



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA CANTÓN LA  
MANÁ, PERIODO 2021.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciatura en  
Contabilidad y Auditoría C.P.A

**AUTORES:**

Chango Llunitasig Diego Wladimir

Nieto Muela Jeniffer Nicole

**TUTOR:**

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

**LA MANÁ-ECUADOR:  
AGOSTO-2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros Chango Llunitasig Diego Wladimir y Nieto Muela Jeniffer Nicole, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2021”, siendo el Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova, tutor del presente trabajo de investigación; y de esta manera eximir a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Chango Llunitasig Diego Wladimir  
C.I: 0503901415

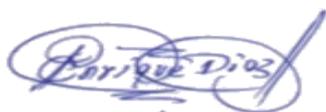


Nieto Muela Jeniffer Nicole  
C.I: 0504053174

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En Calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2021.”, de Chango Llumitasig Diego Wladimir y Nieto Muela Jeniffer Nicole de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto 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, 01 de agosto del 2022.



Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova  
C.I: 0602260606  
**TUTOR**

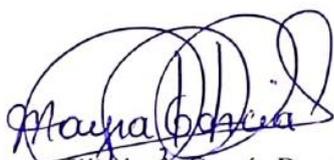
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

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 los postulantes, Chango Llunitasig Diego Wladimir y Nieto Muela Jeniffer Nicole, con el título de proyecto de investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2021”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

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

La Maná, agosto del 2022

Para constancia firman:



Ing. Mayra Elizabeth García Bravo. MSc.  
C.I: 1203282684

**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Ing. Rodrigo Arturo Reyes Armas. MSc.  
C.I: 1718905274

**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Abg. Lucía Margoth Moreno Tapia. MSc.  
C.I: 0503246613

**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Los logros se alcanzan con esfuerzo, trabajo, dedicación, perseverancia y sobre todo apoyo de las personas que desean verte triunfar, por esto quiero dar gracias a mis padres y hermanos por ese impulso constante, que a pesar de las dificultades siempre se encontró soluciones para seguir adelante, además quiero expresar ese sentimiento de gratitud a todas las personas que contribuyeron en mi formación para ser una mejor persona.*

*Gracias a mi querida Universidad, a mis docentes, a mi tutor que han contribuido con mi enseñanza para poder ser un profesional que aporte al desarrollo de la sociedad, para finalizar y con la importancia que se merece a mi compañera de investigación.*

**Diego**

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer principalmente a Dios por haberme brindado salud, vida y esta maravillosa oportunidad de llegar hasta donde estoy, el agradecimiento más importante se los doy a mis padres por darme todo el apoyo que he necesitado, siendo los motores más importantes para darme amor, fuerzas y esperanzas para seguir adelante, a mis hermanos que supieron brindarme su mayor comprensión a lo largo de mi vida, a mi amigo y compañero de tesis.*

*Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi y los maestros que permitieron mi formación. A mi estimado tutor Ing. Pedro Díaz, por ser mi guía en la realización de este proyecto.*

**Jeniffer**

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo quiero dedicar en primera instancia a mis padres, mi hermano y mi hermana que son el apoyo para continuar luchando para conseguir mis objetivos planteados, quienes son los puntales para conllevar los malos momentos y convertirlos en buenos.*

*A los teacher's de mi querida Institución que fueron las personas que no solo contribuyeron con mi formación, sino también a ser una mejor persona y entender que para llegar a distintos logros siempre existirán dificultades, pero estas serán solucionadas con la lucha constante.*

*A toda mi familia y demás personas que son y fueron parte de todo este proceso de vida.*

**Diego**

*Quiero dedicar este proyecto con todo el orgullo del mundo a mis padres José Nieto y Zoila Muela, que son las personas que me apoyaron sinceramente en todo el trayecto de mi vida, sin medir límites ni condiciones supieron brindarme todo lo que estaba a su alcance para lograr este sueño y convertirlo en realidad.*

*A mi Sobrina Sofía que es el motor más puro e importante que tengo, siendo la motivación que necesito para seguir superándome día a día.*

*A mis hermanos Jonathan, Emily y Josue que con su amor y confianza creyeron en mis capacidades para llegar a ser una profesional.*

**Jeniffer**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2021”

**Autores:**

Chango Llunitasig Diego Wladimir

Nieto Muela Jeniffer Nicole

### RESUMEN

La presente investigación titulada “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2021”, el cual tiene como objetivo principal realizar una Auditoría de Gestión y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA, Cantón La Maná, periodo 2021. Se planteó ante la necesidad de una evaluación de control interno a la agencia, dirigida a la gestión de los recursos que posee la entidad con la finalidad de observar el impacto presentado dentro de la rentabilidad, el cual se basó a una investigación no experimental con fundamentación bibliográfica para tener claro los conceptos básicos que se llevó a cabo en esta investigación aplicada, además de ser descriptiva y de campo para la recolección de la información necesaria, los métodos empleados dentro de la investigación son de carácter deductivo y analítico basado en las técnicas, cómo son las encuestas, cuestionarios que se ejecutaron al personal de la entidad de la misma manera que se utilizó la entrevista estructurada dirigida al jefe de agencia, con la investigación se pudo determinar que su principal fortaleza es la fidelidad de los socios su problema es de no contar con una infraestructura propia esto se evidenció en el FODA esto ayudo para la ejecución de la auditoria de gestión que no llevo a tres hallazgos los cuales son falta de uso de tecnología, el jefe de la agencia no toma decisiones y no se respeta los procesos esto afecta a tener un riesgo de 21% que está en un nivel bajo y un nivel de confianza 79% que es bueno para la cooperativa, la identificación de la necesidad de poseer un manual de indicadores al interno de la agencia es fundamental para distribuir de mejor manera los recursos.

**Palabras Claves:** auditoría, impacto, control interno, eficiente, eficaz.

## ABSTRACT

The present research entitled "MANAGEMENT AUDIT AND ITS IMPACT ON THE PROFITABILITY OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE OCCIDENTAL LTDA LA MANA CANTON, PERIOD 2021", whose main objective is to conduct a management audit and its impact on the profitability of Savings and Credit Cooperative Occidental LTDA, in La Maná Canton, period 2021. It was proposed due to the necessity of an evaluation of internal control to the agency, directed to the management of the resources that the purpose of the entity is to observe the impact presented within the profitability based on a non-experimental investigation with bibliographic foundation to have clear the basic concepts that were carried out in this applied investigation, in addition to being descriptive and field for the collection of the necessary information, the methods used in the research are deductive and analytical based on the techniques, such as surveys, questionnaires that were executed to the staff of the entity in the same way that the structured interview directed to the head of the agency was used, with the investigation it could be determined that its main strength is the loyalty of the partners and its problem is not having its own infrastructure, this was evidenced in the SWOT, which helped for the execution of the management audit that did not lead to three findings, which are lack of use of technology, the head of the agency does not make decisions and the processes are not respected, this affects the risk level is 21% which is low and the confidence level is 79% which is good for the cooperative, the identification of the need to have a manual of indicators within the agency is essential to better distribute the resources.

**Keywords:** audit, impact, internal control, efficient, effective.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	4
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
6. OBJETIVOS.....	6
6.1. Objetivo general. ....	6
6.2. Objetivos específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA.....	8
8.1. Antecedentes de investigación .....	8
8.1.1. Fundamentación Teórica .....	11
8.2. Marco Teórico .....	11
8.2.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	11
8.2.2. Auditoría.....	12
8.2.2.1. Clasificación por los tipos de auditoría .....	12
8.2.2.2. Tipos de Auditoría.....	12

8.2.3.	Auditoría de gestión.....	14
8.2.3.1.	La auditoría de gestión puede ser definida en los siguientes términos: .....	14
8.2.3.2.	Alcance de la Auditoría .....	15
8.2.3.3.	Beneficios de la Auditoría de Gestión .....	15
8.2.3.4.	Herramientas de la Auditoría de Gestión .....	15
8.2.3.5.	Fases de la Auditoría de Gestión .....	16
8.2.3.6.	Papeles de trabajo .....	16
8.2.3.7.	Objetivos de los papeles de trabajo .....	17
8.2.3.8.	Clasificación de los papeles de trabajo.....	17
8.2.3.9.	Marcas de Auditoría .....	18
8.2.3.10.	Índice de Auditoría .....	19
8.2.4.	Control Interno.....	20
8.2.4.1.	Coso .....	21
8.2.4.2.	Coso I.....	21
8.2.4.3.	Componentes del Coso I.....	22
8.2.4.4.	Los 17 principios del Sistema de Control Interno modelo COSO I.....	22
8.2.4.5.	Hallazgos de Auditoría .....	24
8.2.4.6.	Elementos del Hallazgo de Auditoría.....	24
8.2.4.7.	Riesgos de Auditoría .....	25
8.2.4.8.	Indicadores de gestión .....	25
8.2.5.	Rentabilidad .....	26
8.2.5.1.	Rentabilidad sistema económico .....	26
8.2.5.2.	Rentabilidad sistema financiero .....	27
8.2.5.3.	Indicadores de rentabilidad.....	27
8.2.5.4.	Rentabilidad neta del activo .....	27
8.2.5.5.	Margen Bruto.....	28
8.2.5.6.	Margen Operacional .....	28
8.2.5.7.	Margen Neto de Ventas .....	28
8.3.	Fundamentación Legal .....	28
8.3.1.	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	29
8.3.2.	Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	29
8.3.3.	De la organización interna .....	29
8.3.4.	De la Segmentación .....	30
8.3.5.	Ley orgánica de la contraloría general del estado.....	30

8.4.	MARCO CONCEPTUAL .....	30
8.4.1.	Definición de Conceptos.....	30
8.4.1.1.	Incidencia.....	30
8.4.1.2.	Evidencias de Auditoría.....	31
8.4.1.3.	Auditor Interno .....	31
8.4.1.4.	Auditor Externo .....	31
8.4.1.5.	Evaluación de riesgo.....	31
8.4.1.6.	Control Interno .....	32
8.4.1.7.	Las 5 “E” de Auditoría .....	32
8.4.1.8.	Asociación del auditor con la información financiera.....	32
8.4.1.9.	Verificación .....	32
8.4.1.10.	Resultados.....	32
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	33
10.	METODOLOGÍA .....	34
10.1.	Tipos de Investigación.....	34
10.1.1.	Investigación bibliográfica .....	34
10.1.2.	Investigación aplicada. ....	34
10.1.3.	Investigación descriptiva. ....	34
10.1.4.	Investigación de campo. ....	35
10.2.	Métodos de investigación .....	35
10.2.1.	Método deductivo .....	35
10.2.2.	Método analítico .....	35
10.3.	Técnicas de investigación.....	36
10.3.1.	Encuesta.....	36
10.3.2.	Cuestionario.....	36
10.4.	Instrumentos .....	36
10.4.1.	Entrevista estructurada .....	36
10.5.	Población y Muestra de la Investigación.....	37
10.5.1.	Población: .....	37
10.5.2.	Muestra .....	37
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	38
11.1.	Entrevista aplicada al Jefe de Agencia .....	38
11.1.1.	Interpretación de resultados a la aplicación de la entrevista .....	40
11.2.	Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	

Occidental.....	42
11.2.1. Análisis Final de las Encuestas.....	54
11.2.2. Solicitud de Auditoría.....	56
11.2.3. Carta de Aceptación.....	57
11.2.4. Carta de Compromiso.....	58
11.2.5. Contrato de Auditoría.....	60
11.2.6. Programas de Planificación.....	62
11.2.7. Programas de la Fase I.....	65
11.2.7.1. Visita y Reconocimiento de la Institución.....	66
11.2.7.2. Organigrama Estructural.....	70
11.2.7.3. Nómina del Personal.....	71
11.2.7.4. Orden de Trabajo N° 001.....	72
11.2.7.5. Memorándum de Planificación.....	76
11.2.7.6. Evaluación de la Misión y Visión.....	79
11.2.7.7. Análisis FODA.....	81
11.2.8. Programa de la Fase II.....	87
11.2.8.1. Evaluación del Control Interno.....	88
11.2.8.2. Matriz de Riesgos.....	89
11.2.8.3. Matriz de Ponderación del Sistema de Control Interno.....	98
11.2.8.4. INFORME DE CONTROL INTERNO.....	100
11.2.9. Programa de la Fase III.....	104
11.2.9.1. Evaluación de los proceso de crédito.....	105
11.2.9.2. Hallazgos de Auditoría.....	111
11.2.9.3. Indicadores de Gestión.....	120
11.2.10. Programa de la Fase IV.....	126
11.2.10.1. Carta de invitación para la lectura del corredor de informe.....	127
11.2.10.2. Informe Final de Auditoría.....	128
11.3 Rentabilidad.....	136
11.3.1. Estado de Situación Financiera.....	136
11.3.2. Estado de Resultados.....	137
11.3.3. Indicadores Financieros.....	138
11.3.4. Matriz de Incidencia en la Rentabilidad.....	140
12. PROPUESTA.....	143
12.1. Manual de Indicadores.....	144

12.1.1. Presentación.....	144
12.1.2. Utilidades del manual.....	144
12.1.3. Objetivo del manual.....	144
12.1.4. Alcance.....	144
12.1.5. Marco legal.....	145
12.1.6. Expresión y conceptos.....	145
12.1.7. Indicadores de gestión.....	145
12.1.8. Metodología.....	146
12.2. Modelos de Indicadores.....	148
13. IMPACTOS.....	156
13.1. Impacto Económico.....	156
13.2. Impacto social.....	156
13.3. Impacto técnico.....	156
14. PRESUPUESTO.....	157
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	158
15.1. CONCLUSIONES.....	158
15.2. RECOMENDACIONES.....	158
16. BIBLIOGRAFÍA.....	160
17. ANEXOS.....	164

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios directos e indirectos del proyecto .....	4
Tabla 2. Actividades de tareas en relación de los objetivos planteados .....	7
Tabla 3. Marcas de auditoría.....	19
Tabla 4. Instrumento de Planificación Anual .....	42
Tabla 5. Organigrama Estructural.....	43
Tabla 6. Normativa en beneficio de los empleados .....	44
Tabla 7. Manual actualizado de procesos y procedimientos .....	45
Tabla 8. Influencia de la auditoría de gestión en la rentabilidad .....	46
Tabla 9. Sistema de comunicación interno .....	47
Tabla 10. Funciones a cumplir en su cargo .....	48
Tabla 11. Clima Laboral .....	49
Tabla 12. Capacitación a los empleados.....	50
Tabla 13. Evaluación a los Empleados .....	51
Tabla 14. Tecnología .....	52
Tabla 15. Cumplimiento de Tareas.....	53
Tabla 16. Hoja de Índices .....	64
Tabla 17. Programa de la Fase I .....	65
Tabla 18. Nómina del Personal de la Cooperativa .....	71
Tabla 19. Hoja de Marcas a Utilizarse .....	78
Tabla 20. Cuestionario de Evaluación de la Misión y Visión .....	80
Tabla 21. Matriz de Fortalezas y Debilidades .....	81
Tabla 22. Matriz Oportunidades y Amenazas .....	82
Tabla 23. Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades .....	83
Tabla 24. Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas .....	84
Tabla 25. Matriz Priorizada del Análisis FODA .....	85
Tabla 26. Programa de la Fase II.....	87
Tabla 27. Cuestionario de Control Interno: Ambiente de Control .....	88
Tabla 28. Matriz de Riesgos: Ambiente de Control .....	89
Tabla 29. Cuestionario de Control Interno: Evaluación de Riesgos.....	90
Tabla 30. Matriz de Riesgos: Evaluación de Riesgos .....	91
Tabla 31. Cuestionario de Control Interno: Actividad de Control .....	92
Tabla 32. Matriz de Riesgos: Actividad de Control .....	93

Tabla 33. Cuestionario de Control Interno: Información y Comunicación .....	94
Tabla 34. Matriz de Riesgos: Información y Comunicación .....	95
Tabla 35. Cuestionario de Control Interno: Supervisión .....	96
Tabla 36. Matriz de Riesgos: Supresión .....	97
Tabla 37. Matriz de Ponderación.....	98
Tabla 38. Programa de la Fase III.....	104
Tabla 39. Indicador de eficiencia del cumplimiento del personal .....	120
Tabla 40. Indicador de eficacia del cumplimiento de los objetivos .....	121
Tabla 41. Indicador de eficacia de metas alcanzadas .....	122
Tabla 42. Indicador de eficacia del presupuesto ejercido.....	123
Tabla 43. Indicador del % de eficiencia .....	124
Tabla 44. Indicador de economía del cumplimiento de los indicadores .....	125
Tabla 45. Programa de la Fase IV .....	126
Tabla 46. Estado de Situación Financiera .....	136
Tabla 47. Estado de Resultados .....	137
Tabla 48. Indicadores Financieros .....	138
Tabla 49. Matriz de Impacto a la Rentabilidad .....	140
Tabla 50. Matriz de Impacto a la Rentabilidad .....	141
Tabla 51. Modelo de Indicadores de gestión .....	148
Tabla 52. Modelo de Indicadores de rentabilidad .....	149
Tabla 53. Modelo de la ficha de Indicadores de Gestión .....	150
Tabla 54. Presupuesto de Actividades .....	157

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gráfico de la fundamentación teórica.....	11
Gráfico 1. Instrumento de Planificación Anual .....	42
Gráfico 2. Organigrama Estructural.....	43
Gráfico 3. Normativa en beneficio de los empleados .....	44
Gráfico 4. Manuales actualizados de procesos y procedimientos .....	45
Gráfico 5. Influencia de la auditoría de gestión en la rentabilidad .....	46
Gráfico 6. Sistema de comunicación interno .....	47
Gráfico 7. Funciones a cumplir en su cargo .....	48
Gráfico 8. Clima Laboral .....	49
Gráfico 9. Capacitación a los empleados.....	50
Gráfico 10. Evaluación a los Empleados.....	51
Gráfico 11. Tecnología .....	52
Gráfico 12. Cumplimiento de Tareas .....	53
Gráfico 13. Organigrama Estructural .....	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del docente Tutor .....	164
Anexo 2. Hoja de vida investigador 1. Estudiante.....	165
Anexo 3. Hoja de vida investigadora 2. Estudiante.....	166
Anexo 4. Formato de la entrevista al jefe de agencia de la Cooperativa.....	167
Anexo 5. Formato de las encuestas realizadas al personal de la Cooperativa.....	169
Anexo 6. Formato del Cuestionario de control interno .....	171
Anexo 7. Carta de Aceptación .....	174
Anexo 8. Registro Único del Contribuyente (RUC).....	175
Anexo 9. Evidencia Fotográficas.....	177
Anexo 10. Aval del Traducción.....	178
Anexo 11. Reporte de URKUND .....	179

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Título del proyecto

“Auditoría de gestión y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA del cantón La Maná, periodo 2021”

<b>Fecha de Inicio:</b>	Octubre 2021
<b>Fecha de finalización:</b>	Agosto 2022
<b>Lugar de ejecución:</b>	Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi
<b>Facultad que auspicia:</b>	Facultad de Ciencias Administrativas
<b>Carrera que auspicia</b>	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
<b>Equipo de trabajo:</b>	
<b>Tutor:</b>	Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
<b>Estudiante 1:</b>	Diego Wladimir Chango Llunitasig
<b>Estudiante 2:</b>	Jeniffer Nicole Nieto Muela
<b>Área de conocimiento:</b>	“Educación contable y auditora”
<b>Proyecto de investigación vinculado:</b>	No aplica
<b>Línea de investigación:</b>	Administración y economía para el desarrollo humano y social.
<b>Sub línea de investigación:</b>	Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son instituciones financieras que fueron creadas con el propósito de administrar los bienes y ayudar a todos los sectores que tengan bajos recursos económicos brindándoles préstamos con tasas más bajas para que así puedan emprender y tener una mejor calidad de vida.

De este modo las cooperativas se fueron constituyendo a la sociedad como entes financieros capaces de cumplir con las necesidades de las personas brindando estándares de eficiencia y eficacia, cumpliendo con los objetivos y programas, de la misma manera se propuso medir los indicadores financieros para determinar una duración de las cooperativas en el mercado.

El presente proyecto de investigación tuvo como finalidad realizar una Auditoría de Gestión y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA Cantón La Maná, periodo 2021. Las actividades a realizarse están planteadas en los objetivos dando a conocer el propósito del proyecto determinando las variables que forman parte de la investigación.

Esta investigación se llevó a cabo a través de un análisis situacional de la cooperativa para identificar el estado actual por la que atraviesa la entidad y así conocer el problema el cual se desarrolló estrategias mediante una auditoría de gestión. Desarrollar las fases de la auditoría de gestión fue el siguiente paso que llevó a la aplicación de un cuestionario de control interno que permitió medir la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y su incidencia en la rentabilidad, por último, Diseñar un manual de indicadores de gestión que contribuirán a la optimización de los recursos funcionales para la toma de decisiones.

Dentro del ámbito de auditoría de gestión se llevó a cabo la realización de todas las actividades planteadas dentro del marco teórico, conceptual y legal para determinar la respectiva veracidad de los hechos en cuanto al desarrollo de este proyecto con la implementación de una auditoría de gestión con la finalidad de obtener un beneficio para la cooperativa y aún más a la población del Cantón La Maná.

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

La presente investigación de una Auditoría de Gestión y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA Cantón La Maná, periodo 2021, propone reconocer y detectar las debilidades en relación al manejo de los recursos con que cuenta la cooperativa y que permita mejorar su accionar frente a la problemática presentada.

El principal beneficiario de este proyecto será la cooperativa de ahorro y crédito Occidental LTDA, ya que a través de la presente investigación se determinó la situación real por la que atraviesa la institución en lo relacionado al uso de sus recursos.

Entendiendo la importancia de la investigación dentro de la cooperativa, se planteó una metodología no estructurada para la obtención de la información y de este modo recolectar todo lo necesario que nos permitieron llegar a unos resultados relevantes y pertinentes a la auditoría, de manera concisa se llevó a cabo la ejecución de indicadores de gestión que nos ayudaron a la determinación de resultados propios y reales.

