme con la remuneración que reciben por su trabajo.

#### 14. ¿En la cooperativa existe un plan de motivaciones por su desempeño laboral?

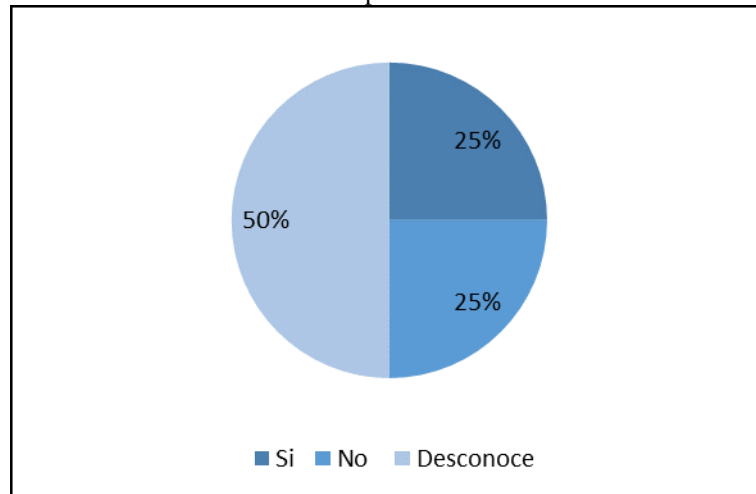
**Tabla N° 35.** Existencia de un plan de motivaciones laborales.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	1	25%
No	1	25%
Desconoce	2	50%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 27.** Existencia de un plan de motivaciones laborales.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

#### **Análisis e interpretación:**

Al ser cuestionados sobre la existencia de un plan motivacional por desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná el 50% de los empleados desconoce, el 25% señaló que si se aplica y el otro 25% indicó que no; se concluye en función de los resultados de las encuestas la ineficacia del plan de motivaciones puesto que el personal desconoce de su existencia y otro porcentaje de trabajadores afirmó que existía dicho plan, pero no se aplica.

### 15. ¿Existen procedimientos establecidos para las funciones que usted desempeña?

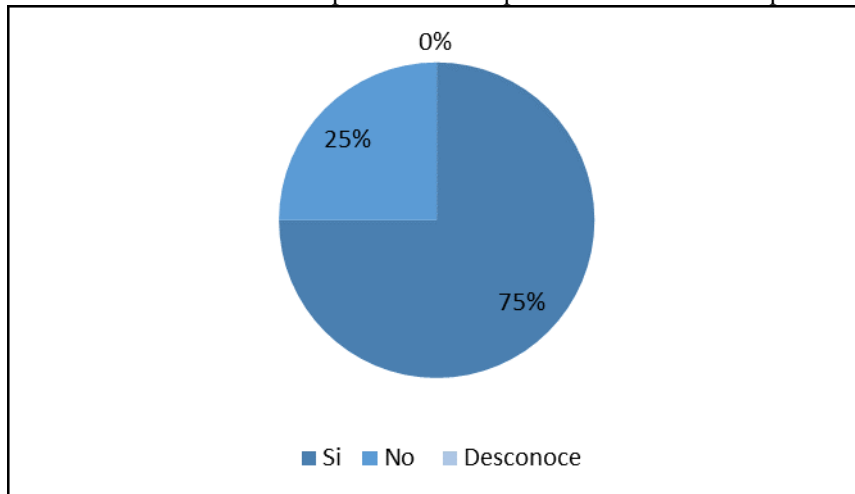
**Tabla N° 36.** Existencia de procedimientos para las funciones desempeñadas.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	3	75%
No	1	25%
Desconoce	0	0%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 28.** Existencia de procedimientos para las funciones desempeñadas.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

### Análisis e interpretación:

En función de los resultados de la encuesta se aprecia que el 75% afirmó que si existen procedimientos establecidos para las funciones que desempeña, el 25% manifestó que no; de la información obtenida se determinó que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná el personal si cuenta con procedimientos establecidos para las funciones que a diario realiza.

**16. ¿Considera que el nivel de efectivo que mantiene la cooperativa es el adecuado para cubrir los gastos de gestión de la misma**

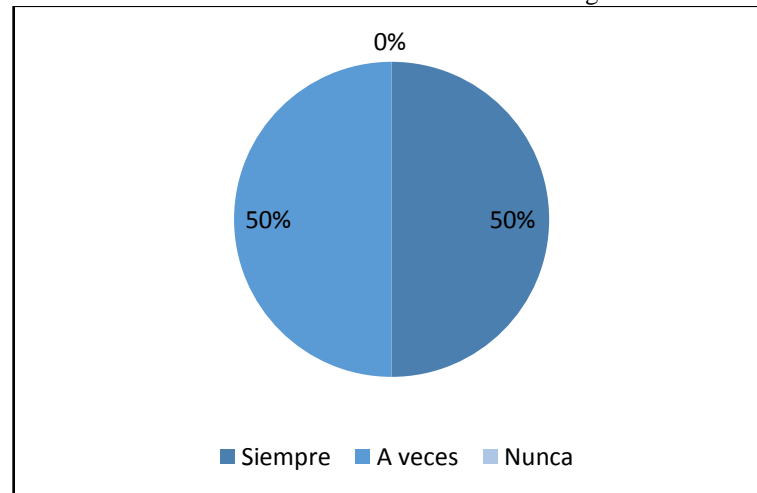
**Tabla N° 37.** Nivel de efectivo idóneo frente a los gastos.

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	2	50%
A veces	2	50%
Nunca	0	0%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 29.** Nivel de efectivo idóneo frente a los gastos.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo al gráfico se pudo apreciar que el 50% de los empleados de la entidad crediticia si cree que el efectivo manejado es adecuado, mientras que el 50% opina que a veces el nivel de efectivo es óptimo para las gestiones y rubro de actividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná nuevamente las opiniones del personal se encuentran divididas, hay quienes consideran que el nivel de efectivo siempre ha sido el adecuado y hay quienes creen que a veces resulta insuficiente el efectivo con el que cuenta la cooperativa para realizar las gestiones.

**17. ¿Considera usted que la aplicación de una Auditoría de Gestión contribuirá a mejorar el accionar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná?**

**Tabla N° 38.** Contribución de la auditoría de gestión en el accionar de la cooperativa

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	4	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Gráfico N° 30.** Contribución de la auditoría de gestión en el accionar de la cooperativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI. Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Análisis e interpretación:**

Frente al planteamiento de la aplicación de una Auditoría de Gestión la totalidad del personal cree que efectivamente el desarrollo de esta herramienta de control permitirá mejorar el accionar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná de los resultados se concluyó que existe interés y disposición para el desarrollo de la Auditoría de Gestión debido a los beneficios que traería consigo a nivel institucional.

## **11.4. Desarrollo de la Auditoría de Gestión**

### **11.4.1. Datos informativos**

**Título:**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, cantón La Maná, periodo 2018.

**Ubicación:**

**País:** Ecuador.

**Provincia:** Cotopaxi.

**Cantón:** La Maná, Avenida 27 de noviembre y San Pablo.

**Beneficiarios:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI,  
Agencia La Maná.

**Equipo técnico responsable:**

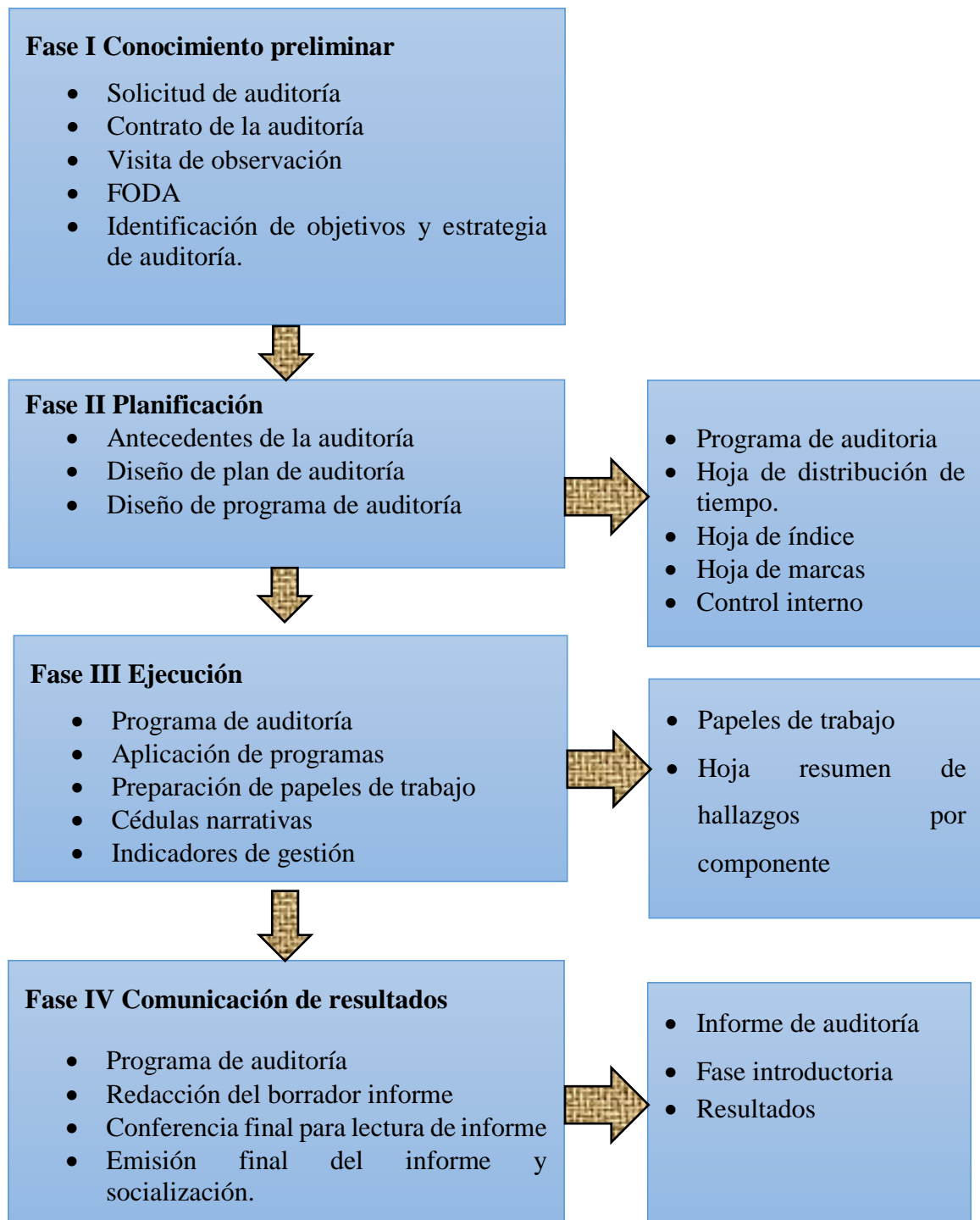
**Coordinadora:** Ing. García Bravo Mayra Elizabeth.

**Autoras:** Díaz Faz María Nelly.  
Sánchez Almeida Geomayra Jamileth.



### 11.4.2. Descripción de la Auditoría de Gestión:

La presente Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná estuvo basada en el criterio del autor Vásquez (2018), que mencionó que las fases de la auditoría de gestión, son las siguientes:



**Figura N° 4.** Fases auditoría  
**Fuente:** (Vásquez, 2018)

### **11.4.3. Justificación**

La aplicación de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná fue importante porque tuvo como propósito detectar inconsistencias y emitir recomendaciones frente a los problemas que enfrenta esta entidad financiera a través de un informe final, promoviendo de esta manera la correcta gestión de los recursos económicos, humanos y materiales existentes.

El desarrollo de la Auditoría de Gestión permitió realizar un análisis global sobre el área administrativa y operativa de la cooperativa permitiendo de esta manera lograr mejoras significativas que contribuyan a destacarse frente a la competencia a través de un servicio de calidad y una gestión eficiente.

En el ámbito científico se justificó debido que se empleó técnicas y métodos de auditoría sustentadas en bases teóricas que permitieron obtener información relevante y consistente, obteniendo resultados reales que facilitaron la toma de decisiones a la parte administrativa de la entidad financiera.

Posee viabilidad técnica debido que se contó con la autorización del representante legal de la entidad, la colaboración de todo el personal y socios de la misma; así también el asesoramiento y orientación del tutor de la investigación.

Desde el ámbito práctico la presente Auditoría de Gestión fue relevante puesto que su realización fue mediante la ejecución de cada una de sus fases: conocimiento preliminar, planificación, ejecución y comunicación de resultados a través de la emisión de un informe final donde se detalló cada uno de los hallazgos detectados, constituyendo una importante herramienta de gestión que benefició a los directivos, empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.


#### **11.4.4. Objetivos**


##### **11.4.4.1. Objetivo general**



Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, cantón La Maná, periodo 2018, para la determinación de su estado actual y la adopción de medidas para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad.


##### **11.4.4.2. Objetivos específicos**


- Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante visita de observación y el análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.
- Estructurar el proceso de planificación mediante el diseño del plan y programa de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.
- Aplicar los planes y programas de la auditoría de gestión y la determinación de hallazgos.
- Comunicar los resultados mediante la emisión de un informe final, síntesis y memorando de los antecedentes de la Auditoría de Gestión.

 <p><b>D &amp; S</b> AUDITORES <small>La Mansa - Cotopaxi</small></p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>
<p><b>11.4.5. Fase I. Conocimiento preliminar.</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 01/10/ 2019</p>

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>			<b>Ref:</b> <b>PA/CP.</b> <b>1/6</b>	
<b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>					
<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b></p> <p><b>PERIODO:</b> Auditoría de Gestión periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Efectuar un diagnóstico preliminar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.</p> <p><b>Programa de auditoría Fase I: Conocimiento Preliminar.</b></p>					
<p><b>Tabla N° 39. Programa de auditoría Fase I</b></p>					
N°	Procedimiento.	REF.	Fecha.	Elaborado.	Revisado.
1	Visita a la cooperativa ✓ Datos de la entidad ✓ Misión ✓ Visión ✓ Valores corporativos ✓ Descripción de productos financieros ✓ Organigrama estructural ✓ Forma de financiamiento ✓ Base legal	<b>CP.</b>	01/10/2019	D.N y S. G	G.M
2	Solicitud de auditoría	<b>SA.</b>	04/10/2019	D.N y S. G	G.M
3	Carta de autorización	<b>CA.</b>	05/10/2019	D.N y S. G	G.M
4	Contrato de auditoría	<b>CPS.</b>	08/10/2019	D.N y S. G	G.M
5	Análisis FODA	<b>AF.</b>	10/11/2019	D.N y S. G	G.M
<p><b>Norma de auditoría: NEA 7: Planificación</b></p>					
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G  <b>Revisado por:</b> G.M</p>				<p><b>Fecha:</b> 01/10/ 2019</p>	

 <p>AUDITORES La Maná - Cotopaxi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: CP. 1/6</b>
<b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>		
<p><b>11.4.5.1. Datos de la entidad auditada:</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>Figura N° 5.</b> Logo cooperativo.</p> <p><b>Razón social:</b> Cooperativa de Ahorro y crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.</p> <p><b>Representante legal:</b> Ing. Ángel Pacari.</p> <p><b>Dirección:</b> Avenida 27 de noviembre y San Pablo.</p> <p><b>RUC:</b> 0591714333001.</p> <p><b>Historia:</b></p> <p>Esta entidad financiera perteneciente a la modalidad de Economía Popular y Solidaria surge a través de un proceso liderado por un grupo de jóvenes provenientes de Tungurahua y Cotopaxi, cuyo objetivo fue dar vida a un proyecto cooperativo sustentado en la EPS para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de las comunidades.</p> <p>De esta manera se conformó la COAC Coorcotopaxi, legalmente según la aprobación del Ministerio de Inclusión Económica y Social el 07 de abril del año 2008 en la ciudad de Latacunga, por medio del acuerdo ministerial n°010-08; e inicio sus actividades económicas abriendo su oficina matriz en la ciudad antes mencionada, con el transcurso del tiempo apertura varias agencias en otras ciudades del país.</p> <p><b>Norma de auditoría:</b> NEA 7: Planificación</p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 01/10/ 2019

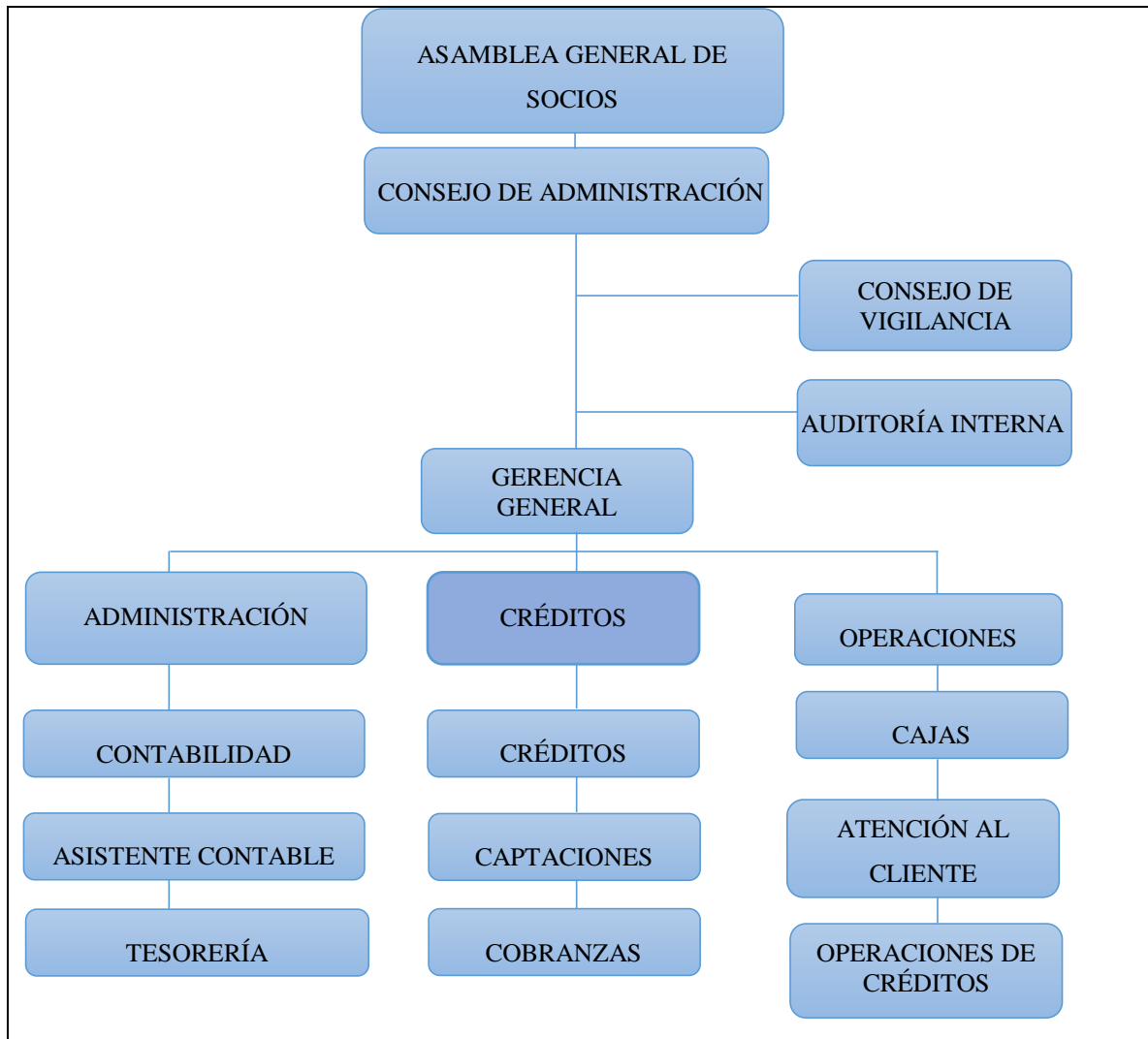
 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: CP. 2/6</b></p>
<p><b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>		
<p><b>Misión.</b></p> <p>“Promover el desarrollo integral de los sectores económicos populares y solidarios a través de la prestación de servicios financieros eficientes, transparentes y oportunos, con responsabilidad social, que permitan el crecimiento productivo-económico sustentable de la comunidad”</p> <p><b>Visión.</b></p> <p>“Ser una institución competitiva que cuente servicios financieros solidarios de calidad, reconocida como entidad líder, confiable, sólida y confiable, impulsadora de procesos productivo -económicos con equidad de sus asociados”</p> <p><b>Valores corporativos.</b></p> <p>Los valores que rigen el accionar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CORCOTOPAXI se mencionaron a continuación:</p> <p><b>Lealtad:</b> Compromiso hacia la cooperativa y sus colaboradores.</p> <p><b>Responsabilidad:</b> Cumplimiento con seriedad y oportunidad.</p> <p><b>Honestidad:</b> Transparencia en el manejo de los recursos existentes en la cooperativa.</p> <p><b>Solidaridad:</b> Apoyo y ayuda mutua.</p> <p><b>Responsabilidad social:</b> Orientación para la preservación del medio ambiente.</p> <p><b>Objetivos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la práctica de la cultura del ahorro en nuestros socios para construir una comunidad cooperativista.</li> <li>• Elaborar proyectos encaminados al impulso social y económico integral-</li> <li>• Acceso al crédito y la inversión mediante seminario y cursos de formación para los directivos y socios.</li> </ul> <p><b>NEA 7: Planificación</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 01/10/ 2019</p>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: CP. 3/6</b>
<b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>		
<b>Gobierno.</b>		
<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI el Consejo Administrativo está conformado por cinco miembros suplentes y cinco principales que son elegidos por un lapso de tres años, mientras que el Consejo de Vigilancia lo conforman tres miembros principales y tres suplentes.</p>		
<p>En tanto que el Comité de Crédito es designado por el Consejo de Administración y está conformado por el Gerente, Presidente y el Jefe de Crédito.</p>		
<b>11.4.5.2. Productos</b>		
<b>Tabla N° 40.</b> Descripción productos y servicios financieros.		
<b>Financieros</b>	<b>No financieros</b>	
Ahorro a la vista	Pago del bono de desarrollo humano	
Inversiones	Pagos de servicio básicos (agua, luz y teléfono) ELEPCO CNEL CNT	
Depósitos	Pago de impuestos RUC y RISE	
Créditos	Venta de seguros SOAT	
Súper Ahorro Cuentas	Envíos de dinero Money Gram	
Seguro de desgravamen		
<b>Fuente:</b> <a href="http://www.coorcotopaxi.fin.ec">http://www.coorcotopaxi.fin.ec</a> .		
<b>NEA 7: Planificación</b>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 01/10/ 2019



**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**11.4.5.3. Organigrama estructural.**


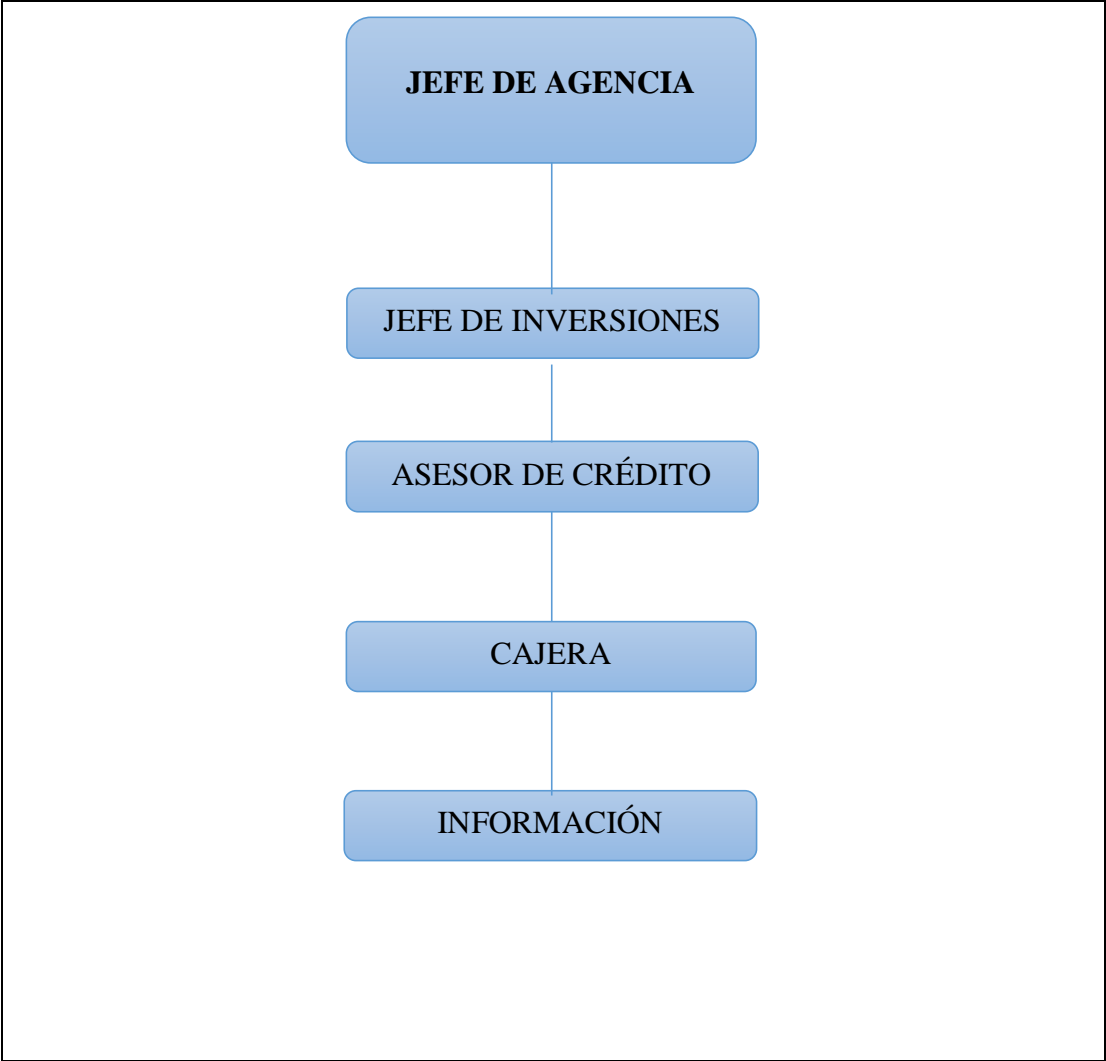



**Figura N° 6.** Organigrama estructural Cooperativa.  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi.



**NEA 7: Planificación**




**Elaborado por:** D.N y S. G  
**Revisado por:** G.M


**Fecha:** 01/10/ 2019




 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotacachi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: CP. 5/6</b></p>
<p><b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>		
<p><b>Organigrama de la Agencia La Maná.</b></p>		
 <pre> graph TD     JA[JEFE DE AGENCIA] --- JI[JEFE DE INVERSIONES]     JI --- AC[ASESOR DE CRÉDITO]     AC --- CAJ[CAJERA]     CAJ --- INF[INFORMACIÓN] </pre>		
<p><b>Figura N° 7.</b> Organigrama estructural Agencia La Maná.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Estudiantes investigadoras.</p>		
<p><b>NEA 7: Planificación</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p><b>Fecha:</b> 01/10/ 2019</p>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: CP. 6/6</b>
<b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>		
<p><b>11.4.5.4. Forma de financiamiento</b></p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI estuvo constituido por la aportación de los socios y un porcentaje es financiado por la Corporación Financiera Nacional.</p> <p><b>11.4.5.5. Base legal de la cooperativa</b></p> <p>La base legal de esta entidad es el Ministerio de inclusión Económica y Social, fue inscrita legalmente en el Registro General de Cooperativas con N°. 7183 y aprobada mediante el Acuerdo Ministerial N°. 010-08 con fecha del 07 de abril del 2008.</p>		
<p><b>NEA 7: Planificación</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 01/10/ 2019</p>	