Dentro del desarrollo de la investigación por medio de la ejecución de la auditoría se determinarán hallazgos e indicadores que busquen establecer como incide los controles en la rentabilidad que permita buscar mecanismos de control, de los resultados planteados en el mismo se pondrá en práctica el plan de mejoramiento en beneficio de la Cooperativa como para los socios que pertenecen a la Agencia del Cantón La Maná.

Finalmente, esta investigación propuesta se justifica por cuanto que se permitió establecer la problemática por la cual atraviesa la entidad, el manejo de los recursos y como estos está afectando a la cooperativa y su desempeño durante el periodo objeto de estudio, información que se verá plasmada en el informe final de auditoría a través de las recomendaciones que servirá para que los directivos de la cooperativa adopten medidas preventivas que deberán ser ejecutadas por parte de la administración de la cooperativa y la participación de todo el personal de la entidad.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

**Tabla 1.** Beneficiarios directos e indirectos del proyecto

DESCRIPCIÓN	N° PERSONAS
<b>Beneficiarios Directos</b>	
Gerente	1
Empleados	7
Socios de la Cooperativa	3500
<b>Beneficiarios Indirectos</b>	
Estudiantes que realizaron el proyecto	2
Docente Tutor	1

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA La Maná

**Elaborado por:** Los Autores

#### 5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Ecuador existen las cooperativas de ahorro y crédito que han sido un puntal importante para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en distintos sectores como: la parte agrícola, ganadera, comercial, entre otros, que están involucrados con el sector popular, estas entidades buscan solventar las necesidades financieras de los sectores sociales con la ayuda del sector público como reguladora la Superintendencia de economía popular y solidaria, es la encargada de llevar el control de las acciones y movimientos que realizan estas organizaciones. Tras el pasar de los años se han venido consolidando y tecnificado la gestión la cual debe ser correcta y apropiada para poder saciar los riesgos dentro de la entidad para brindar mejores servicios a sus clientes y sea de calidad, con los instrumentos necesarios dentro de la cooperativa.

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito tienen una presencia fuerte dentro de las provincias del Ecuador en especial en la provincia de Cotopaxi por la razón de ser productora, ganadera, agrícola, comercial entre otras actividades que están involucradas al sector productivo, pero estas entidades se han visto muchas veces afectadas para dar un servicio acorde a las necesidades de sus clientes por falencias en el control de los procesos de gestión que da como resultado la reducción del rendimiento y competitividad de estas organizaciones, dando como resultados un plan estratégico deficiente o no definido y que puede provocar tomar decisiones equivocadas para la institución.

En el cantón La Maná se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental que es un proyecto de jóvenes con una visión emprendedora que fundaron esta institución que ya lleva doce años de funcionamiento, la entidad atravesando dificultades en el buen manejo de sus recursos humanos, económicos, tecnológicos, lo cual afecta una buena gestión y conlleva a no alcanzar los objetivos y metas planteadas y cumplir con las expectativas de los socios y colectividad presente en el cantón, a su vez esto incide también en su rentabilidad. Según Sinalin, (2017) manifiesta en su investigación “se puede encontrar un déficit en la gestión y que baje la rentabilidad en las instituciones es por la falta de colaboración de los socios porque no cuentan con la predisposición de tiempo”

### **Delimitación del problema**

La delimitación del problema a estudiar es lo siguiente:

- **Provincia:** Cotopaxi
- **Cantón:** La Maná
- **Institución:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental La Maná LTDA
- **Dirección:** Av. 19 de Mayo. Junto Sana Sana

### **Formulación del problema**

¿Cómo la ejecución de una Auditoría de Gestión permitirá identificar el impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA del cantón La Maná, periodo 2021?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1 Objetivo general.**

Ejecutar una Auditoría de Gestión y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA, Cantón La Maná, periodo 2021.

### **6.2 Objetivos específicos.**

- Efectuar un análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA que permite la identificación de la situación actual en la que se encuentra la entidad.
- Desarrollar las fases de la auditoría de gestión que permita medir de la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y su incidencia en la rentabilidad.
- Diseñar un manual de indicadores de gestión que contribuyan a la optimización de los recursos funcionales para la toma de decisiones.

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

**Tabla 2.** Actividades de tareas en relación de los objetivos planteados

Objetivos Específicos	Actividades	Resultados de la Actividad	Medios de Verificación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar un análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA que permite la identificación de la situación actual en la que se encuentra la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita preliminar a la entidad.</li> <li>• Elaboración de instrumentos para el diagnóstico situacional.</li> <li>• Aplicación de instrumentos, entrevista, análisis FODA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la situación actual que se encuentra la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista al jefe de Agencia</li> <li>• Matriz FODA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar las fases de la auditoría de gestión que permita medir la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y su incidencia en la rentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la auditoría.</li> <li>• Diseño de programas de auditoría</li> <li>• Evaluación del control interno.</li> <li>• Preparación de la hoja de hallazgos</li> <li>• Elaboración del informe de auditoría.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hallazgos de auditoría.</li> <li>• Informe de auditoría.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionarios de control interno.</li> <li>• Papeles de trabajo</li> <li>• Informe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un manual de indicadores de gestión que contribuyan a la optimización de los recursos funcionales para la toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentación teórica.</li> <li>• Elaboración de indicadores de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de indicadores de gestión.</li> </ul>

Elaborado por: Los Autores

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA**

### **8.1 Antecedentes de investigación**

#### **Antecedente 1. AUDITORÍA DE GESTIÓN CREDITICIA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROFINANZAS PRISMA (2014-2017),**

A demás, que en la investigación de Guillen, (2020) que tenía como título “Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017), la cual tiene como objetivo Determinar cómo la auditoría de gestión crediticia incide en la rentabilidad de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (COOPAC MFP). El tipo de investigación es no experimental, descriptiva y explicativa. Se recolectó información de fuente primaria, obtenida mediante encuestas, entrevistas a los asesores de créditos y cobranzas e información documental y financiera sobre la COOPAC MFP. Se elaboraron encuestas, entrevistas a los asesores de créditos y cobranzas e información documental y financiera sobre la COOPAC MFP. Se evidencia que no hay una buena gestión crediticia en el reclutamiento del personal de crédito y cobranza ni en los procesos de evaluación para la otorgación de un crédito, de una supervisión y de un monitoreo de los riesgos y la cartera vencida. No existen buenas prácticas de auditoría de gestión crediticia por parte de los asesores de créditos y cobranzas, como el conocimiento de la política y productos crediticios para realizar una evaluación, aprobación y recuperación de créditos, debido a que no reciben capacitación constantemente; esto genera un riesgo crediticio que incide de manera negativa en la rentabilidad de la COOPAC MFP.

#### **Antecedente 2. “LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. EN EL AÑO 2013”**

Según (Miranda Castro, 2014) con su trabajo de titulación titulado “LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. EN EL AÑO 2013” el objetivo de la investigación es determinar como la Auditoría de Gestión contribuye en una adecuada toma de decisiones para el mejoramiento del control interno del sistema de gestión el autor se ha basado en el enfoque cuantitativo, debido a que la investigación tiene por objeto evaluar y medir los

elementos esenciales que componen la entidad a fin de aportar con soluciones a la misma, utilizando técnicas que permitan obtener información para este estudio se toma como universo la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio” Ltda., se trabajará con una población total de 22 personas, de las cuales seis de ellas corresponde al Nivel Administrativo y 16 al Nivel Operativo. A continuación, se presenta un resumen de la población con la que se trabajara, además presenta la metodología que se realiza en función al enfoque siendo la presente investigación de carácter predominantemente cuantitativo, se presenta también los métodos, técnicas de recolección de información, así como de la determinación de la población y de la muestra con que se va a trabajar, que para efectos del proyecto se laborara con toda la población por cuanto esta es pequeña y no justifica un cálculo de la muestra, esta totaliza un numero de 22 personas, las mismas que pertenecen tanto al nivel administrativo como al nivel operativo, para la recolección de información se aplicaran encuestas y entrevistas con el propósito de obtener la información necesaria para la investigación. Una vez realizada la investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio” Ltda., se determinan que la entidad mantiene políticas y procedimientos desactualizados, además no se efectúa la aplicación de dispositivos de selección de personal, que permita analizar los conocimientos, capacidades y destrezas de los postulantes a empleados, dichas políticas no responden a las necesidades de la entidad, además no se realiza la inducción necesaria para la familiarización del empleado con la empresa.

### **Antecedente 3. AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS AGENCIA LA UNIÓN PERÍODO 2018 – 2019**

El presente trabajo investigativo realizada por (Baños Ocampo, 2020) denominada AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS AGENCIA LA UNIÓN PERÍODO 2018 – 2019, tiene como fin evaluar la aplicabilidad de las políticas y procedimientos crediticios al momento de conceder los créditos, así como evaluar la cartera de crédito y su efectividad en la gestión de cobranzas, analizar los principales indicadores de gestión y financiero que permitan realizar una oportuna toma de decisiones, orientados a medir la rentabilidad de la institución, esta investigación se consiguió medir de forma cualitativa y cuantitativa la incidencia de una auditoría de gestión en el área

crediticia de la cooperativa antes mencionada, logrando corroborar su autenticidad en la concesión del crédito y su rentabilidad empleando los métodos deductivo-inductivo y analítico acorde a los objetivos planteados basándonos en una población finita donde la muestra se considerará el 100% del personal involucrado en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos Agencia La Unión. Todo esto no llegó a la conclusión que la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos Agencia La Unión, se ve afectada por una evidente disminución de su rentabilidad, demostrado en los índices aplicados a la rentabilidad de la institución, que muestran un descenso importante en el año 2019 comparado con el año anterior, lo que es preocupante debido a que el año 2019 fue un año sin mayores complicaciones.

### 8.1.1 Fundamentación Teórica

**Gráfico 1.** Gráfico de la fundamentación teórica



Elaborado por: Los Autores

## 8.2 Marco Teórico

### 8.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Las cooperativas de ahorro y crédito o, simplemente, cooperativas de crédito son sociedades, cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito” (Intriago, 2019)

Para Morales Noriega, (2018) Las cooperativas de ahorro y crédito, permiten el acceso y el uso de los servicios financieros por parte de la población excluida, es decir, estas entidades se enfocan en la realización de una verdadera inclusión financiera, lo cual se ve reflejado en el crecimiento que han tenido estas instituciones en el ámbito financiero. El accionar de las cooperativas de ahorro y crédito busca llegar a todos los sectores de la población mediante el servicio que ellas ofrecen. Entre las actividades de inclusión que realizan las entidades financieras están: llegar hacia los quintiles más pobres de la población, contar con puntos de

atención en los cantones pequeños y sectores rurales; en esto caso, son las cooperativas de ahorro y crédito las que llegan hacia la población tradicionalmente excluida, ya que el servicio de estas entidades se enfoca en el aporte al desarrollo integral de la comunidad. (pág. 5)

Según los dos autores, las cooperativas de ahorro y crédito brindan un servicio financiero que busca satisfacer las necesidades de la población y se enfoca en el ámbito financiero en beneficio de los pequeños cantones y sectores rurales.

### **8.2.2 Auditoría**

“La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contable presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan”. (Gómez López, 2013, pág. 14)

Para (Cuellar, 2019) existe más de una definición de Auditoría por lo que también nos dice;

Por muchos años el concepto que se asoció al trabajo del auditor era el de detectar lo que estaba mal para informar a quien correspondiera sobre dicho acontecimiento. Sin embargo, es necesario aclarar que en la actualidad el auditor es quien se encarga de encontrar oportunidades de mejoramiento y de hacer las recomendaciones correspondientes. (pág. 2)

#### **8.2.2.1 Clasificación por los tipos de auditoría**

Según Cañibano, (2011) nos dice que, En los últimos años, la rápida evolución de la auditoría ha generado algunos términos que son poco claros respecto de los contenidos que expresan. Además, este proceso evolutivo ha provocado, en la actividad de la revisión, la especialización de la auditoría según el objeto, destino, técnicas, métodos, etc., que se realicen. Así, sin ánimo de ser exhaustivos, se habla de auditoría externa, auditoría interna, auditoría operativa, auditoría pública o gubernamental, auditoría de sistemas, etc. Una breve referencia de cada una de las modalidades descritas nos aclara los diferentes enfoques. (pág. 13)

#### **8.2.2.2 Tipos de Auditoría**

Según Eladminis & Fabian, (2020) La auditoría es un proceso de revisión e investigación sistemática e independiente de los estados financieros, cuentas de gestión, Informes de gestión, registros contables, informes operativos, Informes de Ingresos, Informes de gastos, etc.

**a) Auditoría externa**

La auditoría externa es una actividad que examina y certifica la integridad, adecuación y veracidad de las cuentas de una empresa

**b) Auditoría interna**

La llamada “auditoría interna” es el conjunto de procedimientos para medir los controles internos de una organización, evaluar la calidad de sus registros y la seguridad.

**c) Auditoría administrativa**

La auditoría administrativa es el proceso de control sobre aspectos de las actividades financieras y administrativas, que a su vez se puede derivar en la evaluación de: metas y objetivos, políticas y procedimientos, estructura organizacional, métodos de medición, desempeño, métodos de control, gestión financiera y de los resultados alcanzados.

**d) Auditoría fiscal o tributaria**

La auditoría fiscal es el tipo de auditoría que realiza el departamento fiscal del gobierno o la autoridad fiscal.

**e) Auditoría financiera**

La auditoría financiera se refiere a la auditoría de los estados financieros de la entidad, en la que se emitirá una opinión de auditoría sobre dichos estados financieros.

**f) Auditoría de Sistemas, Informática o de Tecnologías de la información (TI)**

Una auditoría en sistemas de información consiste en un proceso de verificación de toda la estructura computacional de la empresa, realizado por profesionales específicos y cualificados.

**g) Auditoría integral**

La auditoría integral se produce cuando hay dos áreas diferentes de auditoría que se requieren.

La auditoría integrada también ocurre cuando la entidad opera en muchos países diferentes y los estados financieros son auditados por diferentes firmas de auditoría.

## **h) Auditoría de cumplimiento**

La auditoría de cumplimiento es un tipo de auditoría que verifica el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, así como de las leyes y reglamentos, correspondiente al lugar donde se está prestando el servicio.

### **8.2.3 Auditoría de gestión**

Una auditoría de gestión es un análisis y evaluación de las competencias y capacidades de la dirección de una empresa para llevar a cabo los objetivos corporativos. El propósito de una auditoría de gestión no es evaluar el desempeño ejecutivo individual, sino evaluar la eficacia del equipo de gestión para trabajar y mantener buenas relaciones con los empleados y mantener los estándares de reputación. (parr, 1-14)

Según (ISOTOOLS, 2017) Una auditoría de gestión es un examen de una organización para evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión de los recursos disponibles y la medida en que se están logrando los objetivos establecidos por la entidad.

#### **8.2.3.1 La auditoría de gestión puede ser definida en los siguientes términos:**

El control de gestión es el examen de la eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de los recursos públicos, determinada, mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño.

#### **Objetivos de la Auditoría De Gestión**

Según Alayon, (2014) nos menciona los objetivos de auditoría de Gestión.

Una auditoría de gestión desarrolla y emite opiniones en la administración, gestión y operaciones, enfatizando el grado de eficacia y eficiencia. Permite evaluar los resultados de la gestión de organizaciones, programas, proyectos y operaciones aplicando y midiendo criterios como la economía, la eficiencia y la eficacia para controlar la calidad de la gestión y su impacto en la comunidad.

Entre los objetivos de la Auditoría de Gestión, destacan:

- Evaluar el logro de las metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos controlados.

- Analizar el costo de los servicios públicos
- Evaluar la eficiencia en el uso de los recursos físicos.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales. (pag. 5)

### **8.2.3.2 Alcance de la Auditoría**

Según Maldonado E, (2016) menciona lo siguiente.

Pueden alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede delimitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica. Se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría. Los procedimientos requeridos para realizar una auditoría de acuerdo a las NIA deberán ser determinados por el auditor. (pag. 26)

Para el autor de este texto nos dice que el alcance de la Auditoría de Gestión permite examinar todos los aspectos operativos y un control de los recursos de una entidad

### **8.2.3.3 Beneficios de la Auditoría de Gestión**

Según nos dice Alayon, (2014) Identificar áreas problemáticas, las causas de los problemas y las alternativas para mejorar. Éste es un propósito importante de la Auditoría de Gestión, aunque a menudo la gerencia está consciente de un problema, no siempre puede definir exactamente las dimensiones. El auditor debe dar su punto de vista objetivo, para ayudar a enfocar apropiadamente los problemas operacionales. (pag. 6)

### **8.2.3.4 Herramientas de la Auditoría de Gestión**

Según lo que menciona que, Fiallos, (2021) dependiendo de la naturaleza de la empresa o entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas.

AUDITORES. - jefe de equipo y supervisor

ESPECIALISTAS. -Capacidad, independencia e imparcialidad

Los riesgos de la Auditoría de gestión deberán ser conocidos por la empresa o institución, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenecen, debe hacer

frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. (parr. 1,2)

#### **8.2.3.5 Fases de la Auditoría de Gestión**

Según nos menciona Cordova, (2019) la auditoría debe cumplir y seguir un proceso el mismo que inicia el conocimiento preliminar, Planificación, Ejecución y posterior Seguimiento.

**Fase I: Conocimiento Preliminar.-** Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución e información de resultados en tiempos razonables.

**Fase II: Planificación.-** El plan debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo, la revisión debe basarse en el procedimiento de auditoría, el responsable y la fecha en que se realizó la revisión.

**Fase III: Ejecución.-** Es la etapa en la que la auditoría se realiza correctamente, siendo evaluada cada área de acuerdo con las normas y procedimientos de auditoría definidos en cada plan para obtener todas las evidencias cuantitativas y cualitativas necesarias que sustenten el informe de conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

**Fase IV: Comunicación de Resultados.-** Se preparará un informe final, el mismo que revelará las deficiencias existentes y contendrá hallazgos positivos. En el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos de la entidad auditada. (pág. 7)

#### **8.2.3.6 Papeles de trabajo**

Para Palomino, (2015) Un papel de trabajo es un conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en la revisión, y los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados, sustentan las observaciones, recomendaciones, observaciones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente.

### 8.2.3.7 Objetivos de los papeles de trabajo

El documento de trabajo logra principalmente los siguientes objetivos:

- Registrar los procedimientos y actividades realizados por los auditores de manera ordenada, sistemática y detallada.
- Documentar el trabajo realizado para futuras consultas y referencias.
- Proporcionar la base para la presentación de informes.
- Facilitar la planificación, ejecución, seguimiento y revisión del trabajo de auditoría.
- Minimizar la carga de trabajo de las auditorías de seguimiento.
- Documentar que se han alcanzado los objetivos de la auditoría y que se ha realizado el trabajo de acuerdo con las normas de auditoría del Órgano de Control y demás normas aplicables.
- Estudiar los cambios a los procedimientos y planes de auditoría para revisión futura.

### 8.2.3.8 Clasificación de los papeles de trabajo

Según lo que nos dice la Contraloría, (2006) Los papeles de trabajo se clasifican en:

#### a) Expediente continuo de auditoría o archivo permanente.

Está integrado por un conjunto de documentos y cédulas que se localizan en uno o varios legajos especiales y sirve de apoyo en auditorías posteriores; su consulta evita que se duplique la transcripción innecesaria de cédulas, por lo que su conformación inicia desde la etapa de planeación de la auditoría, al obtener información general de las áreas susceptibles a evaluar, (direcciones de área) como: la estructura orgánica, funciones, procesos, sistema legal, fiscal y de información; incorporando los objetivos de auditoría y el programa específico de revisión.

#### b) Expediente de papeles de trabajo actuales.

El auditor deberá elaborar los papeles de trabajo en el momento en que se realice la revisión y sirven para:

- Construir una prueba de validez de la opinión plasmada en el informe de auditoría.
- Respalda el avance del programa de auditoría y el logro de los objetivos de la revisión.
- Determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía y efectividad del trabajo realizado.

Los papeles de trabajo se clasifican en cédulas sumarias, analíticas, subanalíticas, cédulas de discusión de observaciones y cédula de marco conceptual.

- **Cédula sumaria.-** Contiene los datos en forma global o general de las cifras, procedimientos, conclusiones o las observaciones determinadas, correspondientes a un grupo de conceptos o cifras homogéneos cuyo análisis se encuentra en otras cédulas.
- **Cédula analítica.-** Describe un procedimiento de auditoría desarrollado o aplicado sobre aquellas partidas que han sido seleccionadas para su revisión y comprobación en los diversos tipos de auditoría que se practican, mostrando la razonabilidad o irregularidad mediante su contenido, así como las marcas y notas explicativas de auditoría.
- **Cédula subanalítica.-** Se elabora para examinar con mayor detalle, algún concepto y para explicar otros procedimientos adicionales contenidos en una u otra cédula analítica de auditoría.
- **Cédula de discusión de observaciones.-** Sólo se debe formular previa autorización del superior jerárquico, en ella se describe con claridad y objetividad las decisiones que se consideren necesarias a seguir en relación con el resultado obtenido de la auditoría; siendo útil al área auditada para mejorar sus sistemas operativos o de administración. También se señalan los puntos de vista del titular del área auditada y las diferencias con lo sustentado por el auditor a fin de determinar la pauta a seguir en su caso.
- **Cédula de marco conceptual.-** Es la cédula por medio de la cual el auditor da a conocer en forma general el objetivo, alcance, plan de trabajo, estrategia y cualquier otro recurso del cual se valdrá para lograr el objetivo deseado, adicionalmente, deberá prepararse al inicio de la auditoría por cada uno de los auditores que integran el grupo de trabajo de la revisión. Es importante señalar que cualquier modificación significativa en la revisión realizada deberá ser considerada en esta cédula, por lo que debe estar actualizada conforme a la revisión que se llevó a cabo.

#### 8.2.3.9 Marcas de Auditoría

Según nos dice Vivar Villacis, (2016) Las marcas de auditoría son símbolos o signos convencionales que son utilizados por el auditor en los papeles de trabajo, los cuales permiten indicar el tipo de naturaleza y alcance de los procedimientos y pruebas, que se han realizado en el proceso de auditoría en la empresa o institución correspondiente.