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: SA. 1/1</b>		
<b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>				
<p><b>11.4.5.6. Solicitud de Auditoría.</b></p> <p style="text-align: right;">La Maná, 04 de octubre del 2019.</p> <p><b>Srtas. Nelly Díaz y Geomayra Sánchez.</b> <b>REPRESENTANTES DE D&amp;S AUDITORES.</b></p> <p>Presente:</p> <p>Por medio de la presente me permito saludar y deseárselo éxitos, la presente es para solicitar de manera comedida sus servicios, con el propósito de realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná correspondiente al año 2018.</p> <p>Tomando en cuenta la amplia experiencia y trayectoria del despacho en este tipo de actividades, estoy seguro que se logrará una auditoría eficaz; emitiendo sugerencias que permitan un manejo óptimo de la gestión en las diversas áreas de la cooperativa.</p> <p>Me despido de antemano expresando mis más sinceros agradecimientos y esperando su respuesta.</p> <p><b>Atentamente,</b></p> <div style="text-align: center;">  <p><b>Ing. Patricio Gavilanes Chusin.</b> <b>JEFE DE AGENCIA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI, AGENCIA LA MANÁ.</b></p> </div>				
<p><b>NIA 210: Acuerdo en las condiciones de los compromisos de auditoría</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="229 1939 1046 2009"> <b>Elaborado por:</b> D.N y S. G  <b>Revisado por:</b> G.M         </td> <td data-bbox="1046 1939 1434 2009" style="text-align: right;"> <b>Fecha:</b> 04/10/ 2019         </td> </tr> </table>			<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M	<b>Fecha:</b> 04/10/ 2019
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M	<b>Fecha:</b> 04/10/ 2019			

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotacachi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: CA. 1/1</b></p>
<p><b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>		
<p><b>11.4.5.7. Carta de autorización.</b></p>		
<p style="text-align: right;">La Maná, 05 de octubre 2019.</p>		
<p>Ing. Patricio Gavilanes Chusin. <b>JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI, AGENCIA LA MANÁ.</b></p>		
<p>Extendemos un amable y respetuoso saludo, la presente es con la finalidad de hacer entrega de la carta de autorización para su adecuada aceptación.</p>		
<p>La Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná estará basada en la revisión de archivos, la determinación de indicadores y el análisis FODA, el diseño y aplicación del plan y programa de auditoría y la determinación de hallazgos que serán presentados mediante la emisión de un informe final, con criterios y recomendaciones para mejorar el desempeño en la cooperativa.</p>		
<p>La auditoría está programada de la siguiente forma:</p>		
<p>Inicio auditoría: 01 de octubre del 2019- terminación auditoría: 30 de diciembre del 2019.</p>		
<p>De antemano mis más sinceros agradecimientos por facilitar la información indispensable para la realización de la presente auditoría.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
		
<p>María Nelly Díaz Faz. <b>AUDITORA.</b></p>	<p>Geomayra Jamileth Sánchez Almeida <b>AUDITORA.</b></p>	
<p><b>NIA 210: Acuerdo en las condiciones de los compromisos de auditoría</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 05/10/ 2019</p>	

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: CPS. 1/2</b>
<b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>		
<b>11.4.5.8. Contrato de prestación de servicios de Auditoría.</b>		
<p style="text-align: right;">La Maná, 08 de octubre del 2019.</p>		
<p>Para la celebración del presente contrato comparecen por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, domiciliada en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, representada por el Ing. Patricio Gavilánez Chusín a quien en adelante y para efectos contractuales se denominará CONTRATANTE, por otra parte D&amp;S AUDITORES, representada por las auditoras Díaz Faz María Nelly con C.I. 050346816-7 y Sánchez Almeida Geomayra Jamileth con C.I. 092837334-9 con domicilio principal en el cantón La Maná debidamente autorizadas serán denominadas como FIRMA AUDITORA. Las cláusulas de la prestación de servicios profesionales de la Auditoría de Gestión se detallan a continuación:</p>		
<p><b>Primera. - Objeto:</b> LA FIRMA AUDITORA se compromete a cumplir con las actividades de la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná por el periodo 2018 acorde a lo establecido por la Ley y según las siguientes estipulaciones:</p>		
<p>La Auditoría será realizada por la FIRMA AUDITORA a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, COORCOTOPAXI, Agencia La Maná teniendo como finalidad analizar la gestión efectuada en las áreas administrativa, operativa, créditos y captaciones.</p>		
<p>Emitir un informe con los hallazgos detectados con sus respectivas recomendaciones.</p>		
<p>Para este efecto la FIRMA AUDITORA se compromete a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que se proporcione.</p>		
<p><b>Segunda. - Relación profesional:</b> Las partes enfatizan que el presente contrato tiene carácter profesional y no existe relación de dependencia entre personal de la FIRMA AUDITORA y el CONTRATANTE.</p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M	<b>Fecha:</b> 08/10/ 2019	

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: CPS. 2/2</b>
<b>FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>		
<p><b>Tercera. - Duración:</b> El actual contrato mantendrá una vigencia de tres meses comprendidos entre octubre del 2019 a diciembre del 2019. Entendiéndose que el periodo a ejecutar la auditoría será desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre del 2019.</p> <p><b>Cuarta. - Recursos Humanos:</b> Para este efecto la FIRMA AUDITORA está comprometida a ejecutar el trabajo con amplia experiencia que posea su respectiva autorización para ejercer su profesión.</p> <p><b>Quinta. - Horarios de la Auditoría:</b> No existe un horario establecido pero las mismas serán en horarios laborables de la Cooperativa.</p> <p><b>Sexta. - Materiales y recursos:</b> La FIRMA AUDITORA realizará sus labores con recursos y materiales propios, los cuales serán adecuados para dicha labor.</p> <p><b>Séptima. - Plazo de entrega de informes:</b> El proceso de auditoría se realizará en el segundo semestre del año 2019 por lo cual la fecha de la entrega del informe no podrá exceder al mes de diciembre del 2019.</p> <p><b>Novena. -:</b> En caso de no contar con la documentación y colaboración debida el contratista se exime de cualquier retraso en la fecha pactada.</p> <p><b>Décima. -</b> En caso de existir alguna desavenencia entre las partes contratantes se acogen a lo dispuesto a las normas vigentes en el cantón.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
		
<p>María Nelly Díaz Faz. <b>REPRESENTANTE FIRMA AUDITORA.</b></p>	<p>Ing. Patricio Gavilanes Chusin. <b>CONTRATANTE.</b></p>	
<p><b>NIA 210: Acuerdo en las condiciones de los compromisos de auditoría</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 08/10/ 2019</p>	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COORCOTOPAXI  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2018**

**Ref:  
AF.  
1/1**

**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**11.4.5.9. Análisis FODA.**

Para la determinación del análisis FODA se recurrió a los resultados obtenidos en la entrevista al Jefe de Agencia y encuestas a los empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Tabla N° 41. Análisis FODA.**

<b>Factores internos.</b>			
<b>Fortalezas.</b>		<b>Debilidades.</b>	
<b>F1</b>	Créditos para pequeñas y medianas empresas.	<b>D1</b>	Bajo nivel de capacitaciones.
<b>F2</b>	Socios de la zona de posicionamiento.	<b>D2</b>	No se han efectuado auditorías de gestión.
<b>F3</b>	Cuenta con seguro de desgravamen.	<b>D3</b>	Infraestructura inadecuada.
<b>F4</b>	Tasas de interés acorde a la competencia.	<b>D4</b>	Capital de trabajo insuficiente.
<b>F5</b>	Horario de atención flexible.	<b>D5</b>	No posee indicadores de gestión.
<b>F6</b>	Normas y políticas establecidas.	<b>D6</b>	No cuenta con políticas y normas documentadas para la Agencia La Maná.
<b>Factores externos.</b>			
<b>Oportunidades.</b>		<b>Amenazas.</b>	
<b>O1</b>	Alto porcentaje de microempresas en crecimiento en el cantón.	<b>A1</b>	Competencia actual y surgimiento de nuevas cooperativas de ahorro y crédito.
<b>O2</b>	Preferencia de los microempresarios por las cooperativas de ahorro y crédito.	<b>A2</b>	Nuevas políticas y leyes.
<b>O3</b>	Acceso a mayor tecnología financiera.	<b>A3</b>	Dificultad legal para la apertura de nuevas agencias.
<b>O4</b>	Nuevos productos financieros.	<b>A4</b>	Bajo nivel de apoyo por las entidades estatales.
<b>O5</b>	Convenios con instituciones públicas y privadas.	<b>A5</b>	Surgimiento de empresas financieras fuera del marco legal.
<b>O6</b>	Posicionamiento en el mercado.	<b>A6</b>	Inestabilidad económica.

**Elaborado por:** D.N y S. G  
**Revisado por:** G.M

**Fecha:** 10/10/ 2019





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COORCOTOPAXI  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2018


**11.4.6. Fase II. Planificación.**


## FASE II. PLANIFICACIÓN


NEA 7: Planificación


Elaborado por: D.N y S. G  
Revisado por: G.M

Fecha: 11/10/ 2019

 <p><b>AUDITORES</b> La Niña - Cotopaxi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>				<b>Ref: PA/PA. 1/1</b>
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Desarrollar el memorando de planificación y evaluar el sistema de control interno por componentes.					
<b>Programa de auditoria Fase II: Planificación.</b>					
<b>Tabla N° 42.</b> Programa de auditoría Fase II.					
N°	Procedimiento.	REF.	Fecha.	Elaborado.	Revisado.
1	Memorando de planificación ✓ Antecedentes ✓ Motivo ✓ Objetivos ✓ Alcance ✓ Metodología	<b>MP</b>	11/10/2019	D.N y S. G	G.M
2	Desarrollar hoja de distribución de tiempo.	<b>PPT</b>	12/10/2019	D.N y S. G	G.M
3	Elaborar hojas de índices	<b>HJI</b>	13/10/2019	D.N y S. G	G.M
4.	Elaborar hojas de marcas	<b>HJM</b>	14/10/2019	D.N y S. G	G.M
5	✓ Evaluación del control interno ✓ Ambiente de control ✓ Evaluación de riesgos ✓ Actividades de control ✓ Información y comunicación ✓ Seguimiento y monitoreo	<b>CIT</b>	18/10/2019	D.N y S. G	G.M
6	✓ Calculo del riesgo inherente	<b>RI</b>		D.N y S. G	G.M
7.	Redactar informe del control interno.	<b>ICTT</b>	29/10/2019	D.N y S. G	G.M
<b>NEA 7: Planificación</b>					
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M				<b>Fecha:</b> 11/10/ 2019	

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotacachi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: MP. 1/2</b></p>
<p><b>FASE II. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</b></p>		
<p><b>11. 4.6.1 Antecedentes de la Auditoría de Gestión.</b></p>		
<p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI se ha aplicado únicamente auditorías internas de tipo financiero, por ello es indispensable el desarrollo de una auditoría de gestión que permita conocer el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad de la misma.</p>		
<p><b>11.4.6.2. Motivo del examen.</b></p>		
<p>La Auditoría de Gestión se efectuó en conformidad con lo solicitado por la parte directiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná y a su vez como requisito para obtener el Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.</p>		
<p><b>11.4.6.3. Objetivos del examen.</b></p>		
<p><b>General.</b></p>		
<p>Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, cantón La Maná, periodo 2018, para la determinación de su estado actual y la adopción de medidas para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad.</p>		
<p><b>Específicos.</b></p>		
<p>Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante visita de observación y el análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.</p>		
<p>Estructurar el proceso de planificación mediante el diseño del plan y programa de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.</p>		
<p>Aplicar los planes y programas de la Auditoría de Gestión y la determinación de hallazgos.</p>		
<p>Comunicar los resultados mediante la emisión de un informe final, síntesis y memorando de los antecedentes de la Auditoría de Gestión.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 11/10/ 2019</p>

 <p>AUDITORES La Maná - Cotopaxi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Periodo: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref:</b> <b>MP.</b> <b>2/2</b>
<b>FASE II. PLANIFICACIÓN</b>		
<b>11.4.6.4. Alcance de la auditoría.</b>		
<p>El desarrollo de la auditoría de gestión comprenderá la verificación del grado de cumplimiento de las políticas y normas, con el propósito de garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de las diversas áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná, así como la aplicación del control interno acorde a los componentes del COSO I con cortes del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2018.</p>		
<b>11.4.6.5. Metodología.</b>		
<p>A continuación, se describió la metodología a emplear en la Auditoría de Gestión:</p>		
<p>Verificar el cumplimiento de las políticas y normas empleadas en las diversas áreas de la cooperativa mediante una entrevista al Jefe de Agencia y encuestas a los empleados y socios de la cooperativa.</p>		
<p>Efectuar una revisión de la documentación que soporta el registro y control de la cooperativa.</p>		
<p>Aplicar el cuestionario de control interno que permita determinar el nivel de confianza y riesgo de los componentes evaluados.</p>		
<b>11.4.6.6. Programa de trabajo.</b>		
<p>El siguiente cronograma fue elaborado en base a los antecedentes que conforman los puntos anteriores, en el mismo se estimó el tiempo requerido para ejecutar las actividades relacionadas a la Auditoría de Gestión.</p>		
<p><b>NEA 7: Planificación</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 11/10/ 2019

 <p><b>AUDITORES</b> La Hama - Cotacachi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: PPT. 1/1</b>	
<b>FASE II: PLANIFICACIÓN</b>			
<b>PROGRAMA DE TRABAJO</b>			
<b>11.4.6.8. Hoja de distribución de tiempo</b>			
Tabla N° 43. Hoja de distribución de tiempo.			
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo en días</b>
1	Efectuar un diagnóstico preliminar de la entidad auditada.	D.N y S.G	10 días
2	Desarrollar el memorando de planificación	D.N y S.G	5 días
3	Evaluar el sistema de control interno por componentes	D.N y S.G	20 días
4	Redactar el informe de control interno	D.N y S.G	2 días
5	Dirigir la ejecución del programa de auditoria	D.N y S.G	15 días
6	Aplicar indicadores de gestión	D.N y S.G	20 días
7	Realizar las hojas de hallazgos	D.N y S.G	12 días
8	Elaborar del informe final	D.N y S.G	5 días
9	Comunicación de los resultados obtenidos	D.N y S.G	1 día
<b>TOTAL</b> :			90 días
<p><b>NEA 7: Planificación</b></p>			
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 12/10/ 2019	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COORCOTOPAXI  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2018**

**Ref:  
HJI.  
1/1**

**FASE II: PLANIFICACIÓN**

**HOJA DE ÍNDICES**

**11.4.6.9. Hoja de índices.**

**Tabla N° 44.** Hoja de índice de auditoría.

<b>Índices.</b>	<b>Denominación.</b>
CP.	Conocimiento Preliminar.
SA.	Solicitud de Auditoría.
CA.	Carta Autorización.
CPS.	Contratación de Prestación de Servicios.
AF.	Análisis FODA.
PA.	Planificación de auditoría.
MP.	Memorándum Planificación.
PPT.	Programa de Trabajo.
HJI.	Hoja de Índices.
HJM.	Hoja de Marcas.
EJ.	Ejecución de la Auditoría.
CIT.	Control Interno.
RC.	Riesgo de Control.
RI.	Riesgo Inherente.
HLA.	Hallazgos de Auditoría.
ICIT.	Informe Control Interno.
CDN.	Cédula narrativa
PT	Papel de Trabajo
IG.	Indicadores de Gestión.
CR.	Comunicación de Resultados.
IFA.	Informe Final de Auditoría.

**NEA 7: Planificación**

**Elaborado por:** D.N y S. G  
**Revisado por:** G.M

Fecha: 13/10/ 2019



 <p><b>AUDITORES</b> La Nueva Cotopaxi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: HJM. 1/1</b>																										
<b>FASE II: PLANIFICACIÓN</b>																												
<b>HOJA DE MARCAS</b>																												
<b>11.4.6.10. Hoja de marcas.</b>																												
<p style="text-align: center;"><b>Tabla N° 45. Hoja de marcas de auditoría.</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%; text-align: center;">Marcas.</th> <th style="text-align: center;">Significado.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><math>\Sigma</math></td> <td>Sumado por el Auditor.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><math>\checkmark</math></td> <td>Verificado por los auditores.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><math>\odot</math></td> <td>Observaciones.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><math>\infty</math></td> <td>Confirmaciones enviadas.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td>Conforme.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">I</td> <td>Inconforme.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">N/C</td> <td>No Contesta.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><math>\mu</math>:</td> <td>Notas explicativas.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">§</td> <td>Socializado y aprobado.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">£</td> <td>Elaborado.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">H</td> <td>Hallazgo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">¥</td> <td>Indagado.</td> </tr> </tbody> </table>			Marcas.	Significado.	$\Sigma$	Sumado por el Auditor.	$\checkmark$	Verificado por los auditores.	$\odot$	Observaciones.	$\infty$	Confirmaciones enviadas.	C	Conforme.	I	Inconforme.	N/C	No Contesta.	$\mu$ :	Notas explicativas.	§	Socializado y aprobado.	£	Elaborado.	H	Hallazgo	¥	Indagado.
Marcas.	Significado.																											
$\Sigma$	Sumado por el Auditor.																											
$\checkmark$	Verificado por los auditores.																											
$\odot$	Observaciones.																											
$\infty$	Confirmaciones enviadas.																											
C	Conforme.																											
I	Inconforme.																											
N/C	No Contesta.																											
$\mu$ :	Notas explicativas.																											
§	Socializado y aprobado.																											
£	Elaborado.																											
H	Hallazgo																											
¥	Indagado.																											
<b>NEA 7: Planificación</b>																												
<b>Elaborado por: D.N y S. G</b> <b>Revisado por: G.M</b>		<b>Fecha: 14/10/ 2019</b>																										


Tabla N° 46. Control interno componente Ambiente de control.

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTROL INTERNO</b>			<b>Ref: CIT. 1/1</b>
		<b>SI=1 NO=0</b>			
<b>11.4.6.11. Control interno.</b>					
<b>Objetivo:</b> Aplicar los planes y programas de la auditoria de gestión y la determinación de hallazgos.					
COMPONENTE. AMBIENTE DE CONTROL		SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN©
1	¿Se ha definido la visión y misión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?	1	0		Pero solo se ha socializado en la oficina matriz.
2	¿La cooperativa cuenta con un organigrama estructural que permita conocer de manera claras las jerarquías?	1	0		Esta documentación solo reposa en la oficina matriz.
3	¿La definición de las responsabilidades en la cooperativa es adecuada?	0	1		No se cuenta con un documento que especifique de manera clara estas funciones.
3	¿Se ha establecido valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria en la cooperativa?	1	0		No se ha socializado en la Agencia La Maná.
4	¿Se cuenta con planes estratégicos actualizados en la cooperativa?	0	1		Plan estratégico desactualizado para la Agencia La Maná
5	¿Existe un reglamento interno de trabajo en la cooperativa?	1	0		Si pero el mismo se encuentra en la oficina matriz
6	¿Existe un manual de funciones para las diversas áreas de la cooperativa?	1	0		Igual que la mayoría de documentación solo se ha socializado en la oficina matriz
7	¿Existen parámetros establecidos para efectuar la delegación de funciones en la cooperativa?	1	0		El reglamento interno pero el mismo no ha sido socializado en la Agencia La Maná.
8	¿Se ha definido políticas para la contratación del personal en la cooperativa?	1	0		En el reglamento interno.
9	¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos?	0	1		No se efectúan estas actividades en la Agencia La Maná.
10	¿Se han definido políticas de motivación por el buen desempeño laboral en la cooperativa?	0	1		No se dispone de un sistema de motivaciones por escrito.
11	¿Se dispone de un plan de capacitación que incentive la preparación y actualización de los colaboradores de la cooperativa?	0	1		Las capacitaciones se centran en la parte directiva de la cooperativa.
12	¿Existe un documento escrito que especifique las sanciones por inobservancias de los valores éticos y conducta?	0	1		A leves rasgos en el reglamento interno.
13	¿Aprueban Usted como miembro del Consejo de Administración los límites máximos de acuerdo al tipo de crédito?	0	1		Manual de crédito
14	¿La cooperativa cuenta con el Certificado de funcionamiento concedido por la Superintendencia y esta exhibido en lugar público y visible?	1	0		Se encuentra la copia en la Agencia La Maná.
15	¿La Agencia cuenta con la autorización previa para su funcionamiento emitida por la Superintendencia?	1	0		Legalizado y actualizado
<b>TOTAL:</b>		<b>9</b>	<b>6</b>		
<b>NIA 400: Control interno</b>		<b>60</b> %	<b>40</b> %	<b>Σ</b>	

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.


**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: RC. 1/1</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>Tabla N° 47.</b> Determinación nivel de riesgo y confianza: Ambiente de Control.		
<b>RIESGO</b>		
<b>Alto</b>	Moderado	Bajo
<b>15% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 95%
<b>Bajo</b>	Moderado	Alto
<b>CONFIANZA</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA.</b>		
$NC: \frac{CT}{PT} \times 100$		
$NC: \frac{9}{15} \times 100$		
<b>NC: 60%</b>		
<b>NIVEL DE RIESGO.</b>		
<b>NR: 100% - NC</b>		
<b>NR: 100% - 60%</b>		
<b>NR: 40%</b>		
<b>Conclusión.</b>		
<p>Se pudo apreciar que el nivel de confianza del control interno al Componente: Ambiente de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná fue del 60% equivalente a moderado y el nivel de riesgo alto con el 40%; estos porcentajes son preocupantes debido que no se han definido las responsabilidades, ni planes estratégicos actualizados. Otro de las debilidades que reflejó el control interno fue la ausencia de procesos de inducción, entrenamiento, políticas de motivación para el personal y capacitación continúa del personal de la cooperativa. <b>μ:</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M	<b>Fecha:</b> 15/10/ 2019	

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

Tabla N° 48. Control interno componente Evaluación de riesgos.

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>			<b>Ref: CIT. 1/1</b>
<b>CONTROL INTERNO SI=1 NO=0</b>					
<b>COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b> ©
1	¿En la cooperativa se promueve el cumplimiento de las leyes y regulaciones establecidas?	1	0		
2	¿Se clasifica los riesgos acorde a su nivel de importancia?	1	0		
3	¿Una vez identificados los riesgos se involucra a los colaboradores para la búsqueda de soluciones o medidas preventivas?	0	1		Los riesgos son analizados entre la parte directiva, omisión Art. 5.2.5. Informe de Riesgos Control Interno de la SEPS.
4	¿Se ha diseñado una matriz de riesgos para la cooperativa?	0	1		Se identifica los riesgos y son analizados entre la parte directiva.
5	¿Se dispone de un seguro de desgravamen para los productos o servicios que ofrece la cooperativa?	1	0		
6	¿Cuentan con análisis técnico de los socios previo a la prestación del servicio?	1	0		
7	¿Para evitar los créditos vinculados mantienen actualizados las bases de datos del personal que ingresa y sale de la cooperativa?	1	0		
8	¿Se efectúa una valoración de la ocurrencia de riesgo en la cooperativa?	1	0		
9	¿Se han definido mecanismos que permitan tomar medida de precaución frente a un riesgo?	1	0		
10	¿La bóveda de la cooperativa tiene seguridades temporizadas?	0	1		Omisión Art. 6 Bóvedas y cajas fuertes literal 6.1. Resolución SEPS –IGT-IR-IGJ-2018.
11	¿Se efectúan controles para acceso no autorizados para el personal de la cooperativa?	1	0		
12	¿El Jefe de riesgos y Auditoria Interna presenta informes frecuentes?	0	1		No se acoge a la normativa de control interno expuesto por la SEPS literal 3.2. Gestión y Evaluación de Riesgos.
13	¿Se ha definido los riesgos acorde a los objetivos generales y estratégicos?	1	0		
14	¿Se ha constituido un Comité de Evaluación de Riesgos?	0	1		No se acoge a la normativa de control interno expuesto por la SEPS literal 3.2. Gestión y Evaluación de Riesgos.
15	¿En la cooperativa se ha instalado señaléticas) apagar celulares, quitarse las gorras, gafas, etc.?	0	1		
16	¿En la cooperativa se efectúa un control y seguimiento de las transacciones y operaciones de dudosa procedencia?	1	0		
<b>TOTAL:</b>		<b>10</b>	<b>6</b>		
<b>NIA 400: Control interno</b>		<b>62,5 %</b>	<b>37, 5%</b>		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras.



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: RC. 1/1</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<p><b>Tabla N° 49.</b> Determinación nivel de riesgo y confianza: Evaluación de Riesgos.</p>		
<b>RIESGO</b>		
<b>Alto</b>	Moderado	Bajo
<b>15% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 95%
<b>Bajo</b>	Moderado	Alto
<b>CONFIANZA</b>		
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA.</b></p>		
$NC: \frac{CT}{PT} \times 100$		
$NC: \frac{10}{16} \times 100$		
<p><b>NC: 62,5%</b></p>		
<p><b>NIVEL DE RIESGO.</b></p>		
<p><b>NR: 100% - NC</b></p>		
<p><b>NR: 100% - 62,5%</b></p>		
<p><b>NR: 37,5%</b></p>		
<p><b>Conclusión:</b></p>		
<p>Los resultados evidenciaron que el nivel de confianza en el componente: evaluación de riesgos es moderado con el 62,5% y un nivel de riesgo alto con el 37,5% debido que no se involucra a los colaboradores para la búsqueda de soluciones frente a la detección de los riesgos existentes, y tampoco se ha diseñado una matriz de riesgos; ni se dispone de una bóveda con seguridades temporizadas, y no se han instalado señaléticas para el uso de celulares, gorras, etc. <b>μ:</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 15/10/ 2019</p>	

Tabla N° 50. Cuestionario control interno componente Actividades de control.

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>			<b>Ref: CIT. 1/1</b>
<b>CONTROL INTERNO SI=1 NO=0</b>					
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN ©</b>
1	¿Las actividades relacionadas a la autorización, registro y revisión de las operaciones son efectuadas en el área administrativa de manera frecuente?	0	1		En un bajo porcentaje se cumple este procedimiento.
2	¿Existen respaldos de las operaciones efectuadas en las diversas áreas de la cooperativa?	1	0		
3	¿Se efectúa un registro y procesamiento inmediato de las operaciones efectuadas en la cooperativa?	1	0		
4	¿Se limita el acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes mediante mecanismos de seguridad estrictos?	1	0		
5	¿Se dispone de indicadores de gestión que permitan controlar y supervisar las actividades en la cooperativa?	0	1		No se ha diseñado indicadores de gestión para la medición de eficiencia y eficacia.
6	¿En la cooperativa se verifica el cumplimiento de la normativa sobre: apagar celulares, quitarse las gorras, gafas, etc.?	0	1		Omisión art. 38. De la medidas de seguridad SEPS, Sobre estrictos controles del uso de la telefonía celular.
7	¿El sistema informático de la cooperativa dispone de medidas de seguridad para las entradas y salidas de información?	1	0		
8	¿Se restringen a los colaboradores el acceso a los módulos acorde a las responsabilidades designadas?	0	1		Art. 4. Manual de políticas de seguridad y protección.
9	¿Se efectúa una evaluación del desempeño de los colaboradores de la cooperativa?	1	0		
10	¿Se controla que el conocimiento de las claves de acceso lo tenga solo el usuario de acuerdo a cada área?	1	0		
11	¿Se ha efectuado sondeos con el propósito de conocer la opinión de los socios y clientes?	1	0		
12	¿Se emplean actividades de detección de billetes falsos?	0	1		Uso de yodo para este efecto.
13	¿Existen formatos para efectuar los cuadros de caja en la cooperativa?	1	0		
14	¿Los movimientos efectuados en la cooperativa son registrados de manera automáticamente en la contabilidad?	0	1		Se efectúa de manera manual
<b>TOTAL:</b>		<b>8</b>	<b>6</b>		
<b>NIA 400: Control interno</b>		<b>57%</b>	<b>43%</b>	<b>Σ</b>	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras.



 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref:</b> <b>RC.</b> <b>1/1</b></p>												
<b>CONTROL INTERNO</b>														
<p><b>Tabla N° 51.</b> Determinación nivel de riesgo y confianza: Actividades de control.</p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #4F81BD; color: white;">RIESGO</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #D9E1F2;">Alto</th> <th style="background-color: #D9E1F2;">Moderado</th> <th style="background-color: #D9E1F2;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 95%</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #D9E1F2;">Bajo</th> <th style="background-color: #D9E1F2;">Moderado</th> <th style="background-color: #D9E1F2;">Alto</th> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">CONFIANZA</p>			RIESGO			Alto	Moderado	Bajo	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	Bajo	Moderado	Alto
RIESGO														
Alto	Moderado	Bajo												
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%												
Bajo	Moderado	Alto												
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA.</b></p>														
<p>NC: <math>\frac{CT}{PT} \times 100</math></p>														
<p>NC: <math>\frac{8}{14} \times 100</math></p>														
<p>NC: 57%</p>														
<p><b>NIVEL DE RIESGO.</b></p>														
<p>NR: 100%- NC</p>														
<p>NR: 100% - 57%</p>														
<p>NR: 43%</p>														
<p><b>Conclusión:</b></p>														
<p>El análisis al componente de actividades de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná reflejó un nivel de confianza del 57% equivalente a moderado y un nivel de riesgo alto con el 43%, estos porcentajes se evidenciaron porque la cooperativa no ha definido indicadores de gestión que permitan controlar y supervisar las actividades diarias como es el caso del cumplimiento de las normativas sobre apagar celulares, quitarse las gorras, gafas. Otra de las deficiencias detectadas fue no mantener una restricción estricta a los colaboradores sobre el acceso a los módulos acorde a las responsabilidades designadas y no posee tecnología actualizada para la detección de billetes falsos. <b>μ:</b></p>														
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 16/10/ 2019</p>												

Tabla N° 52. Control interno Componente información y comunicación.

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>			<b>Ref: CIT. 1/1</b>
<b>CONTROL INTERNO SI=1 NO=0</b>					
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN ©</b>
1	¿Se ha socializado las resoluciones emitidas por la UAFE sobre la prevención y control de lavado de activos a los empleados de la cooperativa?	0	1		Omisión Título V. de la prevención y cooperación Art. 25. De la Ley Orgánica de Prevención de Lavado y Activo.
2	¿Se ha socializado el reglamento de calificación de activos y la constitución de provisiones?	0	1		Normativa interna de comunicación.
3	¿La información generada en la cooperativa es remitida a los superiores para su aprobación?	1	0		
4	¿Se efectúan reuniones frecuentes para evaluar los riesgos existentes en la cooperativa?	1	0		
5	¿Se han establecido procedimientos para la recuperación de la información en la cooperativa?	1	0		
6	¿Se guarda de manera periódica respaldos de la información sobre las actividades efectuadas en la cooperativa?	1	0		
7	¿Se ha socializado el manual de Crédito a todos los funcionarios y empleados que participar en la aprobación de créditos?	1	0		
8	¿Se efectúan reuniones para comunicar el logro de los objetivos a todos los colaboradores de la cooperativa?	1	0		
9	¿Existe una coordinación de los canales de información interna y externa de la cooperativa?	0	1		Esencialmente entre la Agencia La Maná y la oficina matriz.
10	¿Se emplean reportes frecuentes para brindar información en los diversos niveles de la cooperativa?	1	0		
11	¿En la cooperativa existe información para los socios en cuánto a los créditos y captaciones de dinero? (folletos, publicidad volante)	1	0		
12	¿La cooperativa emite información clara y efectiva sobre los productos y servicios que ofrece a través de medios publicitarios?	0	1		
<b>TOTAL:</b>		<b>8</b>	<b>4</b>		
<b>NIA 400: Control interno</b>		<b>67 %</b>	<b>33 %</b>	<b>Σ</b>	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras.



 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: RC. 1/1</b>												
<b>CONTROL INTERNO</b>														
<b>Tabla N° 53.</b> Determinación nivel de riesgo y confianza: Información y comunicación.														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4F81BD; color: white;"> <th colspan="3">RIESGO</th> </tr> <tr style="background-color: #D9E1F2;"> <th style="width: 33%;">Alto</th> <th style="width: 33%;">Moderado</th> <th style="width: 33%;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 95%</td> </tr> <tr style="background-color: #D9E1F2;"> <th>Bajo</th> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <th>Alto</th> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>CONFIANZA</b></p>			RIESGO			Alto	Moderado	Bajo	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	Bajo	Moderado	Alto
RIESGO														
Alto	Moderado	Bajo												
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%												
Bajo	Moderado	Alto												
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA.</b></p> $NC: \frac{CT}{PT} \times 100$ $NC: \frac{8}{12} \times 100$ <p>NC: 67%</p>														
<p><b>NIVEL DE RIESGO.</b></p> <p>NR: 100% - NC NR: 100% - 67% NR: 33%</p>														
<p><b>Conclusión:</b></p> <p>El componente de Información y comunicación reflejó un nivel de confianza del 67% que es moderado, indicador de que es indispensable poner atención y un nivel de riesgo alto (33%) , debido que no se ha socializado las resoluciones emitidas por la UAFE sobre la prevención y control de lavado de activos y el reglamento de calificación de activos a los empleados de la cooperativa y por ello es indispensable que la cooperativa haga énfasis sobres las debilidades detectadas en este componente con el propósito de reforzar el nivel información y comunicación entre la parte directiva y colaboradores en especial en la Agencia La Maná. <b>μ:</b></p>														
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 16/10/ 2019												


Tabla N° 54. Control interno componente Seguimiento y monitoreo.


		<b>000 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>			<b>Ref:</b> <b>CIT.</b> <b>1/1</b>
<b>CONTROL INTERNO SI=1 NO=0</b>					
<b>COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b> ©
1	¿Se efectúan comparaciones mensuales de los saldos acumulados en las unidades operativas con los registrados en contabilidad?	0	1		Se efectúa de forma trimestral.
2	¿Los reclamos de los socios con relación del servicio prestado son monitoreados y resueltos con prontitud?	0	1		No se han definido mecanismos para dar pronta solución a los problemas de los socios.
3	¿Se supervisa al personal al efectuar las labores encomendadas en la cooperativa?	1	0		
4	¿Se efectúa un seguimiento de los reclamos de los socios y las soluciones efectuadas?	0	1		No se ha definido una frecuencia establecida para este efecto.
5	¿La Junta Directiva monitorea y da solución oportuna sobre los problemas surgidos en la Agencia La Maná?	0	1		De manera esporádica.
6	¿La Junta Directiva efectúa un análisis mensual sobre los estados financieros y resuelve sus variaciones en el patrimonio?	1	0		
7	¿La Comisión de Calificación efectúa un seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las recomendaciones emitidas?	1	0		
8	¿La Junta de Vigilancia tiene acceso a toda la información que requiera para ejercer su función?	1	0		
9	¿Se ha efectuado una auditoría de gestión que permita evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos en la cooperativa?	0	1		Se efectúan auditorías internas y financieras.
10	¿Se efectúan reuniones para comunicar el logro de los objetivos a todos los colaboradores de la cooperativa?	1	0		
	<b>TOTAL:</b>	<b>5</b>	<b>5</b>		
<b>NIA 400: Control interno</b>		<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>Σ</b>	


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.


Elaborado por: Estudiantes investigadoras.





 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotacachi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref:</b> <b>RC.</b> <b>1/1</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>Tabla N° 55.</b> Determinación nivel de riesgo y confianza: Seguimiento y monitoreo.		
<b>RIESGO</b>		
Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
<b>CONFIANZA</b>		
<b>NIVEL DE CONFIANZA.</b>		
<b>NC:</b> $\frac{CT}{PT} \times 100$		
<b>NC:</b> $\frac{5}{10} \times 100$		
<b>NC: 50%</b>		
<b>NIVEL DE RIESGO.</b>		
<b>NR: 100%- NC</b>		
<b>NR: 100% - 50%</b>		
<b>NR: 50%</b>		
<b>Conclusión:</b>		
<p>El diagnóstico del componente de seguimiento y monitoreo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencias La Maná fue del 50% equivalente a bajo y el nivel de riesgo alto con el 50%; estos porcentajes demostraron que la gestión en la cooperativa es aceptable, no obstante existen factores que representan un riesgo alto como el caso de que no se efectúan comparaciones mensuales de los saldos acumulados en la unidades operativas con los registrados en contabilidad, tampoco de los reclamos de los socios con relación del servicio prestado no son monitoreados y resueltos con prontitud, y no se ha efectuado una Auditoría de Gestión que permita evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos en la cooperativa, aspectos que deberían ser monitoreados continuamente con el propósito de mantener una adecuada gestión en la cooperativa. <b>μ:</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 17/10/ 2019




 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref:</b> <b>RC</b> <b>1/1</b></p>
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<p><b>Tabla N° 56.</b> Determinación nivel de riesgo y confianza global de los 5 componentes.</p>		
<b>RIESGO</b>		
<b>Alto</b>	Moderado	Bajo
<b>15% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 95%
<b>Bajo</b>	Moderado	Alto
<b>CONFIANZA</b>		
	<b>Puntos Obtenidos</b>	<b>Puntos Óptimos</b>
<b>1. Ambiente de control.</b>	9	15
<b>2. Evaluación de riesgos.</b>	10	16
<b>3. Actividades de control.</b>	8	14
<b>4. Información y comunicación.</b>	8	12
<b>5. Seguimiento y monitoreo.</b>	5	10
<b>Total puntaje obtenido.</b>	40	67
<p><b>Fuente:</b> Control interno Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.</p>		
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA.</b></p>		
<p><b>NC:</b> <math>\frac{CT}{PT} \times 100</math></p>		
<p><b>NC:</b> <math>\frac{40}{67} \times 100</math></p>		
<p><b>NC: 60%</b></p>		
<p><b>NIVEL DE RIESGO.</b></p>		
<p><b>NR: 100%- NC</b></p>		
<p><b>NR: 100% - 60%</b></p>		
<p><b>NR: 40%</b></p>		
<p><b>Conclusión:</b></p>		
<p>El nivel de confianza de los cinco componentes evaluados fue moderado con el 60% y un nivel de riesgo alto con el 40%. El componente que evidenció mayor riesgo fue el de seguimiento y monitoreo y en los otros componentes se apreció que el nivel de confianza fue moderado, esto debido a varias falencias que representan un peligro inminente para la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná. <b>μ:</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 18/10/ 2019</p>	

 <p><b>AUDITORES</b> La Mano - Cotopaxi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: RI. 1/1</b>																					
<b>CONTROL INTERNO</b>																							
<b>CÁLCULO DEL RIESGO INHERENTE.</b>																							
<p>Para efectuar el cálculo del riesgo inherente se tomó en cuenta los factores externos que amenazan a la cooperativa y de manera conjunta con el Jefe de Agencia, se asignó una puntuación acorde al nivel de riesgo expuesto frente a cada uno de ellos:</p>																							
<p><b>Tabla N° 57. Riesgo inherente</b></p>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">Factor</th> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">Calificación Total</th> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">Calificación obtenida</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cambios en las normativas crediticias</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Desastres naturales</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Delincuencia</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td>Actos de lavado de activo</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Incremento de la competencia</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100</b></td> <td style="text-align: center;"><b>28 %</b></td> </tr> </tbody> </table>	Factor	Calificación Total	Calificación obtenida	Cambios en las normativas crediticias	20	5	Desastres naturales	20	5	Delincuencia	20	8	Actos de lavado de activo	20	5	Incremento de la competencia	20	5	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>28 %</b>		
Factor	Calificación Total	Calificación obtenida																					
Cambios en las normativas crediticias	20	5																					
Desastres naturales	20	5																					
Delincuencia	20	8																					
Actos de lavado de activo	20	5																					
Incremento de la competencia	20	5																					
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>28 %</b>																					
<p><b>Elaborado por:</b> Las investigadoras.</p>																							
<p>CT= Calificación total P T = Ponderación Total</p>																							
<p><b>Riesgo Inherente</b> <math>\frac{CT*100}{100} = \frac{28*100}{100} = \frac{2800}{100} = 28\%</math></p>																							
<p><b>Riesgo de detección:</b></p>																							
<p>El riesgo de detección acorde a lo evaluado a través del control interno, las auditoras decidieron asignar un riesgo del 11% por posibles inconsistencias en la evaluación.</p>																							
<p><b>Riesgo de auditoría</b></p>																							
<p><b>Riesgo de auditoría</b> = Riesgo de control* Riesgo inherente* Riesgo de detección</p>																							
<p><b>Riesgo de auditoría</b> = 0.40* 0.28* 0.11</p>																							
<p><b>Riesgo de auditoría</b> = 1.23</p>																							
<p>El riesgo de la Auditoría de Gestión fue de 1.23 que es un riesgo bajo en el ámbito de la auditoría.</p>																							
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 18/10/ 2019</p>																					

 <p>AUDITORES La Maná - Cotopaxi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: ICIT. 1/4</b>
<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>		
<b>Informe de control interno.</b>		
<p style="text-align: right;">La Maná, 29 de octubre del 2019.</p>		
<b>Ing. Patricio Gavilanes Chusin.</b>		
<b>JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI, AGENCIA LA MANÁ.</b>		
<b>Presente. -</b>		
<p>Adjuntamos el presente informe para efectos informativos, correspondiente al control interno, como parte de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, cuyos resultados describimos a continuación:</p>		
<b>Componente 1. Ambiente de control.</b>		
<p>a. Se pudo evidenciar que en la Agencia La Maná no se disponen de documentación como reglamentos, estatutos ni manuales de funciones y tampoco se ha socializado los mismos entre los colaboradores.</p> <p>b. No se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos que ingresan a laborar en la cooperativa.</p> <p>c. No se disponen de políticas de motivación por el buen desempeño laboral de los colaboradores en la cooperativa.</p>		
<b>Recomendaciones:</b>		
<b>Para el Jefe de Agencia y Jefe de Talento Humano:</b>		
<p>a. Es fundamental que la parte directiva de la cooperativa planifique de manera inmediata con la oficina matriz, para mantener copias certificadas de los estatutos, reglamentos y manuales de funciones y los mismos sean socializados entre sus colaboradores.</p> <p>b. Diseñar un plan de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos, mejorando la productividad del talento humano de la cooperativa.</p> <p>c. Establecer políticas de motivación laboral, para mejorar el nivel de compromiso de los empleados hacia la cooperativa.</p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M	<b>Fecha:</b> 29/10/ 2019	

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotacachi</p>	<p><b>COPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: ICIT. 2/4</b></p>
<p><b>INFORME CONTROL INTERNO</b></p>		
<p><b>Componente 2. Evaluación de riesgos.</b></p>		
<p>a. Entre los aspectos que se pudo destacar en la evaluación del componente de la evaluación de riesgos es la inexistencia de una matriz de riesgos y tampoco se involucra a los colaboradores para la búsqueda de soluciones o medidas preventivas.</p>		
<p>b. A través de la entrevista efectuada mediante el cuestionario de control interno se pudo evidenciar que la bóveda de la cooperativa no dispone de seguridades temporizadas que aseguren el adecuado resguardo de los fondos existentes en esta entidad financiera.</p>		
<p><b>Recomendaciones:</b></p>		
<p><b>A la parte Administrativa de la Cooperativa:</b></p>		
<p>a. Implementar dentro de su normativa interna el desarrollo adecuada de la gestión de riesgos mediante el desarrollo de una matriz con su respectivo seguimiento.</p>		
<p>b. Es indispensable adquirir una bóveda con seguridad temporizada con tiempos mínimos que sea utilizada de manera inmediata cuando se suscita algún evento.</p>		
<p><b>Componente 3. Actividades de control.</b></p>		
<p>a. Se pudo evidenciar que no se han definido indicadores de gestión que permita medir la eficiencia y eficacia de las actividades efectuadas en la cooperativa.</p>		
<p>b. A través del examen del componente actividades de control se apreció un bajo control en el cumplimiento de las normativas de seguridad en la cooperativa.</p>		
<p><b>Recomendaciones:</b></p>		
<p><b>A la parte Directiva y Jefe de Agencia:</b></p>		
<p>a. Es fundamental hacer énfasis en la inserción y aplicación de indicadores que permitan la medición de la eficiencia y eficacia de la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 29/10/ 2019</p>	

 <p>AUDITORES La Maná - Cotacachi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: ICIT. 3/4</b>
<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>		
<p>b. Es importante que la cooperativa contrate un guardia que ejerza un control estricto en lo que respecta a las normas de seguridad.</p>		
<p><b>Componente 4. Información y comunicación.</b></p>		
<p>a. Los canales de comunicación existentes en la cooperativa son deficientes por cuanto no se ha coordinado de manera adecuada la forma de transmitir la información sobre los trámites efectuados en la Agencia La Maná, además de no transmitir información sobre la ley de Lavado de Activos entre los colaboradores.</p>		
<p><b>Recomendación:</b></p>		
<p><b>El Jefe de Agencia y la parte directiva de la cooperativa:</b></p>		
<p>a. Se deberá trabajar de manera coordinada y planificada para lograr un nivel de comunicación eficaz, para ello será necesario efectuar reuniones frecuentes donde se permita expresar las inquietudes de todos los colaboradores.</p>		
<p><b>Componente 5. Seguimiento y monitoreo.</b></p>		
<p>a. Los reclamos de los socios con relación del servicio prestado no son monitoreados y resueltos con prontitud, perjudicando el nivel de satisfacción de los socios y clientes de la cooperativa.</p>		
<p>b. No se efectúa un seguimiento y monitoreo adecuado de las inconformidades o problemas surgidos en algunos trámites, razón que dificulta su inmediata resolución.</p>		
<p><b>Norma: NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 29/10/ 2019</p>

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Coorcotaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: ICIT. 4/4</b></p>
<p><b>INFORME CONTROL INTERNO</b></p>		
<p><b>Recomendaciones:</b></p>		
<p><b>Al Jefe de Agencia y Jefes departamentales:</b></p>		
<p>Mantener un sistema de seguimiento y monitoreo de las inconformidades y problemas de los socios y clientes para dar una solución oportuna e inmediata.</p>		
<p>Por los aspectos antes mencionados se obtuvo un nivel de confianza del 60% equivalente a moderado y un nivel de riesgo alto con el 40%. El componente que evidenció mayor riesgo fue el de seguimiento y monitoreo y en la mayoría de componentes se apreció que el nivel de confianza fue moderado, esto debido a varias falencias que representan un peligro inminente para la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, por ello es fundamental cumplir con las recomendaciones especificadas en el presente documento. Para el cálculo global del riesgo de auditoría se consideró un riesgo de control del 40%, un riesgo inherente del 28% y un riesgo de detección del 11%, reflejó un riesgo de auditoría de gestión del 1,23% que es un riesgo bajo.</p>		
<p>Atentamente.</p>		
		
<p>María Nelly Díaz Faz. <b>REPRESENTANTE FIRMA AUDITORA.</b></p>	<p>Geomayra Jamileth Sánchez Almeida. <b>REPRESENTANTE FIRMA AUDITORA.</b></p>	
<p><b>Norma: NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno</b></p>		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COORCOTOPAXI  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2018**


**11.4.7. Fase III. Ejecución.**


**FASE III.  
EJECUCIÓN**


**Elaborado por:** D.N y S. G  
**Revisado por:** G.M


**Fecha:** 01/11/ 2019




 <p><b>AUDITORES</b> La Mano - Cotopaxi</p>	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>			<p align="center"><b>Ref: PA/EJ 1/1</b></p>	
<p><b>FASE III. EJECUCIÓN</b></p>					
<p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA</b></p> <p><b>OBJETIVO:</b> Examinar los procesos utilizados, mediante la elaboración de las cédulas narrativas y los indicadores de gestión.</p> <p align="center"><b>Programa de auditoria Fase III: Ejecución</b></p> <p><b>Tabla N° 58.</b> Programa de auditoría Fase III</p>					
N°	Procedimiento.	REF.	Fecha.	Elaborado.	Revisado.
1	Elaboración de las cédulas narrativas Base legal de la cooperativa Cédula narrativa de la Planificación estratégica	<b>CDN.</b>	01/11/2019	D.N y S. G	G.M
2	Elaboración papeles de trabajo ✓ Proceso de inspección créditos. ✓ Análisis solicitudes de créditos. ✓ Difusión de la misión y visión. ✓ Uso de medios publicitarios. ✓ Existencias de manuales reglamentos	<b>PT</b>	15/11/2019	D.N y S. G	G.M
3	Aplicación de indicadores de gestión ✓ Eficacia ✓ Eficiencia ✓ Impacto ✓ Calidad ✓ Efectividad	<b>IG.</b>	01/12/2019	D.N y S. G	G.M
4	Determinación de hallazgos	<b>HLA.</b>	15/12/2019	D.N y S. G	G.M
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>				<p align="right">Fecha: 01/11/ 2019</p>	


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: CDN. 1/3</b>
<b>11.4.7.1. Cédulas narrativas.</b>		
<b>CÉDULA NARRATIVA DE LA BASE LEGAL DE LA COOPERATIVA</b>		
<p>Mediante una entrevista con el Jefe de Agencia de la Cooperativa se pudo evidenciar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, cuenta con la siguiente Base Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos.</li> <li>• Manual de Contabilidad.</li> <li>• Manual de Créditos.</li> <li>• Manual de Funciones.</li> <li>• Manual Procedimientos de Crédito y Cobranzas.</li> <li>• Código de ética.</li> <li>• Reglamentos para la Asamblea General.</li> <li>• Reglamentos de Créditos individuales y grupales.</li> <li>• Reglamento de Fondo de Cambio.</li> <li>• Reglamento de Depósitos a plazo.</li> <li>• Reglamento General del Estatuto de la Cooperativa.</li> </ul>		
<b>NIA 230: Papeles de trabajo</b>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M	<b>Fecha:</b> 01/11/ 2019	