Las marcas de auditoría que van a ser utilizadas en los papeles de trabajo deben ser uniformes, simples y distinguibles, con la finalidad de que puedan ser escritas rápidamente por el auditor encargado de realizar el trabajo, y además para facilitar la interpretación y verificación para quien esté encargado de supervisar, y demás personas quienes requieran de la información. Debido a esto es que existen muchas razones por la que se da la gran necesidad que estén presentes en los procesos y así ayude a la razonabilidad del mismo. (pág. 11)

**Tabla 3.** Marcas de auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
√	= Verificado
§	= Socializado y Aprobado
{	= Antecedentes de la Empresa
U	= Recorrido de las Instalaciones
Ψ	= Redacción de la Estructura Organizacional
@	= Hallazgos
©	= Comprobación de cumplimiento de las obligaciones
Σ	= Sumatoria

Elaborado por: Los Autores

#### 8.2.3.10 Índice de Auditoría

“Son símbolos numéricos alfabéticos o alfanuméricos, que colocados en el ángulo superior derecho de los papeles de trabajo, para su rápida identificación estos deben ser anotados con lápiz rojo”. (Jiménez & Ortega, 2010, pág. 103)

Los principales sistemas de indexación utilizados en Auditoría que nos menciona Cavijo & Rincon, (2017) son los siguientes.

**Índice numérico alfabético.-** Las letras mayúsculas se asignan a las cuentas de activo y las letras mayúsculas dobles se asignan a las cuentas de pasivo y de capital. Las cuentas de ingresos utilizarán números arábigos ascendentes.

**Índice alfabético doble.-** A los certificados de resumen se les asigna una letra mayúscula y a los certificados de análisis se les asignan dos letras mayúsculas.

**Índice alfabético doble numérico.-** Es una combinación de sistemas alfanuméricos y de dos letras, ya que se asignan letras mayúsculas a los certificados de resumen de activos y letras mayúsculas dobles a los resúmenes de pasivos y de capital.

El certificado de análisis está indexado por una o más letras del resumen correspondiente y un número arábigo progresivo. Los estados de resultados están indexados con números arábigos que aumentan en múltiplos de 10.

**Índice numérico.-** Los certificados agregados de activos, pasivos, capital y resultados se asignan con números arábigos progresivos y decimales del certificado de análisis. En Colombia es muy apropiado utilizar como índice numérico el código asignado a la cuenta bajo el Plan Cuenta Única PUC.

**Índice decimal.-** A las cédulas sumarias de Activo, Pasivo, Capital y Resultados se le asignan números arábigos en múltiplos de 1000 y a las cédulas analíticas números arábigos dependientes de los de las sumarias en múltiplos de 100.

Los cuatro autores nos mencionan que los índices de auditoría son un indicador clave que va plasmado en las hojas de trabajo, hallazgos y cédulas, para identificar el lugar exacto donde se encuentra el documento dentro de la auditoría y ejecutar de manera clara y rápida la revisión correspondiente del mismo, ya que estos índices se los aplica de manera alfanumérica para su respectiva identificación.

#### **8.2.4 Control Interno**

Según Mantilla, (2018) en su definición sobre el control interno nos dice que:

El control interno es entendido y definido de maneras diferentes, y por consiguiente aplicado en formas distintas. Ese es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO.

COSO Definir el control interno como el proceso realizado por la junta directiva, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. Este último objetivo fue incorporado por la adenda realizada en 1994 y no corresponde a la estructura conceptual original habida cuenta que responde a la necesidad específica de entidades que tienen que controlar activos que no son de su propiedad pero que constituyen parte de sus objetivos de negocio. (pág. 4)

Como parte del proceso de auditoría, se realizan las llamadas pruebas de cumplimiento para comprobar que los controles que la compañía tiene en sus manuales de procedimientos, son reales y se llevan a cabo. El control interno tiene como objetivo evitar y/o mitigar los riesgos de error, de fraude y de incorrección material en los estados financieros. (De Prado, 2018)

Los presentes autores determinan una perspectiva clara sobre el control interno diciendo que es un proceso ejecutado por la junta de directores y administración que generen beneficios para la entidad, también nos mencionan que el control interno nos ayuda a evitar la presencia de riesgos dentro de los estados financieros.

#### **8.2.4.1 Coso**

Según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) El control interno es el proceso realizado por la administración y otro personal de una entidad para proporcionar un grado razonable de certeza en el logro de los objetivos.(De Prado, 2018)

#### **8.2.4.2 Coso I**

Según lo que nos menciona (Bertali & Polesello, 2014) en su trabajo de investigación sobre el Control Interno, COSO I. Este es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la gerencia y otros de la entidad para proporcionar un grado razonable de seguridad para el logro de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables (pág. 09)

### **8.2.4.3 Componentes del Coso I**

El Informe Coso I se vale de diversos componentes para explicar el desarrollo del control interno en una organización, y estos son:

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

### **8.2.4.4 Los 17 principios del Sistema de Control Interno modelo COSO I**

De acuerdo Zuluaga, (2021) en su investigación nos da a conocer 17 principios del control interno, que son;

#### **Componente Entorno de control**

1. La organización muestra su compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. La Junta Directiva es independiente de La Gerencia y supervisa el desarrollo y la ejecución del sistema de control interno.
3. La Gerencia determina, con la supervisión de la Junta Directiva, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de responsabilidad y las funciones apropiadas para lograr los objetivos.
4. La organización muestra su compromiso por atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos de la organización.
5. La organización está integrada por profesionales que rinden cuentas por sus responsabilidades de control interno, ejercidas como parte del proceso de lograr sus objetivos.

#### **Componente Evaluación de Riesgos**

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos asociados a la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza para poder decidir cómo se deben gestionar.

8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

### **Componente Actividades de control**

10. La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos a niveles aceptables para lograr sus objetivos.
11. La entidad selecciona y desarrolla controles generales de tecnología para respaldar el logro de objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno, y de los procedimientos que ponen en práctica dichas políticas.

### **Componente Información y comunicación**

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y las responsabilidades, por ser necesario para respaldar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización habla con los grupos de interés externos de los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

### **Componente Supervisión**

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o puntuales para comprobar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno en el momento oportuno a los responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (parr, 5-10)

#### **8.2.4.5 Hallazgos de Auditoría**

Para Marulanda, (2016) La parte más trascendente del informe de auditoría está constituida por los hallazgos.

Es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio.

Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser comunicados en el informe. Es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada, durante el examen a una entidad, área o proceso. (pág. 7)

#### **8.2.4.6 Elementos del Hallazgo de Auditoría**

El auditor en el examen de la auditoría se encontrará con hallazgos de importancia para los funcionarios y que se deberán exponer ante ellos para encontrar soluciones ante las deficiencias y debilidades detectadas. Según señala:

El concepto de hallazgo de auditoría implica que este tenga cuatro atributos:

- **Condición:** se describe la situación deficiente encontrada, lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.
- **Criterio:** Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente detalla el estándar contra el cual ha medido o comparado la condición.
- **Causa:** Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica, detalla las razones por las cuales, a su juicio, ocurrió la condición observada.
- **Efecto:** Es la consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa de la condición descrita. (pág. 8)

Los hallazgos tienen una importancia debido a que involucra deficiencias en el sistema que deben ser corregidas para lograr alcanzar los objetivos de la entidad.

#### 8.2.4.7 Riesgos de Auditoría

Para Figueroa, (2019) De acuerdo con lo que establece la NIA 200 Objetivos y Principios que Gobiernan la Auditoría de Estados Financieros.

Cuando un auditor independiente emite una opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros de una entidad, éste siempre se enfrentará a la posibilidad de que su opinión sea inapropiada. A esta probabilidad de error se le conoce como (riesgo de auditoría).

**Riesgo Inherente:** Es la susceptibilidad de un saldo de cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o en el agregado cuando se acumule con representaciones erróneas en otros saldos o clases, suponiendo que no hubiera un control interno relacionado.

**Riesgo de Control:** Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no se prevenga o detecte y corrija oportunamente por el control interno de la entidad.

**Riesgo de Detección:** Los auditores no pudieron detectar un riesgo de una incorrección material potencial en la afirmación., ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas. (pág. 10-11)

#### 8.2.4.8 Indicadores de gestión

Según (Da Silva, 2021) son expresiones cuantitativas del comportamiento y desempeño de los procesos, cuya magnitud puede indicar desviaciones en las acciones correctivas o preventivas tomadas con respecto a algún nivel de referencia, según sea el caso

Mientras que una métrica aislada revela la condición o estado de un proceso en un momento determinado, un conjunto de métricas bien definidas y analizadas arroja luz sobre la situación general de una organización y permite realizar predicciones sobre sus pronósticos futuros.

Según (Camejo, 2017) También se pueden clasificar los indicadores en indicadores de eficacia o de eficiencia.

### **Indicador de Eficiencia**

Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Tiempo fabricación de un producto, razón de piezas / hora, rotación de inventarios.

### **Indicador de Eficacia**

Eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.

### **Indicador de Economía**

Según (Alayon, 2014) se refiere a la adquisición de recursos al costo más bajo, manteniendo la visión de los objetivos de la organización. Eso implica que los recursos se deben adquirir al precio justo, en el tiempo y lugar justo, en la cantidad precisa y de calidad justa. (pág. 8)

### **8.2.5 Rentabilidad**

(Lapo & Tello, 2021) En su investigación mencionan que. “La rentabilidad de los bancos en su mayoría depende de su capital, ya que este puede generar efectos beneficiosos o adversos según sea el caso. Por ello es importante, que no solo se garanticen las operaciones bancarias, sino que también, se puedan determinar las decisiones de estructura de capital que aumenten la rentabilidad del banco para seguir operando y crecer de forma competitiva”. (pág. 33)

La rentabilidad es un concepto cada vez más amplio, que admite varios enfoques. se puede hablar de rentabilidad, desde el punto de vista económico o financiero, como la relación entre excedente que genera una empresa en el desarrollo de su actividad empresarial y la inversión necesaria para llevar a cabo la misma. (Martínez, 2011, pág. 45)

#### **8.2.5.1 Rentabilidad sistema económico**

(Martínez, 2011) La Rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales

económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa. (pág.44)

#### **8.2.5.2 Rentabilidad sistema financiero**

(Oquendo T, 2021) Con respecto a la revisión de la literatura, los estudios previos realizados sobre los determinantes de la rentabilidad en un sistema financiero han evidenciado que pueden realizarse mediante métodos paramétricos y mediante métodos no paramétricos. Se comenzará describiendo las principales evidencias de los métodos paramétricos y luego de los trabajos no paramétricos. Cabe mencionar que en el presente trabajo se usaran principalmente los últimos detallados. (pág. 10)

#### **8.2.5.3 Indicadores de rentabilidad**

(Amaya, 2022) Los indicadores de rentabilidad son aquellos datos que sirven para medir la efectividad de tu gestión empresarial, llevar control de los costos y gastos, permitiéndote realizar un excelente análisis de tu compañía y tomar decisiones importantes. En este sentido, conforme a la situación financiera de la empresa, se determina la forma en que de convertir las ventas en utilidades.

A continuación, te presentamos los tipos de indicadores de venta que existen:

#### **8.2.5.4 Rentabilidad neta del activo**

En este se muestra cómo se comporta la capacidad del activo para así determinar la producción de las utilidades.

$$\text{Utilidad neta/Ventas} \times \text{Ventas/Activo total}$$

A veces el indicador puede resultar negativo porque al obtener las ganancias o utilidades netas puede que las del ejercicio se vean afectadas tributariamente en donde se presenta un tope muy alto de costos.

### **8.2.5.5 Margen Bruto**

Con este índice podrás conocer la rentabilidad de las ventas de tu negocio en comparación con el costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir gastos operativos.

$$\text{Ventas} - \text{Costos de Ventas} / \text{Ventas}$$

El valor de este índice también puede resultar negativo debido a que el costo de ventas sea mayor a las ventas totales.

### **8.2.5.6 Margen Operacional**

La utilidad operacional está relacionada no solo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas.

$$\text{Utilidad Operacional} / \text{Ventas}$$

El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

### **8.2.5.7 Margen Neto de Ventas**

Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.

$$\text{Margen Neto} = \text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}$$

Debido a que este índice utiliza el valor de la utilidad neta, pueden registrarse valores negativos por la misma razón que se explicó en el caso de la rentabilidad neta del activo.

## **8.3 Fundamentación Legal**

La Cooperativa de Ahorro y crédito Occidental LTDA del Cantón La Maná, se encuentra sustentada en:

### **8.3.1 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria**

**Art. 21.- Sector Cooperativo.-** Es el conjunto de copera atendidas como sociedades de personas que se han Unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

**Art.78.- Sector Financiero Popular y Solidario.-** para efectos de la presente ley, integran el sector financiero popular y solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

**Art. 81.- Cooperativas de Ahorro y Crédito.-** Ver a las personas naturales o jurídicas que se unen espontáneamente con el objetivo de realizar acciones financieras, teniendo responsabilidad social con los socios, para ello se requerirá una autorización previa de la superintendencia, en búsqueda de satisfacer las necesidades de sus clientes.

**Art. 96.- Auditorías.-** las cooperativas de ahorro y Crédito deberán contar con una auditoría externa anual y una auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el reglamento de esta ley, los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la superintendencia. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

### **8.3.2 Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria**

**Art. 92.- Constitución, Organización y Funcionamiento.-** la Constitución y organización de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, se regirá por lo dispuesto para las organizaciones comunitarias. El funcionamiento de actividades de estas organizaciones será determinado por la junta de regulación.

### **8.3.3 De la organización interna**

**Art.93.- Ingreso de Socios.-** Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en el segmento dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores para las oficinas operativas.

**Art.- Requisitos para Gerentes.-** Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social.

Para el segmento dos el postulante deberá acreditar conocimientos y experiencias de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias.

#### **8.3.4 De la Segmentación**

**Art. 96.- Segmentación.-** La junta de regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborar y modificar a la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley.

El Comité Interinstitucional, La Junta de Regulación y la Superintendencia, cuándo emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezca. (Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012)

#### **8.3.5 Ley orgánica de la contraloría general del estado**

**Art. 21.- Auditoría de Gestión.-** La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinar y evaluar los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.

Constituirán objeto de la auditoría de gestión: El proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas; la eficiencia, efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo; y, el cumplimiento de las atribuciones, objetivos y metas institucionales. (Ley Orgánica de Contraloría General del Estado, 2017)

### **8.4 MARCO CONCEPTUAL**

#### **8.4.1 Definición de Conceptos**

##### **8.4.1.1 Incidencia**

La incidencia es un acontecimiento que pasa muy rápidamente en un negocio y tendrá consecuencias en el mismo. Una buena gestión de incidencias es de vital importancia para todas

las empresas, ya que su cometido es solucionar cualquier problema que ocurra en una empresa de manera rápida y eficaz. (Gonzales, s.f.)

#### **8.4.1.2 Evidencias de Auditoría**

Debe ser objetiva y, para ello, “su veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otro medio”. La naturaleza de la evidencia está constituida por la información recogida por el auditor/a, que es susceptible de ser verificada, y que tiene relación con los criterios requeridos para dar conformidad al Sistema de Gestión auditado. (Minondo, s.f.)

#### **8.4.1.3 Auditor Interno**

“Son personas que realizan actividades correspondientes a la función de auditoría interna, pueden pertenecer a un departamento de auditoría interna o función equivalente”. (Auditol, 2018)

#### **8.4.1.4 Auditor Externo**

Los objetivos del auditor externo cuando la entidad dispone de una función de auditoría interna que el auditor externo ha determinado que puede ser relevante para la auditoría, son:

- Determinar si se utilizarán trabajos específicos de los auditores internos y, en su caso, la extensión de dicha utilización;
- En caso de utilizar trabajos específicos de los auditores internos, determinar si dichos trabajos son adecuados para los fines de la auditoría. (Auditol, 2018)

#### **8.4.1.5 Evaluación de riesgo**

El control interno es un proceso aplicado y controlado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos verificando con exactitud, veracidad la información financiera y administrativa al alcancen de los objetivos institucionales. (Zambrano, 2020)

#### **8.4.1.6 Control Interno**

“El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control”. (Badillo, 2014, pág. 3)

#### **8.4.1.7 Las 5 “E” de Auditoría**

El rol de la auditoría adquiere una nueva característica de servicio a la Comunidad. La responsabilidad del auditor se extiende a determinar si los Administradores usan adecuadamente los conceptos de economía, eficiencia y eficacia a los que pueden agregarse los términos de ética y ecología. (Casal, 2019)

#### **8.4.1.8 Asociación del auditor con la información financiera**

Un auditor está asociado a la información financiera cuando emite un informe que se adjunta a dicha información o cuando consiente que se utilice su nombre en una relación de tipo profesional. (Auditol, 2021)

#### **8.4.1.9 Verificación**

Requiere que los auditores inspeccionen en detalle una muestra selecta de transacciones, por medio del muestreo estadístico, el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la población elegida al realizar la confrontación los auditores usualmente están interesados en tres temas: calidad periodo correcto y costo.

#### **8.4.1.10 Resultados**

Para aplicar una auditoría de gestión, se debe de utilizar las diferentes técnicas diversas, tales como; las entrevistas, el análisis documental y la observación directa que hace el profesional que va a auditar, con el fin de detectar los grandes hallazgos dentro de la auditoría planteada. (Zambrano, 2020, pág. 138)

## 9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- **¿Cómo un análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA permitirá la identificación de la situación actual en la que se encuentra la entidad?**

Mediante análisis situacional se realizó el diagnóstico de cómo se encuentra la cooperativa se pudo evidenciar las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que afectan o aportan en el desarrollo de la entidad de las cuales son F1 fidelidad de los clientes, D1 no cuentan con infraestructura propia, O1 relación económica con entidades públicas o privadas y A1 Incremento de la competencia.

- **¿Cómo el desarrollo de las fases de la auditoría de gestión va a permitir medir la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y su incidencia en la rentabilidad?**

Mediante la fase de auditoría de gestión podemos identificar distintos problemas o riesgos que tenga la cooperativa estos se evidencia en los hallazgos encontrados y redactados en el informe de auditoría como los más relevantes tenemos: la toma de decisiones no es autónoma desde el jefe de agencia, la falta del uso correcto de la tecnología y los procesos no se llevan según las jerarquías. En referencia a los hallazgos se puede identificar que la cooperativa tiene una eficiencia y eficacia favorable en el uso del presupuesto que llega al 99% este caso no sucede en el indicador de economía donde se evidencia una total incertidumbre en su ejecución, esto afecta de manera directa a la rentabilidad por la razón del desconocimiento de cómo están siendo ejecutados los recursos que posee la entidad.

- **¿De qué manera el diseño de un manual de indicadores de gestión contribuirá a la optimización de los recursos de la entidad y la toma de decisiones?**

El manual de indicadores contribuye a medir cómo son utilizados los recursos de la entidad e identifica los riesgos que puedan incidir en el desarrollo de las actividades de la cooperativa. Además de contribuir a la toma de decisiones más adecuadas para resolver el posible riesgo que afecta al cumplimiento de las metas y a tener claro el procedimiento y la metodología para identificar un indicador de gestión el cual pueden ser de eficiencia, eficacia o economía.

## **10. METODOLOGÍA**

### **10.1 Tipos de Investigación**

#### **10.1.1 Investigación bibliográfica**

(Mendez, 2008) “Un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. El objetivo es procesar los escritos principales de un tema particular. Este tipo de investigación adquiere diferentes nombres: de gabinete, de biblioteca, documental, bibliográfica, de la literatura, secundaria, resumen, etc” (pág. 16)

Se considera que la investigación es de carácter bibliográfico, porque para fundamentar la investigación se acudirá a fuentes tales como: tesis, libros, textos electrónicos y páginas de Internet que serán el soporte para desarrollar el marco teórico.

#### **10.1.2 Investigación aplicada.**

(Vargas, 2009) La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (pág., 5)

La investigación en ejecución es de carácter aplicada porque a través del estudio contable en la COAC busca la generación de nuevos conocimientos, con la aplicación de técnicas de investigación e instrumentos para la recopilación de información, siendo este un espacio para que los autores de la investigación logren habilidades y destrezas en este tipo de conocimiento, integrando el proceso investigativo al proceso de aprendizaje.

#### **10.1.3 Investigación descriptiva.**

(Mejia Jervis, 2020) La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica.

La investigación a la que se ha recurrido es de tipo descriptiva, ya que nos permite realizar una representación de la investigación que se está ejecutando y partiendo de sus características, así mismo, ayuda a medir las variables o conceptos con el fin de especificar lo más importante del control interno bajo análisis, para presentar una interpretación correcta, aplicando diferentes tipos de técnicas de investigación.

#### **10.1.4 Investigación de campo.**

(Cajal Flores, 2020) Una investigación de campo o estudio de campo es un tipo de investigación en la cual se adquieren o miden datos sobre un suceso en particular, en el lugar donde suceden. Es decir que, el investigador se traslada hasta el sitio donde ocurre el fenómeno que desea estudiar, con el propósito de recolectar información útil para su investigación.

Además, la investigación es considerada de campo, porque para la obtención de la información de fuente primaria, es necesario la aplicación de las técnicas de investigación tales como: censos, encuestas o entrevistas a los directivos y/o propietarios, personal del área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, referente a la gestión administrativa.

### **10.2 Métodos de investigación**

#### **10.2.1 Método deductivo**

(Abreu, 2014) El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas. (pág. 6)

Se pretende aplicar en el proceso de la investigación el método deductivo debido a que permitirá la identificación y caracterización de los elementos del control interno contable que vienen ejecutando al interior de la COAC Occidental, así como también determinar la incidencia de este control en la prestación de servicios de ahorro y crédito; analizando también los niveles de rentabilidad con más socios.