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotacachi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: CDN. 2/3</b>
<b>CÉDULA NARRATIVA DE LA BASE LEGAL DE LA COOPERATIVA</b>		
<b>Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.</b>		
<p>Una vez examinado se pudo evidenciar la existencia de un Estatuto con varios capítulos donde se especifica aspectos como: La Forma de Constitución, domicilio, responsabilidad, duración y fines, Principios y valores éticos, Derechos y obligaciones de los socios, Estructura de Gobierno Administración y Control, la Asamblea General, Consejo de Administración, del Presidente, Secretario, la Comisión de Crédito, Comisión de Educación, Asuntos Sociales, Comisiones especiales, el Gerente, el Capital Social y Patrimonio, Operaciones financieras, Auditoría Interna, Disolución y Liquidaciones, Disposiciones Legales y Disposiciones Transitorias. (Ver anexo 8). ✓</p>		
<p>Cabe recalcar que estos Estatutos se encuentran en la Oficina Matriz y no han sido socializados en la Agencia La Maná.</p>		
<p><b>Manual de funciones.</b></p>		
<p>Al igual que los Estatutos de la cooperativa, el manual de funciones se encuentra en la oficina matriz, de la misma forma es necesario establecer que no existe manual de funciones propiamente elaborados con políticas específicas para el manejo de Caja Chica y Atención al Cliente.</p>		
<p><b>Escritura de Constitución.</b></p>		
<p>El mismo se encuentra de forma documentada y reposa en la oficina matriz, en la Agencia la Maná no reposa ninguna de esta documentación. (Ver anexo 8) ✓</p>		
<p><b>Conclusión:</b> La Cooperativa si dispone de los Estatutos, Reglamentos y manual de funciones, y se encuentran archivados de forma documental en la oficina matriz, sin embargo, en la Agencia La Maná no se evidenció la existencia de esta documentación. μ:</p>		
<p><b>NIA 230: Papeles de trabajo</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 02/11/ 2019</p>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: CDN. 3/3</b>
<b>CÉDULA NARRATIVA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>		
<p>En la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI se ha contemplado el desarrollo de esta actividad como parte del desarrollo institucional para establecer los objetivos a corto y largo plazo, todo ello en base al entorno interno y externo que la rodea. ✓</p> <p><b>Conclusión:</b></p> <p>Pese a que la entidad financiera cuenta con una planificación estratégica, la misma no ha sido difundida de manera correcta entre sus colaboradores, tal como se evidenció en la pregunta 6 de la entrevista efectuada al Jefe de Agencia. <b>H.</b></p> <p>Además, es importante señalar que se efectúa una evaluación al cumplimiento de los objetivos planteados de manera anual. <b>μ:</b></p> <p><b>NIA 230: Papeles de trabajo</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M	<b>Fecha:</b> 05/11/ 2019	

### 11.4.7.2. Papeles de trabajo

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotacachi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: PT 1/10</b></p>		
<p><b>PAPEL DE TRABAJO: CUMPLIMIENTO PROCESO DE INSPECCION EN LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS</b></p>				
<p><b>COMENTARIO:</b></p> <p>A través de la técnica de la observación, mediante una visita efectuada el día 24 de octubre del 2019 a la Agencia La Maná, con el propósito de verificar el cumplimiento de la fase de otorgación de créditos denominados inspección, se acompañó a la asesora de crédito, pudiendo evidenciar el cumplimiento de este ítem.</p> <p><b>CONCLUSIÓN:</b></p> <p>La Cooperativa si cumple con el proceso de inspección antes de otorgar un crédito, factor positivo que ha permitido el desarrollo de esta entidad financiera.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p> <p>A la parte directiva y Jefe de Créditos mantener en el nivel de cumplimiento de las inspecciones, archivando de manera adecuada los informes efectuados en el mismo.</p>				
<p><b>NIA 230: Papeles de trabajo</b></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="228 1921 1054 1993"> <p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p> </td> <td data-bbox="1054 1921 1434 1993" style="text-align: right;"> <p>Fecha: 15/11/ 2019</p> </td> </tr> </table>			<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 15/11/ 2019</p>
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 15/11/ 2019</p>			

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotacachi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: PT. 2/10</b></p>
<p><b>PAPEL DE TRABAJO: CUMPLIMIENTO PROCESO DE INSPECCIÓN EN LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS</b></p>		



**COORCOTOPAXI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**INFORME DE INSPECCIÓN**

ASESOR DE CRÉDITO \_\_\_\_\_ FECHA DE INSPECCIÓN \_\_\_\_\_

**DATOS INFORMATIVOS:**

No. Socio \_\_\_\_\_ Nombre y Apellido \_\_\_\_\_

Dirección domicilio/ cantón \_\_\_\_\_ Parroquia \_\_\_\_\_

Comunidad \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_

Calle \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_

Dirección trabajo/ cantón \_\_\_\_\_ Parroquia \_\_\_\_\_

Comunidad \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_

Calle \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_

**LÍNEA DE CRÉDITO:**

COMERCIO  VIVIENDA  ARTESANÍA  AGRICULTURA

VEHÍCULO  VIAJE  GANADERÍA  PAGO DE DEUDAS

EDUCACIÓN  OTROS \_\_\_\_\_ COMPRA DE TERRENO

**TIPO DE GARANTÍA:**

SOBRE FIRMA \_\_\_\_\_ PRENDARIO \_\_\_\_\_ HIPOTECARIO \_\_\_\_\_

MONTO SOLICITADO \_\_\_\_\_

**FORMA DE PAGO:**

MENSUAL  BIMESTRALES  TRIMESTRALES  AL VENCIMIENTO  OTROS \_\_\_\_\_

OCCUPACIÓN DEL SOLICITANTE \_\_\_\_\_

OCCUPACIÓN DEL CÓNYUGE \_\_\_\_\_

<b>BIENES MUEBLES</b>	<b>BIENES INMUEBLES</b>	<b>BIENES SEMOVIENTES</b>
_____	CASA _____	_____
_____	_____	_____
_____	TERRENO _____	_____
OTROS _____	_____	_____
PROCESO DE PRODUCCIÓN _____	MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN _____	_____
_____	_____	_____

<b>INGRESOS</b>	<b>EGRESOS</b>
SUELDO _____	CRÉDITOS OTRAS INSTIT. AN. _____
COMERCIO _____	ALIMENTACIÓN _____
AGRICULTURA _____	VESTIMENTA _____
GANADERÍA _____	EDUCACIÓN _____
INGRESO CÓNYUGE _____	SALUD _____
TOTAL INGRESOS _____	OTROS _____
_____	TOTAL EGRESOS _____
_____	_____

CAPACIDAD DE PAGO \_\_\_\_\_

Figura N° 8. Formato del informe de inspección


✓ Verificado con el formato del informe de inspección


NIA 500: Evidencia de auditoría

Elaborado por: D.N y S. G

Revisado por: G.M

Fecha: 16/11/ 2019

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: PT 3/10</b>
<b>PAPEL DE TRABAJO: ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE LOS CRÉDITOS PREVIA APROBACIÓN</b>		
<p><b>COMENTARIO:</b></p> <p>Con el propósito de evidenciar el nivel de cumplimiento del análisis previo de los créditos antes de su otorgación por parte del Jefe de Agencia se procedió a solicitar evidencias de las misma, comprobando de manera que, si se cumple con este procedimiento en la Cooperativa de Ahorro y crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, puesto que existen se elaboraron Actas de Comité de Crédito y las actas de crédito, donde se apreció que se efectuaron reuniones previas con el propósito de analizar los expedientes antes de la aprobación de los créditos.</p> <p><b>CONCLUSIÓN:</b></p> <p>La Cooperativa si cumple con el proceso de análisis por parte del Jefe de Agencia, previa la aprobación de un crédito.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p> <p>Mantener un control estricto para mantener el cumplimiento de este procedimiento que favorece y evita posibles riesgos de morosidad a futuro.</p>		
<b>NIA 230: Papeles de trabajo</b>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 18/11/ 2019

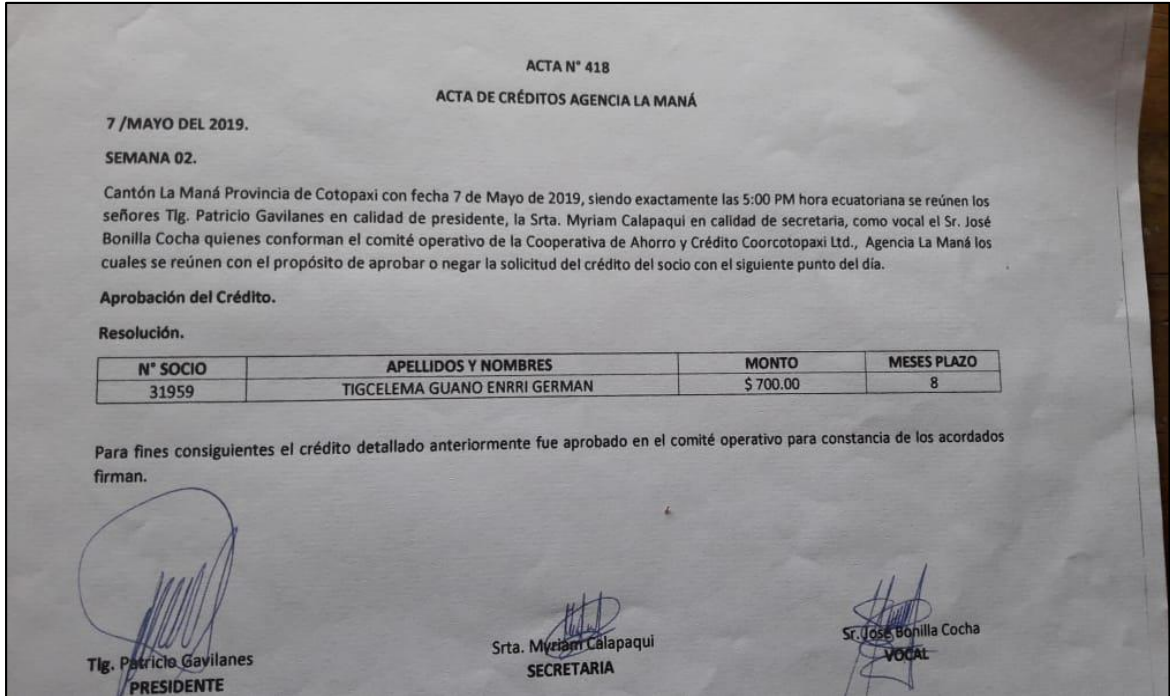


**AUDITORES**  
La Maná - Cotopaxi

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COORCOTOPAXI  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2018**

**Ref:  
PT  
4/10**

**PAPEL DE TRABAJO: ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE LOS CRÉDITOS  
PREVIA APROBACIÓN**



**Figura N° 9.** Acta de aprobación de créditos  
 ✓ Verificado con el Acta para la aprobación del Crédito




**Figura N° 10.** Acta de Comité de Crédito  
 ✓ Verificado con el Acta del Comité de Crédito

**NIA 500: Evidencia de auditoría**


**Elaborado por: D.N y S. G  
 Revisado por: G.M**

**Fecha: 19/11/ 2019**



 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotacachi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: PT 5/10</b></p>		
<p><b>PAPEL DE TRABAJO: DIFUSIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA COOPERATIVA MEDIOS ELECTRÓNICOS</b></p>				
<p><b>COMENTARIO:</b></p> <p>Con el propósito de evidenciar el cumplimiento de este ítem se procedió a verificar la difusión de los mismos mediante la visualización directa en la página web de la cooperativa: <a href="http://www.coorcotopaxi.fin.ec/index.php/coorcotopaxi/mision-y-vision">http://www.coorcotopaxi.fin.ec/index.php/coorcotopaxi/mision-y-vision</a>, y efectivamente si se dio cumplimiento a la misma.</p> <p><b>CONCLUSIÓN:</b></p> <p>La Cooperativa si cumple con el proceso de difusión de la misión y visión mediante su página web.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p> <p>Es fundamental que en la Agencia La Maná se mantenga la difusión de la misión y visión en lugares más visibles, con una mejor presentación, permitiendo de esta manera que los socios y clientes se sientan identificados con los fines de la cooperativa.</p>				
<p><b>NIA 230: Papeles de trabajo</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="225 1937 1054 2009"> <p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p> </td> <td data-bbox="1054 1937 1431 2009"> <p><b>Fecha:</b> 20/11/ 2019</p> </td> </tr> </table>			<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p><b>Fecha:</b> 20/11/ 2019</p>
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p><b>Fecha:</b> 20/11/ 2019</p>			

 <p><b>D &amp; S</b> AUDITORES La Ham - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref:</b> <b>PT</b> <b>6/10</b></p>														
<p><b>PAPEL DE TRABAJO: DIFUSIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA COOPERATIVA MEDIOS ELECTRÓNICOS</b></p>																
 <p>The screenshot shows the website page for 'MISIÓN Y VISIÓN'. The mission statement is: 'Promover el desarrollo integral de los sectores económicos populares y solidarios a través de la prestación de servicios financieros eficientes, transparentes y oportunos, con responsabilidad social, que permitan el crecimiento productivo-económico sustentable de la comunidad.' The vision statement is: 'Ser una Institución competitiva que cuente con servicios financieros solidarios de calidad, reconocida como entidad líder, solida y confiable, impulsora de procesos productivo-económicos con equidad de sus asociados.'</p> <p>On the right side, there is a visitor counter showing 1269718 total visits, with a breakdown by time period:</p> <table border="1"> <tr><td>Hoy</td><td>6</td></tr> <tr><td>Ayer</td><td>2916</td></tr> <tr><td>Esta Semana</td><td>84494</td></tr> <tr><td>Semana Pasada</td><td>1007276</td></tr> <tr><td>Este Mes</td><td>6</td></tr> <tr><td>Mes Pasado</td><td>305053</td></tr> <tr><td>Total</td><td>1269718</td></tr> </table> <p>Additional information at the bottom of the counter: Your IP: 186.46.173.156, Server Time: 2020-02-01 05:40:49, and a link to 'Visitors Counter'.</p>			Hoy	6	Ayer	2916	Esta Semana	84494	Semana Pasada	1007276	Este Mes	6	Mes Pasado	305053	Total	1269718
Hoy	6															
Ayer	2916															
Esta Semana	84494															
Semana Pasada	1007276															
Este Mes	6															
Mes Pasado	305053															
Total	1269718															
<p><b>Figura N° 11.</b> Captura página web: misión y visión</p>																
<p>✓ <b>Verificado con la difusión en la página web de la Cooperativa</b></p>																
<p><b>NIA 500: Evidencia de auditoría</b></p>																
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p><b>Fecha:</b> 01/12/ 2019</p>															

 <p><b>D &amp; S</b> AUDITORES La Maná - Cotacachi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: PT 7/10</b></p>
<b>PAPEL DE TRABAJO: USO DE MEDIOS PUBLICITARIOS</b>		
<p><b>COMENTARIO:</b></p> <p>Para comprobar el nivel de cumplimiento en cuanto al uso de estrategias y medios publicitarios empleados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, se verifica el uso de los mismos a nivel físico y electrónico, obteniendo evidencias que la entidad si mantiene el uso de publicidad en su página web, publicidad radia y folletos informativos y promocionales.</p> <p><b>CONCLUSIÓN:</b></p> <p>La cooperativa si cumple con el proceso de difusión publicitaria mediante estrategias de uso de folletos, páginas web y difusión radial.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p> <p>Además de los medios de difusión empleados en la actualidad es fundamental mantener una mayor interacción con los socios y clientes a través de las redes sociales, que permiten una mayor cobertura en la difusión de la cartera de servicios que ofrece esta entidad a nivel regional.</p> <p><b>NIA 230: Papeles de trabajo</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 03/12/ 2019</p>

	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: PT 8/10</b></p>
---	--	------------------------------------

**PAPEL DE TRABAJO: USO DE MEDIOS PUBLICITARIOS**



Figura N° 12. Captura medios publicitarios

✓ Verificado página red social Facebook.




Figura N° 13. Captura página de Red social

✓ Verificado folletos promocionales.

NIA 500: Evidencia de auditoría

Elaborado por: D.N y S. G  
Revisado por: G.M

Fecha: 05/12/ 2019

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: PT 9/10</b>
<b>PAPEL DE TRABAJO: EXISTENCIA DE MANUALES, LEYES Y REGLAMENTOS EN LA AGENCIA LA MANÁ</b>		
<p><b>COMENTARIO:</b></p> <p>Durante el proceso de auditoría se pudo observar una irregularidad al momento de solicitar la revisión de los manuales, Estatutos y Reglamentos, puesto que en la Agencia La Maná no se dispone de los mismos en forma física, factor preocupante, debido que los colaboradores no pueden estar informados de manera adecuada, sobre las normativas que rigen el accionar de la cooperativa.</p> <p><b>CONCLUSIÓN:</b></p> <p>La Cooperativa no cumple con parámetro fundamental y se esta está omitiendo los procedimientos para el cumplimiento de las responsabilidades del Consejo de Administración del Art. 34 literal 2 Atribuciones y deberes de planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa. <b>H.</b></p> <p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p> <p>Es fundamental que la parte directiva de la cooperativa planifique de manera inmediata con la oficina matriz, para mantener copias certificadas de los estatutos, reglamentos y manuales de funciones y los mismos sean socializados entre sus colaboradores.</p> <p><b>NIA 230: Papeles de trabajo</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 05/12/ 2019



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: PT 10/10</b>
<b>PAPEL DE TRABAJO: ESTRUCTURA DE GOBIERNO, GESTIÓN Y CONTROL</b>		
<p><b>ESTRUCTURA DE GOBIERNO GESTIÓN Y CONTROL</b></p> <p>Según lo dispuesto en el artículo 24 la gestión de la Cooperativa se desarrollará a través de los siguientes entes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asamblea General de Socios</li> <li>b) Consejo de Administración</li> <li>c) El Consejo de Vigilancia</li> <li>d) La Gerencia</li> </ul> <p>Asamblea general</p> <p>En observación al artículo 25 se extrae que este organismo se encuentra en el orden jerárquico superior a nivel interno, sus resoluciones son de carácter obligatorio para todos quienes formen parte de la Cooperativa, de igual forma para los entes de administración y control, siempre y cuando se encuentren en armonía con las leyes que enmarcan a las cooperativas. Se conforma con la totalidad de socios de la Cooperativa, en atención al tipo de actividad que desarrolle la entidad se establece el número mínimo.</p> <p>✓ <b>Verificado con el extracto de los Estatutos, facilitados de manera digital a la Agencia matriz, previa solicitud y entrega en una semana.</b></p> <p><b>NIA 500: Evidencia de auditoría</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 06/12/ 2019


Tabla N° 59. Hoja de hallazgo 1.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<b>Ref:</b> <b>HLA.</b> <b>1/2</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		
<b>Hallazgo # 1.</b>		
<b>Título: Bajo nivel de la difusión de la planificación estratégica</b>		
<b>Condición:</b> La Cooperativa no ha efectuado actividades de difusión de la planificación estratégica entre sus colaboradores.		
<b>Criterio:</b> Se está omitiendo los procedimientos para el cumplimiento de las responsabilidades del Consejo de Administración del Art. 3.1.2 Administración estratégica del Manual de Control Interno emitida por la SEPS.		
<b>Causa:</b> Este problema se suscitó debido que la parte administrativa de la Agencia La Maná, no lleva una adecuada planificación en lo que respecta a la difusión de la planeación estratégica entre sus colaboradores.		
<b>Efecto:</b> Desconocimiento de los objetivos, metas contemplados en la planificación estratégica de la cooperativa, debido a la inexistencia y socialización de esta documentación entre los colaboradores de la Agencia La Maná.		
<b>Conclusión:</b> Debido al bajo nivel de difusión de la planificación estratégica entre los colaboradores de la cooperativa se dificulta el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias planteadas en este documento.		
<b>Recomendación:</b>  <b>Parte directiva de la cooperativa:</b> Es fundamental que la parte directiva de la cooperativa planifique actividades encaminadas a difundir el contenido de la planificación estratégica entre sus colaboradores.		

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.



Tabla N° 60. Hoja de hallazgo 2

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<b>Ref:</b> <b>HLA.</b> <b>2/2</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		
<b>Hallazgo # 2.</b>		
<b>Título: No se dispone de manuales, estatutos ni reglamentos en la Agencia La Maná.</b>		
<b>Condición:</b> Se pudo evidenciar que en la Agencia La Maná no se disponen de documentación como reglamentos, estatutos ni manuales de funciones y tampoco se ha socializado los mismos entre los colaboradores.		
<b>Criterio:</b> Se está omitiendo los procedimientos para el cumplimiento de las responsabilidades del Consejo de Administración del Art. 34 literal 2 Atribuciones y deberes de planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.		
<b>Causa:</b> Este problema se suscitó debido que la parte administrativa de la Agencia La Maná, no lleva una adecuada planificación en lo que respecta a la documentación existente.		
<b>Efecto:</b> Desconocimiento de las normativas y funciones a desempeñar, debido a la inexistencia y socialización de esta documentación entre los colaboradores de la Agencia La Maná.		
<b>Conclusión:</b> En base a la evaluación de la documentación y observación directa se pudo evidenciar un bajo nivel de planificación de la parte administrativa de la cooperativa, debido que, en la actualidad no se dispone de documentación importante que debería reposar y ser socializada en la Agencia La Maná.		
<b>Recomendación:</b>  <b>Jefe de Agencia:</b>  Es fundamental que la parte directiva de la cooperativa planifique de manera inmediata con la oficina matriz, para mantener copias certificadas de los estatutos, reglamentos y manuales de funciones y los mismos sean socializados entre sus colaboradores.		

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COORCOTOPAXI  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2018**

**Ref:  
IG.  
1/9**

### 11.4.7.3. Indicadores de Gestión.

#### Indicadores de eficacia.

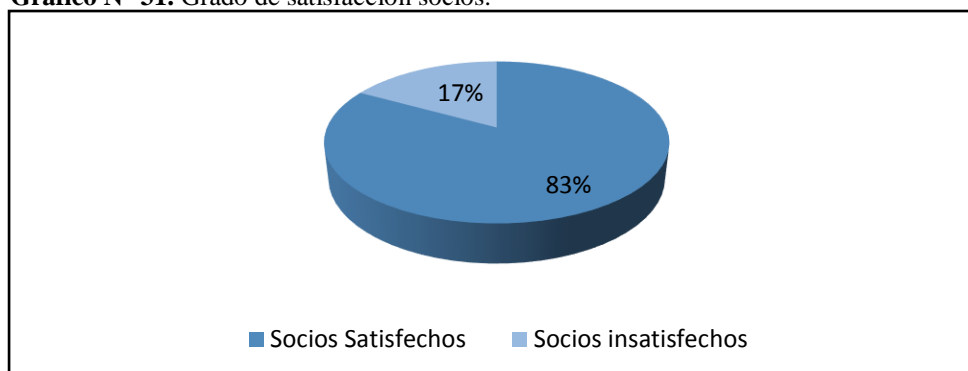
#### Grado de satisfacción de los socios por los servicios brindados.

Para la obtención de los datos sobre este indicador se recurrió a los resultados de la pregunta 13 de la encuesta efectuada a los socios.

$$\text{Grado de satisfacción de los socios} = \frac{\text{Socios satisfechos}}{\text{Total Socios}}$$

$$\text{Grado de satisfacción de los socios} = \frac{300}{359} = 0.83 = 83\%$$

**Gráfico N° 31.** Grado de satisfacción socios.



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Comentario:** Mediante la aplicación del indicador grado de satisfacción de los socios por los servicios brindados se determinó que el 83% de los socios si se encuentra satisfechos con el servicio, y el 17% mencionó sentirse insatisfechos.


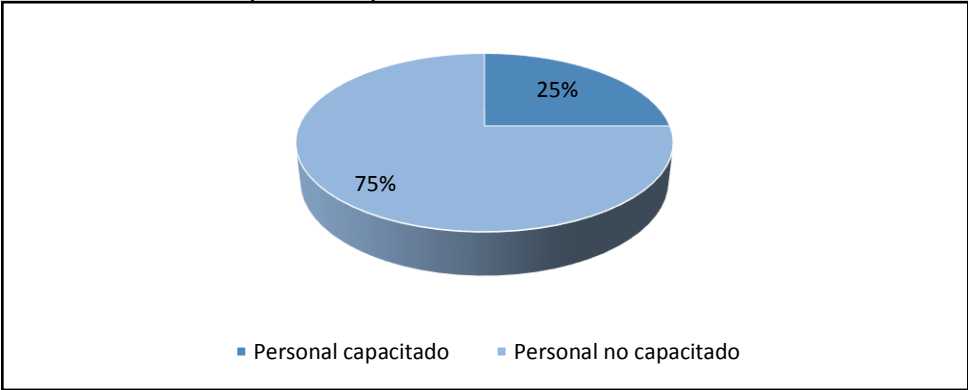
**Conclusión:** Existe un porcentaje de socios que, si se encuentra satisfecho con la atención recibida en la cooperativa. **μ:**


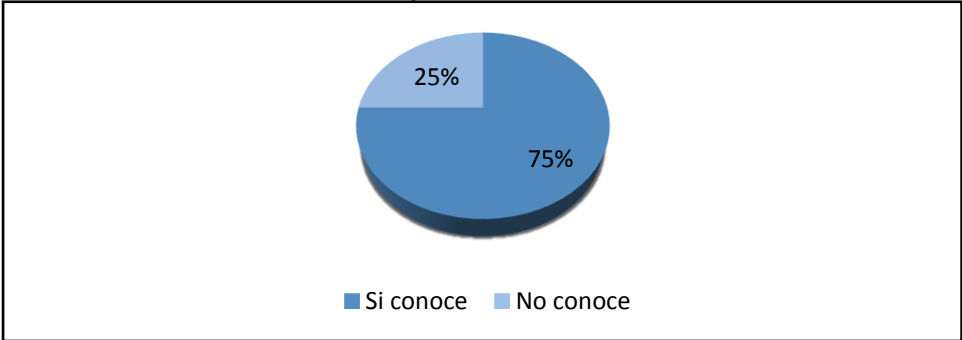
**NIA 540:** Identificación y valoración de riesgos A.37.


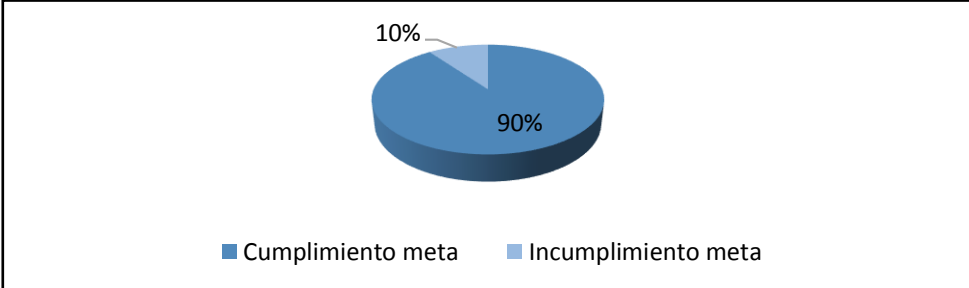
**Elaborado por:** D.N y S. G


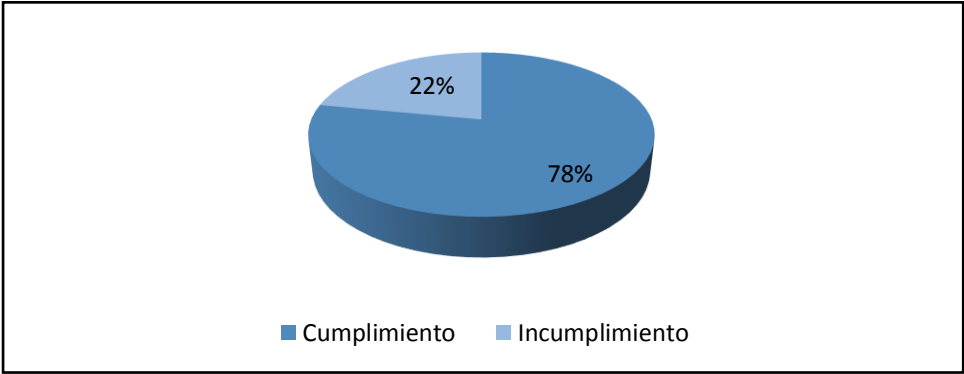
**Revisado por:** G.M


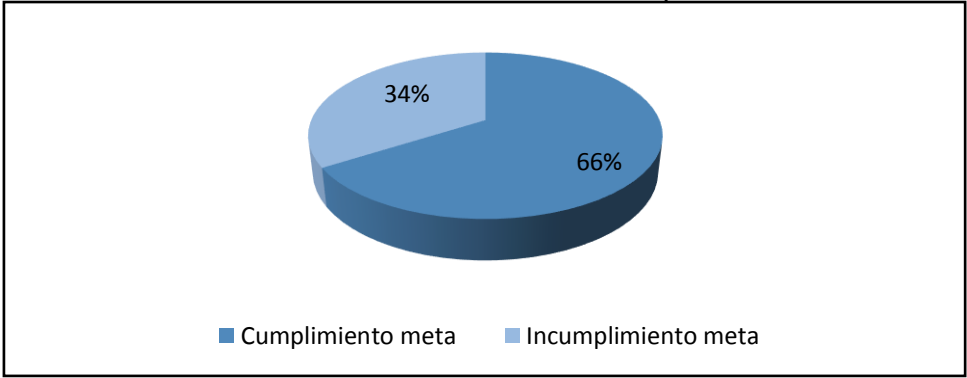
**Fecha:** 12/12/ 2019


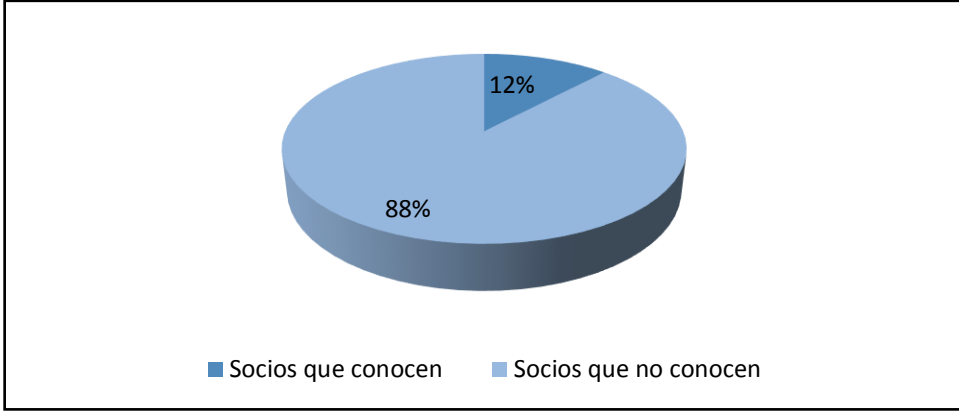
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref:</b> <b>IG.</b> <b>2/9</b>						
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>								
<b>Indicador de eficacia</b>								
<p>La obtención de datos para la realización de este indicador se efectuó de la pregunta 3 de la encuesta dirigida a los empleados.</p>								
<b>Capacitación del personal.</b>								
<b>Eficacia</b> = $\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total personal}}$								
<b>Eficacia</b> = $\frac{1}{4} = 0.25 = 25\%$ <b>H.</b>								
<b>Gráfico N° 32. Índice personal capacitado.</b>								
 <table border="1" data-bbox="344 1041 1316 1429"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personal capacitado</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Personal no capacitado</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	Porcentaje	Personal capacitado	25%	Personal no capacitado	75%
Categoría	Porcentaje							
Personal capacitado	25%							
Personal no capacitado	75%							
<b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.								
<b>Elaborado por:</b> Estudiantes investigadoras								
<p><b>Comentario:</b> Acorde al cálculo del indicador de eficacia se apreció que el nivel de capacitación del personal de la cooperativa es muy bajo con el 25% de cumplimiento, debido que las capacitaciones están dirigidas en su mayoría al personal administrativo.</p>								
<p><b>Conclusión:</b> El nivel de eficacia mediante el indicador de personal capacitado es deficiente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná, lo cual hace que el personal disminuya el compromiso para realizar sus funciones <math>\mu</math>:</p>								
<b>NIA 540: Identificación y valoración de riesgos A.37.</b>								
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 12/12/ 2019						


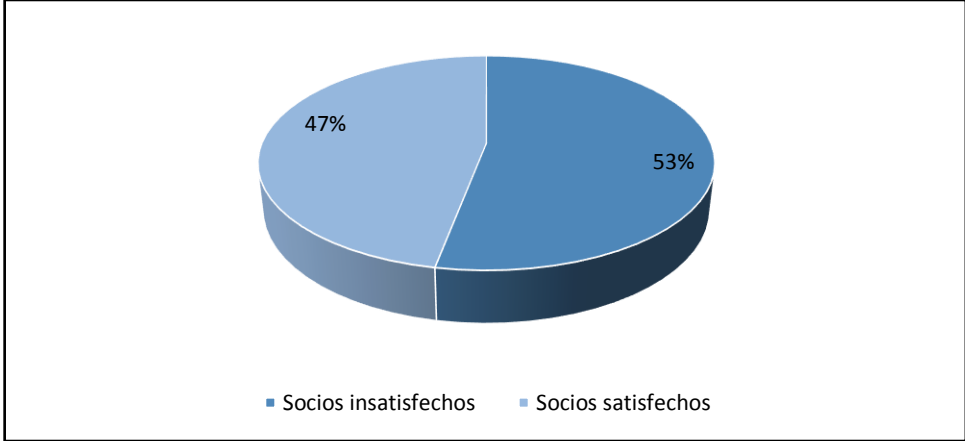
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref:</b> <b>IG.</b> <b>3/9</b>						
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>								
<b>Indicador de eficacia</b>								
<b>Difusión de la misión y visión:</b>								
<p>Para la obtención de los datos sobre este indicador se recurrió a los resultados de la pregunta 2 de la entrevista efectuada al Jefe de Agencia y la pregunta 1 del cuestionario de control interno componente Ambiente de Control. <b>Anexo 21.</b></p>								
<p>Difusión de la misión y visión = <math>\frac{\text{Personal que conoce la misión y visión}}{\text{Total personal}}</math></p>								
<p>Difusión de la misión y visión = <math>\frac{3}{4} = 0.75 = 75\%</math></p>								
<p><b>Gráfico N° 33.</b> Difusión de la misión y visión.</p>								
 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si conoce</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>No conoce</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	Porcentaje	Si conoce	75%	No conoce	25%
Categoría	Porcentaje							
Si conoce	75%							
No conoce	25%							
<p><b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  <b>Elaborado por:</b> Estudiantes investigadoras</p>								
<p><b>Comentario:</b> Mediante la aplicación del indicador difusión de la misión y visión se determinó que el 75% de los empleados si conoce sobre el mismo, y el 25% mencionó que no.</p>								
<p><b>Conclusión:</b> Existe un porcentaje de empleados que, si tiene conocimiento sobre la misión y visión de la Cooperativa, porque se encuentra exhibida en las instalaciones de la Agencia La Maná. <b>μ:</b></p>								
<p><b>NIA 540: Identificación y valoración de riesgos A.37.</b></p>								
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G  <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p><b>Fecha:</b> 13/12/ 2019</p>							

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: IG. 4/9</b>
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		
<b>Indicador eficiencia:</b>		
<b>Cantidad de créditos concedidos en \$ mensualmente año 2018</b>		
<p>Para medir este indicador se tomó como referencia los datos del anexo 22 sobre la cantidad de créditos concedidos por la línea de crédito: microcrédito empresarial del mes de enero, expresados en \$. <b>Anexo 22.</b></p>		
<b>Cantidades de créditos en \$ mensual.</b>		
<b>Eficiencia</b> = $\frac{\text{Cantidad de créditos concedidos \$}}{\text{Meta otorgación de créditos \$}}$		
<b>Eficiencia</b> = $\frac{\$58.500}{\$65.000} = 0.90 = 90\%$		
<b>Gráfico N° 34.</b> Cumplimiento cantidad de créditos mensual en \$.		
		
<b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.		
<b>Elaborado por:</b> Estudiantes investigadoras		
<b>Comentario:</b> Acorde al cálculo del indicador de eficiencia se apreció que el nivel de cumplimiento en la cantidad de créditos concedidos en \$ fue alto con el 90% debido que se otorgó \$58.500 de los 65.000 planteados como meta.		
<b>Conclusión:</b> El nivel de cumplimiento en la otorgación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná fue alto, tal como evidencio el análisis de los créditos otorgados en el mes de enero. $\mu$ :		
<b>NIA 540: Identificación y valoración de riesgos A.37.</b>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 13/12/ 2019

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: IG. 5/9</b>						
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>								
<b>Indicadores de eficiencia.</b>								
<b>Cantidad de socios a los que se les debe conceder crédito en forma mensual</b>								
<p>La obtención de la información para el cálculo de este indicador se tomó como referencia de los datos proporcionados por el asesor de crédito, quien mencionó que la cantidad promedio mensual de créditos concedidos se situó en 29 cuando la meta era de 37 mensuales. <b>Anexo 22.</b></p>								
<b>Eficiencia= <math>\frac{\text{Créditos concedidos mensual}}{\text{Créditos requeridos}}</math></b>								
<b>Eficiencia= <math>\frac{29}{37} = 0,78 = 78\%</math></b>								
<b>Gráfico N° 35. Créditos concedidos.</b>								
 <table border="1" data-bbox="347 996 1315 1368"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumplimiento</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>Incumplimiento</td> <td>22%</td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	Porcentaje	Cumplimiento	78%	Incumplimiento	22%
Categoría	Porcentaje							
Cumplimiento	78%							
Incumplimiento	22%							
<b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.								
<b>Elaborado por:</b> Estudiantes investigadoras								
<p><b>Comentario:</b> Los indicadores del nivel de eficiencia mediante la medición de los créditos concedidos de forma mensual evidenciaron un 78% de eficiencia, se puede decir que es un nivel moderado.</p>								
<p><b>Conclusión:</b> El nivel de eficiencia a través de la medición de los créditos concedidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná fue moderado, pero se debe implementar estrategias para cumplir con la meta establecida en los créditos mensuales. <b>μ:</b></p>								
<b>NIA 540: Identificación y valoración de riesgos A.37.</b>								
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M	<b>Fecha:</b> 13/12/ 2019							

 <p>AUDITORES La Maná - Cotacachi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: IG. 6/9</b>						
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>								
<b>Indicador de eficiencia.</b>								
<b>Reducción del índice de morosidad en la línea crédito Microempresa año 2018.</b>								
<p>Los datos obtenidos para la aplicación de este indicador se encuentran en el <b>anexo 23</b> evidenciando los siguientes datos:</p>								
<p><b>Eficiencia:</b> <i>(Índice de morosidad año 2018 - Meta reducción índice de morosidad)</i></p>								
<p><b>Eficiencia=</b> <math>(9,06 - 6\%) = 3,06 = 34\%</math></p>								
<p style="text-align: center;"><b>Gráfico N° 36. Meta índice de morosidad año 2018 Microempresa.</b></p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumplimiento meta</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>Incumplimiento meta</td> <td>34%</td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	Porcentaje	Cumplimiento meta	66%	Incumplimiento meta	34%
Categoría	Porcentaje							
Cumplimiento meta	66%							
Incumplimiento meta	34%							
<p><b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.</p>								
<p><b>Elaborado por:</b> Estudiantes investigadoras</p>								
<p><b>Comentario:</b> Acorde al cálculo del indicador de eficiencia se apreció que el nivel de cumplimiento del índice de morosidad de la línea de crédito Microempresa fue del 66%, debido que no se logró la meta planteada al disminuir el índice de morosidad al 6%.</p>								
<p><b>Conclusión:</b> El nivel de eficiencia mediante el indicador de reducción del índice de morosidad en la línea de Crédito Microempresa fue moderado, por cuanto no se cumplió al 100% con la meta planteada. <math>\mu</math>:</p>								
<p><b>NIA 540: Identificación y valoración de riesgos A.37.</b></p>								
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 14/12/ 2019</p>							

 <p>AUDITORES La Maná - Cotacachi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref:</b> <b>IG.</b> <b>7/9</b>						
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>								
<b>Indicador de impacto.</b>								
<p>Con el propósito de obtener datos para este indicador se acudió a los resultados obtenidos en la pregunta 2 de las encuestas dirigidas a los socios sobre el conocimiento que tiene sobre los servicios que brinda la cooperativa.</p>								
<p><b>Uso medios publicitarios</b> = <math>\frac{\text{Socios que conocen los servicios}}{\text{Total de socios}}</math></p>								
<p><b>Uso medios publicitarios</b> = <math>\frac{43}{359}</math></p>								
<p><b>Uso medios publicitarios</b> = <math>\frac{43}{359} = 0.11,97 = 12\%</math> <b>H.</b></p>								
<p><b>Gráfico N° 37. Índice personal capacitado.</b></p>								
 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Socios que conocen</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Socios que no conocen</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	Porcentaje	Socios que conocen	12%	Socios que no conocen	88%
Categoría	Porcentaje							
Socios que conocen	12%							
Socios que no conocen	88%							
<p><b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná. <b>Elaborado por:</b> Estudiantes investigadoras.</p>								
<p><b>Comentario:</b> El indicador de impacto mediante la medición del conocimiento de los socios sobre los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, a través del uso de los medios publicitarios es deficiente con 12%.</p>								
<p><b>Conclusión:</b> El nivel de conocimiento de los socios sobre los servicios que ofrece la cooperativa es bajo, debido a un bajo nivel publicitario, este hecho surge por el descuido de los Jefes Administrativos y limita el crecimiento de la cooperativa <b>μ:</b></p>								
<p><b>NIA 540: Identificación y valoración de riesgos A.37.</b></p>								
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 14/12/ 2019</p>							

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref:</b> <b>IG</b> <b>8/9</b>						
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>								
<b>Indicadores de calidad.</b>								
<p>Datos obtenidos de la pregunta 12 dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.</p>								
<p><b>Satisfacción de los socios</b> = <math>\frac{\text{Socios que han tenido inconvenientes}}{\text{Total socios}}</math></p>								
<p><b>Satisfacción de los socios</b> = <math>\frac{189}{359} = 0.53 = 53\%</math></p>								
<p><b>Gráfico N° 38.</b> Índice satisfacción clientes.</p>								
 <table border="1" data-bbox="347 936 1316 1375"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Socios insatisfechos</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Socios satisfechos</td> <td>53%</td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	Porcentaje	Socios insatisfechos	47%	Socios satisfechos	53%
Categoría	Porcentaje							
Socios insatisfechos	47%							
Socios satisfechos	53%							
<p><b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná. <b>Elaborado por:</b> Estudiantes investigadoras.</p>								
<p><b>Comentario:</b> El cálculo del indicador de calidad evidenció que existe un 47% de calidad, debido que el 53% presentaron dificultades al momento de efectuar los trámites.</p>								
<p><b>Conclusión:</b></p>								
<p>Nivel de calidad deficiente debido a inconvenientes presentados por los socios al efectuar trámites no existe una buena coordinación para dar solución a los trámites realizados por los socios en consecuencia la cooperativa no presta un servicio de calidad. <b>μ:</b></p>								
<p><b>NIA 540: Identificación y valoración de riesgos A.37</b></p>								
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 15/12/ 2019</p>							






 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: IG 9/9</b></p>
<p><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b></p>		
<p><b>Indicadores de efectividad.</b></p> <p>Para la medición de la efectividad se aplicó la siguiente premisa:</p> <p>Efectividad = Puntaje de eficacia/ Puntaje de eficiencia (promedios puntajes)</p> <p><b>Aplicación de la fórmula.</b></p> <p>Datos:</p> <p>Puntaje eficacia= (83%+25%+75%) = 61%</p> <p>Puntaje eficiencia= (90 %+78%+66%) = 78%</p> <p>Efectividad = Puntaje de eficacia / puntaje de eficiencia</p> <p>Efectividad = 61 / 78</p> <p>Efectividad = 78 %</p> <p><b>Comentario:</b> El cálculo del indicador de efectividad, empleando los resultados de la eficiencia y eficacia, reflejó un porcentaje del 78% de efectividad para la gestión efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.</p> <p><b>Conclusión:</b></p> <p>El nivel de efectividad presento un porcentaje alto, debido que se ha dado cumplimiento a los ítems evaluados. <b>μ:</b></p> <p><b>NIA 540: Identificación y valoración de riesgos A.37.</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 15/12/ 2019</p>

Tabla N° 61. Hoja de hallazgo 3.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<b>Ref:</b> <b>HLA</b> <b>1/4</b>
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>		
<b>Hallazgo # 3.</b>		
<b>Título: Ausencia de indicadores de gestión para la medición de la eficiencia y eficacia.</b>		
<b>Condición:</b> Se pudo evidenciar que no se han definido indicadores de gestión que permita medir la eficiencia y eficacia de las actividades efectuadas en la cooperativa.		
<b>Criterio:</b> Se debería regir al Art. 44 de las Atribuciones y responsabilidades de la Gerencia del Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que establece es importante definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.		
<b>Causa:</b> Incumplimiento de las funciones de la parte gerencial de la cooperativa, además de un bajo control y planificación de la oficina matriz sobre la medición de estos indicadores.		
<b>Efecto:</b> Existió desconocimiento sobre la eficiencia y eficacia de las actividades y recursos de la cooperativa, aspecto que afectó la toma de decisiones en cuanto a la cartera de servicios.		
<b>Conclusión:</b> Por la ausencia de indicadores para la medición de la eficiencia y eficacia en la cooperativa se ha producido desconocimiento y dificultades a la hora de la toma de decisiones.		
<b>Recomendación:</b>  <b>A la parte Directiva y Jefe de Agencia:</b>  Hacer énfasis en la inserción y aplicación de indicadores que permitan la medición de la eficiencia y eficacia de la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.		


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

Tabla N° 62.Hoja de hallazgo 4.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<b>Ref: HLA. 2/4</b>
<b>Hallazgos indicadores de gestión.</b>		
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>  <b>Hallazgo # 4.</b>		
<b>Título: Bajo nivel de capacitaciones del personal.</b>		
<b>Condición:</b> Existe un bajo nivel de capacitaciones hacia el personal de la cooperativa, factor que puede perjudicar el mejoramiento y eficiencia de los colaboradores para brindar los servicios a los socios y usuarios.		
<b>Criterio:</b> Incumplimiento de la Norma 407-06 de Control Interno que trata sobre la Capacitación y entrenamiento continuo del personal.		
<b>Causa:</b> La parte directiva de la oficina matriz y la Agencia La Maná no han contemplado el desarrollo de un plan de capacitaciones que permitan mejorar las habilidades de los mismos.		
<b>Efecto:</b> No se han obtenido los resultados esperados en el desempeño laboral de sus colaboradores.		
<b>Conclusión:</b> Al no recibir las capacitaciones adecuadas, las funciones efectuadas por los colaboradores se vieron afectadas.		
<b>Recomendación:</b>  <b>El Jefe de Agencia:</b>  De manera conjunta con los directivos de la oficina matriz deben contemplar un plan de capacitaciones enfocadas a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.		


**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

Tabla N° 63. Hoja de hallazgo 5.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<b>Ref:</b> <b>HLA</b> <b>3/4</b>
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		
<b>Hallazgo # 5.</b>		
<b>Título: Desconocimiento de los socios sobre los servicios que presta la cooperativa</b>		
<b>Condición:</b> Se pudo evidenciar que los socios consideraron ineficiente el sistema de difusión de los servicios financieros.		
<b>Criterio:</b> Se debería regir al Art. 44 de las Atribuciones y responsabilidades de la Gerencia del Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que establece es importante suministrar información requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia.		
<b>Causa:</b> Incumplimiento de las funciones de la parte gerencial de la cooperativa, además de un bajo control y planificación de la oficina matriz sobre el uso de estrategias para difundir de manera adecuada la información sobre los servicios financieros a través de los medios publicitarios de mayor demanda en la zona como es el caso de medios radiales.		
<b>Efecto:</b> Existió desconociendo sobre los servicios financiero que ofrece la cooperativa a sus socios, factor que impide incrementar la cartera de clientes en relación a la competencia.		
<b>Conclusión:</b> Debido al desconocimiento de un buen porcentaje de socios que desconocen sobre los servicios que ofrece la cooperativa se pierde la oportunidad de incrementar la cartera de clientes a nivel local y regional.		
<b>Recomendación:</b>  <b>A la parte Directiva y Jefe de Agencia:</b>  Es fundamental hacer énfasis en la emisión de cuñas publicitarias por medios radiales que los de mayor uso entre los habitantes del cantón La Maná.		

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

Tabla N° 64. Hoja de hallazgo 6.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>COORCOTOPAXI</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<b>Ref:</b> <b>HLA</b> <b>4/4</b>
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		
<b>Hallazgo # 6.</b>		
<b>Título: No se cumplió con el índice de reducción de morosidad</b>		
<p><b>Condición:</b> Acorde al cálculo del indicador de eficiencia se apreció que el nivel de cumplimiento del índice de morosidad de la línea de crédito Microempresa fue del 9,06 % para el año 2018, no logrando la meta planteada de disminuir el índice de morosidad al 6%.</p>		
<p><b>Criterio:</b> Se debería regir al literal 4.2.7.1 del Manual de Control Interno publicado por la SEPS, que establece analizar los saldos de manera periódica para determinar la antigüedad de los mismos con el propósito de establecer las respectivas gestiones de cobranza.</p>		
<p><b>Causa:</b> Incumplimiento de las funciones de la parte gerencial de la cooperativa, en cuanto a la normativa de establecer estrategias adecuadas para la gestiones cobro de deudas vencidas</p>		
<p><b>Efecto:</b> Incumplimiento de las metas planteadas en la reducción de los índices de los porcentajes de morosidad y por consecuente el riesgo de la cartera vencida en la Línea de Crédito Microempresa.</p>		
<p><b>Conclusión:</b> Debido que no se han definido las estrategias adecuadas para un sistema de cobros eficaz, no se ha logrado la meta planteada en la reducción de los índices de morosidad.</p>		
<p><b>Recomendación:</b></p> <p><b>Al Jefe de Agencia y personal del área de Crédito:</b></p> <p>Es fundamental la inserción y aplicación de políticas y estrategias para la reducción de los índices de morosidad en la línea de Crédito Microempresa.</p>		

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COORCOTOPAXI  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2018


Ref:  
**CR.**  
**1/2**


**11.4.8. Fase IV. Comunicación de resultados.**

**FASE IV.  
COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS**


Elaborado por: D.N y S. G  
Revisado por: G.M


Fecha: 18/12/ 2019


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>		<b>Ref: PA/CR. 1/1</b>		
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA.</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Redactar el informe final de la Auditoría de Gestión con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.					
<b>Programa de auditoria Fase IV: Comunicación de resultados.</b>					
<b>Tabla N° 65. Programa de auditoría Fase IV</b>					
<b>N°</b>	<b>Procedimiento.</b>	<b>REF.</b>	<b>Fecha.</b>	<b>Elaborado.</b>	<b>Revisado.</b>
1	Elaborar el informe final de auditoría	<b>IFA.</b>	22/12/2019	D.N y S. G	G.M
2	Presentación del informe final de auditoría	<b>CR.</b>	30/12/2019	D.N y S. G	G.M
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M			<b>Fecha:</b> 22/12/ 2019		


 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: IFA. 1/8</b></p>
<p><b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b></p>		
<p style="text-align: right;">La Maná, 23 de diciembre del 2019.</p> <p>Ing. Patricio Gavilanes Chusin.</p> <p><b>JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI, AGENCIA LA MANÁ.</b></p> <p>Presente. -</p> <p>A través del presente informe se procede a dar a conocer los resultados de la Auditoría de Gestión efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná durante el año 2018, resaltando que la estructura del control interno es responsabilidad del área gerencial, sin embargo, existen limitaciones por lo cual pueden ocurrir errores o irregularidades.</p> <p><b>CAPÍTULO I. FASE INTRODUCTORIA DE LA AUDITORÍA.</b></p> <p><b>1.1. Datos de la entidad.</b></p> <p>Razón social: Cooperativa de Ahorro y crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná. Representante legal: Ing. Ángel Pacari. Dirección: Avenida 27 de noviembre y San Pablo. RUC: 0591714333001.</p> <p><b>1.2. Base legal de la cooperativa.</b></p> <p>La base legal de esta entidad es el Ministerio de Inclusión Económica y Social. La Administración del Cooperativo de la provincia de Cotopaxi, inscrita legalmente en el Registro General de Cooperativas con N°. 7183 y aprobada mediante el Acuerdo Ministerial N°. 010-08 con fecha del 07 de abril del 2008.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 23/12/ 2019</p>	