#### **10.2.2 Método analítico**

(Abreu, 2014) A partir del conocimiento general de una realidad realiza la distinción, conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella y

de las interrelaciones que sostienen entre sí. Se fundamenta en la premisa de que a partir del todo absoluto se puede conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones entre ellas. (pág.5)

La aplicación de este método obedece a que ayudará en el proceso de clasificación, registro e interpretación de la información obtenida mediante la aplicación de las técnicas de investigación tales como el censo, la encuesta y la entrevista. Además, coadyuvará en el manejo de datos estadísticos referente al control interno contable en relación a la prestación de servicios de ahorro y crédito y la determinación de los niveles de desarrollo en función de la participación de más socios.

### **10.3 Técnicas de investigación**

#### **10.3.1 Encuesta**

Es una recopilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas en un universo o muestras específicos, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestador. Se recomienda buscar siempre agilidad y sencillez en las preguntas para que las respuestas sean concretas y centradas sobre el tópico en cuestión.

#### **10.3.2 Cuestionario**

“Es el documento en el cual se recopila la información por medio de preguntas concretas (abiertas o cerradas) aplicadas a un universo o muestra establecidos, con el propósito de conocer una opinión”. (Ferro, 2020, pág. 1065)

Esta técnica que estará dirigida a los trabajadores de toda la Cooperativa que nos ayudará a tener datos importantes para tener un previo análisis de la institución que está siendo aplicada la evaluación y así poder tomar en cuenta cuáles van a hacer los procedimientos que se van a tomar, además de a dónde se va a dirigir el trabajo.

### **10.4 Instrumentos**

#### **10.4.1 Entrevista estructurada**

(Bertomeu, 2016) En la entrevista estructurada se decide de antemano que tipo de información se quiere y en base a ello se establece un guion de entrevista fijo y secuencial. El entrevistador

sigue el orden marcado y las preguntas están pensadas para ser contestadas brevemente. El entrevistado debe acotarse a este guion preestablecido a priori. (pág.3)

Esta técnica servirá para captar la información de la persona entrevistada como una fuente confiable o versada en la materia tratada; se aplicará a los directivos de la COAC para identificar y comprender la situación de la misma en el área contable con relación a los servicios prestados de ahorro y crédito. Esta entrevista se aplicará al Gerente General de la COAC Occidental se prevé utilizar una ficha de entrevista que contenga preguntas previamente elaboradas que se le planteará al funcionario y que permita identificar aspectos relevantes al proceso de aplicación del control interno contable al interior de la organización.

## **10.5 Población y Muestra de la Investigación**

### **10.5.1 Población:**

(Franco, 2014) Una población es un grupo de individuos de la misma categoría, sujetos a restricciones de estudio. (La población se define como la suma de los fenómenos a estudiar, donde las unidades de población tienen características comunes que se estudian y generan los datos de la investigación). Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Un censo, por ejemplo, es el recuento de todos los elementos de una población. Cuando seleccionamos algunos elementos con la intención de averiguar algo sobre una población determinada, nos referimos a este grupo de elementos como muestra. Por supuesto, esperamos que lo que averiguamos en la muestra sea cierto para la población en su conjunto. La exactitud de la información recolectada depende en gran manera de la forma en que fue seleccionada la muestra.

La población considerada para la investigación de campo está constituida por el personal directivo correspondiente al Gerente General y personal del área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental del Cantón La Maná dedicado a la prestación de servicios de ahorro y crédito. De esto se deduce que existen un total de 7 profesionales.

### **10.5.2 Muestra**

“La muestra es la que puede determinar la problemática, ya que le es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. El grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”. (Franco, 2014)

Al ser una institución con un contingente de personas no tan amplio se tendrá como muestra la totalidad de la población, tomando en cuenta la nómina de empleados que integra cada departamento existente en la agencia, son 7 personas que laboran en la cooperativa.

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

Se utiliza la entrevista al jefe de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná, como instrumento con la finalidad de establecer la importancia y necesidad de realizar una auditoría de gestión en la agencia para entender la influencia de los recursos que se encuentran en el margen de los indicadores y ayuden a establecer una correcta toma de decisiones para corregir riesgos que estén afectando al desarrollo de la rentabilidad.

### **11.1 Entrevista aplicada al Jefe de Agencia**

**Entrevistado:** Ing. Jorge Rodolfo Oto Vega

**Cargo:** jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA. La Maná

**Objetivo:** Obtener una información de la situación actual que atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA.

**Fecha:** lunes 18 de abril del 2022

#### **1. ¿Se ha realizado una auditoría de gestión en los últimos periodos?**

Si se ha realizado una auditoría de gestión lo que es a nivel global en un ambiente macro lo que es todas las cooperativas, pero no se ha realizado una auditoría por agencias lo que es en el ámbito micro.

#### **2. ¿Cree que es importante realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental La Maná?**

Sí es muy importante y necesario realizar una auditoría de gestión dentro de la agencia la mañana, ya que nos permite conocer cómo se están desarrollando los indicadores de eficiencia y eficacia.

**3. ¿Existen o aplican indicadores que permitan determinar el nivel de gestión de la cooperativa?**

Sí existen indicadores que controlan el desempeño de cada persona, tanto semanal como mensual, pero estos indicadores de eficiencia, eficacia y economía solo son a nivel global, ya que dentro de la agencia La Maná no cuenta con indicadores propios para realizar estas evaluaciones.

**4. ¿Considera usted que los controles implementados en las instituciones permiten alcanzar los objetivos planteados?**

Los controles ayudan a que la institución sea eficiente tanto a nivel Macro como Micro, de esta manera si la agencia demuestra cumplimiento en su desempeño también lo harán las demás instituciones para ir desarrollando los objetivos que están planteados como agencia.

**5. ¿La cooperativa cuenta con el diseño de un sistema de control interno que contribuya para la toma de decisiones?**

Sí existe un sistema de control interno que nos evalúa el desempeño de las funciones del personal y de la cooperativa, Pero esto viene desde la matriz ya que el sistema de control es a nivel Macro sería muy importante que exista un sistema de control dentro de la agencia La Maná.

**6. ¿Considera usted que el personal cumple con el perfil requerido para el desempeño de sus funciones y cómo se maneja el tema de las capacitaciones al personal?**

Sí todo el personal está correctamente designado a sus funciones en cuanto a los cargos que tiene cada uno, como es el asesor de crédito y el personal de información están con una especialidad de Ingeniería Comercial. En cuanto a las capacitaciones se realizan dependiendo la necesidad que se vea, el jefe de área es el encargado de realizar las capacitaciones viendo si es necesario o no realizarla, se me comunica como jefe de agencia, el motivo y en conjunto se determinan a los temas y cómo se va a desarrollar la capacitación para que todo quede de la mejor manera.

**7. ¿Cree usted que la estructura organizacional de la entidad es adecuada en los actuales momentos?**

Sí todo se está manejando de manera correcta en cuanto al desempeño de las funciones del personal.

**8. ¿Existe una planificación para la presentación de informes administrativos y económicos a los socios de la cooperativa?**

Sí, existe una planificación esta se realiza anualmente al finalizar cada año.

**9. ¿Se aplican instrumentos o indicadores que permitan evaluar la rentabilidad de cooperativa para la toma de decisiones?**

A inicios del 2021 y al primer trimestre del año 2022 se realizó la evaluación de la rentabilidad y se determinó que tiene un desempeño excelente, estas evaluaciones se realizan a nivel macro y a nivel micro como es agencia La Maná, dentro de esta institución como jefe de agencia pido que me pasen un informe para conocer cómo se está llevando a cabo la rentabilidad y si estoy generando ganancias o pérdidas, el área de contabilidad no se maneja de manera autónoma, siempre tiene que pasar bajo supervisión de la gerencia.

**10. ¿Considera usted que la auditoría de gestión contribuya a mejorar los niveles de rentabilidad de la entidad?**

Sí, porque las gestiones y más aún en la Auditoría de gestión va evaluando los déficits tanto a los empleados o a la institución y eso nos ayuda a futuro a evitar que se cometan errores y por eso es muy importante realizar una auditoría de gestión en la Agencia La Maná,

**11.1.1 Interpretación de resultados a la aplicación de la entrevista**

**Cooperativa de ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná**

Después de aplicar la entrevista al jefe de agencia se puede hacer referencia que dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Occidental es importante y necesario realizar una auditoría de gestión, ya que en los últimos periodos se ha realizado una auditoría, pero de manera general a toda la compañía, que esta solo hace referencia a como se encuentra toda la cooperativa, pero

no se hace un análisis directamente a la agencia La Maná para poder tomar decisiones en beneficio del crecimiento y productividad de esta.

Estos casos ocurren porque la mayoría de las políticas se encuentran centralizadas y lo que se plantea en la matriz será distribuida en todas las agencias o sucursales que posee la entidad, además que en ninguna agencia tienen un departamento contable, esto solo se maneja en la matriz.

La agencia La Maná no tienen autonomía para tomar decisiones como resultado de esto es no poseer indicadores que identifiquen que la gestión se está desarrollando por buen camino con visión de cumplir cada una de las metas establecidas dentro de la planificación anual, además que es necesario que exista un sistema de control interno dentro de la agencia y que se pueda realizar una auditoría dentro de la agencia entendiendo que es de gran ayuda para una entidad poder comprender el déficit que se posee tanto en empleados como en la misma institución.

## 11.2 Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

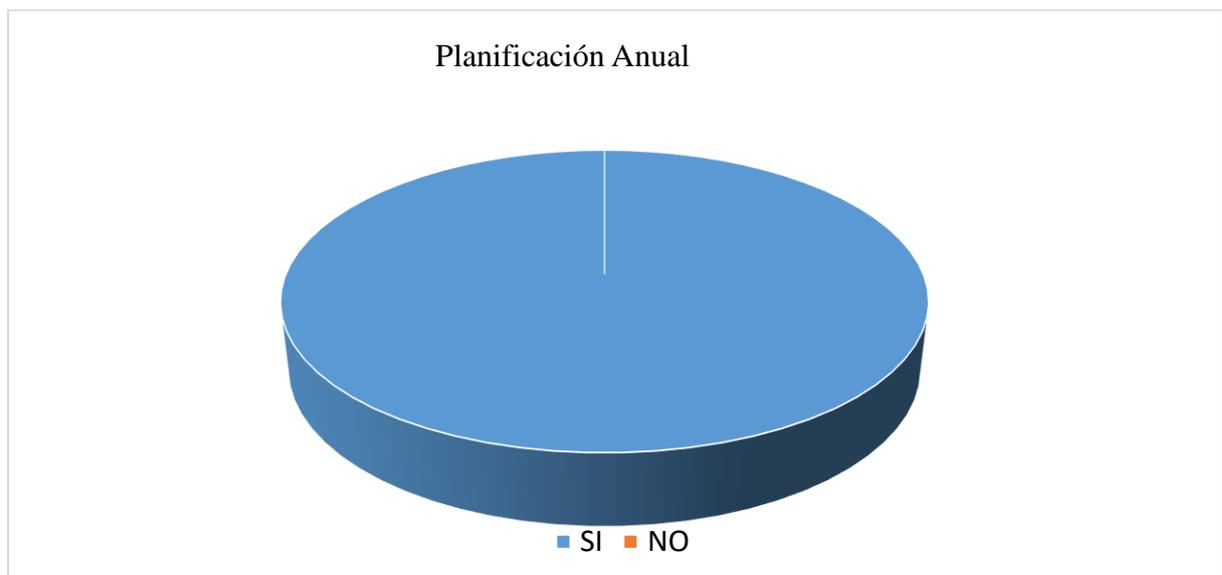
### 1. ¿Cuenta la entidad con un programa de planificación anual?

**Tabla 4.** Instrumento de Planificación Anual

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 1.** Instrumento de Planificación Anual



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación

Tras realizar las encuestas al personal de la Cooperativa un 100% de los empleados afirman que la cooperativa cuenta con un programa de planificación y este se realiza anualmente, esto quiere decir que las actividades dentro de la cooperativa están basadas en su planificación correspondiente.

## 2. ¿Posee la cooperativa un organigrama estructural actualizado?

**Tabla 5.** Organigrama Estructural

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 2.** Organigrama Estructural



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación

Tras realizar las encuestas al personal de la Cooperativa un 100% de los empleados afirman que en la cooperativa existe una organigrama estructurala adecuado y bien estructurado donde establece las gerarquias y las responsabilidades de cada funcionario en su debido departamento.

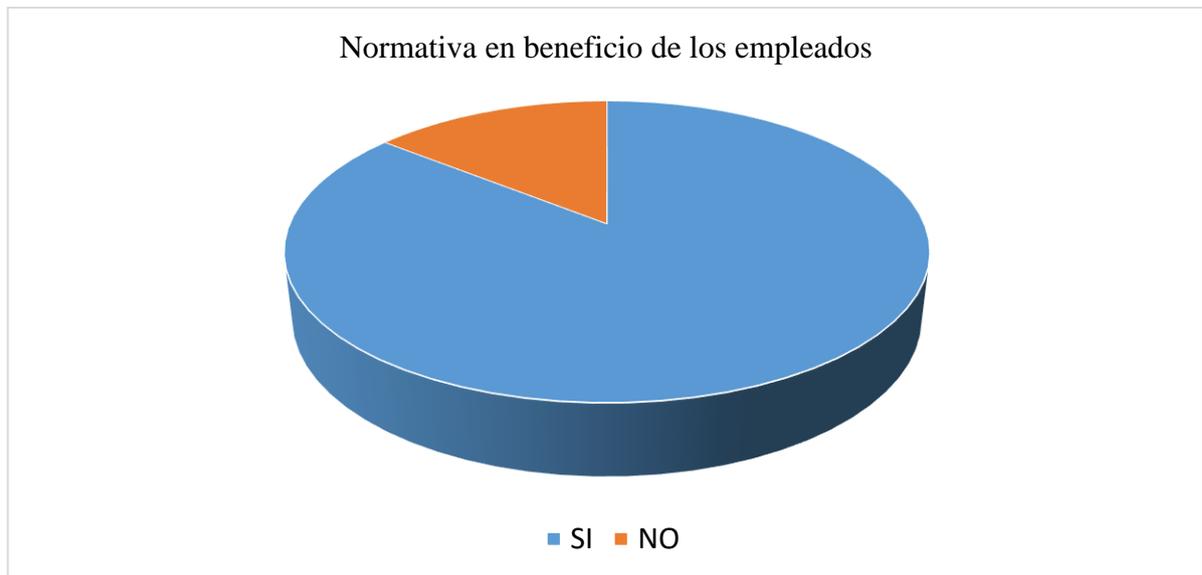
**3. ¿La cooperativa cuenta con procesos adecuados de selección de personal y posee políticas de reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal?**

**Tabla 6.** Normativa en beneficio de los empleados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Los Autores

**Gráfico 3.** Normativa en beneficio de los empleados



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación**

En la encuesta realizada evidenciamos un 86% de la población que manifiesta que existe una normativa necesaria para la selección del personal además de tener de mantener capacitados a los empleados, pero existe un 14% que manifiesta que no visualiza una capacitación adecuada además de que los cargos no están establecidos según las políticas y normativas.

#### 4. ¿Posee la cooperativa un manual actualizado de funciones, políticas y procedimientos de control?

**Tabla 7.** Manual actualizado de procesos y procedimientos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	71%
NO	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 4.** Manuales actualizados de procesos y procedimientos



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

#### Análisis e Interpretación

Según lo que presenta la grafica el 43% manifiesta que si existe un manual actualizado de funciones, politicas y procedimientos de control pero el 57% manifiesta que no existen lo antes mencionado esto directamente dentro de la agencia La Maná ya que todo los reglamentos y normativas estan centralizados y la aganecio no tiene autonomia para plantiar su procedimiento de control.

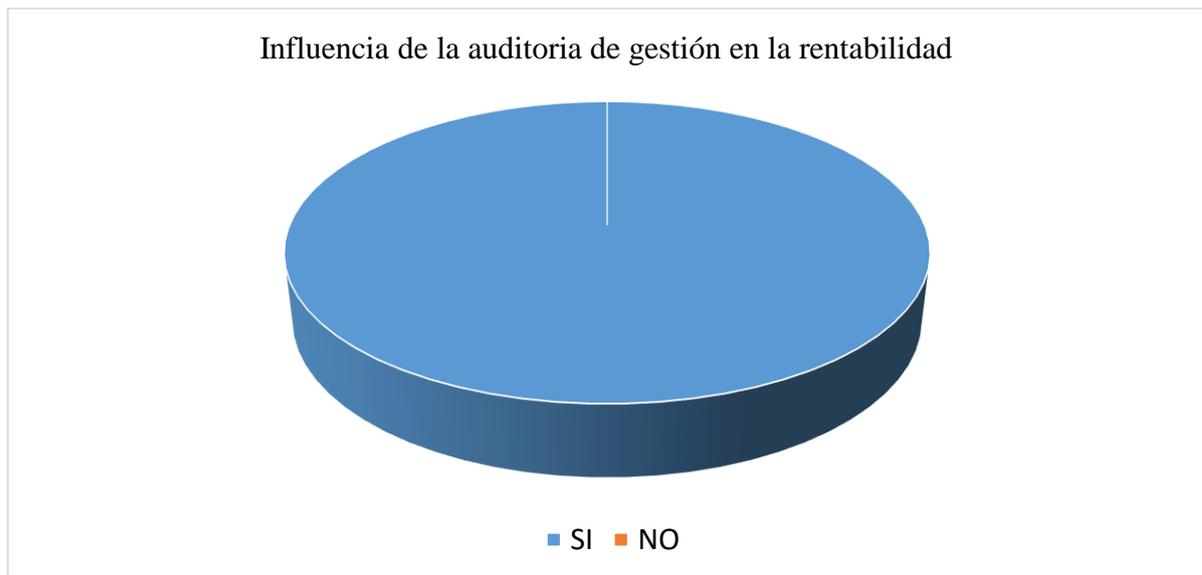
**5. ¿Considera usted que una auditoría de gestión incida en la rentabilidad de la cooperativa?**

**Tabla 8.** Influencia de la auditoría de gestión en la rentabilidad

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 5.** Influencia de la auditoría de gestión en la rentabilidad



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación**

En la grafica se evidencia claramente que el 100% esta de acuerdo que la auditoría de gestión influye netamente en rentabilidad, esto se plantea asi ya que la auditoría nos ayuda a establecer lo niveles de confianza y ademas como esta nuestra eficiencia, eficacia y economia esto influye para la toma de decisiones y ayuda que la cooperativa se enrumbe en mejores condiciones.

## 6. ¿La cooperativa cuenta con un sistema de comunicación interno oportuno?

**Tabla 9.** Sistema de comunicación interno

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	43%
NO	3	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 6.** Sistema de comunicación interno



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación

Se puede observar en la grafica que el 57% manifiesta que la cooperativa si cuenta con un sistema de comunicación interna pero el 43% de la poblacion manifiest que no, esto da a entender que la comunicación dentro de la cooperativa no existe una comunicación adecuada porque se puede decir que de 7 trabajadores 3 mantienen que no existe un sistema de comunicación.

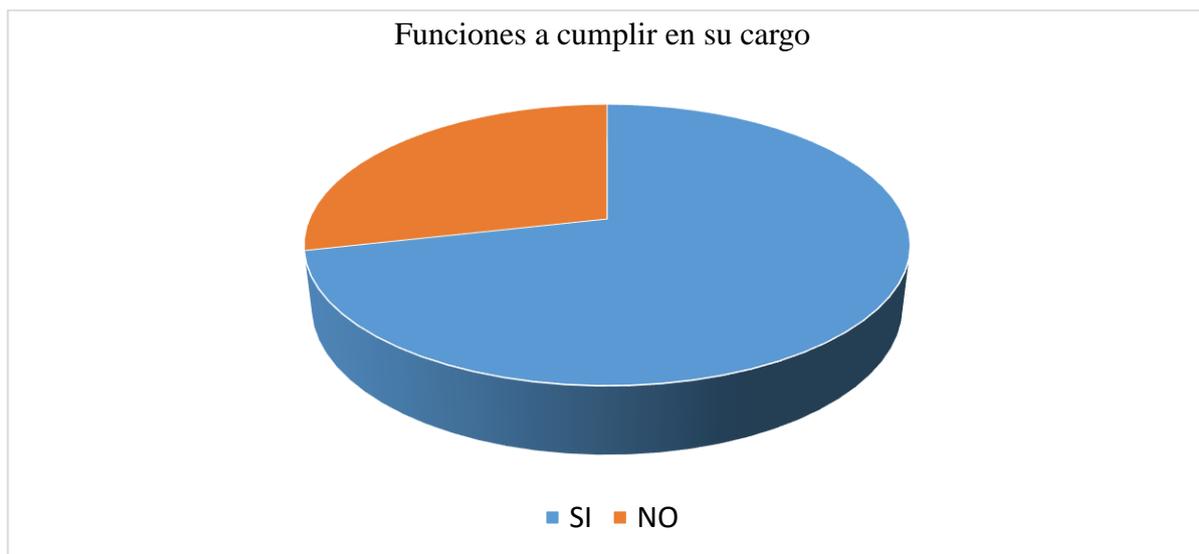
**7. ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la cooperativa conoce detalladamente sus funciones a cumplir?**

**Tabla 10.** Funciones a cumplir en su cargo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	71%
NO	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 7.** Funciones a cumplir en su cargo



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación**

Según la grafica se observa que le 71% conoce las funciones que debe desempeñar en el cargo o puesto que se encuentra en la entidad pero el 29% no esta de acuerdo con esto puede ser que no se encuentra en el puesto correspondiente a su profesion.