 <p>AUDITORES La Maná - Cotopaxi</p>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: IFA. 2/8</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		
<p><b>1.3. Motivo del examen.</b></p> <p>La Auditoría de Gestión se efectuó en conformidad con lo solicitado por la parte directiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná y a su vez como requisito para obtener el Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.</p> <p><b>1.4. Objetivos del examen.</b></p> <p><b>General.</b></p> <p>Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná, cantón La Maná, periodo 2018, para la determinación de su estado actual y la adopción de medidas para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad.</p> <p><b>Específicos.</b></p> <p>Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante visita de observación y el análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.</p> <p>Estructurar el proceso de planificación mediante el diseño del plan y programa de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.</p> <p>Aplicar los planes y programas de la Auditoría de gestión y la determinación de hallazgos.</p> <p>Comunicar los resultados mediante la emisión de un informe final, síntesis y memorando de los antecedentes de la Auditoría de Gestión.</p> <p><b>1.5. Alcance de la auditoría.</b></p> <p>El desarrollo de la Auditoría de Gestión comprenderá la verificación del grado de cumplimiento de las políticas y normas, con el propósito de garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de las diversas áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná, así como la aplicación del control interno acorde a los componentes del COSO I, con corte del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2018.</p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M		<b>Fecha:</b> 23/12/ 2019




 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: IFA. 3/8</b></p>
<p><b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b></p>		
<p><b>CAPÍTULO II. RESULTADOS.</b></p>		
<p>A continuación, se detallan los hallazgos detectados:</p>		
<p><b>HALLAZGO 1. BAJO NIVEL DE DIFUSIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b></p>		
<p>La Cooperativa no ha efectuado actividades de difusión de la planificación estratégica entre sus colaboradores,</p>		
<p>Omitiendo los procedimientos para el cumplimiento de las responsabilidades del Consejo de Administración del Art. 3.1.2 Administración estratégica del Manual de Control Interno emitida por la SEPS.</p>		
<p><b>CONCLUSIÓN:</b></p>		
<p>Debido al bajo nivel de difusión de la planificación estratégica entre los colaboradores se dificulta el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias planteadas en la cooperativa.</p>		
<p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p>		
<p><b>A la parte directiva de la Cooperativa:</b></p>		
<p>Es fundamental que la parte directiva de la cooperativa planifique actividades encaminadas a difundir el contenido de la planificación estratégica entre sus colaboradores.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 23/12/ 2019</p>

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: IFA. 4/8</b></p>
<p><b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b></p>		
<p><b>HALLAZGO 2. NO SE DISPONE DE MANUALES, ESTATUTOS NI REGLAMENTOS EN LA AGENCIA LA MANÁ.</b></p>		
<p>Se pudo evidenciar que en la Agencia La Maná no se disponen de documentación como reglamentos, estatutos ni manuales de funciones y tampoco se ha socializado los mismos entre los colaboradores.</p>		
<p>Se está omitiendo los procedimientos para el cumplimiento de las responsabilidades del Consejo de Administración del Art. 34 literal 2 Atribuciones y deberes de planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.</p>		
<p><b>CONCLUSIÓN:</b></p>		
<p>En base a la evaluación de la documentación y observación directa se pudo evidenciar un bajo nivel de planificación de la parte administrativa de la cooperativa, debido que, en la actualidad no se dispone de documentación importante que debería reposar y ser socializada en la Agencia La Maná.</p>		
<p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p>		
<p><b>Al Jefe de Agencia:</b></p>		
<p>Es fundamental que la parte directiva de la cooperativa planifique de manera inmediata con la oficina matriz, para mantener copias certificadas de los estatutos, reglamentos y manuales de funciones y los mismos sean socializados entre sus colaboradores</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 23/12/ 2019</p>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>Ref: IFA. 5/8</b>
<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>		
<b>HALLAZGO 3. AUSENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA</b>		
<p>Se pudo evidenciar que no se han definido indicadores de gestión que permita medir la eficiencia y eficacia de las actividades efectuadas en la cooperativa.</p>		
<p>Se debería regir al Art. 44 de las Atribuciones y responsabilidades de la Gerencia del Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que establece es importante definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.</p>		
<p><b>CONCLUSIÓN:</b></p>		
<p>Por la ausencia de indicadores para la medición de la eficiencia y eficacia en la cooperativa se ha producido desconocimiento y dificultades a la hora de la toma de decisiones</p>		
<p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p>		
<p><b>A la parte Directiva y Jefe de Agencia:</b></p>		
<p>Es fundamental hacer énfasis en la inserción y aplicación de indicadores que permitan la medición de la eficiencia y eficacia de la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.</p>		
<b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M	<b>Fecha:</b> 23/12/ 2019	

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: IFA 6/8</b></p>
<p><b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b></p>		
<p><b>HALLAZGO 4. BAJO NIVEL DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL.</b></p>		
<p>Existe un bajo nivel de capacitaciones hacia el personal de la cooperativa, factor que puede perjudicar el mejoramiento y eficiencia de los colaboradores para brindar los servicios a los socios y usuarios.</p>		
<p>Incumplimiento de la Norma 407-06 de Control Interno que trata sobre la capacitación y entrenamiento continuó del personal.</p>		
<p><b>CONCLUSIÓN:</b></p>		
<p>Al no recibir las capacitaciones adecuadas, las funciones efectuadas por los colaboradores se vieron afectadas.</p>		
<p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p>		
<p><b>El Jefe de Agencia y Talento Humano:</b></p>		
<p>De manera conjunta con los directivos de la oficina matriz deben contemplar un plan de capacitaciones enfocadas a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.</p>		
<p><b>HALLAZGO 5. DESCONOCIMIENTO DE LOS SOCIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA</b></p>		
<p>Se pudo evidenciar que los socios consideraron ineficiente el sistema de difusión de los servicios financieros.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>		<p>Fecha: 23/12/ 2019</p>

 <p>AUDITORES La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: IFA 7/8</b></p>
<p><b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b></p>		
<p>Se debería regir al Art. 44 de las Atribuciones y responsabilidades de la Gerencia del Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que establece es importante suministrar información requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia.</p>		
<p><b>CONCLUSIÓN:</b></p>		
<p>Debido al desconocimiento de un buen porcentaje de socios que desconocen sobre los servicios que ofrece la cooperativa se pierde la oportunidad de incrementar la cartera de clientes a nivel local y regional.</p>		
<p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p>		
<p><b>A la parte Directiva y Jefe de Agencia:</b></p>		
<p>Es fundamental hacer énfasis en la emisión de cuñas publicitarias por medios radiales que son los de mayor uso entre los habitantes del cantón La Maná, de esta manera se estará dando a conocer con una mayor cobertura los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.</p>		
<p><b>HALLAZGO 6. NO SE CUMPLIÓ CON EL ÍNDICE DE REDUCCIÓN DE MOROSIDAD</b></p>		
<p>Acorde al cálculo del indicador de eficiencia se apreció que el nivel de cumplimiento del índice de morosidad de la línea de crédito Microempresa fue del 9,06 % para el año 2018, no logrando la meta planteada de disminuir el índice de morosidad al 6%.</p>		
<p>Se debería regir al literal 4.2.7.1 del Manual de Control Interno publicado por la SEPS, que establece analizar los saldos de manera periódica para determinar la antigüedad de los mismos con el propósito de establecer las respectivas gestiones de cobranza.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 23/12/ 2019</p>	

 <p><b>AUDITORES</b> La Maná - Cotopaxi</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b></p>	<p><b>Ref: IFA 8/8</b></p>
<p><b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b></p>		
<p><b>CONCLUSIÓN:</b></p>		
<p>Debido que no se han definido las estrategias adecuadas para un sistema de cobros eficaz, no se ha logrado la meta planteada en la reducción de los índices de morosidad.</p>		
<p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p>		
<p><b>Al Jefe de Agencia y personal del Área de Crédito:</b></p>		
<p>Es fundamental la inserción y aplicación de políticas y estrategias para la reducción de los índices de morosidad en la línea de Crédito Microempresa.</p>		
<p>Este informe ha sido preparado única y exclusivamente para datos informativos y de uso exclusivo para la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná.</p>		
<p>Esperando que acorde a lo expuesto se apliquen los correctivos sugeridos para el mejoramiento de la gestión en la cooperativa. §</p>		
<p>También se pone en conocimiento que el indicador de eficiencia se situó en el 78% y el indicador de eficacia promedio del 61%, dando un nivel de efectividad del 78% para la gestión efectuada en la cooperativa.</p>		
<p>Atentamente.</p>		
		
<p>María Nelly Díaz Faz. <b>REPRESENTANTE FIRMA AUDITORA.</b></p>	<p>Geomayra Jamileth Sánchez Almeida <b>REPRESENTANTE FIRMA AUDITORA.</b></p>	
<p><b>Elaborado por:</b> D.N y S. G <b>Revisado por:</b> G.M</p>	<p>Fecha: 23/12/ 2019</p>	

## **12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO**

### **12.1. Impacto social**

Al realizar esta investigación el impacto social se reflejará en una mejora significativa en la gestión de los recursos existentes en la cooperativa a través de la aplicación de las recomendaciones efectuadas frente a cada hallazgo detectado a través del control interno y los indicadores de gestión. Con ello se estará contribuyendo a mejorar el ambiente laboral y la calidad de servicio hacia sus socios y clientes.

### **12.2. Impacto técnico**

El impacto técnico se reflejó a través de la emisión del informe final de la auditoría de gestión que fueron planteadas bajo criterios científicos acorde a las necesidades detectadas en los hallazgos, por ello son viables y aplicables, logrando grandes beneficios a nivel de la gestión y satisfacción de los directivos, socios, empleados y usuarios, quienes podrán percibir una gestión más eficiente y eficaz.

### **12.3. Impacto económico**

La Auditoría de Gestión efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná muestra un impacto económico debido que las recomendaciones frente a los hallazgos detectados tuvieron como finalidad mejorar la gestión de las actividades de las diversas áreas de la entidad, se logrará un mejor control de los riesgos existentes y de esta forma se contribuirá al resguardo y manejo adecuado de los recursos económicos de la cooperativa.



## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 13.1. Conclusiones

- En la fase de conocimiento preliminar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI Agencia La Maná, se pudo constatar que si posee un direccionamiento estratégico, valores corporativos, organigrama estructural definido el cual fue publicado en su página web; sin embargo, las mismas no han sido socializados entre los colaboradores de esta entidad.
- El proceso de planificación de la auditoría incluyó un programa de trabajo que inició el 01 de octubre del 2019 y culminó el 30 de diciembre del 2019, cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato con la fecha establecida para el efecto, además el desarrollo del control interno mediante la evaluación de los componentes del COSO I permitió determinar que en el componente de ambiente de control existió un nivel de confianza del 60% y un riesgo del 40%, el componente de evaluación de riesgos reflejó un nivel de confianza del 62,5% y un riesgo del 37,5%, mientras que el componente de actividades de control se evidencio un nivel de confianza del 57% y un riesgo del 43%, mientras que el nivel de confianza del componente de información y comunicación fue del 67% y un riesgo del 33%. Finalmente, en lo que respecta al monitoreo y seguimiento se situó en un nivel de confianza del 50% y un riesgo del 50%. El riesgo de control fue del 40%, el riesgo inherente del 28% y un riesgo de detección del 11%, dando un riesgo global de auditoría de 1,23.
- El análisis y elaboración de los papeles de trabajo emitió evidenciar deficiencias en cuanto a la difusión de la planificación estratégica y el no disponer de manuales, estatutos ni reglamentos en la Agencia La Maná, mientras que el cálculo del indicador de efectividad, empleando los resultados de la eficiencia y eficacia, reflejó un porcentaje del 78% de efectividad para la gestión efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná
- En el informe final se detalló la existencia de los siguientes hallazgos detectados en las cédulas narrativas, papeles de trabajo e indicadores de gestión: baja difusión de la planificación estratégica, bajo nivel de capacitaciones del personal, desconocimiento de los socios sobre los servicios que presta la cooperativa, no se cumplió con la meta de reducción del índice de morosidad trazada para la Línea de Crédito Microempresa.

### 13.2. Recomendaciones

- Es fundamental recomendar a la parte directiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI que se socialice la misión, visión, valores corporativos y la estructura orgánica y funcional a todos los colaboradores con la finalidad de crear mayor compromiso y entrega hacia los mismos ideales y objetivos.
- Mantener el nivel de cumplimiento en el programa de auditoría ejecutados a futuro con el propósito de lograr resultados positivos para la cooperativa.
- Establecer controles de estrategias que permitan el incremento del nivel de confianza y el cumplimiento de las políticas, obteniendo beneficios para la cooperativa con una gestión eficiente para la prevención y eliminación de posibles riesgos.
- Cumplir las recomendaciones emitidas en el informe final de la Auditoría de Gestión con el fin de fortalecer el sistema de control interno de la institución y la toma de decisiones por parte del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y la parte gerencial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, para la Agencia La Maná.

## 14. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Para el desarrollo de la investigación se requirió \$ 850,00 los cuales se describieron en la siguiente tabla:

Tabla N° 66. Presupuesto de la investigación.

Componentes	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			
	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
<b>Componente 1</b>				
Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante visita de observación y el análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.				270,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1. Diseño y aplicación de la entrevista	50,00			
Actividad 2. Diseño y aplicación de las encuestas.	50,00			
Actividad 3. Visita de observación.	60,00			
Actividad 4. Revisión de archivos, papeles de trabajo.	50,00			
Actividad 5. Diseño y aplicación del análisis FODA.	60,00			
<b>Componente 2</b>				
Estructurar el proceso de planificación mediante el diseño del plan y programa de auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI.				160,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1: Análisis de la información y documentación.	100,00			
Actividad 2: Elaboración de planes y programas de auditoría.	60,00			
<b>Componente 3</b>				
Aplicar los planes y programas de la Auditoría de Gestión y la determinación de hallazgos.				310,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1. Aplicación del control interno.	100,00			
Actividad 2. Preparación de papeles de trabajo.	100,00			
Actividad 3. Aplicación de indicadores gestión.	50,00			
Actividad 4. Elaboración hoja de resumen de hallazgos.	60,00			
<b>Componente 4</b>				
Comunicar los resultados mediante la emisión de un informe final, síntesis y memorando de los antecedentes de la Auditoría de Gestión				110,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1. Redacción borrador del informe de auditoría.	60,00			
Actividad 2. Socialización del informe final de auditoría.	50,00			
<b>Total</b>				<b>\$850,00</b>

Fuente: Estudiantes investigadoras

## 15. BIBLIOGRAFÍA

### 15.1. Libros

- Aquiahuatl, E. (2015). Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I Investigación mono disciplinaria. México: Self Ink.
- Barragán, K. (2018). Auditoria de gestión: generalidades y estudio de caso. Manabí: ULEAM.
- Benett, J. (2018). Introducción a la Auditoría (Segunda ed.). San Francisco, Estados Unidos: Liberty Ediciones. Recuperado el Diciembre de 2019
- Blanco, T., & Luna, M. (2015). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Campoy. (2019). Técnicas de investigación (Tercera ed.). Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado el Enero de 2020
- Carcaño, R. (2015). Auditoria interna del sector público. (Primera ed.). (I. d. Gumersindo, Ed.) Caracas, Venezuela: COFAE. Recuperado el Octubre de 2019
- Chaglla, V. (2017). Auditoria de gestion en la cooperativa de ahorro y crédito Carlos Cisneros de la ciudad de Riobamba por su periodo 2015 y su incidencia en el desempeño. Riobamba, Ecuador: UNACH.
- Chang, E. (2015). Sistemas de control interno como mejorarlo (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Limusa. Recuperado el Octubre de 2019
- Chango, A., & Soliz, A. (2017). Fuentes de financiamiento y su impacto en el desarrollo del sector microempresarial financiero del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. (I. Comercial, Ed.) La Maná, Ecuador: UTC. Recuperado el Diciembre de 2019
- Chavez, F., & Girón, V. (2015). Elementos básicos del Control interno como gestionarlos (Primera ed.). Ibarra: UTN. Recuperado el Septiembre de 2019
- Cifuentes, L. (2015). Fundamentos de auditoria: práctica y teoría. Buenos Aires, Argentina: Narcea.
- Código, U. (2018). Obtenido de [https://upct.es/escueladoctorado/documentos/codigos\\_unesco\\_7809.pdf](https://upct.es/escueladoctorado/documentos/codigos_unesco_7809.pdf)

- Criollo, L. (2015). Procedimientos de auditoría en el sector financiero para mejorar el servicio en el cantón La Maná. Cotopaxi, Cotopaxi: UTC.
- Cuenca, O., & Buendía, M. (2017). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Barcelona, España: Paraninfo.
- Dasy, & Gimeno. (2018). Retos de la contabilidad y auditoria. España: Universidad de Valencia.
- Diorio, M. (2017). Las Cooperativas como alternativa de descentralización de recursos. Argentina: Dickinson.
- Estrada, T., & Bravo, N. (2015). Contabilidad general: ejercicios resueltos. (Segunda, Ed.) Lima, Perú: Lid. Recuperado el Octubre de 2019
- Falconi, O. (2016). Contabilidad y Negocios. Buenos Aires, Argentina: Departamento Académico de Ciencias Administrativas.
- Izasa, T. (2018). El control interno de gestión (Tercera ed.). Madrid: Ediciones de la U.
- Izurieta, H. (2016). Sistema financiero. Quito, Ecuador: Luz de América.
- Jacome, M., & Medina, A. (2015). Aplicación de una auditoría de gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón La Maná. La Maná, Ecuador: UTC.
- Lattuca, A. (2016). Manual de Auditoría. Buenos Aires: FAPC CESE.
- León, A. (2016). Caracterización de las instituciones del sistema financiero. Quito: Luz de América.
- Matas, P., & Urbano, S. (2015). Metodología de la investigación (Primera ed.). Cali: UOC. Recuperado el Diciembre de 2019
- Meza, L. (2015). Auditoría Administrativa en las empresas del sector financiero (Vol.5 ed.). Habana, Cuba: Redalyc. Recuperado el Diciembre de 2019
- Miñango, J. (2015). Auditoría de la Gestión Empresarial. Lima: Revista de la facultad de ciencias contables UNMSM.
- Mosquera, J. (2017). Auditoría de gestión a la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa, Cacpeyantzaza Ltda., Período 2014. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

- Navarro, R. (2016). Elaboración de los manuales de procedimientos de auditoría. Barcelona, España: Editorial Profit.
- Perugachi. (2015). Auditoría de gestión administrativa en la COOAC AEROCOOP Ltda. Latacunga, Ecuador: UTC. Recuperado el Noviembre de 2019
- Pimpincos, Y. (2018). Auditoria de gestión y la rentabilidad de la empresa HYNOSCHA IMPORT S.A.C. LIMA. Lima, Perú: Universidad Autónoma de Perú.
- Platas, G. (2016). Evolución de la auditoría de gestión. Caracas, Venezuela: ITB Ediciones. Recuperado el 2019
- Reyes, I. (2016). Introducción a la investigación científica: metodología. (Segunda, Ed.) Bolivia: Publicaciones Vértice. Recuperado el Noviembre de 2019
- Rogel, D., & Apolo, E. (2016). Implantación de la Auditoría de Gestión. Quito, Ecuador: Luz de América. Recuperado el Diciembre de 2019
- Rojas, M. (2018). Auditoria de gestión y su incidencia en las empresas aseguradoras de Lima. Lima: Universidad Autónoma de Perú.
- Rosado, J. (2016). El control interno y su incidencia en la administración de activos fijos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., durante el año 2012. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: UNACH.
- Tirado, F. (2017). Auditoría: Nuevos horizontes en la función de control (Primera ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Trillos, P. (2016). Inserción de las Cooperativas de Ahorro y de Crédito en el Sistema de Economía Popular y Solidaria. Chile, Bolivia: Universidad de las Américas. Recuperado el 2019
- Vargas, J., & Mena, M. (2015). Evaluación del control interno (Primera ed.). Estados Unidos: Palibrio.
- Vilela, D. (2016). La gestión del riesgo en instituciones financieras (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Dunken.
- Whittington, O. (2015). Principios de Auditoría. México, México: McGraw Hill.

### 15.1. Linkografía

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Ley 0. Registro Oficial 444. (10/mayo/2011). Última modificación: (23/octubre/2018). Estado: Reformado. 65 págs.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2018) (01/03/2018) disponible en: <https://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>

## 16. ANEXOS

Anexo N° 1. Datos informativos del docente tutor del proyecto.

### CURRÍCULUM VITAE



#### DATOS PERSONALES

**Apellidos:** García Bravo  
**Nombres:** Mayra Elizabeth  
**Estado civil:** Soltera  
**Cédula de ciudadanía:** 1203282684  
**Fecha de nacimiento:** 15 de agosto de 1977  
**Dirección domiciliaria:** Arcadio Fuentes y José Suarez  
**Teléfono convencional:** 052951188  
**Teléfono celular:** 099378574  
**Correo institucional:** [mayra.garcia2684@utc.edu.ec](mailto:mayra.garcia2684@utc.edu.ec)

#### ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

TÍTULO	NOMBRE	ÁREA	SUB ÁREA	PAÍS	SENESCYT
MAESTRÍA	MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO	CONTABILIDAD	ECUADOR	1014-13-86041596
INGENIERO(A)	INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL	ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO	ADMINISTRACIÓN	ECUADOR	1014-05-582960

#### EXPERIENCIA LABORAL

TIPO	INSTITUCIÓN	CARGO	CATEDRA	INICIO	FIN
LABORAL	COMERCIAL EL EXPOLI	ASISTENTE CONTABLE		02/08/2002	30/12/2004
LABORAL	MPORTADORA JOSE ONESIMO GARCIA MEZA	ADMINISTRADOR FINANCIERO		02/01/2009	30/03/2013
LABORAL	AGRICOLA ONESGAR SA	ADMINISTRADOR FINANCIERO		02/01/2013	31/12/2015
DOCENTE UNIVERSITARIA	UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES	DOCENTE TIEMPO COMPLETO	ADMINISTRACION Y NEGOCIOS	05/10/2015	23/04/2018



Anexo N° 2. Hoja de vida investigadora 1 del proyecto- Estudiante.

## CURRÍCULUM VITAE



### DATOS PERSONALES:

**Nombres:** María Nelly  
**Apellidos:** Díaz Faz  
**N° Cédula:** 050346816-7  
**Fecha de nacimiento:** 01/04/1988  
**Correo electrónico:** maria.diaz8167@utc.edu.ec  
**Lugar de nacimiento:** Cantón Sigchos  
**Nacionalidad:** Ecuatoriana  
**Estado civil:** Unión Libre  
**Celular:** 0997774618  
**Dirección:** La Maná sector el Mirador

### ESTUDIOS REALIZADOS:

**Primaria:** Escuela Fiscal “Mariano Montes”  
**Secundaria:** Instituto Tecnológico Superior La Maná  
**Superior:** Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná  
 Noveno Ciclo Carrera en Contabilidad y Auditoría

### EXPERIENCIAS LABORALES:

#### EMPRESA CREDILLANTAS COTOPAXI “SUCURSAL LA MANÁ”

Cargo: Atención al Cliente/ Cajera.

Tiempo: 4 años.

#### MUEBLERIA “SAN EDUARDO”

Cargo: Atención al Cliente/ Cajera.

Tiempo: 1 año.

### CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- ✓ **Seminario de Empoderamiento en Formación Profesional** “Corporación Paribus”  
Fecha: Septiembre 2012
- ✓ **Programa de Pasaporte Tributario** “Servicio de Rentas Internas” Fecha : Junio 2015
- ✓ **Tributación Básica**, Universidad Técnica De Cotopaxi. Fecha: Junio 2015
- ✓ **Primera Jornada de Contabilidad y Auditoría para Empresas de Economía Popular y Solidaria**. Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná” Fecha: Diciembre 2017
- ✓ **Segunda Jornada de Contabilidad y Auditoría, Sector Productivo y Financiero**. Universidad Técnica de Cotopaxi – Carrera de licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Asesoría de desarrollo Nacional ADN, Consultoría y Servicios C.A. Fecha: Noviembre 2018

### REFERENCIAS PERSONALES:

- ✓ Ing. Marco Antonio Velasco 0990767998
- ✓ Sra. Mayra Toalombo 0997558328

Anexo N° 3. Hoja de vida investigadora 2 del proyecto- Estudiante.

## CURRÍCULUM VITAE



### DATOS PERSONALES:

**Nombres:** Geomayra Jamileth  
**Apellidos:** Sánchez Almeida  
**N° Cédula:** 092837334-9  
**Fecha de Nacimiento:** 09/02/1995  
**Correo Electrónico:** geoyami1995@gmail.com  
**Lugar de Nacimiento:** Daule  
**Nacionalidad :** Ecuatoriana  
**Estado civil:** Soltera  
**Celular:** 0989511512  
**Dirección:** La Maná

### ESTUDIOS REALIZADOS:

**Primaria:** Escuela Fiscal “Daule”  
**Secundaria:** Colegio Fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar”  
**Superior:** Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná  
 Noveno Ciclo Carrera en Contabilidad y Auditoría

### CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- ✓ PONENTE en la 1ra Jornada Científica Estudiantil en la UTC, La Maná
- ✓ Primera Jornada de Contabilidad y Auditoría para empresas de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Curso de Tributación Básica
- ✓ Primera Jornada Científica de Contabilidad y Auditoría
- ✓ Programa Pasaporte Tributario

### REFERENCIAS PERSONALES:

- ✓ Cbo. Sdo. Jorge Luis Sánchez Almeida 0987655027
- ✓ Ing. Ignacio Javier Villafuerte Toala 0985823948

Anexo N° 4. Formato de entrevista dirigido al Jefe de Agencia de -COORCOTOPAXI.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Objetivo:** Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante una entrevista al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi, indagando políticas, funciones, responsabilidades y demás aspectos que se considere relevantes.

**APLICADA AL: JEFE DE AGENCIA DE LA COAC COORCOTOPAXI**

**Entrevistado:**

**Entrevistadoras:**

- 1. ¿Conoce Usted, las políticas internas relacionadas con la administración de la Cooperativa?**
- 2. ¿La Gerencia General ha socializado la misión y visión a todos sus integrantes de la cooperativa?**
- 3. ¿Los productos y servicios que ofrece la COAC COORCOTOPAXI ¿describen el destino y el mercado al que está dirigido, las necesidades a satisfacer, el perfil del socio?**
- 4. ¿Se ha socializado el Manual de Crédito a todos los funcionarios y empleados que participan en la aprobación de créditos, ya que ellos tendrán responsabilidades con la cooperativa?**
- 5. ¿La cooperativa en los productos o servicios, cuenta con seguro de desgravamen?**

6. **¿La matriz cuenta con: 1) Orgánico estructural, Plan estratégico, Planes operativos, Manuales de procesos de créditos, Políticas, cuentan con indicadores de gestión?**
7. **¿En quién recae la responsabilidad de la función de organización?**
8. **¿Dirige y Supervisa las operaciones de cobranzas por oficiales a socios morosos y gestiona su cobro?**
9. **¿Realiza la revisión, Aplicación y Control de las políticas y Procedimientos de gestión en la cooperativa?**
10. **¿Realizar la supervisión y control de personal a su cargo?**

Anexo N° 5. Formato de encuestas dirigido a los empleados de la COAC.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Objetivo:** Realizar la fase de conocimiento preliminar a través de las encuestas efectuadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná

**1. ¿Conoce usted si en la cooperativa se ha desarrollado Auditorias de Gestión?**

**Si** ( )

**No** ( )

**2. ¿Considera usted que la cooperativa posee un esquema adecuado para medir el cumplimiento de los objetivos, políticas y metas?**

**Si** ( )

**No** ( )

**3. ¿En la institución se efectúan capacitaciones dirigidas al personal?**

**Si** ( )

**No** ( )

**4. ¿Se cumplen con los procesos de selección y contratación del personal de la cooperativa?**

**Siempre** ( )

**A veces** ( )

**Nunca** ( )

**5. ¿En la cooperativa se efectúa una medición de la eficiencia y eficacia?**

**Si** ( )

**No** ( )

**6. ¿Considera que existe la tecnología adecuada para efectuar una gestión eficiente en la cooperativa?**

**Si** ( )

**No** ( )

**7. En la cooperativa se dispone de manuales de función que ayude a orientar para el desarrollo de sus actividades?**

**Si** ( )

**No** ( )

**8. ¿Cómo calificaría la relación laboral con sus compañeros?**

**Excelente** ( )

**Buena** ( )

**Regular** ( )

**Mala** ( )

**9. ¿Se efectúan evaluaciones del desempeño laboral en la cooperativa?**

**Si** ( )

**No** ( )

**10. ¿Entrega reportes de sus actividades diarias?**

**Siempre** ( )

**A veces** ( )

**Rara vez** ( )

**11. ¿Cómo calificaría la relación laboral con su jefe inmediato?**

**Excelente** ( )

**Buena** ( )

**Regular** ( )

**Mala** ( )

**12. ¿Ha cumplido con el trabajo que ha sido encomendado?**

**Excelente** ( )

**Buena** ( )

**Regular** ( )

**Mala** ( )

**13. ¿Considera que el sueldo percibido es acorde a las laborales que usted desempeña?**

**De acuerdo** ( )

**Poco de acuerdo** ( )

**Nada de acuerdo** ( )

**14. ¿En la cooperativa existe un plan de motivaciones por su desempeño laboral?**

**Si** ( )

**No** ( )

**Desconoce** ( )

**15. ¿Existen procedimientos establecidos para las funciones que usted desempeña?**

**Si** ( )

**No** ( )

**Desconoce** ( )

**16. ¿Considera que el nivel de efectivo que mantiene la cooperativa es el adecuado para los gastos de gestión de la misma?**

**Siempre** ( )

**A veces** ( )

**Nunca** ( )

**17. ¿Considera usted que la aplicación de una auditoria de gestión contribuirá a mejorar el accionar de la COAC COORCOTOPAXI?**

**Siempre** ( )

**A veces** ( )

**Nunca** ( )

Anexo N° 6. Formato de encuestas dirigido a los socios de la COAC-COORCOTOPAXI.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Objetivo:** Efectuar encuestas a los socios que permita obtener un conocimiento preliminar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**1. ¿Desde hace cuánto tiempo es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?**

- |                |     |
|----------------|-----|
| Menos de 1 año | ( ) |
| 1-3 años       | ( ) |
| 3-5 años       | ( ) |
| 5-8 años       | ( ) |
| Más de 8       | ( ) |

**2. ¿Sabe usted cuáles son los servicios que brinda la Cooperativa?**

- |           |     |
|-----------|-----|
| Si        | ( ) |
| No        | ( ) |
| Desconoce | ( ) |

**3. ¿Qué tipo de producto utiliza con más frecuencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?**

- |                   |     |
|-------------------|-----|
| Ahorros           | ( ) |
| Depósitos         | ( ) |
| Pago de servicios | ( ) |
| Créditos          | ( ) |

**4. ¿Mantiene sus ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI por?**

- |                   |     |
|-------------------|-----|
| Seguridad         | ( ) |
| Atención recibida | ( ) |



Servicios adicionales ( )  
 Facilidad de obtención ( )  
 de créditos

5. ¿Cree que los requisitos establecidos para obtener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI son?

Excesivos ( )  
 Necesarios ( )  
 Innecesarios ( )

6. ¿Considera que el tiempo que dura el proceso para la obtención de un crédito es?

Adecuado ( )  
 Extenso ( )  
 Demasiado extenso ( )

7. ¿Señale cuál es el tiempo promedio que se demora la Cooperativa para otorgar un crédito?

1-5 días ( )  
 5-15 días ( )  
 15-25 días ( )  
 Más de 30 días ( )

8. ¿Cree usted que la tasa de interés que maneja la Cooperativa por brindar un crédito es?

Adecuada ( )  
 Poco adecuada ( )  
 Elevada ( )  
 Muy elevada ( )

9. ¿Cree que el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI se encuentra debidamente capacitada para realizar sus funciones?

Altamente capacitado ( )  
 Capacitado ( )  
 Regular ( )

10. ¿El personal administrativo está en capacidad de proporcionar información oportuna a los socios?

Siempre ( )  
 A veces ( )  
 Nunca ( )

**11. ¿Considera que la publicidad para promocionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?**

- Eficiente** ( )
- Poco eficiente** ( )
- Nada eficiente** ( )

**12. ¿Ha presentado algún tipo de inconveniente con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?**

- Siempre** ( )
- A veces** ( )
- Nunca** ( )

**13. ¿Cómo calificaría en general el servicio brindado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?**

- Excelente** ( )
- Bueno** ( )
- Regular** ( )
- Malo** ( )

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

Anexo N° 7. Formato cuestionario control interno.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**FORMATO DE CONTROL INTERNO**

**Objetivo:** Aplicar los planes y programas de la auditoría de gestión y la determinación de hallazgos.

<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	¿Se ha definido la visión y misión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI?				
2	¿La cooperativa cuenta con un organigrama estructural que permita conocer de manera claras las jerarquías?				
3	¿La definición de las responsabilidades en la cooperativa es adecuada?				
3	¿Se ha establecido valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria en la cooperativa?				
4	¿Se cuenta con planes estratégicos actualizados en la cooperativa?				
5	¿Existe un reglamento interno de trabajo en la cooperativa?				
6	¿Existe un manual de funciones para las diversas áreas de la cooperativa?				
7	¿Existen parámetros establecidos para efectuar la delegación de funciones en la cooperativa?				
8	Se ha definido políticas para la contratación del personal en la cooperativa?				
9	¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos?				
10	¿Se han definido políticas de motivación por el buen desempeño laboral en la cooperativa?				
11	¿Se dispone de un plan de capacitación que incentive la preparación y actualización de los colaboradores de la cooperativa?				

12	¿Existe un documento escrito que especifique las sanciones por inobservancias de los valores éticos y conducta?				
13	¿Aprueban Usted como miembro del Consejo de Administración los límites máximos de acuerdo al tipo de crédito?				
14	¿La cooperativa cuenta con el Certificado de funcionamiento concedido por la Superintendencia y esta exhibido en lugar público y visible?				
15	¿La Agencia cuenta con la autorización previa para su funcionamiento emitida por la Superintendencia?				
<b>COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	¿En la cooperativa se promueve el cumplimiento de las leyes y regulaciones establecidas?				
2	¿Se clasifica los riesgos acorde a su nivel de importancia?				
3	¿Una vez identificados los riesgos se involucra a los colaboradores para la búsqueda de soluciones o medidas preventivas?				
4	¿Se ha diseñado una matriz de riesgos para la cooperativa?				
5	¿Se dispone de un seguro de desgravamen para los productos o servicios que ofrece la cooperativa?				
6	¿Cuentan con análisis técnico de los socios previo a la prestación del servicio?				
7	¿Para evitar los créditos vinculados mantienen actualizados las bases de datos del personal que ingresa y sale de la cooperativa?				
8	¿Se efectúa una valoración de la ocurrencia de riesgo en la cooperativa?				
9	¿Se han definido mecanismos que permitan tomar medida de precaución frente a un riesgo?				
10	¿La bóveda de la cooperativa tiene seguridades temporizadas?				
11	¿Se efectúan controles para acceso no autorizados para el personal de la cooperativa?				
12	¿El Jefe de riesgos y Auditoría Interna presenta informes frecuentes?				
13	¿Se ha definido los riesgos acorde a los objetivos generales y estratégicos?				
14	¿Se ha constituido un Comité de Evaluación de Riesgos?				
15	¿En la cooperativa se ha instalado señaléticas) apagar celulares, quitarse las gorras, gafas, etc.?				
16	¿En la cooperativa se efectúa un control y seguimiento de las transacciones y operaciones de dudosa procedencia?				
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>

1	¿Las actividades relacionadas a la autorización, registro y revisión de las operaciones son efectuadas en el área administrativa de manera frecuente?				
2	¿Existen respaldos de las operaciones efectuadas en las diversas áreas de la cooperativa?				
3	¿Se efectúa un registro y procesamiento inmediato de las operaciones efectuadas en la cooperativa?				
4	¿Se limita el acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes mediante mecanismos de seguridad estrictos?				
5	¿Se dispone de indicadores de gestión que permitan controlar y supervisar las actividades en la cooperativa?				
6	¿En la cooperativa se verifica el cumplimiento de la normativa sobre: apagar celulares, quitarse las gorras, gafas, etc.?				
7	¿El sistema informático de la cooperativa dispone de estrategias de seguridad para la entrada y salida de información?				
8	¿Se restringen a los colaboradores el acceso a los módulos acorde a las responsabilidades designadas?				
9	¿Se efectúa una evaluación del desempeño de los colaboradores de la cooperativa?				
10	¿Se controla que el conocimiento de las claves de acceso lo tenga solo el usuario de acuerdo a cada área?				
11	¿Se ha efectuado sondeos con el propósito de conocer la opinión de los socios y clientes?				
12	¿Se emplean actividades de detección de billetes falsos?				
13	¿Existen formatos para efectuar los cuadros de caja en la cooperativa?				
14	¿Los movimientos efectuados en la cooperativa son registrados de manera automática en la contabilidad?				
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	¿Se ha socializado las resoluciones emitidas por la UAFE sobre la prevención y control de lavado de activos a los empleados de la cooperativa?				
2	¿Se ha socializado el reglamento de calificación de activos y la constitución de provisiones?				
3	¿Se remiten a los superiores la información producida en la entidad?				

4	¿Se efectúan reuniones frecuentes para evaluar los riesgos existentes en la cooperativa?				
5	¿Se han establecido procedimientos para la recuperación de la información en la cooperativa?				
6	¿Se guarda de manera periódica respaldos de la información sobre las actividades efectuadas en la cooperativa?				
7	¿Se ha socializado el manual de Crédito a todos los funcionarios y empleados que participan en la aprobación de créditos?				
8	¿Se efectúan reuniones para comunicar el logro de los objetivos a todos los colaboradores de la cooperativa?				
9	¿Existe una coordinación de los canales de información interna y externa de la cooperativa?				
10	¿Se emplean reportes frecuentes para brindar información en los diversos niveles de la cooperativa?				
11	¿En la cooperativa existe información para los socios en cuánto a los créditos y captaciones de dinero? (folletos, publicidad volante)				
12	¿La cooperativa emite información clara y efectiva sobre los productos y servicios que ofrece a través de medios publicitarios?				
<b>COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	¿Se efectúan comparaciones mensuales de los saldos acumulados en las unidades operativas con los registrados en contabilidad?				
2	¿Los reclamos de los socios con relación del servicio prestado son monitoreados y resueltos con prontitud?				
3	¿Se supervisa al personal al efectuar las labores encomendadas en la cooperativa?				
4	¿Se efectúa un seguimiento de los reclamos de los socios y las soluciones efectuadas?				
5	¿La Junta Directiva monitorea y da solución oportuna sobre los problemas surgidos en la Agencia La Maná?				
6	¿La Junta Directiva efectúa un análisis mensual sobre los estados financieros y resuelve sus variaciones en el patrimonio?				
7	¿La Comisión de Calificación efectúa un seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las recomendaciones emitidas?				
8	¿La Junta de Vigilancia tiene acceso a toda la información que requiera para ejercer su función?				
9	¿Se ha efectuado una auditoria de gestión que permita evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos en la cooperativa?				
10	¿Se efectúan reuniones para comunicar el logro de los objetivos a todos los colaboradores de la cooperativa?				
<b>TOTAL:</b>					

**Anexo N° 8.** Extracto de la Escritura y Estatuto de la COAC- COORCOTOPAXI.

## **ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN Y ESTATUTOS**

### **ESTATUTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COORCOTOPAXI” LTDA.**

#### **CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN Y FINES**

**Art. 1.-** Integra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COORCOTOPAXI” Ltda, establecimiento de derecho privado cuyo objetivo social, con domicilio en la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi y entorno nacional, con capital social y número de socios variable e ilimitado, que regirá por lo dispuesto en la Ley y Reglamento General de Cooperativas, el presente Estatuto, su reglamento internos y más leyes a Fines.

**Art. 2.-** La cooperativa, podrá realizar las operaciones con sus socios de acuerdo a lo establecido en la Ley de Cooperativas, el presente Estatuto, y más leyes pertinentes

**Art. 3.-** La responsabilidad de la Cooperativa, está limitada a su capital social, y la de los socios, al capital que hubieren suscrito en la entidad

**Art. 4.-** La Cooperativa tendrá duración indefinid; sin embargo, podrá disolverse o liquidarse por las causales y en la forma establecida en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General; así como en lo previsto en el presente Estatuto y otras normas Legales que para el efecto fue aplicable.

**Art. 5.-** La Cooperativa tendrá por objetivos los siguientes:

- a) Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados y de la comunidad;
- b) Fomentar el ahorro de todos sus socios para su engrandecimiento personal y familiar;
- c) Incentivar el desarrollo de la comunidad;
- d) Brindar a través de sus servicios, los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa;
- e) Acrecentar la relación con otras organizaciones con el propósito de mantener convenios de cooperación para fortalecer el sistema operativo.

- f) La obtención de fuentes de financiación sea de carácter externa o interna que resulten convenientes para el desarrollo organizacional.
- g) Motivar la afiliación de socios a la Cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo;
- h) Facilitar la educación, formación, información y capacitación a los asociados, representantes, directivos y asociados;
- i) Ejecutar eficazmente la intermediación financiera entre sus socios inversionistas para lo cual implementará todos los servicios tendientes al desarrollo industrial, y micro empresario en general; y,
- j) Conceder préstamos a sus asociados, de conformidad a las normas y procedimientos que refiera el reglamento de crédito, que deberá ser aprobado mediante Resolución por la Dirección Nacional de Cooperativas.

## **TÍTULO I**

### **PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS**

**PRINCIPIOS:** Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las Cooperativas ponen en práctica sus valores siguientes:

- a) Libre ingreso y voluntario;
- b) Control democrático de los miembros;
- c) Participación económica de los socios y distribución de los excedentes en proporción al capital social aportado y/o a la totalidad de intereses pagados a la Cooperativa por operadores de crédito;
- d) Integración y apoyo a Cooperativas, asociados a nivel local, interprovincial y nacional;
- e) Creación de reservas indivisibles de los excedentes que genere el trabajo con la Cooperativa;
- f) Atención e interés por la comunidad, trabajando por el desarrollo sostenible de sus comunidades y entornos;
- g) Neutralidad política y religiosa;
- h) Autonomía e independencia;
- i) Educación, entrenamiento e información; y,



- j) Cooperación entre Cooperativas y corporaciones, fomentando la asistencia e integración Cooperativa.

## **VALORES**

La Cooperativa se basa en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

## **TÍTULO II**

### **DE LOS SOCIOS**

**Art. 7.-** Son socios las personas que hayan suscrito el Acta de la Constitución de la Cooperativa en su calidad de fundadores, y los que sean admitidos como tales, por el Consejo de Administración, una vez que hayan cumplido con los requisitos establecidos por la Ley de Reglamento General de Cooperativas.

**Art. 8.-** Serán admitidos como socios de la Cooperativa, las personas naturales y Jurídicas que cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz, en los términos señalados en el Código Civil;
- b) Foto copia de la cédula de ciudadanía y certificados de votación;
- c) Ser ecuatoriano o extranjero residente;
- d) Suscribir y pagar el monto mínimo de certificados de aportación, así como comprometerse a efectuar aportes regulares.

**Art. 9.-** No serán admitidos como socios de la Cooperativa:

- a) Los menores de edad, salvo el caso de que sean representados por sus tutores o representantes legales;
- b) Quienes hubieran defraudado a cualquier entidad pública o privada, y que haya resolución al respecto de Autoridad competente, o hayan sido expulsados o excluidos de otras cooperativas, durante los últimos cinco años; y,
- c) Quienes hayan incurrido en las demás prohibiciones que señala la Ley, su Reglamento General y, el presente Estatuto.

## **DERECHOS DE LOS SOCIOS**

**Art. 10. Se estipula que los socios tienen los siguientes derechos como parte de la Cooperativa:**

Acceder a los servicios sociales y efectuar las actividades que la Cooperativa ha ofrecido.

Ser partícipe de los actos y eventos realizados por la Cooperativa.

Derecho al voto y a ser candidato en las elecciones realizadas por la entidad

Tiene derecho al porcentaje correspondiente de los excedentes del ejercicio económico.

Solicitar y obtener información correspondiente a la Cooperativa

Exponer ante la Asamblea cualquier tipo de mejora ya sea proyecto o idea encaminada hacia el desarrollo de la organización.

Recurrir a la apelación en caso de inconformidad frente a la expulsión.

De acuerdo al artículo 11 son obligaciones de los socios:

Dar cumplimiento a las leyes y políticas de la Cooperativa.

Respetar cada uno de los compromisos adquiridos en calidad de socios.

Desarrollar de forma responsable los cargos que le sean designados.

Asistir puntualmente a todas las sesiones y demás actos a los cuales son notificados.

Oportunamente suscribir y pagar las cantidades monetarias por concepto de certificados de aportación según lo establecido por el Consejo Administrativo.

Acatar las resoluciones que determinen la asamblea general y directivos.

Hacerse cargo de las pérdidas a prorrata en el caso de presentarse.

Cumplir las demás obligaciones determinadas por medio de las leyes y sus reglamentos.

## **PERDIDA DE ESTADO DE SOCIO**

Según el artículo 12 un socio puede perder dicho status por alguna de las siguientes razones:

Por la transferencia o sesión de los certificados de aportación tanto de forma parcial como total.

Por la decisión tomada por el Consejo de Administración de exclusión o expulsión del socio.

Por fallecimiento del socio.

Por la pérdida de alguno de los requisitos indispensables para mantenerse como socios.

Por el retiro voluntario del socio.

Por medio del artículo 13 en caso de suscitarse el retiro voluntario el presidente debe atender la solicitud y someterá a verificación y aprobación del Consejo de Administración, posterior a ello se dictamina la liquidación de las obligaciones existentes según lo establecen las leyes y el reglamento interno de la Cooperativa.

**Artículo 14.** En este artículo se mencionó que, de existir pérdida de alguno o varios de los requerimientos sustanciales para formar parte de la Cooperativa, se debe informar el inconveniente para que proceda a resolverlo con un plazo de 30 días, de no ser así se debe proceder a su expulsión y liquidación de sus haberes.

**Artículo 15.** En caso de retiro de la totalidad de los certificados de aportación, automáticamente perderá la calidad de socio, ordenándose la liquidación de sus haberes, previó el trámite indicado en este Estatuto.

**Art. 16.-** Al fallecimiento de un socio, los haberes que le corresponde por cualquier concepto, serán entregados a quien haya sido designado como beneficiario (s) o, a sus herederos legales de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil, previa autorización del Consejo de Administración.

Mediante el artículo. 17 se dictaminó que la Cooperativa no podrá excluir o expulsar a ningún socio, sin que haya tenido la oportunidad de la legítima defensa, ni podrá restringirle el uso de sus derechos, hasta que haya resolución definitiva en su contra.

**Art. 18.-** La expulsión o exclusión de un socio podrá ser acortada por el Consejo de Administración y/o por la Asamblea General, en los siguientes casos:

- a) Por incumplir de manera repetitiva las disposiciones contenidas en las normas legales que rigen la Cooperativa y el presente Estatuto;
- c) Por recurrir a procedimientos desleales, que pasan por alto los valores institucionales de la Cooperativa, así como orientar actividades disociadoras en perjuicio de la misma. La Cooperativa podrá, a más, ejercer las acciones civiles y/o penales en el caso de que corresponda;
- d) Por operaciones ficticias o dolosas llevadas a efecto en contra de la Cooperativa, sin desmedro a las acciones civiles y/o penales a que hubiere lugar.
- e) Por incumplimiento de sus obligaciones económicas contraídas con la Cooperativa.

En el art. 19 se estableció que la expulsión de un socio, el Presidente de la Cooperativa debe difundirlo otorgando un plazo perentorio de ocho días, para que se acoja a la exclusión o expulsión, o se oponga a ella y presente su apelación como corresponde.

En el artículo 20 se determina que la Asamblea General excluya o expulse directamente a un socio, su decisión podrá ser debatida exclusivamente ante la Dirección Nacional de Cooperativas, según lo establece el Art. 23 del Reglamento General a la Ley de Cooperativas.

**Art. 21.-** Los socios que fueren excluidos o expulsados por resolución definitiva no podrán ser admitidos nuevamente como socios de la Cooperativa. La gerencia llevará un registro pormenorizado y actualizado de los socios excluidos o expulsados y se informará a la Dirección Nacional de Cooperativas. Con la mayor prontitud posible se efectuará a su liquidación económica de conformidad con este Estatuto.

En el artículo 22 se destaca que en el caso de los socios que voluntariamente expresan su criterio de dejar de formar parte de la Cooperativa o son expulsados, no serán responsables de las obligaciones contraídas por la Cooperativa ni beneficiarios de sus resultados, con posterioridad a la fecha de presentación a su retiro, su exclusión o expulsión.

El artículo 23 señala en su contenido que los socios no poseen derecho alguno de propiedad sobre los bienes de la Cooperativa de Transporte, por tanto, la organización no puede ser demandada por obligaciones externas de los socios.

## **ESTRUCTURA DE GOBIERNO GESTIÓN Y CONTROL**

Según lo dispuesto en el artículo 24 la gestión de la Cooperativa se desarrollará a través de los siguientes entes:

Asamblea General de Socios

El Consejo de Administración

c) El Consejo de Vigilancia

d) La Gerencia

### **Asamblea general**

En observación al artículo 25 se extrae que este organismo se encuentra en el orden jerárquico superior a nivel interno, sus resoluciones son de carácter obligatorio para todos quienes formen parte de la Cooperativa, de igual forma para los entes de administración y control, siempre y cuando se encuentren en armonía con las leyes que enmarcan a las cooperativas. Se conforma con la totalidad de socios de la Cooperativa, en atención al tipo de actividad que desarrolle la entidad se establece el número mínimo.

A través del art. 26 se enuncia que las sesiones de Asamblea General pueden ser de naturaleza extraordinaria u ordinaria, se reunirá en el domicilio principal de la Cooperativa para tratar el orden del día, no sin antes constatar la asistencia de los socios. La realización de la convocatoria debe ser difundida con por lo menos 8 días de anticipación a la realización de la misma, en las sesiones ordinarias y para las extraordinarias, con 48 horas mínimas.

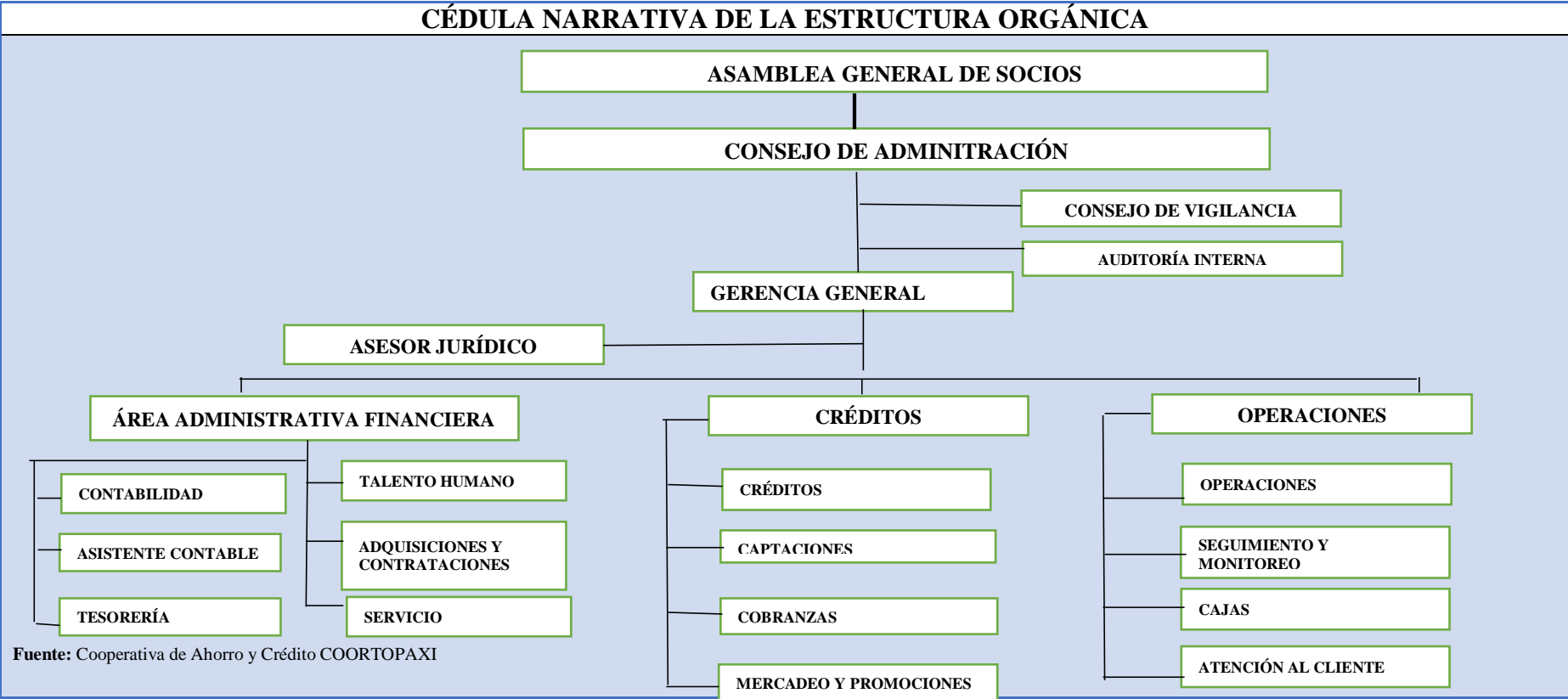
### **DE LAS SESIONES**

Al revisar el artículo 27 se resalta que el encargado de presidir las reuniones de la Cooperativa es el presidente, si faltase ocupa dicho lugar el primer vocal.