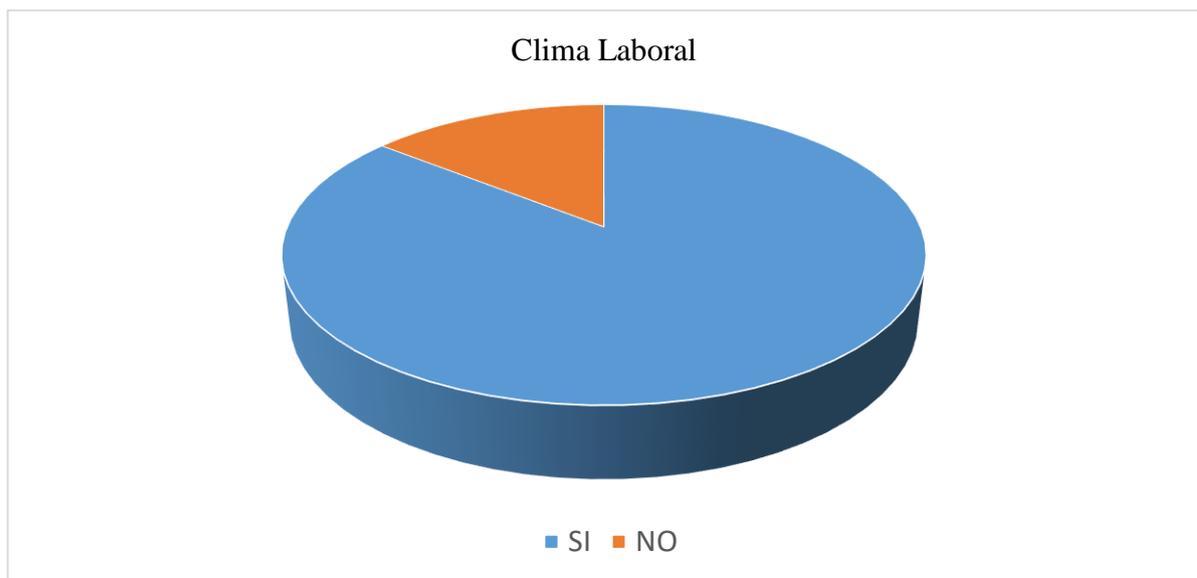
## 8. ¿El clima laboral es favorable para el desarrollo de las actividades de la cooperativa?

**Tabla 11.** Clima Laboral

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 8.** Clima Laboral



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación

Como observamos en la siguiente grafica contemplamos que le 86% de la poblacion esta deacuerdo que existe una clima laboral favorable para el desarrollo e la actividades diarias dentro de la cooperativa pero el 14% esta en desacuerdo de la s condiciones dentro de la cooperativa, este es una minoria asiq ue se pue decir que existe un clima laboral adecaudo.

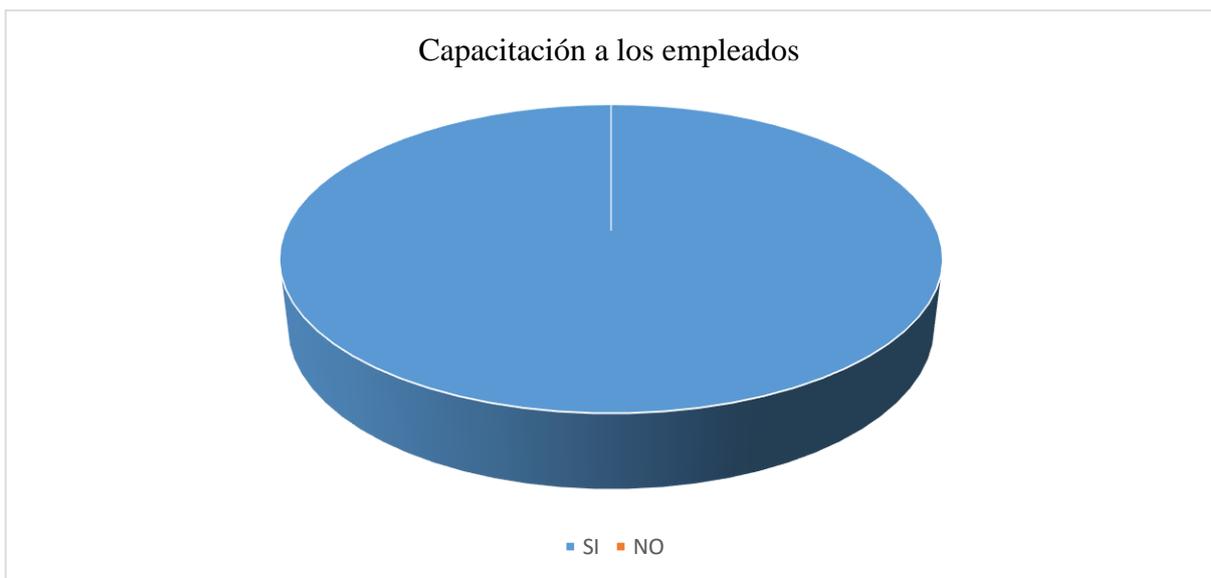
**9. ¿Se capacita al personal de la institución para mejorar el cumplimiento de sus funciones?**

**Tabla 12.** Capacitación a los empleados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 9.** Capacitación a los empleados



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación**

En esta grafica se observa que el 100% afirma que existen capacitaciones al personal que posee la cooperativa en función de mejorar el cumplimiento de sus tareas o cargos que desempeñan cada uno con la finalidad de que la institución tenga el mejor rendimiento.

## 10. ¿Se realizan evaluaciones del desempeño a cada uno de los empleados de la cooperativa?

**Tabla 13.** Evaluación a los Empleados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	71%
NO	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 10.** Evaluación a los Empleados



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación

Segun la grafica se observa que que existe un 71% que afirman que existe una evaluacion de desempeño para los empleados de la cooperativa pero el 29% no esta de acuerdo, esto quiere decir que puede existir una evaluacion pero no se plantea en los timepos adecuado o puede que no se realice atodos los empleados.

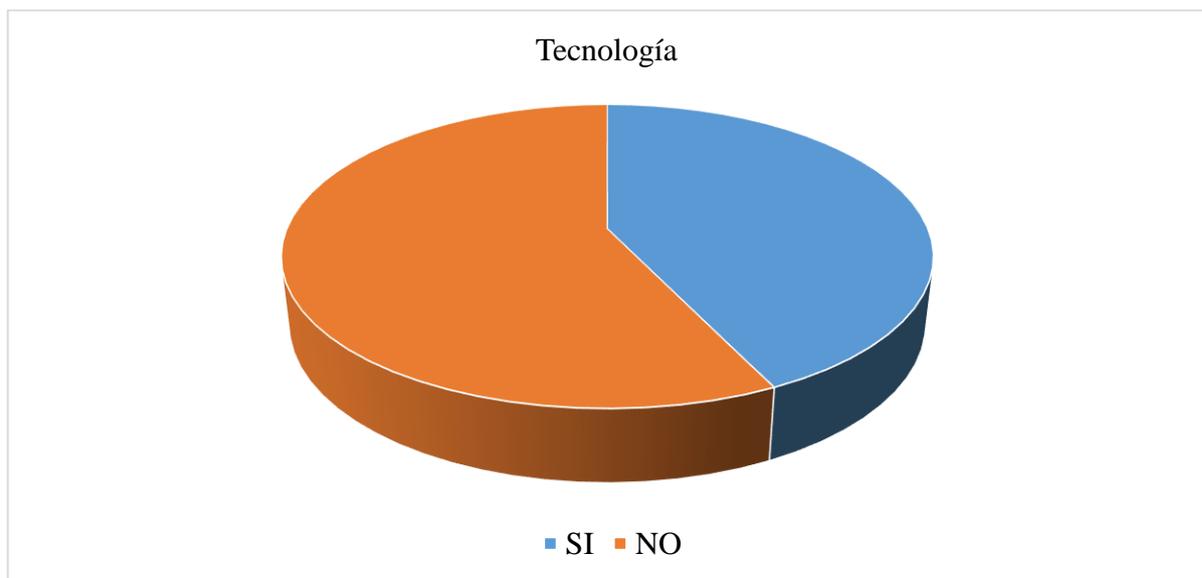
**11. ¿Cree usted que la cooperativa cuenta con tecnología actualizada para el desarrollo de sus actividades?**

**Tabla 14.** Tecnología

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	43%
NO	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 11.** Tecnología



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e Interpretación**

En esta grafica evidenciamos que le 57% de los empleados manifiestan que no existe una tecnologia adecuada y ctualizada para el desarrollo de las actividades dentro de la cooperativa de ahorro y credito pero el 43% manifiesta que si tienen a tecnologia necesaria. Entonces se puede manifestarq ue puede existir en distintos departamento la tecnologia actualizada y en otros no.

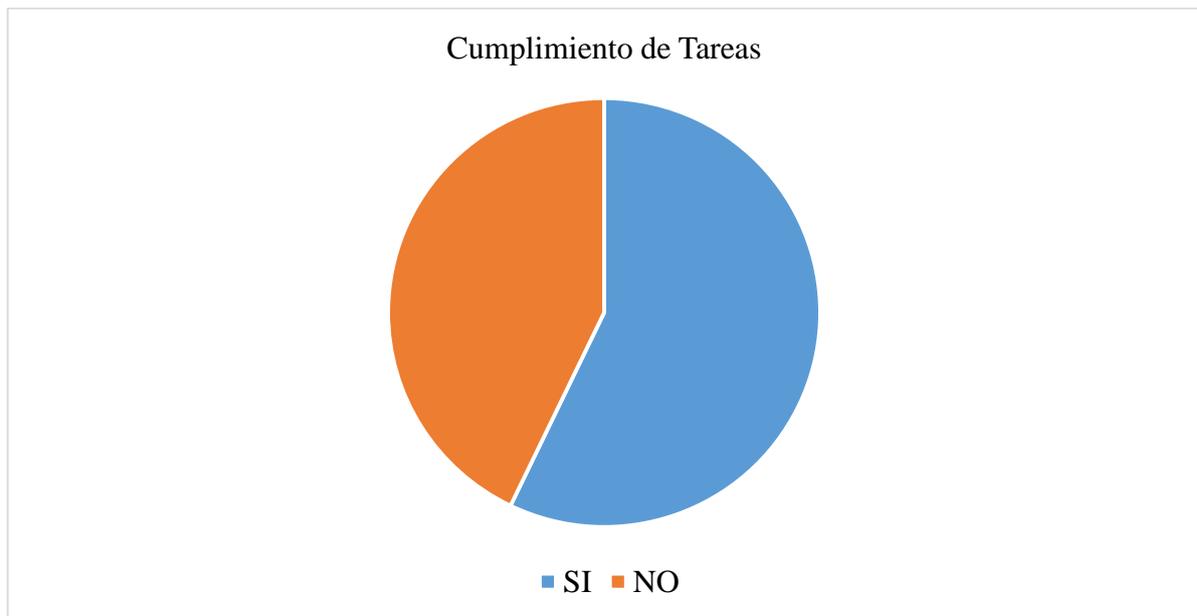
## 12. ¿Cree usted que si existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas?

**Tabla 15.** Cumplimiento de Tareas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	43%
NO	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Los Autores

**Gráfico 12.** Cumplimiento de Tareas



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e Interpretación

En la grafica correpondiente a esta pregunta se evidencia que el 57 % de los empleados creen que existe un estricto cumplimiento de las tareas dentro de la cooperativa, pero el 43% no lo ve esa manera se mantienen en que las tareas trasadas muchas de las veces no son cumplidas en su totalidad.

### **11.2.1 Análisis Final de las Encuestas**

Con una calificación del 100% reafirma la posición de realizar una auditoría dentro de la empresa es importante por su importancia dentro de la incidencia de la rentabilidad por lo cual los empleados se encuentran desacuerdo que la auditoría de gestión que influye netamente en rentabilidad, ya que la auditoría nos ayuda a establecer los niveles de confianza y además como está nuestra eficiencia, eficacia y economía esto influye para la toma de decisiones y ayuda para que la cooperativa se arrumbe en mejores condiciones, además de que se debe realizar dentro de la Agencia La Maná, un control interno, ya que más del 50% manifiestan que no se actualizan los manuales y procedimientos del control interno que esto sirve para medir la situación de la cooperativa.

Esta será la partida para entender por 14% está en desacuerdo sobre la normativa de selección del personal 3 de cada 7 trabajadores manifiestan que no existe un sistema de control interno esto se entiende el porqué el 14% dice que no existe una normativa necesaria para la selección de personal además el 29% no conocen las funciones que cada empleado que debe ocupar así como el 14% está en un desacuerdo que existe un ambiente laboral adecuado esto es los malestares que pueden estar afectando dentro de la agencia La Maná de manera directa al desempeño y por ende se refleja directamente en la rentabilidad de la cooperativa.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA  
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA

**DIRECCIÓN:** La Maná Av. 19 de mayo

**PERIODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021





**AUDITcomp "JD"**  
**AUDITORES ASOCIADOS**  
 La Maná  
 Tel. 09687156422

**A-SA**

### 11.2.2 Solicitud de Auditoría

**La Maná, 01 de abril del 2022**

**Ing. George Rodolfo Oto Vega**

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
 OCCIDENTAL, LA MANÁ.**

**Presente:**

A través de la presente expresamos un cordial y atento saludo deseándole éxitos en sus labores diarias y a la vez, extenderle la respectiva solicitud para realizar la Auditoría de Gestión y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA Cantón La Maná, periodo 2021, para fines previos a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná.

La Auditoría está netamente basada a un diagnóstico operacional de la Cooperativa para medir la rentabilidad y los recursos que posee la entidad, lo cual se llevará a cabo a través de técnicas de recolección de datos como lo son entrevista, encuestas y cuestionarios de control interno que nos permitirán verificar el nivel de eficiencia y eficacia que desempeña la agencia.

Seguros de contar con su aprobación a nuestra solicitud expresamos nuestros más sinceros agradecimientos. §

**Atentamente:**

Sr. Chango Llumitasig Diego Wladimir

Srta. Nieto Muela Jeniffer Nicole



A-CA

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental**

**La Maná – Cotopaxi**

**11.2.3 Carta de Aceptación**

**La Maná, 04 de Abril del 2022**

Ing. Brenda Oña Sinchiguano

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Presente:

En respuesta a la solicitud presentada en la Cooperativa el día 01 de abril del 2022, por los señores estudiantes Diego Wladimir Chango Llumitasig y Jeniffer Nicole Nieto Muela de la Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad Ciencias Administrativas se proponen realizar una **“Auditoría de Gestión y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA Cantón La Maná, periodo 2021”** para fines académicos (Proyecto de Investigación).

De nuestra parte aprobamos la aplicación de su proyecto ya que cumple con los estándares que ofrece la Agencia, por lo que nos permitimos aceptar los términos y condiciones establecidos.

Sin más por el momento me despido augurando éxitos en sus labores profesionales. §

Atentamente:

ING. Oto Vega  
Jefe de Agencia

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LA MANÁ**



**AUDITcomp "JD"**  
**AUDITORES ASOCIADOS**  
La Maná  
Tel. 09687156422

**A-CC**  
**1/2**

#### **11.2.4 Carta de Compromiso**

**La Maná, 06 de abril del 2022**

**ING. Oto Vega Jeorge Rodolfo**  
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**OCCIDENTAL LA MANÁ**

De nuestras Consideraciones:

Por medio de este presente le ha hacemos llegar un cordial y respetuoso saludo y al mismo tiempo deseamos éxitos en sus labores cotidianas.

Pongo a su conocimiento que la firma auditora AUDITcomp "JD" AUDITORES ASOCIADOS realizará un examen de auditoría de gestión en la cooperativa de ahorro y Crédito occidental LTDA. En el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

Tenemos el agrado de confiar la aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Esta auditoría de gestión será realizada con el objetivo de evaluar los recursos y determinar la rentabilidad de la cooperativa.

Al culminar el trabajo se presentará un informe compuesto por las determinaciones encontradas acompañado de las conclusiones y recomendaciones las cuales eran de gran ayuda para realizar una toma de decisiones en beneficio de la agencia.

A-CC  
2/2

La auditoría de gestión se fundamenta la bajo la Ley Orgánica de contraloría general del estado y los principios y normas que se rige la cooperativa, para lograr una correcta evaluación de los recursos.

Esperamos contar con la cooperación de las personas del área administrativa y gerencial de la cooperativa confiando en que nos pondrán a nuestra disposición la información necesaria para realizar el trabajo de investigación

Cómo constancia de todo lo acordado se aprueba la presente carta de compromiso: §

**Muy Sinceramente:**

Chango Llunitasig Diego Wladimir  
**JEFE DE EQUIPO**

Nieto Muela Jeniffer Nicole  
**JEFE OPERATIVO**

**Aprobado por:**

Atentamente:  
  
ING. Ota Vega  
Jefe de Agencia

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LA MANÁ**



**AUDITcomp "JD"**  
**AUDITORES ASOCIADOS**  
 La Maná  
 Tel. 09687156422

**A-CTA**  
**1/2**

### **11.2.5 Contrato de Auditoría**

En la ciudad de La Maná a los siete días del mes de abril del 2022 celebran el presente contrato por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA, representada por el Ing. Jorge Rodolfo Oto Vega en calidad de Jefe de Agencia, y por otra parte los señores; Chango Llumitasig Diego Wladimir en calidad de Jefe de Equipo y Nieto Muela Jeniffer Nicole en calidad de Jefe Operativo de AUDITcomp "JD", derechos y obligaciones de ambas partes se indican en las siguientes cláusulas.

#### **PRIMERA: OBJETIVOS DEL EXAMEN**

Efectuar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA, Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, aplicando los indicadores eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera.

#### **Objetivo Específicos**

- Evaluar el sistema de Control Interno mediante el COSO I.
- Determinar los indicadores de eficiencia, eficacia y economía.
- Redactar los hallazgos encontrados para la construcción del informe final.

#### **SEGUNDA: RESPONSABILIDADES.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Ltda. La Mamá estará responsable a:**

- Entregar de manera oportuna toda la documentación requerida por parte de los auditores.
- Cumplir con responsabilidad a todas las actividades que se postulan en el cronograma.
- Mantener absoluta confidencialidad en cuanto a la documentación socializada por ambas partes.

**A-CTA**  
**2/2**

**TERCERA: ALCANDE DE LA AUDITORÍA**

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA, Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi correspondiente al periodo entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.

**CUARTA: EQUIPO DE AUDITORÍA:** Está integrado por el siguiente equipo de profesionales

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ing. Pedro Enrique Díaz Córdoba</li> <li>• Sr. Chango Llunitasig Diego Wladimir</li> <li>• Srta. Nieto Muela Jeniffer Nicole</li> </ul> | <p><b>SUPERVISOR DE LA AUDITORÍA</b></p> <p><b>JEFE DE EQUIPO</b></p> <p><b>JEFE OPERATIVO</b></p> |
|--|--|

**QUINTA: DURACIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato tiene una duración de aproximadamente 3 meses 90 días contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

**SEXTA: REMUNERACIÓN**

El presente contrato de auditoría no tiene fines lucrativos puesto que el objetivo de este examen son únicamente para fines académicos para la obtención del título de licenciatura en contabilidad y auditoría.

**La Maná, 07 de abril del 2022**

Para constancia firman las dos partes involucradas en el contrato. §

Chango Llunitasig Diego Wladimir  
**JEFE AUDITOR**

**Atentamente:**

ING. Oto Vega  
**Jefe de Agencia**

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: PP 1/2</b>
		<b>Fecha:</b> 08/04/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL</b>		
<b>11.2.6 Programas de Planificación</b>		

<b>Nombre:</b> Ing. Jorge Rodolfo Oto Vega			
<b>Nombre de la Entidad:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL			
<b>Fecha de inicio la Auditoría:</b> 01 de abril del 2022			
<b>Fecha de finalización de Auditoría:</b> 01 de julio del 2022			
<b>RUC:</b> 0591724444001			
<b>Dirección:</b> La Maná			
<b>REF/</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORAS</b>
<b>ACTIVIDADES PREVIAS AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>			
<b>A-SA</b>	Solicitud de Auditoría	01/04/2022	1
<b>A-CA</b>	Carta de Aceptación	04/04/2022	1
<b>A-CC</b>	Carta de Compromiso	06/04/2022	3
<b>A-CTA</b>	Contrato de Auditoría	07/04/2022	5
<b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>			
<b>A-PFI</b>	Programa de la Fase I	12/04/2022	2
<b>A-VRI</b>	Visita y Reconocimiento de la Institución	13/04/2022	3
<b>A-OT</b>	Orden de Trabajo	15/04/2022	1
<b>A-EJA</b>	Entrevista al Jefe de Agencia	18/04/2022	2
<b>A-MP</b>	Memorándum de Planificación	19/04/2022	4
<b>A-EMV</b>	Evaluación de la Misión y Visión	20/04/2022	5
<b>A-AF</b>	Análisis FODA	22/04/2022	5

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	08/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: PP 2/2</b>
		<b>Fecha: 08/04/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL</b>		
<b>Programas de Planificación</b>		

<b>FASE II: PLANIFICACIÓN</b>			
<b>B-PFII</b>	Programa de la Fase II	24/04/2022	2
<b>B-ECCI</b>	Evaluación al sistema de Control Interno el COSO I <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno de control</li> <li>• Evaluación de Riesgos</li> <li>• Actividades de control</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Actividades de supervisión o monitoreo</li> </ul>	02/05/2022	8
<b>B-ICI</b>	Informe de Control Interno	06/04/2022	6
<b>B-MR</b>	Matriz De Riesgos	09/05/2022	8
<b>FASE III: EJECUCIÓN</b>			
<b>C-PFIII</b>	Programa de la Fase III	16/05/2022	2
<b>C-EPC</b>	Evaluación de los Procesos del Crédito	17/05/2022	5
<b>C-HA</b>	Hallazgos de Auditoría	23/05/2022	10
<b>C-IG</b>	Indicadores de Gestión	06/06/2022	6
<b>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>			
<b>D-PFIV</b>	Programa de la Fase IV	13/06/2022	2
<b>D-CLI</b>	Carta de Lectura para el borrador del Informe	14/06/2022	3
<b>D-IFA</b>	Informe Final de Auditoría.	01/07/2022	7
<b>TOTAL DE HORAS</b>			<b>90</b>

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	08/04/2022

Tabla 16. Hoja de Índices

<b>ÍNDICES</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>
<b>AP</b>	Archivo Permanente
<b>A-SA</b>	Solicitud de Auditoría
<b>A-CA</b>	Carta de Aceptación
<b>A-CC</b>	Carta de Compromiso
<b>A-CTA</b>	Contrato de Auditoría
<b>AC</b>	Archivo Corriente
<b>A-PFI</b>	Programa de la Fase I
<b>A-VP</b>	Visita y Reconocimiento de la Institución
<b>A-OT</b>	Orden de Trabajo
<b>A-EJA</b>	Entrevista al Jefe de Agencia
<b>A-MP</b>	Memorándum de Planificación
<b>A-EMV</b>	Evaluación de la Misión y Visión
<b>A-AF</b>	Análisis FODA
<b>B-PFII</b>	Programa de la Fase II
<b>B-ECCI</b>	Evaluación al sistema de Control Interno
<b>B-MR</b>	Matriz De Riesgos
<b>B-ICI</b>	Informe de Control Interno
<b>C-PFIII</b>	Programa de la Fase III
<b>C-EPC</b>	Evaluación de los Procesos del Crédito
<b>C-HA</b>	Hallazgos de Auditoría
<b>C-IG</b>	Indicadores de Gestión
<b>D-PFIV</b>	Programa de la Fase IV
<b>D-CLI</b>	Carta de Lectura del Informe
<b>D-IFA</b>	Informe Final de Auditoría.
<b>J.N.N.M</b>	Jeniffer Nicole Nieto Muela
<b>D.W.CH.LL</b>	Diego Wladimir Chango Llunitasig
<b>P.E.D.C</b>	Pedro Enrique Díaz Córdova

Elaborado por: Los Autores

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-PFI</b>
		<b>Fecha:</b> 12/04/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL</b>		
<b>11.2.7 Programas de la Fase I</b>		

**Objetivo:**

- Realizar la respectiva visita de reconocimiento a la entidad a auditar.

**Tabla 17.** Programa de la Fase I

N.º	ACTIVIDAD	FECHA	REF	REALIZADO POR:
1.	Visita y Reconocimiento de la Institución	13/04/2022	A-VRI	J.N.N.M & D.W.CH.LL
2.	Orden de Trabajo	15/04/2022	A-OT	J.N.N.M & D.W.CH.LL
3.	Entrevista al Jefe de la Agencia	18/04/2022	A-EGC	J.N.N.M & D.W.CH.LL
4.	Memorándum de Planificación	19/04/2022	A-MP	J.N.N.M & D.W.CH.LL
5.	Evaluación de la Misión y Visión	20/04/2022	A-EMV	J.N.N.M & D.W.CH.LL
6.	Análisis FODA	22/04/2022	A-AF	J.N.N.M & D.W.CH.LL

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	12/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-VRI 1/6</b>
		<b>Fecha:</b> 13/04/2022
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>11.2.7.1 Visita y Reconocimiento de la Institución</b>		

### Reseña histórica

Somos el resultado de un proyecto de un grupo de jóvenes emprendedores y visionarios con la finalidad de incentivar y fomentar el Ahorro a fin de mejorar la Economía, y así la calidad de la vida de las Familias, con la prestación ágil de créditos.

Su registro oficial fue publicado el 21 de septiembre de 2007, este registro fue legalizado en el Concejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE).

Legalizando y registrando así la Personería Jurídica de los estatutos, directivas y concejos de gobierno de las nacionalidades y pueblos indígenas, aprobados según el derecho propio o consuetudinario, así como de sus formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva nacionalidad o pueblo.

### Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes con productos financieros y no financieros de calidad, cumpliendo los principios y de responsabilidad social.

### Visión

Ser la Institución Financiera sólida, líder y competitiva, por su excelencia en el servicio y compromiso con sus socios.

Legalizando y registrando así la Personería Jurídica de los estatutos, directivas y concejos de gobierno de las nacionalidades y pueblos indígenas, aprobados según el derecho propio o consuetudinario, así como de sus formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva nacionalidad o pueblo.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	14/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-VRI 2/6</b>
		<b>Fecha:</b> 13/04/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Visita y Reconocimiento de la Institución</b>		

### Valores

Sólidos valores que nos permiten satisfacer las necesidades de los socios con productos financieros, y excelencia en el servicio.

- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Calidez
- Equidad
- Transparencia

### Base Legal y funcionamiento

- Constitución de la República del Ecuador
- La superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Seguridad Social
- Sector Financiero Popular y Solidario
- Reglamento Interno de la Cooperativa
- Código de trabajo
- Código civil
- Servicios de Rentas Internas

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	14/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-VRI 3/6</b>
		<b>Fecha:</b> 13/04/2022
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Visita y Reconocimiento de la Institución</b>		

### Servicios que presta la cooperativa

**Crédito de Consumo:** Se otorga a personas naturales, para el pago de bienes, servicios o gastos que no se relacionan con la actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso proveniente del salario o sueldo percibido por una actividad de dependencia.

**Tasa de interés:** 16,5%

**Requisitos:** Solicitud de crédito, copia de cédula y papeleta de votación a color, buro de crédito mayor a 600pts, copia de RUC (en caso de tener negocio), certificado de trabajo o roles de pago, copia de la escritura y pago del impuesto predial o copia de matrícula del vehículo, planilla de servicios básicos, foto tamaño carnet, certificado de honorabilidad, pago de inspección, encaje, consulta de procesos de la Judicatura

**Microcrédito:** Es todo crédito concedido a personas naturales no asalariadas, o a un grupo de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria. Destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades y cuyo monto no excede los USD 20000 anuales con una garantía a nombre del prestamista.

**Tasa de interés:** 21.9%

### Inversiones a Plazo Fijo

**Monto:** Mínimo USD 100.

**Plazo mínimo de inversión** 30 días.

**Tasa de Interés:** Hasta el 12% anual. ✓

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	14/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-VRI 4/6</b>
		<b>Fecha: 13/04/2022</b>
		<b>Auditores: J.N.N.M D.W.CH.LL</b>
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Visita y Reconocimiento de la Institución</b>		

### Visita Narrativa

El día primero de abril se inició la Auditoría de Gestión, en primera instancia se efectuó una vista a las instalaciones de la Cooperativa del cantón La Maná ubicada en la calle principal Av. 19 de mayo a 50 metros del parque central donde presta su servicio a sus clientes.

Se mantuvo un dialogo con el jefe de Agencia además con el personal administrativo, financiero y del departamento de información quienes articularon su total colaboración durante el desarrollo del trabajo que se va efectuar en la entidad, están de acuerdo a proporcionar toda la información requerida, porque entienden la importancia del veredicto que se emitirá será en favor de mejorar el proceso administrativo siendo así oportuna la decisión tomada.

La visita fue conducida por el Ingeniero Jorge Oto, jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA del cantón La Maná donde se puedo observar lo siguiente.

En proceso de la gestión en la Cooperativa no se puede actuar autónomamente ya que todos los reglamentos, normas y políticas se toman de forma centralizadas desde la matriz que se encuentra ubicada en el cantón Pujilí, esto dificulta los procesos por el factor de la lejanía, no se puede tomar decisiones oportunas por lo que no se puede determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de la agencia.

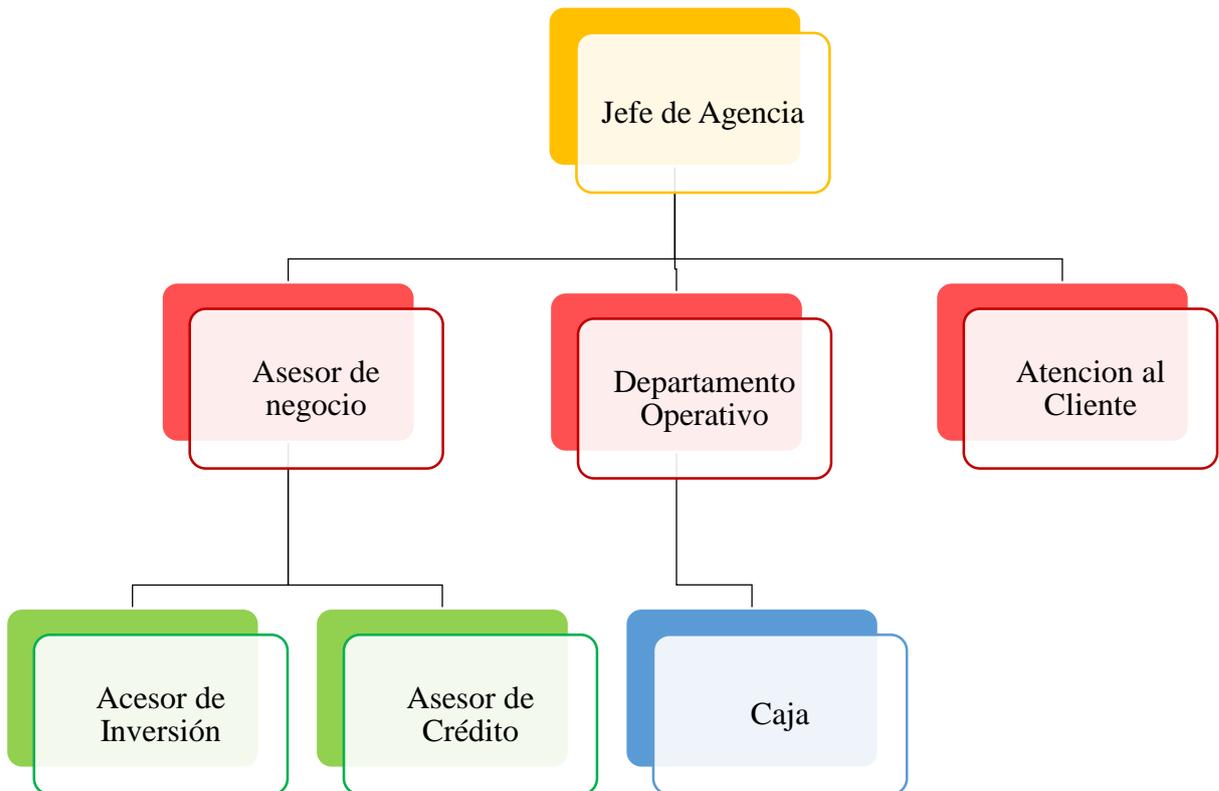
La infraestructura es óptima para entender al cliente per su departamento no están bien definidos o separados, con la cantidad de socio le hace falta una cajera o auxiliar de cajera para que sea más eficiente el servicio. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, agencia La Maná posee más de tres mil socios entre activos y pasivos los cuales han sido fortalecidos financiera mente además del mercado local. **U**

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
<b>J.N.N.M y D.W.CH.LL</b>	<b>P.E.D.C</b>	14/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-VRI 5/6</b>
		<b>Fecha: 13/04/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Visita y Reconocimiento de la Institución</b>		

### 11.2.7.2 Organigrama Estructural

Gráfico 13. Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA

Elaborado por: Los Autores

### Departamentos de la Cooperativa

- Departamento Operativo
- Departamento de Inversión
- Departamento de Crédito  $\Psi$

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	14/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-VRI 6/6</b>
		<b>Fecha:</b> 13/04/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN</b>		

### 11.2.7.3 Nómina del Personal

**Tabla 18.** Nómina del Personal de la Cooperativa

<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRES</b>
Representante Legal:	Ing. Edison David Chasipanta Tigse
Presidente Consejo de Administración:	Sr. Tulmo Tigasi Hugo Ramiro
Jefe de Agencia:	Ing. Jorge Rodolfo Oto Vega
Departamento de Crédito:	Ing. José Agustín Soria Chiluiza
Departamento de inversiones:	Ing. Ana María Arana Baltán
Departamento de inversiones:	Ing. Ing. Jessica Alexandra Mena Vargas
Atención al Cliente:	Econ. Evelin Abigail Oto Calero
Departamento Operativo:	Tnlgo. Dora Roció Chasipanta Tigse

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA

**Elaborado por:** Los Autores

✓

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	14/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-OT 1/1</b>
		<b>Fecha:</b> 15/04/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>ORDEN DE TRABAJO</b>		

#### 11.2.7.4 Orden de Trabajo N° 001

La Maná, 15 de abril del 2022

#### Señores Estudiantes

Chango Llumitasi Diego Wladimir

Nieto Muela Jeniffer Nicole

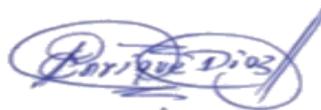
De mis consideraciones.

Permítame coordinar para que realice una auditoría de gestión En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi correspondiente al período 2021. Cumplir con los objetivos de examen de la auditoría de gestión:

- Evaluar el sistema de Control Interno mediante el COSO I.
- Determinar los indicadores de eficiencia, eficacia y economía.
- Redactar los hallazgos encontrados para la construcción del informe final.

La duración de este trabajo es de 90 días, una vez finalizado se presentará el informe correspondiente, qué contendrá comentarios, análisis y recomendaciones. §

**Atentamente:**



Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova  
**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	15/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-EJA 1/3</b>
		<b>Fecha:</b> 18/04/2022
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Entrevista al Jefe de la Agencia</b>		

**Entrevistado:** Ing. Jorge Rodolfo Oto Vega

**Cargo:** jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA. La Maná

**Objetivo:** Obtener una información de la situación actual que atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA.

**Fecha:** lunes 18 de abril del 2022

**1. ¿Se ha realizado una auditoría de gestión en los últimos periodos?**

Si se ha realizado una auditoría de gestión lo que es a nivel global en un ambiente Macro lo que es todas las cooperativas, pero no se ha realizado una auditoría por agencias lo que es en el ámbito micro.

**2. ¿Cree que es importante realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental La Maná?**

Sí es muy importante y necesario realizar una auditoría de gestión dentro de la agencia la mañana ya que nos permite conocer cómo se están desarrollando los indicadores de eficiencia y eficacia.

**3. ¿Existen o aplican indicadores que permitan determinar el nivel de gestión de la cooperativa?**

Sí existen indicadores que controlan el desempeño de cada persona, tanto semanal como mensual, pero estos indicadores de eficiencia, eficacia y economía solo son a nivel global, ya que dentro de la agencia La Maná no cuenta con indicadores propios para realizar estas evaluaciones.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	18/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-EJA 2/3</b>
		<b>Fecha: 18/04/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Entrevista al Jefe de la Agencia</b>		

**4. ¿Considera usted que los controles implementados en las instituciones permiten alcanzar los objetivos planteados?**

Los controles ayudan a que la institución sea eficiente tanto a nivel Macro como Micro, de esta manera si la agencia demuestra cumplimiento en su desempeño también lo harán las demás instituciones para ir desarrollando los objetivos que están planteados como agencia.

**5. ¿La cooperativa cuenta con el diseño de un sistema de control interno que contribuya para la toma de decisiones?**

Sí existe un sistema de control interno que nos evalúa el desempeño de las funciones del personal y de la cooperativa, Pero esto viene desde la matriz ya que el sistema de control es a nivel Macro sería muy importante que exista un sistema de control dentro de la agencia La Maná.

**6. ¿Considera usted que el personal cumple con el perfil requerido para el desempeño de sus funciones y cómo se maneja el tema de las capacitaciones al personal?**

Sí todo el personal está correctamente designado a sus funciones en cuanto a los cargos que tiene cada uno, como es el asesor de crédito y el personal de información están con una especialidad de Ingeniería Comercial. En cuanto a las capacitaciones se realizan dependiendo la necesidad que se vea, el jefe de área es el encargado de realizar las capacitaciones viendo si es necesario o no realizarla, se me comunica como jefe de agencia, el motivo y en conjunto se determinan a los temas y cómo se va a desarrollar la capacitación para que todo quede de la mejor manera.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	18/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-EJA 3/3</b>
		<b>Fecha:</b> 18/04/2022
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Entrevista al Jefe de la Agencia</b>		

**7. ¿Cree usted que la estructura organizacional de la entidad es adecuada en los actuales momentos?**

Sí todo se está manejando de manera correcta en cuanto al desempeño de las funciones del personal.

**8. ¿Existe una planificación para la presentación de informes administrativos y económicos a los socios de la cooperativa?**

Si, existe una planificación esta se realiza anualmente al finalizar cada año.

**9. ¿Se aplican instrumentos o indicadores que permitan evaluar la rentabilidad de cooperativa para la toma de decisiones?**

A inicios del 2021 y al primer trimestre del año 2022 se realizó la evaluación de la rentabilidad y se determinó que tiene un desempeño excelente, estas evaluaciones se realizan a nivel macro y a nivel micro como es agencia La Maná, dentro de esta institución como jefe de agencia pido que me pasen un informe para conocer cómo se está llevando a cabo la rentabilidad y si estoy generando ganancias o pérdidas, el área de contabilidad no se maneja de manera autónoma, siempre tiene que pasar bajo supervisión de la gerencia.

**10. ¿Considera usted que la auditoría de gestión contribuya a mejorar los niveles de rentabilidad de la entidad?**

Sí, porque las gestiones y más aún en la Auditoría de gestión va evaluando los déficits tanto a los empleados o a la institución y eso nos ayuda a futuro a evitar que se cometan errores y por eso es muy importante realizar una auditoría de gestión en la Agencia La Maná. ✓

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	18/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-EEC 1/3</b>
		<b>Fecha:</b> 19/04/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>11.2.7.5 Memorándum de Planificación</b>		

La Maná, 19 de abril del 2022

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA. La Maná

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría De Gestión

**PERIODO:** 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

**RESPONSABILIDAD:** Diego Wladimir Chango Llumitasig y Jeniffer Nicole Nieto Muela

### 1. Motivo de la Auditoría

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná, se establece de acuerdo a la Orden de Trabajo 0001 – La Maná 15 de abril del 2022.

### 2. Objetivo de la auditoría: Objetivo General

Efectuar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA, Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, aplicando los indicadores eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera.

#### Objetivo Específicos

- Evaluar el sistema de Control Interno mediante el COSO I.
- Determinar los indicadores de eficiencia, eficacia y economía.
- Redactar los hallazgos encontrados para la construcción del informe final.

### 3. Alcance del examen especial

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA, Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi correspondiente al periodo entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	18/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-EEC 2/3</b>
		<b>Fecha:</b> 19/04/2022
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Memorándum de Planificación</b>		

#### 4. Metodología a utilizar

- Elaborar un cuestionario para la entrevista
- Levantamiento de la información y análisis de los resultados obtenidos
- Aplicar un cuestionario de control interno
- Identificar el nivel de riesgo y confianza de los componentes
- Desarrollar los cálculos de los indicadores de gestión
- Elaborar el análisis de los procesos
- Identificación de hallazgos
- Elaborar un informe de Auditoría de Gestión

#### 5. Informe general

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná es una entidad obligada a justificar sus procesos administrativos y de gestión a entidades superiores como las es la Superintendencia de Economía Popular y Solidara al ser una entidad con actividad financiera.

#### 6. Políticas integradas de la cooperativa

Incentivar y fomentar el ahorro a fin de mejorar la Economía, y así la calidad de vida de las familias, con la prestación ágil y oportuna de créditos.

#### 7. Gestión de calidad en la Cooperativa

La satisfacción de nuestros socios es una prioridad, por eso mejoramos a cada momento para que nuestros servicios sean de calidad.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	19/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-EEC 3/3</b>
		<b>Fecha:</b> 19/04/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Memorándum de Planificación</b>		

### 8. Requisito de la auditoría

- Normativa Interna (Estatutos y reglamentos)
- Estados financieros

### 9. Fecha de intervención

- Inicio del trabajo 01/04/2022
- Finalización del trabajo 01/07/2022
- Elaboración del informe de Auditoría 01/07/2021

### 10. Días establecidos

90 días laborables. ✓

## Hoja de Marcas

**Tabla 19.** Hoja de Marcas a Utilizarse

MARCAS	SIGNIFICADO
✓	= Verificado
§	= Socializado y Aprobado
{	= Antecedentes de la Empresa
U	= Recorrido de las Instalaciones
Ψ	= Redacción de la Estructura Organizacional
@	= Hallazgos
©	= Comprobación de cumplimiento de las obligaciones
Σ	= Sumatoria

Elaborado por: Los Autores

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	19/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-EMV 1/2</b>
		<b>Fecha:</b> 20/04/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>11.2.7.6 Evaluación de la Misión y Visión</b>		

## MISIÓN

Satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes con productos financieros y no financieros de calidad, cumpliendo los principios y de responsabilidad social.

## VISIÓN

Ser la Institución Financiera sólida, líder y competitiva, por su excelencia en el servicio y compromiso con sus socios. ✓

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	20/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-EMV 2/2</b>
		<b>Fecha: 20/04/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Evaluación de la Misión y Visión</b>		

**Tabla 20.** Cuestionario de Evaluación de la Misión y Visión

N°	PREGUNTAS	RPTA.		P.T	C.T	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿La cooperativa dirige sus actividades diarias para el cumplimiento de su visión?	X		10	10	
2	¿El contexto de la visión ayuda interpretar el proyecto a futuro?	X		10	10	
3	¿La visión es difundida en todos los departamentos de la cooperativa?		X	10	5	
4	¿Los socios conocen la visión y misión de la cooperativa?		X	10	5	La difusión de la misión y visión no es la correcta para los socios. @1
5	¿La cooperativa tiene una misión establecida con especificaciones entendibles de lo que se quiere en un futuro?	X		10	10	
6	¿Está establecida la misión con claridad de que se quiere con la cooperativa?	X		10	10	
7	¿El gerente a definido con objetividad la actividad de la cooperativa?	X		10	10	
8	¿La cooperativa cambia la misión según las actividades que se presentan?	X		10	10	
<b>TOTAL</b>				<b>80</b>	<b>70</b>	

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	20/04/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-AF 1/6</b>
		<b>Fecha:</b> 22/04/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>11.2.7.7 Análisis FODA</b>		

**Análisis Interno.-** Los elementos internos que deben ser analizados son las fortalezas y debilidades de la cooperativa son de suma importancia para realizar el conocimiento de los recursos y habilidades con los que cuentan las ciencias de este número diferente de la competencia.

### Fortalezas

Las fortalezas son un conjunto de factores internos que permiten que la cooperativa lleve una ventaja competitiva con respecto competencia.

### Debilidades

Son aquellos factores de la cooperativa carece y se pueden ir mejorando de acuerdo a las limitaciones y las capacidades que desarrollan.