El tema del quórum legal, se trata en el art. 28, mismo que resalta que se determina con la presencia de la mayoría simple de los socios tratándose de una primera convocatoria.

La imposibilidad de asistencia debe ser justificada por medio de documentos pertinentes, y no se acepta la delegación de una persona externa sino a otro socio.

Anexo N° 9. Estructura orgánica de la COAC- COORCOTOPAXI





Anexo N° 12. Acta de Créditos Agencia La Maná.

ACTA N° 418  
ACTA DE CRÉDITOS AGENCIA LA MANÁ

7 /MAYO DEL 2019.  
SEMANA 02.

Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi con fecha 7 de Mayo de 2019, siendo exactamente las 5:00 PM hora ecuatoriana se reúnen los señores Tlg. Patricio Gavilanes en calidad de presidente, la Srta. Myriam Calapaqui en calidad de secretaria, como vocal el Sr. José Bonilla Cocha quienes conforman el comité operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltd., Agencia La Maná los cuales se reúnen con el propósito de aprobar o negar la solicitud del crédito del socio con el siguiente punto del día.

**Aprobación del Crédito.**

**Resolución.**

N° SOCIO	APELLIDOS Y NOMBRES	MONTO	MESES PLAZO
31959	TIGCELEMA GUANO ENRRI GERMAN	\$ 700.00	8

Para fines consiguientes el crédito detallado anteriormente fue aprobado en el comité operativo para constancia de los acordados firman.

Tlg. Patricio Gavilanes  
PRESIDENTE

Srta. Myriam Calapaqui  
SECRETARIA

Sr. José Bonilla Cocha  
VOCAL

Fuente: Cortesía Jefe de Agencia Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
Elaborado por: Estudiantes investigadoras.

Anexo N° 13. Informe de inspección.

 **COORCOTOPAXI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**INFORME DE INSPECCIÓN**

ASESOR DE CRÉDITO \_\_\_\_\_ FECHA DE INSPECCIÓN \_\_\_\_\_

**DATOS INFORMATIVOS:**

No. Socio \_\_\_\_\_ Nombre y Apellido \_\_\_\_\_ Parroquia \_\_\_\_\_  
 Dirección domicilio/ cantón \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_  
 Comunidad \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_  
 Calle \_\_\_\_\_ Parroquia \_\_\_\_\_  
 Dirección trabajo/ cantón \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_  
 Comunidad \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_  
 Calle \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_

**LÍNEA DE CRÉDITO:**

COMERCIO  VIVIENDA  ARTESANÍA  AGRICULTURA   
 VEHICULO  VIAJE  GANADERÍA  PAGO DE DEUDAS   
 EDUCACIÓN  OTROS  COMPRA DE TERRENO

**TIPO DE GARANTÍA:**

SOBRE FIRMA \_\_\_\_\_ PRENDARIO \_\_\_\_\_ HIPOTECARIO \_\_\_\_\_  
 MONTO SOLICITADO \_\_\_\_\_

**FORMA DE PAGO:**

MENSUAL  BIMESTRALES  TRIMESTRALES  AL VENCIMIENTO  OTROS \_\_\_\_\_

Ocupación del solicitante \_\_\_\_\_  
 Ocupación del cónyuge \_\_\_\_\_

**BIENES MUEBLES** \_\_\_\_\_ **BIENES INMUEBLES** \_\_\_\_\_ **BIENES SEMOVIENTES** \_\_\_\_\_  
 CASA \_\_\_\_\_  
 TERRENO \_\_\_\_\_  
 OTROS \_\_\_\_\_

PROCESO DE PRODUCCIÓN \_\_\_\_\_ MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN \_\_\_\_\_

**INGRESOS** \_\_\_\_\_ **EGRESOS** \_\_\_\_\_

SUELDO \_\_\_\_\_ CRÉDITOS QTRAS INSTIT AN \_\_\_\_\_  
 COMERCIO \_\_\_\_\_ ALIMENTACIÓN \_\_\_\_\_  
 AGRICULTURA \_\_\_\_\_ VESTIMENTA \_\_\_\_\_  
 GANADERÍA \_\_\_\_\_ EDUCACIÓN \_\_\_\_\_  
 INGRESO CÓNYUGE \_\_\_\_\_ SALUD \_\_\_\_\_  
 OTROS \_\_\_\_\_  
 TOTAL INGRESOS \_\_\_\_\_ TOTAL EGRESOS \_\_\_\_\_

CAPACIDAD DE PAGO \_\_\_\_\_

Fuente: Cortesía Jefe de Agencia Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
Elaborado por: Estudiantes investigadoras.



## Anexo N° 14. Solicitud de Auditoría.



La Maná, 07 de junio de 2019.

Ingeniero  
Angel Pacari  
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"COORCOTOPAXI".**

Presente.-

Nosotras, María Nelly Díaz Faz y Geomayra Jamileth Sánchez Almeida, con número de cédula 050346816-7 y 092837334-9, respectivamente; en calidad de estudiantes del Noveno Ciclo, paralelo "B" de la Carrera de Ingeniería Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná, solicitamos de la manera más comedida se digne autorizar para realizar nuestro Proyecto de Tesis, con el tema **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COORCOTOPAXI", AGENCIA LA MANÁ, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2018**


Por la favorable atención que se digne dar a la presente desde ya anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente;



.....

María Nelly Díaz Faz  
050346816-7



.....

Geomayra Jamileth Sánchez Almeida  
092837334-9



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

Anexo N° 15. Carta de aceptación solicitud de auditoría.



*Evolucionando las microfinanzas...*

La Maná, 26 de junio de 2019.

Ing. M.Sc.  
Brenda Oña Sinchiguano.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN  
LA MANÁ.**

En su despacho.

En atención a sumilla por el Ing. Patricio Gavilanes Chusín, Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi, en oficio sin número de fecha 07 de junio de 2019, ingresado y recibido en Servicio al Cliente, me permito comunicar que nuestra Cooperativa se encuentra dispuesta acoger a las Srtas. **Maria Nelly Díaz Faz y Geomayra Jamileth Sánchez Almeida**, con número de cédula **060346816-7** y **092837334-9**, respectivamente; estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná, para que realicen un proyecto de Tesis, con el tema **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COORCOTOPAXI", AGENCIA LA MANÁ, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2018**, no-sin antes informarle que esta solicitud expresada es sin relación laboral.

Atentamente




Ing. Patricio Gavilanes Chusín  
**JEFE DE AGENCIA**

<b>MATRIZ LATACUNGA</b> <small>AV. 1 DE ABRIL Y MARCO AURELIO SUÑA</small>	<b>SALCEDO</b> <small>AV. 1 DE ABRIL Y SIMÓN BOLÍVAR</small>	<b>QUITO</b> <small>AV. BALBOA Y TILDA ADRIAN SUÑEZ GUERRA</small>	<b>LA MANA</b> <small>AV. 27 DE NOVIEMBRE Y W. SAN DIEGO</small>
---	---	---	---

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

## Anexo N° 16. Solicitud para la revisión de información documental.

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b>		<b>Carrera de Contabilidad y Auditoría La Maná</b>
--	--	--	--

La Maná, 27 de Noviembre de 2019.

Ingeniero,  
Ángel Pacari,  
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"COORCOTOPAXI".**

Presente. -

Reciba un cordial y afectuoso saludo y por el presente exponer ante usted que estamos realizando nuestro proyecto de tesis en su noble institución con el tema: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COORCOTOPAXI", AGENCIA LA MANÁ, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2018.** Previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Conocedora de su alto espíritu de colaboración, solicitamos de la manera más comedida nos proporcione la siguiente información, para poder continuar con la labor de la Auditoría de Gestión

- RUC de la cooperativa (Representante legal).
- Estatutos de la cooperativa.
- Nómina de los empleados de la sucursal La Maná de ser posible de la matriz.
- Organigrama estructural.
- Manual de procedimientos y funciones (una parte o extracto del mismo pueden ser copias o escaneados).
- Acta de reuniones.
- Volantes trípticos publicitarios.




**Nota:** todo ello puede ser fotos o escaneado y si existe la factibilidad y disposición copias o fotos de formatos de documentos que se empleen para las actividades de la cooperativa. Para cualquier información puede remitirse al correo electrónico: [maria.diaz8167@utc.edu.ec](mailto:maria.diaz8167@utc.edu.ec)

Por la favorable atención que se digna dar a la presente desde ya anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos.

	Atentamente,	
..... María Nelly Díaz Faz 050346816-7		..... Geomayra Jamileth Sánchez Almeida 092837334-9

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Anexo N° 17. Datos informativos de la COAC- COORCOTOPAXI.**

	<b>SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</b>		<b>FTCSO</b> <small>Federación de Transparencia y Control Social</small>
Fecha de Generación de Documento: 20/junio/2019			
Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación			
<b>COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</b>			
<b>DATOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<b>SECTOR:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		
<b>RUC:</b>	0591714333001		
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI LTDA		
<b>PROVINCIA:</b>	COTOPAXI		
<b>CANTÓN:</b>	LATACUNGA		
<b>TELÉFONO:</b>	032800365		
<b>SEGMENTO / NIVEL:</b>	SEGMENTO 4		
<b>ESTADO:</b>	ACTIVA		
<b>DIRECTIVOS</b>			
<b>REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):</b>	PACARI TISALEMA SEGUNDO ANGEL		
<b>PRESIDENTE:</b>	MALIZA PACARI FRANKLIN JOSE		
<b>SECRETARIO:</b>	SHULCA GUAMAN BLANCA YOLANDA		
<b>PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:</b>	ANALUISA GUAITA MARIA LUCRECIA		
<b>NOMBRE GERENTE SUBROGANTE:</b>	ANDAGANA GOMEZ SEGUNDO FRANCISCO		
La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar esta información deberá ingresar en la página web: <a href="http://www.seps.gob.ec">www.seps.gob.ec</a>			
<b>SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</b>			
			

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

Anexo N° 18. RUC de la COAC- COORCOTOPAXI.

<b>NUMERO RUC:</b>	0521714339061		
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI LTDA.		
<b>ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>			
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b>	<b>Estado:</b>	<b>FECHA INICIO ACT.:</b>	<b>FECHA FIN:</b>
001	ABIERTO - MATRIZ	07/04/2008	
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>FISC. CIENSO:</b>		
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>			
Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: ELOY ALFARO (SAN FELIPE) Barrio: LA ESTACION Calle: AV MARCO AURELIO BUSTA Numero: 77-08 Intersección: Av. 5 DE JUNIO Referencia: FRENTE ESTACION DE TREN Puz: 3 Telefono Trabajo: 009503355 Email: coac_coorcotopaxi@hotmail.com			
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b>	<b>Estado:</b>	<b>FECHA INICIO ACT.:</b>	<b>FECHA FIN:</b>
002	ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	01/03/2018	
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>FISC. CIENSO:</b>		
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>			
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHS LOYALLO Barrio: SECTOR GUANANI Calle: AV. MALDONADO Numero: 06-1-19 Intersección: MARIA ELENA Referencia: FRENTE A LA ESTACION DE SERVICIO GUANANI Telefono Trabajo: 022984499 Celular: 0994855818			
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b>	<b>Estado:</b>	<b>FECHA INICIO ACT.:</b>	<b>FECHA FIN:</b>
003	ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	24/03/2010	
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>FISC. CIENSO:</b>		
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>			
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Barrio: CENTRO Calle: AV 27 DE NOVIEMBRE Numero: SN Intersección: AV SAN PABLO Referencia: A MEDIA CUADRA NOTARIA PRUBISA Puz: 1 Oficina 1 Telefono Trabajo: 03296229 Celular: 057121162			
<b>Nº ESTABLECIMIENTO:</b>	<b>Estado:</b>	<b>FECHA INICIO ACT.:</b>	<b>FECHA FIN:</b>
004	ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	11/12/2009	
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>FISC. CIENSO:</b>		
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>			
Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: AMERICA Calle: 24 DE MAYO Numero: SN Intersección: GONZALEZ BLANCO Referencia: FRENTE AL COLIBO SAN FRANCISCO DE ASIS Cantón: 09881 05130 Telefono Trabajo: 03272823			
			
Código: RMRUC2017000730861			
Fecha: 18/05/2017 11:26:20 AM			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
 Elaborado por: Estudiantes investigadoras.





## Anexo N° 20. Trípticos publicitarios.

**COORCOTOPAXI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**SOLICITA TU CRÉDITO DE \$30.000**

**FÁCIL RÁPIDO SIN COMPLICACIONES...**

**SOLICITA EN TODAS NUESTRAS AGENCIAS...**

**COORCOTOPAXI**

**AHORRE TIEMPO**

Realice sus pagos, cobros y giros

elepcosa QUITO

BONO

Sirviendo a nuestra gente

QUITO: AV. NAZARÍDÓ Y UJALA AZÚAR SECTOR CHAMARÍ TEL: 002 2496 457

MATRIZ LATACUNGA: AV. MARCELO MORALES GARCÍA 17-20 Y AV. S. DE 2000 TEL: 002 2496 363

SALCEDO: AV. 24 DE MAYO Y BARRIO EL GUANO TEL: 002 2496 227

LA MANÁ: AV. 27 DE NOVIEMBRE Y AV. LOS PINOS TEL: 1000 2496 259

**COORCOTOPAXI**

**COORCOTOPAXI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**PREMIAMOS TUS AHORROS**

Por Tus Depósitos A Plazo Fijo Recibe Fabulosos Premios. ACÉRCATE A NUESTRAS AGENCIAS Y SÉ PARTE DE ESTA PROMOCIÓN

MATRIZ LATACUNGA: AV. MARCELO MORALES GARCÍA 17-20 Y AV. S. DE 2000

SALCEDO: AV. 24 DE MAYO Y BARRIO EL GUANO

QUITO: AV. NAZARÍDÓ Y UJALA AZÚAR SECTOR CHAMARÍ

LA MANÁ: AV. 27 DE NOVIEMBRE Y AV. LOS PINOS

Compañía del Seguro de Depósitos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras.

## Anexo N° 21. Difusión de la misión y visión



**COORCOTOPAXI**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

NIVEL DE DIFUSIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN EN LA COAC COORCOTOPAXI AGENCIA LA MANÁ

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL

Nº	NÓMINA	CONOCE	
		MISIÓN	VISIÓN
1	SRA. ROSA UNAUCHO	SI	SI
2	SR. JAIME PUNINA	NO	NO
3	SRTA. JESSENA GUAROCHICO	SI	SI
4	SRA. MYRIAM CALAPAQUI	SI	SI
TOTAL		Σ 3	Σ 3





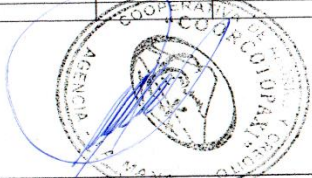
Anexo N° 22. Cantidad de créditos concedidos mes enero 2018.




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI**

**Créditos Concedidos del 01/01/2018 al 01/30/2018  
Por Línea de Crédito**


Num Cile	Ide Cile	Ape Cile	Nom Cile	Num Cred	Num Pagare	Fec Inic	Capital	Estado	Clase	Oficina	Num Cuot	Cap Pagado	Acreditado	Cheque	Num Cheque	Dias mora	Num.Div. Vencidos	Valor Comision
<b>ORDINARIO</b>																		
30899	0500894217	ACURIO MARTINEZ	ANGEL ORFAY	8645	10523	01/14/2018	412.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		412.00	400.00	.00		0	0	6.00
30984	0502563604	CHUSIN	FABIOLA SANDRA	8710	10586	01/30/2018	515.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		515.00	500.00	.00		0	0	6.00
30996	0502852148	CHIGUANO AYALA	MARIA	8687	10563	01/23/2018	2,120.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		2,120.00	2,000.00	.00		0	0	6.00
31006	0501809990	TORRES PALATE	MARIO MARCELO	8688	10564	01/23/2018	10,600.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		10,600.00	10,000.00	.00		0	0	6.00
31152	0502535735	CHIMBORAZO TIXILEN	VICTOR RAUL	8683	10559	01/22/2018	1,030.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,030.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31232	0502795651	ALOMOTO COCHA	MARIO	8714	10590	01/30/2018	6,360.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		6,360.00	6,000.00	.00		0	0	6.00
31250	0503044661	GUANIN YANCHATIPARI	WILMER JOSE	8638	10516	01/11/2018	515.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		515.00	500.00	.00		0	0	6.00
31299	0503185589	MASAPANTA GUILCA	DIEGO ARMANDO	8677	10553	01/19/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31348	0504318361	ARIAS GUANGAJE	JHONY VINICIO	8695	10571	01/24/2018	5,300.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		5,300.00	5,000.00	.00		0	0	6.00
31362	1205278656	QUINTANA SALAZAR	GILDA PATRICIA	8696	10572	01/24/2018	10,600.00	ACTIVO	MICROEMPRESA	LA MANA		3,533.36	10,000.00	.00		468	14	6.00
31387	0503528143	PASTUNA AYALA	LUIS NEPTALI	8651	10529	01/16/2018	3,180.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		3,180.00	3,000.00	.00		0	0	6.00
31463	0503049348	TOAPANTA GUANOQU	SEGUNDO	8633	10511	01/10/2018	2,650.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		2,650.00	2,500.00	.00		0	0	6.00
31565	0502015282	BORJA TIGASI	MARIO HUMBERTO	8660	10538	01/17/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31571	0502791379	QUISHPE MASABAND	MARIA SEVASTINA	8716	10592	01/30/2018	2,120.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		2,120.00	2,000.00	.00		0	0	6.00
31572	0503413932	PILATASIG LASINQUIZ	MARIA JOSEFINA	8662	10540	01/18/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31578	1802865566	MOPOSITA CHICAIZA	MARIO HERIBERTO	8642	10520	01/12/2018	2,120.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		2,120.00	2,000.00	.00		0	0	6.00
31595	0503470882	YUPANGUI TONATO	MARIA PAOLA	8642	10520	01/12/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31602	0503526436	CHITALOGRO DIAZ	DEICY MARITZA	8682	10558	01/21/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31635	1203952120	MURILLO MERA	VILMAARACELY	8615	10493	01/04/2018	515.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		515.00	500.00	.00		0	0	6.00
31667	0503280257	LISINTUNA LICTO	EDISON ROBERTO	8650	10528	01/16/2018	1,020.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,020.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31695	1600168759	VILLALBA GRANIZO	CARLOS MECIAS	8617	10495	01/05/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31697	0503209975	MUÑOZ VELEZ	MARIA MAGDALENA	8632	10510	01/10/2018	515.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		515.00	500.00	.00		0	0	6.00
31698	0501462840	TIPANTUNA ANTE	MARIA DELIA	8631	10509	01/10/2018	627.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		627.00	600.00	.00		0	0	6.00
31699	0503364200	CEVALLOS CEDENO	PEDRO PAUL	8630	10508	01/10/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31700	0502913973	GAVILANES UGSHA	JEAN ALEXANDER	8641	10519	01/12/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31701	2100182597	MORALES ROMERO	AMPARO	8643	10521	01/12/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31702	0503529059	MATAMOROS ZAMORA	FERNANDO MATIAS	8655	10533	01/16/2018	1,060.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		1,060.00	1,000.00	.00		0	0	6.00
31703	0501947220	JAMI JAMI	MARIA CARMELINA	8656	10534	01/16/2018	515.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		515.00	500.00	.00		0	0	6.00
31704	0501028252	SINCHIGUANO PALLO	FABIOLA	8661	10539	01/18/2018	515.00	CANCELADO	MICROEMPRESA	LA MANA		515.00	500.00	.00		0	0	6.00
							29	61,829.00				54,762.36	58,500.00	.00				174.00
							29	61,829.00				54,762.36	58,500.00	.00				174.00



## Anexo N° 23. Índice de morosidad.

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI</b>											
<b>ANEXO DE CARTERA POR LINEAS</b> Fecha : 02/16/2020 Oficina AG. LA MANA											
OBL	H30D	H90D	H180D	H360D	360->	....	Tot. Capit.	Int. Provi.	Int. Venci.	TOTAL	
1404	34,703.68	63,386.43	81,365.73	124,126.79	136,353.59	.00	439,936.22	.00	.00	439,936.22	
1428	7,750.84	7,378.87	7,296.53	9,884.29	9,347.46	.00	41,657.99	.00	5,923.57	47,581.56	
1452	.00	6,965.11	8,654.55	11,643.96	20,698.05	.00	47,961.67	.00	8,946.84	56,908.51	
<b>TOTAL</b>	<b>42,454.52</b>	<b>77,730.41</b>	<b>97,316.81</b>	<b>145,655.04</b>	<b>166,399.10</b>	<b>.00</b>	<b>529,555.88</b>	<b>.00</b>	<b>14,870.41</b>	<b>544,426.29</b>	
<b>SALDOS DE LAS CUENTAS DE CARTERA (Contabilidad)</b>											
OBL	H30D	H90D	H180D	H360D	360->	....	Total.	Int. Provi.	Int. Venci.		
1404	-27,205.39	16,395.95	5,921.97	23,861.34	44,509.16	.00	63,483.03				
1428	-1,820.56	-949.88	-1,995.65	-1,436.02	-927.50	.00	-7,129.61				
1452	.00	-2,225.77	-511.53	-357.18	-556.83	.00	-3,651.31				
<b>TOTAL</b>	<b>-29,025.95</b>	<b>13,220.30</b>	<b>3,414.79</b>	<b>22,068.14</b>	<b>43,024.83</b>	<b>.00</b>	<b>52,702.11</b>	<b>.00</b>	<b>.00</b>		
<b>PORCENTAJES DE INDICE MOROSIDAD POR CLASE DE CREDITO</b>											
Clase	Valor vencido	Porcentaje Mora									
COMERCIAL	.01	100%									
CONSUMO	.01	100%									
VIVIENDA	.01	100%									
MICROEMPRESA	47,961.68	9.06%									
PRODUCTIVO	.01	100%									
COMERCIAL ORDINARIO	.01	100%									
CONSUMO ORDINARIO	.01	100%									
VIVIENDA INTERES PUB	.01	100%									
EDUCATIVO	.01	100%									



Impreso el : 02/16/2020 10:13:45 Pag: 1 de 1



**Anexo N° 24.** Trabajo de campo.**Fotografía N° 1.** Encuestas a los socios de la cooperativa.

**Lugar:** Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Fotografía N° 2.** Visualización del proceso de conceder un crédito.

**Lugar:** Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Fotografía N° 3.** Desarrollo de la planificación de auditoría.



**Lugar:** Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Fotografía N° 4.** Recepción de la documentación para realizar los indicadores de gestión.



**Lugar:** Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.



**Fotografía N° 5.** Socialización de la planificación de actividades en la COAC.



**Lugar:** Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Fotografía N° 6.** Revisión del reporte de créditos concedidos en el mes de enero del 2018.



**Lugar:** Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Fotografía N° 7.** Instalaciones de la COAC- COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.



**Lugar:** Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

**Fotografía N° 8.** Verificación de las actividades que realiza la cooperativa.




**Lugar:** Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI, Agencia La Maná.  
**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras.

## Anexo N° 25. Cronograma de la investigación.

TIEMPO	2019																2020																							
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del tema de investigación																																								
Planteamiento del problema																																								
Elaboración de la información general																																								
Diseño de la descripción del proyecto																																								
Revisión del proyecto																																								
Planteamiento de los objetivos																																								
Elaboración del marco teórico																																								
Metodología y tipos de investigación																																								
Realización presupuesto y cronograma																																								
Sustentación proyecto de titulación I																																								
Aplicación de encuestas																																								
Manejo y procesamiento de información																																								
Diseño de la estructura de la propuesta																																								
Elaboración de impactos																																								
Aprobación del tutor																																								
Designación del tribunal de lectores																																								
Aprobación Tribunal de lectores																																								
Sustentación proyecto de titulación II																																								

Elaborado por: Estudiantes investigadoras.

**Anexo N° 26.** Reporte del análisis del URKUND.



---

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** proyecto DIAZ SANCHES 27-2.docx (D64552696)  
**Submitted:** 2/27/2020 9:02:00 PM  
**Submitted By:** pedro.diaz0606@utc.edu.ec  
**Significance:** 5 %

**Sources included in the report:**

- TESIS PILATASIG CUNUHAY CORREGIDA.docx (D64066342)
- PILTASIG 21 DE ENERO.docx (D62951757)
- TESIS PAZ y NINASUNTA final.docx (D64485904)
- TESIS FINAL-PAZ.docx (D63206910)

**Instances where selected sources appear:**

142