**Tabla 21.** Matriz de Fortalezas y Debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Buen ambiente laboral	1. No cuentan con infraestructura propia
2. Trámites crediticios ágiles	2. Inexistencia de un sistema de control interno (en la agencia)
3. Servicios financieros de calidad	3. Seguimiento a los socios después de abrir su cuenta
4. Ubicación geográfica zona segura	4. No cuentan con canales de comunicación adecuada
5. Fidelidad de los clientes	5. Inexistencia de indicadores de gestión
6. Organigrama estructural debidamente definido	6. Falta de control interno y procesos operativos
7. Convenios institucionales	7. Falta de capacitación a los empleados

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA  
**Elaborado por:** Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	23/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-AF 2/6</b>
		<b>Fecha: 22/04/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Análisis FODA</b>		

**Análisis Externo.-** El análisis externo se identifica de manera en que los factores externos son claves para la cooperativa de manera que son especiales al momento que influyen en el mercado, los clientes y el sector.

### Oportunidades

Es importante saber que las oportunidades que el mercado ofrece para tomar decisiones son ventajosas que influyen con los competidores representando acciones para mejorar la cooperativa.

### Amenazas

Son aquellos factores que pueden impedir la ejecución de actividades estratégicas de la institución.

**Tabla 22.** Matriz Oportunidades y Amenazas

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Relación económica con entidades públicas o privadas	1. Falta de control de centros de captación con más alto porcentaje de interés para las inversiones.
2. Demanda de créditos a nivel nacional	2. Desempleo (Disminuye las inversiones Por ende la solicitud de crédito por la incapacidad de pago)
3. Acceso a nuevos mercados provinciales	3. Cambios de reglamentos tributarios
4. Innovación de productos por los proveedores	4. Incremento de la competencia
5. Fortalecimiento de la relación con el cliente por la oferta de nuevos servicios	5. Desastres naturales
6. Intereses mínimos por depósito	6. Crisis Económica

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA

**Elaborado por:** Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	23/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-AF 3/6</b>
		<b>Fecha:</b> 22/04/2022
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Análisis FODA</b>		

### Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

La matriz permite determinar la relación entre los factores internos y externos de la empresa y priorizar los eventos o tendencias más importantes que contribuyen al logro de los objetivos de la agencia, para ello se ponderará de acuerdo a:

Si la fuerza está relacionada con la probabilidad = 5

Si la fuerza no tiene nada que ver con el azar = 1

Si la fuerza y el azar tienen una relación mediana = 3

**Tabla 23.** Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

F/O	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	TOTAL
<b>O1</b>	3	5	3	3	3	3	5	<b>25</b>
<b>O2</b>	3	5	5	1	5	3	3	<b>25</b>
<b>O3</b>	3	5	3	3	5	1	5	<b>25</b>
<b>O4</b>	3	3	5	1	3	3	3	<b>21</b>
<b>O5</b>	5	1	3	1	5	1	5	<b>21</b>
<b>O6</b>	3	3	5	1	5	1	3	<b>21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>138</b>

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	23/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-AF 4/6</b>
		<b>Fecha: 22/04/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE I</b>		
<b>Análisis FODA</b>		

### Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas

Esta matriz permite determinar la relación entre variables internas y externas y priorizar los hechos o tendencias más relevantes que dificultan el desarrollo empresarial de la coordinación administrativa y financiera, su ponderación será la siguiente:

Si la debilidad está relacionada con la amenaza = 5

Si la debilidad no está relacionada con la amenaza = 1

Si la debilidad y la amenaza tienen una relación mediana = 3

**Tabla 24.** Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas

D/A	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL
<b>A1</b>	3	1	5	3	3	1	3	<b>19</b>
<b>A2</b>	3	1	3	1	3	3	3	<b>17</b>
<b>A3</b>	3	1	1	3	3	3	5	<b>19</b>
<b>A4</b>	5	3	3	1	3	3	3	<b>21</b>
<b>A5</b>	3	3	1	1	1	1	1	<b>11</b>
<b>A6</b>	5	1	3	3	1	3	1	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>104</b>

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	23/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-AF 5/6</b>
		<b>Fecha: 22/04/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Análisis FODA</b>		

### Matriz Priorizada

**Tabla 25.** Matriz Priorizada del Análisis FODA

CODIGO	VARIABLE
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>F5</b>	Fidelidad de los clientes
<b>F3</b>	Servicios financieros de calidad
<b>F7</b>	Convenios institucionales
<b>F2</b>	Trámites crediticios ágiles
<b>F1</b>	Buen ambiente laboral
<b>DEBILIDADES</b>	
<b>D1</b>	No cuentan con infraestructura propia
<b>D3</b>	Seguimiento a los socios después de abrir su cuenta
<b>D7</b>	Falta de capacitación a los empleados
<b>D5</b>	Inexistencia de indicadores de gestión
<b>D6</b>	Falta de control interno y procesos operativos
<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>O1</b>	Relación económica con entidades públicas o privadas
<b>O2</b>	Demanda de créditos a nivel nacional
<b>O3</b>	Acceso a nuevos mercados provinciales
<b>O4</b>	Innovación de productos por los proveedores
<b>O5</b>	Fortalecimiento de la relación con el cliente por la oferta de nuevos servicios
<b>AMENAZAS</b>	
<b>A4</b>	Incremento de la competencia
<b>A1</b>	Falta de control de centros de captación con más alto porcentaje de interés para las inversiones.
<b>A3</b>	Cambios de reglamentos tributarios
<b>A2</b>	Desempleo (Disminuye las inversiones Por ende la solicitud de crédito por la incapacidad de pago)
<b>A6</b>	Crisis Económica

**Elaborado por:** Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	23/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-AF 6/6</b>
		<b>Fecha: 22/04/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Análisis FODA</b>		

### Análisis de la Matriz Priorizada

Resumen de los factores que influyen dentro y fuera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental La Maná, que demuestra las oportunidades y fortalezas que ayudan al desarrollo de la institución, por otro lado, se observa las amenazas y debilidades, las cuales no son favorables para el desenvolvimiento de cada una de las actividades.

Entre las fortalezas principales encontramos; Fidelidad de los clientes, está basada no solo en el comportamiento, sino también en la confianza que demuestran al momento de hacerse presentes a tiempo para cubrir con sus deudas, así mismo tenemos, Servicios financieros de calidad, Convenios institucionales, Trámites crediticios ágiles y Buen ambiente laboral.

En las debilidades se determinó que; No cuenta con infraestructura propia lo que es un factor que afectaría económicamente al desarrollo de la agencia, de este modo se observó otras debilidades que inciden en Cooperativa, Seguimiento a los socios después de abrir su cuenta, Falta de capacitación a los empleados, Inexistencia de indicadores de gestión y Falta de control interno y proceso operativos.

Tras analizar los factores de oportunidades obtenemos los siguientes resultados; Relación económica con entidades públicas o privadas, aquí es de suma importancia para la cooperativa tener relaciones con distintas entidades financieras tanto que sean públicas o privadas con el objetivo estratégico de incrementar la oferta de sus servicios además de su variedad que contribuirá a la satisfacción de los clientes o socios, la cooperativa también cuenta con oportunidades como, Demanda de créditos a nivel nacional, Acceso a nuevos mercados provinciales, Innovación de productos por los proveedores.

Una de las mayores amenazas que atraviesa la cooperativa es el Incremento de la competencia en el mercado a nivel cantonal.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	23/04/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: B-PFII</b>
		<b>Fecha: 24/04/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA</b>		
<b>11.2.8 Programa de la Fase II</b>		

**Objetivo:**

- Realizar una Evaluación de Control Interno para la identificación de los recursos de Eficiencia, Eficacia y Economía.

**Tabla 26.** Programa de la Fase II

N.º	ACTIVIDAD	FECHA	REF/	REALIZADO POR:
1.	Evaluación al sistema de Control Interno el COSO I <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno de control</li> <li>• Evaluación de Riesgos</li> <li>• Actividades de control</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Actividades de supervisión o monitoreo</li> </ul>	02-05-2022	B-ECI	J.N.N.M & D.W.CH.LL
2.	Informe del Control Interno	06-05-2022	B-ICI	J.N.N.M & D.W.CH.LL
3.	Matriz De Riesgos Ponderación	09-05-2022	B-MRP	J.N.N.M & D.W.CH.LL

Elaborado por: Los Autores

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	12/04/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-ECI 1/5</b>
		<b>Fecha: 02/05/2022</b>
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>11.2.8.1 Evaluación del Control Interno</b>		
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		

**Tabla 27.** Cuestionario de Control Interno: Ambiente de Control

N°	PREGUNTAS	RPTA.		P.T	C.T	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿La Cooperativa socializa cuales son los objetivos de la empresa?	X		10	10	
2	¿El personal conoce del código de ética, la normativa y reglamentos que posee la entidad?		X	10	7	Todos los departamentos no conocen estos códigos. @2
3	¿Los valores éticos aplican todo el personal de la cooperativa, dirigido a tener un ambiente de integridad y compromiso?	X		10	10	
4	¿El jefe de agencia La Maná posee los conocimientos y características necesarias para desempeñar su cargo?	X		10	10	
5	¿En los estatutos se contemplan sanciones para los infractores del código de ética?	X		10	10	
6	¿Las normativas de la cooperativa se actualizan según las condiciones?		X	10	5	
7	¿El organigrama establece claramente los grados de autoridad dentro de la cooperativa?	X		10	10	
8	¿Existe una adecuada separación de las funciones de los trabajadores?	X		10	10	
<b>TOTAL</b>				<b>80</b>	<b>72</b>	

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	02/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-MR 1/5</b>
		<b>Fecha: 09/05/2022</b>
		<b>Auditores: J.N.N.M D.W.CH.LL</b>
<b>11.2.8.2 Matriz de Riesgos</b>		
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		

$$\text{CONFINZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = \frac{72}{80} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = 90\%$$

$$\text{RIESGO} = 10\%$$

**Tabla 28.** Matriz de Riesgos: Ambiente de Control

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
76-95%	51-75%	15-50%

Elaborado por: Los Autores

### Análisis:

El AMBIENTE DE CONTROL fue evaluado gracias al cuestionario aplicado que incluye un conjunto de comportamientos y situaciones que define el comportamiento de la entidad, este componente ha ganado un nivel de confianza alto con un 90% gracias a un buen clima de organizacional manejado por la buena práctica, por otro lado se nota un riesgo del 10% este se encuentra en un nivel bajo esto se debe por las políticas están bien establecidas pero existe un problema ya que están centralizadas y eso puede afectar el ambiente de control.

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	09/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: A-ECI 2/5</b>
		<b>Fecha:</b> 02/05/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Evaluación del Control Interno</b>		
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		

**Tabla 29.** Cuestionario de Control Interno: Evaluación de Riesgos

N°	PREGUNTAS	RPTA.		P.T	C.T	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿Las metas establecidas por la visión y misión de la cooperativa son claras y objetivas?	X		10	10	
2	¿La comunicación de la información es oportuna para la toma de decisiones?	X		10	5	
3	¿Al identificar los riesgos se analizan por el jefe de la agencia?		X	10	0	Los riesgos son analizados por el gerente general, el Jefe de Agencia es encargado de informar. @3
4	¿Una vez contemplado los riesgos existe un proceso para resolverlos?	X		10	10	
5	¿La evaluación de los recursos es constantes?	X		10	10	
6	¿La discusión de los riesgos se realiza solo al interior de la cooperativa?	X		10	10	
7	¿El profesionalismo y la experiencia son factores para evaluar los riesgos?	X		10	10	
8	¿En cada área se discuten los riesgos que podrán afectar a la cooperativa?		X	10	5	
<b>TOTAL</b>				<b>80</b>	<b>60</b>	

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	02/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-MR 2/5</b>
		<b>Fecha: 09/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Matriz de Riesgos</b>		
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		

$$\text{CONFINZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = \frac{60}{80} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = 75\%$$

$$\text{RIESGO} = 25\%$$

**Tabla 30.** Matriz de Riesgos: Evaluación de Riesgos

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
76-95%	51-75%	15-50%

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis:**

En la EVALUACIÓN DE RIEGOS que fue efectuada mediante un cuestionario se puede establecer que la probabilidad de un evento desfavorable, tienen una confianza del 75% esto establece que se encuentra en la categoría de un nivel medio, con un nivel de riesgo de 25% que se puede decir que bajo pero no es de dejarlo a sueltas teniendo en cuenta que dentro de la agencia no se ha realizado ninguna auditoría dirigida específicamente a la entidad mencionada y el jefe de agencia no tiene decisión dentro de la toma de decisiones.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	09/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-ECI 3/5</b>
		<b>Fecha: 02/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Evaluación del Control Interno</b>		
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>		

**Tabla 31.** Cuestionario de Control Interno: Actividad de Control

N°	PREGUNTAS	RPTA.		P.T	C.T	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿Los cargos establecidos en la cooperativa están acorde a la profesión?	X		10	10	
2	¿El personal administrativo es valuado por el jefe de la agencia?	X		10	10	
3	¿La cooperativa posee sistemas tecnológicos para la mejora del desempeño?	X		10	5	Los sistemas tecnológicos no son adecuados. @4
4	¿Para cumplir los objetivos, visión y misión las áreas trabajan en función de una coordinación adecuada?	X		10	10	
5	¿Según el organigrama los cargos están distribuida adecuadamente?	X		10	10	
6	¿Para cualquier tipo de transferencia y transacciones de la cooperativa, primero debe pasar por el jefe de la agencia?		X	10	0	Para las trasferencias primero pasa por caja y después informan al gerente. @5
7	¿Es difundido los indicadores económicos y financieros a todos los departamentos de la cooperativa?	X		10	10	
8	¿La cooperativa posee una actividad para cubrir su responsabilidad social?	X		10	10	
<b>TOTAL</b>				<b>80</b>	<b>60</b>	

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	02/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-MR 3/5</b>
		<b>Fecha: 09/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Matriz de Riesgos</b>		
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>		

$$\text{CONFINZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = \frac{65}{80} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = 81\%$$

$$\text{RIESGO} = 19\%$$

**Tabla 32.** Matriz de Riesgos: Actividad de Control

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
76-95%	51-75%	15-50%

Elaborado por: Los Autores

### Análisis:

En la ACTIVIDAD DE CONTROL consiguió un nivel alto con un 81% esto es gracias a la aplicación correcta de los recurso además de un trabajo eficiente, eficaz que se refleja en la economía, esto significa que los recursos humanos, tecnológicos, materiales y el tipos son aprovechados, en cuanto al nivel de riesgo es bajo con un 19% pero se debe realizar acciones que corregir y tal vez dar un mejor funcionamiento a la cooperativa como es la situación que en cada transacción debe pasar por el jefe de agencia para el análisis e la adecuada toma de decisión.

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	09/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-ECI 4/5</b>
		<b>Fecha: 02/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Evaluación del Control Interno</b>		
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		

**Tabla 33.** Cuestionario de Control Interno: Información y Comunicación

N°	PREGUNTAS	RPTA.		P.T	C.T	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿El personal posee una comunicación clara de la información de la cooperativa, que sirva para atender de manera pronta a los socios?	X		10	10	
2	¿Los canales de comunicación solos los adecuados dentro de la cooperativa?	X		10	10	
3	¿La comunicación se da en todos los niveles de la cooperativa?	X		10	0	
4	¿La comunicación es evaluada para analizar el cumplimiento de las metas?	X		10	10	
5	¿La comunicación de los resultados es clara y efectiva?	X		10	10	
6	¿La comunicación de las falencias del control interno las difunde en todos los departamentos para dar una pronta solución?		X	10	0	
7	¿Las falencias de cada departamento son comunicadas de manera eficiente?	X		10	10	
8	¿Existe suficiente información confiable y oportuna para la evaluación del control interno de la agencia?		X	10	0	Es centralizada la matriz es la encargada del proceso no existe departamento de contabilidad. @6
<b>TOTAL</b>				<b>80</b>	<b>50</b>	

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	02/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-MR 4/5</b>
		<b>Fecha: 09/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Matriz de Riesgos</b>		
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		

$$\text{CONFINZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = \frac{50}{80} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = 63\%$$

$$\text{RIESGO} = 37\%$$

**Tabla 34.** Matriz de Riesgos: Información y Comunicación

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
76-95%	51-75%	15-50%

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis:**

El componente de INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN al ser evaluado mediante un cuestionario donde mide si existe una relación de la comunicación amplia y la información con variedad que sea oportuna, transparente y confiable tiene un nivel de confianza del 63% esto se considera que se encuentra en el medio ya que la cooperativa cumple con todo lo que se refiere a comunicación e información pero el problema de tener un 37% de nivel en el riesgo considerado al igual que la confianza como medio es por la razón de que no existe un departamento de contabilidad dentro de la agencia y no existe una autonomía.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	09/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-ECI 5/5</b>
		<b>Fecha: 02/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Evaluación del Control Interno</b>		
<b>SUPERVISIÓN</b>		

**Tabla 35.** Cuestionario de Control Interno: Supervisión

Nº	PREGUNTAS	RPTA.		P.T	C.T	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿Al control interno se le da un seguimiento permanente para observar si su funcionamiento es el correcto?		X	10	0	No se ha realizado un control interno directamente a la agencia. @7
2	¿Se utilizan indicadores de gestión dentro de la cooperativa?	X		10	10	
3	¿El jefe de la agencia se encarga de realizar una evaluación personal para saber si se está realizando las actividades con normalidad?	X		10	10	
4	¿Se conoce los indicadores económicos y financieros que posee la cooperativa?	X		10	10	
5	¿En la cooperativa existe un control interno que influye en la toma de decisiones?	X		10	10	
6	¿Cuenta con un listado actualizado e implementado en un sistema informático para atender con eficiencia a los socios?	X		10	10	
7	¿Se socializa los resultados y las utilidades a los socios?	X		10	10	
8	¿La cooperativa cumple con los reglamentos y normativas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	X		10	10	
<b>TOTAL</b>				<b>80</b>	<b>70</b>	

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	02/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: A-MR 5/5</b>
		<b>Fecha: 09/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>Matriz de Riesgos</b>		
<b>SUPERVISIÓN</b>		

$$\text{CONFINZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = \frac{70}{80} * 100$$

$$\text{CONFIANZA} = 87\%$$

$$\text{RIESGO} = 13\%$$

**Tabla 36.** Matriz de Riesgos: Supresión

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
76-95%	51-75%	15-50%

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis:**

El componente de SUPERVISIÓN el cual es encargado de determinar la efectividad del control interno que posee la cooperativa, su nivel de confianza alto con un porcentaje de 87% esto es porque una evaluación de esta índole ayuda a mejorar los indicadores de gestión en la cooperativa, en cambio si analizamos el nivel de riesgos es bajo con un apenas 13% pero hay que tomar en cuenta que esta evaluación y seguimiento no se ha hecho directamente a la entidad todo está centralizado a razón de que no existe un departamento de contabilidad dentro de la agencia y no existe una autonomía.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	09/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: B-MP 1/2</b>
		<b>Fecha:</b> 09/05/2022
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>MATRIZ DE RIESGOS</b>		
<b>MATRIZ DE PONDERACIÓN</b>		

Cómo se encuentra establecido en la investigación ser realizado en análisis y la evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental empleando el COSO I con esto se determinará los indicadores de gestión.

### 11.2.8.3 Matriz de Ponderación del Sistema de Control Interno

**Tabla 37.** Matriz de Ponderación

N°	COMPONENTE	CONFIANZA PONDERADA	RIESGO PONDERADA
1	Ambiente de Control	90%	10%
2	Evaluación de Riesgo	75%	25%
3	Actividades de Control	81%	19%
4	Información y Comunicación	63%	37%
5	Actividades de Supervisión	87%	13%
<b>TOTAL</b>		396%	104%
<b>PROMEDIO</b>		<b>79%</b>	<b>21%</b>

Elaborado por: Los Autores

$$\text{CONFINZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100 \quad \text{RIESGO DE CONTROL} = 21\%$$

$$\text{CONFIANZA} = \frac{312}{400} * 100 \quad \text{RIESGO DE DETECCIÓN} = 8\%$$

$$\text{CONFIANZA} = 78\%$$

$$\text{RIESGO INHERENTE} = 22\%$$

$$\text{RIESGO DE AUDITORÍA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD}$$

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	09/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: B-MP 2/2</b>
		<b>Fecha: 09/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>MATRIZ DE RIESGOS</b>		
<b>MATRIZ DE PONDERACIÓN</b>		

**RIESGO DE AUDITORÍA** = 22% \* 21% \* 8%

**RIESGO DE AUDITORÍA** = 0.36%

### **Análisis.**

Según la determinación de los riesgos de la cooperativa observamos que existe un nivel de confianza alto con una estimación del 78% esto es debido a que se cumplen las políticas, reglamentos y existe un ambiente en el personal de armonía, sin embargo.

Existe un riesgo inherente del 22% que esto indica que se debe realizar correctivos en la parte comunicación y la distribución de información dentro de la agencia, además de buscar la manera para descentralizar la toma de decisiones de la matriz a la agencia.

También existe un riesgo de control del 21% es donde esto significa que hay una debilidad en cuanto a la efectividad del uso de los sistemas de contabilidad y de control interno de la cooperativa.

Por último, se estableció un riesgo de detección bajo con un 8% lo cual incide en la inexistencia de documentación propia como agencia La Maná siendo todo parte de un factor global.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	09/05/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: B-ICI 1/4</b>
		<b>Fecha: 06/05/2022</b>
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>11.2.8.4 INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		

La Maná, 06 de mayo del 2022

Ing.

Jorge Ronaldo Oto Vega

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
OCCIDENTAL LTDA AGENCIA LA MANÁ.**

Presente. –

De mi consideración:

De conformidad a la orden de trabajo 001, que tiene como objetivo realizar una AUDITORÍA DE GESTIÓN dentro de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA agencia La Maná, la que corresponde al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, se ha ejecutado la evaluación del control interno a todos los departamentos dentro de la agencia basando en el COSO I.

Se pone a su consideración los resultados obtenidos para la orientación adecuada del Sistema de Control Interno.

### **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, COSO I**

#### **AMBIENTE DE CONTROL**

#### **CONCLUSIÓN**

La difusión de las políticas reglamentos dentro de la Cooperativa son los adecuados para que el ambiente se adecuado y correcto esto se produce por las normativas contemplan claro de cómo hacer conciencia para que cumplan todo lo que integra el control además de tener respetabilidades en cada cargo definidas.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	07/05/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: B-ICI 2/4</b>
		<b>Fecha: 06/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		

## RECOMENDACIÓN

Para llegar a tener un porcentaje más elevado en función del medio ambiente es necesario tomar correctivo que en primera instancia puede ser una difusión masiva del código de ética con la finalidad que todos los departamentos conozcan este código además de que las normativas que existen dentro de la agencia puedan actualizarse según la necesidad de la entidad, no depender de decisiones generales.

## EVALUACIÓN DE RIESGO

### CONCLUSIÓN

Al ejecutar el cuestionario de control interno, CSOS I; en el componente de evaluar los riesgos se evidencia que dentro de la agencia al evaluar los riesgos tienen dificultades en la distribución de la información al basarse directamente con el gerente general de la cooperativa y el jefe de agencia solo es el que toman medidas con el fin de informar no para resolver teniendo en cuenta que la información necesaria para la toma de decisiones se encuentra en la matriz y esta solo se baja a la agencia pero no es discutidas para dar opinión de los riesgos que están afectando y cual serían sus posibles soluciones.

### RECOMENDACIÓN

El jefe de agencia debe tener la información correcta y adecuada de su agencia para que tenga conocimientos de los riesgos latentes dentro de la misma y así poder identificar a tiempo y tomar una decisión correcta en beneficio del establecimiento además de que todos los funcionarios y empleados son partes de la discusión para la toma de decisiones.

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	07/05/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: B-ICI 3/4</b>
		<b>Fecha: 06/05/2022</b>
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		

### ACTIVIDAD DE CONTROL

#### CONCLUSIÓN

Al ejecutar el cuestionario de Control Interno, COSO I; en el componente de Actividad de Control se evidencia que tiene un nivel de cumplimiento alto porque cumple con tener una información veraz y verídicas, los controles a la tecnología no son tan progresivos ya que es un déficit de no poseer la tecnología adecuada para la potenciación de los servicios y el trabajo en la agencia por otro lado las funciones del jefe de agencia se ven vulneradas al momento de tomar decisiones.

#### RECOMENDACIONES

El jefe de agencia debe implementar estrategias como objetivo a nivel interno en función de poder tener influencia en la toma de decisiones en beneficio de brindar un mejor servicio a los socios de la agencia del cantón La Maná después enviar un informe donde se establezca que se está cumpliendo con la normativa que emite la matriz.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### CONCLUSIÓN

Al ejecutar el cuestionario de Control Interno, COSO I; en el componente de Información y Comunicación se contempla que se maneja con canales de información de forma horizontal y el cual no es factible ya que la información no llega a todos los departamentos además de que solo son utilizados para la discusión, observación y para la identificación de datos, esto debería manejarse para todo el personal de la agencia y debe ser oportuna y factible.

#### RECOMENDACIÓN

En la agencia debe existir un manual de como destinar la información para todos los departamentos internos con la finalidad de otorgar informes sobre la gestión de la agencia.

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	07/05/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: B-ICI 4/4</b>
		<b>Fecha: 06/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		

### ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

#### CONCLUSIÓN

Al ejecutar el cuestionario de Control Interno, COSO I; en el componente de Actividades de supervisión se contempla que dentro de la agencia no se cumple con la supervisión del control todo está regido a la matriz por ende su fuente para este proceso es central. Al entender que toda actividad que se efectuó se debe emitir a la matriz y solicitar su debida autorización.

#### RECOMENDACIÓN

Se deben emplear sistemas o programas de manera interna que los efectuó el gerente para tener una evaluación interna dentro de la agencia del cantón La Maná, por otro lado, debe tener un informe claro para la comunicación de los riesgos, con la finalidad de poder tomar decisiones prontas y oportunas.

#### Atentamente:



Chango Llumitasig Diego Wladimir  
**JEFE DE EQUIPO**



Nieto Muela Jeniffer Nicole  
**JEFE OPERATIVO**

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	07/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: C-PFIII</b>
		<b>Fecha: 16/05/2022</b>
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA</b>		
<b>11.2.9 Programa de la Fase III</b>		

**Objetivo:**

- Realizar un análisis de los procesos para la obtención de un crédito y sus respectivos hallazgos.

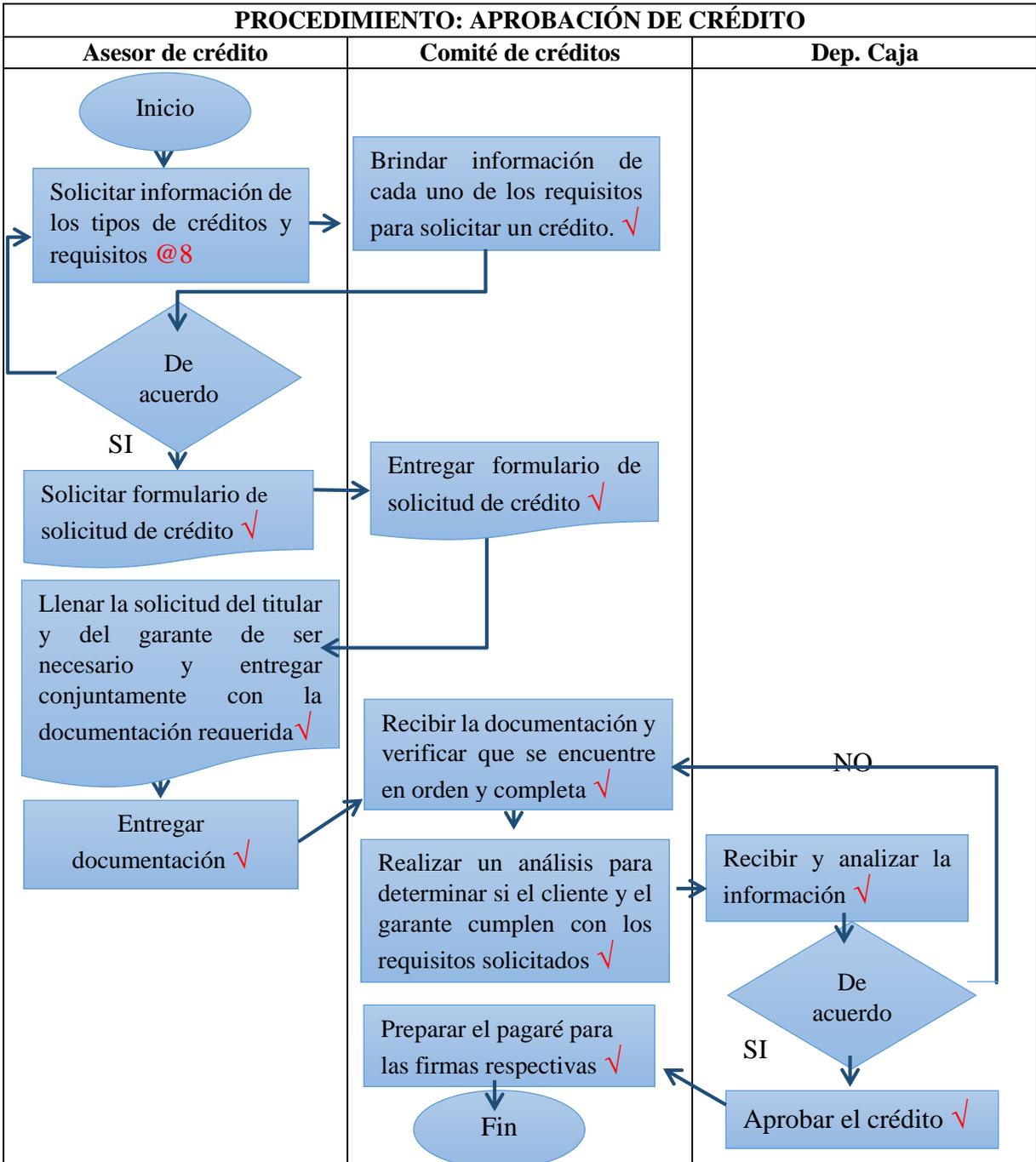
**Tabla 38.** Programa de la Fase III

N.º	ACTIVIDAD	FECHA	REF/	REALIZADO POR:
1.	Evaluar los procesos del Crédito	17/05/2022	C-EPC	J.N.N.M & D.W.CH.LL
2.	Cedulas Narrativas	19/05/2022	C-CN	J.N.N.M & D.W.CH.LL
3.	Hallazgos de Auditoría	23/05/2022	C-HA	J.N.N.M & D.W.CH.LL
4.	Indicadores de Gestión	06/06/2022	C-IG	J.N.N.M & D.W.CH.LL

Elaborado por: Los Autores

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	16/05/2022

	<p style="text-align: center;"><b>AUDITcomp “JD”</b>  <b>AUDITORES ASOCIADOS</b>                  La Maná                  Tel. 09687156422</p>	<p><b>PTs: C-EPC 1/3</b></p>
		<p><b>Fecha: 17/05/2022</b></p>
		<p><b>Audidores:</b>                  J.N.N.M                  D.W.CH.LL</p>
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>11.2.9.1 Evaluación de los proceso de crédito</b>		



<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	18/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: C-CN 1/3</b>
		<b>Fecha: 19/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>CEDULAS NARRATIVAS</b>		

### Cédula Narrativa Proceso de Aprobación de Crédito

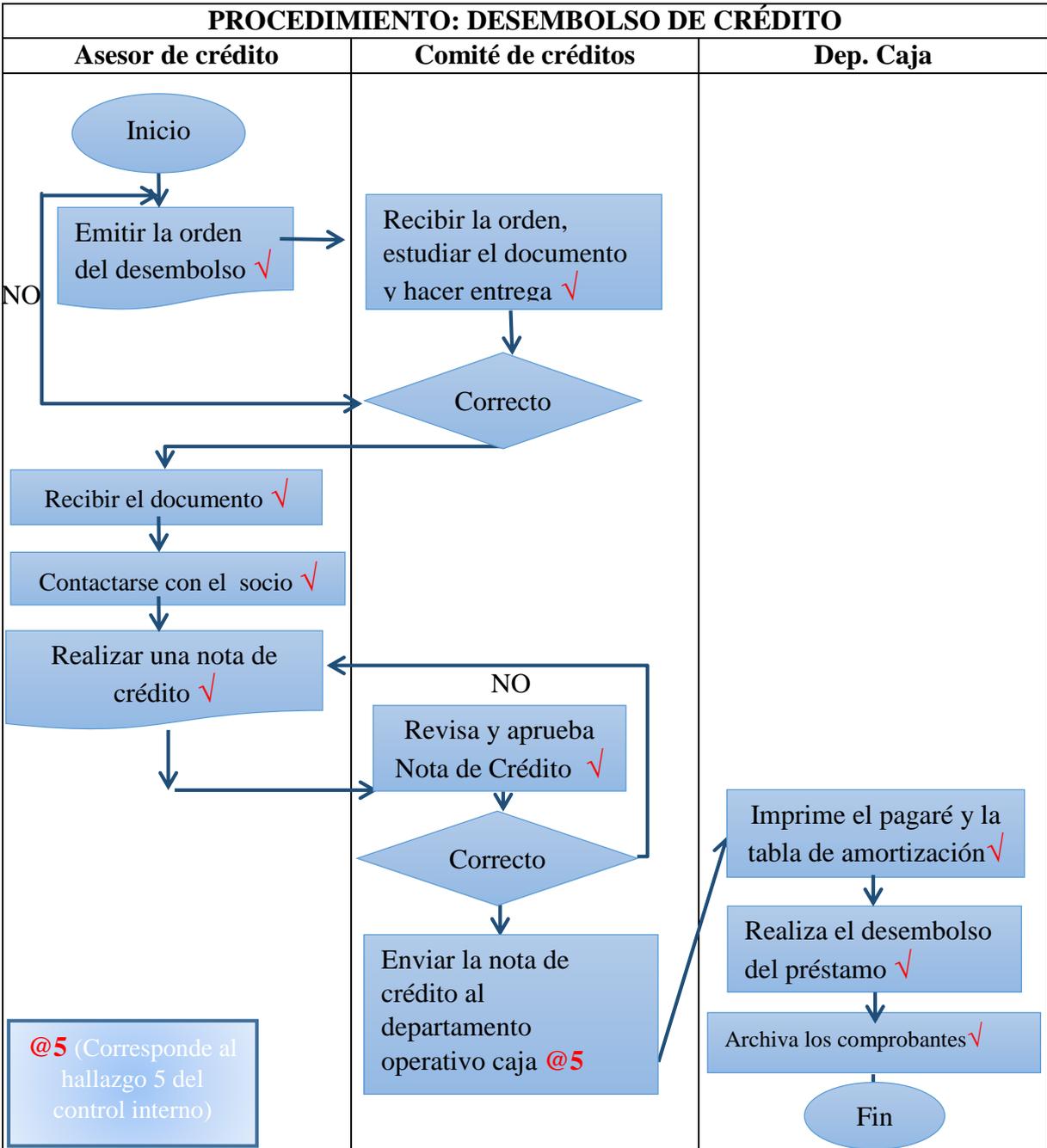
Créditos de manera confiable es uno de los puntos más importantes que ofrece la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA. LA MANÁ** puesto que para esto se debe realizar un esquema de procedimientos crediticios para analizar las deudas directas e indirectas existentes en el sistema financiero utilizando un sistema.

En la agencia se realiza un proceso para acceder a los créditos por el cual se determina una problemática en el primer paso, para solicitar información del crédito, es aquí donde no se da a conocer todas las alternativas que el socio requiere para la obtención de un crédito ya se la cooperativa es el ente financiero que proporciona estos préstamos ya sea hipotecario, de consumo y comerciales, y así garantizar la economía de las personas.

El sistema de EQUIFAX ayuda a conocer el buró de crédito de los socios para saber cuál es el estado financiero de una persona en cuanto a bancos, cooperativas u otro tipo de empresas comerciales; una vez realizado este proceso se continua con los trámites correspondientes para crédito. Cuando el primer proceso de aprobación de crédito culmina da paso al proceso de desembolso de crédito.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	19/05/2022

	<p align="center"><b>AUDITcomp "JD"</b>  <b>AUDITORES ASOCIADOS</b>                  La Maná                  Tel. 09687156422</p>	<p><b>PTs: C-EPC 2/3</b></p>
		<p><b>Fecha: 17/05/2022</b></p>
		<p><b>Audidores:</b>                  J.N.N.M                  D.W.CH.LL</p>
<p><b>PROGRAMA DE LA FASE III</b></p>		
<p><b>Evaluación de los proceso de crédito</b></p>		



<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	18/05/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422	<b>PTs: C-CN 2/3</b>
		<b>Fecha: 19/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>CEDULAS NARRATIVAS</b>		

### Cédula Narrativa Proceso de Desembolso de Crédito

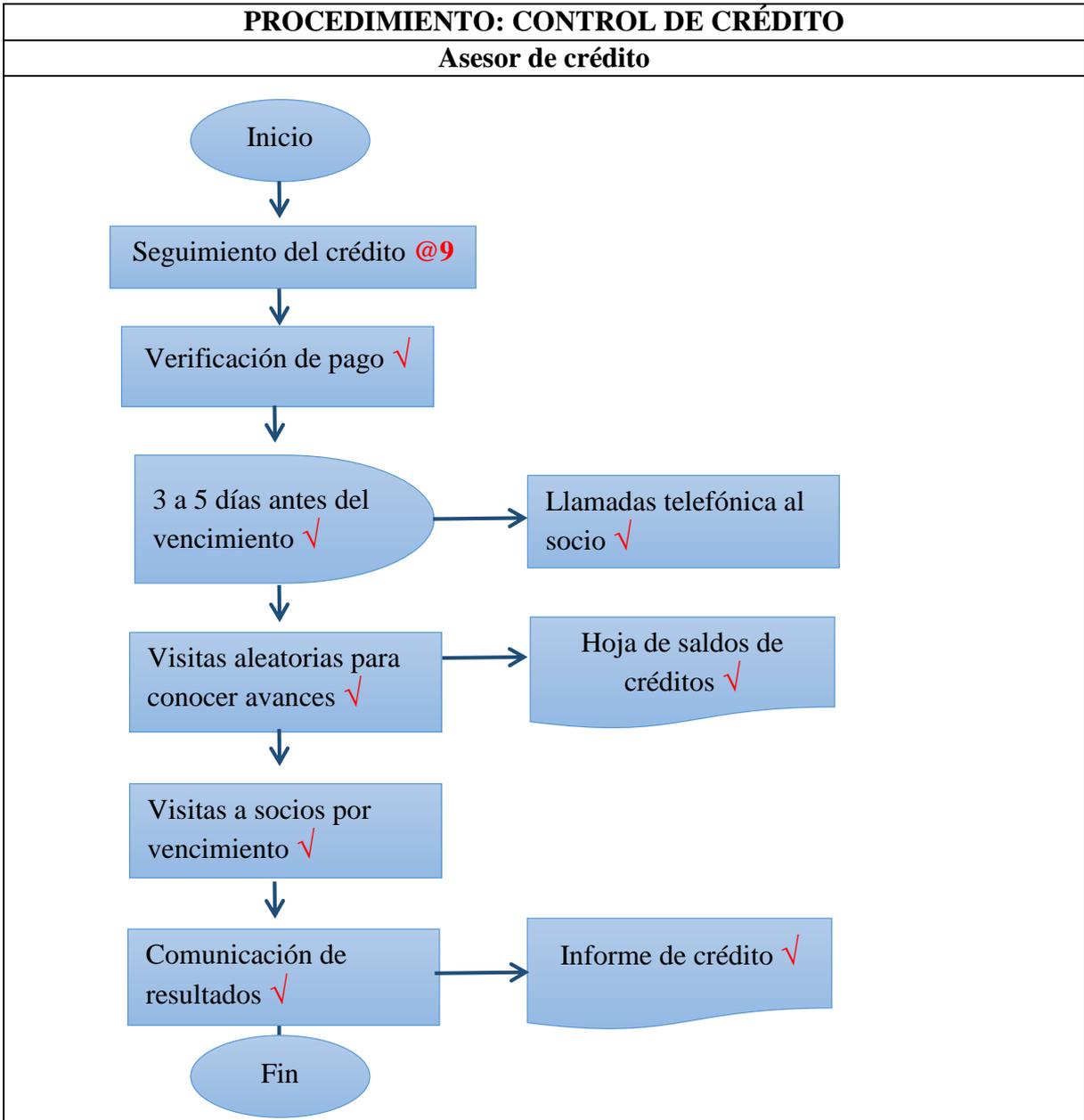
Establecer un proceso confiable y rápido es el objetivo que ofrece la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA. LA MANÁ** con este proceso se emite una orden de desembolso dónde se analiza y estudia cada uno de los documentos de socio para ser aprobado.

La problemática hallada en este proceso va relacionado con el control interno ya que se determina que la Cooperativa no efectúa sus funciones de manera correcta en el proceso de movimientos en caja ya sea por transacciones y transferencias, incumpliendo el manual de funciones y procedimiento que posee la Agencia.

Una vez que se realiza este proceso y se completa las firmas necesarias para la entrega del efectivo se realiza un registro completo de los comprobantes a desarrollarse en el crédito. El dinero será entregado únicamente al titular de la cuenta en este caso al socio solicitante de crédito, deberá esperar un tiempo establecido por la cooperativa que son de 3 a 5 días, dónde se realiza la debida comparación de los montos físicos para la aprobación final del desembolso.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	19/05/2022

	<p style="text-align: center;"><b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> La Maná Tel. 09687156422</p>	<b>PTs: C-EPC 3/3</b>
		<b>Fecha:</b> 17/05/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>Evaluación de los procesos de crédito</b>		



<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	18/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: C-CN 3/3</b>
		<b>Fecha: 19/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>CEDULAS NARRATIVAS</b>		

### Cédula Narrativa Proceso de Control de Crédito

Este proceso se da el seguimiento para recuperar los créditos aprobados dónde se determina la recuperación total de los crédito otorgados.

De acuerdo con la Ley de Economía Popular y Solidaria **CENTRO DE INFORMACIÓN Art.- 95.-** La Superintendencia constituirá un centro de información crediticia, para evaluar la capacidad de endeudamiento de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.

La cooperativa realiza un seguimiento oportuno en el control del crédito dónde llega la fecha establecida del pago y no se visualiza en el sistema entonces pasa a ser parte de un atraso o mora.

Se realiza una llamada telefónica al socio para recordar de su pago pendiente y en vista de su de sentimiento llega a ser un caso que toma el departamento de cobranzas dirigiéndose directamente a los domicilios. Y finalmente pasar un informe al gerente general o jefe de agencia sobre los resultados que se obtengan de este caso.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	19/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422</b>	<b>PTs: C-HA 1/8</b>
		<b>Fecha: 23/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>11.2.9.2 Hallazgos de Auditoría</b>		
<b>EVALUACIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN</b>		
<b>PRIMER HALLAZGO DETECTADO</b>		
<b>TÍTULO:</b> La difusión de la misión y visión no es la correcta para los socios. @1		
<b>CONDICIÓN:</b> El personal de la cooperativa desconoce la principal información de la cooperativa Cómo es Misión y Visión.		
<b>CRITERIO:</b> De acuerdo al <b>Manual de procedimientos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL La Maná</b> , se determina que la empresa comunique al personal sobre la Misión, Visión y valores estratégicos para un correcto funcionamiento por parte de los funcionarios.		
<b>CAUSA:</b> No socializar con los empleados la misión y visión de la Cooperativa		
<b>EFECTO:</b> Hace que los funcionarios de la Agencia desarrollen todo su potencial laboral como personas con ideales propios y generar beneficios para sí mismo y no para toda la Institución a la que trabajan.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Es importante realizar una socialización general de los cumplimientos de la cooperativa ya sea Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Valores, para un correcto desempeño de las funciones de la institución donde tanto empleados como socios conozcan más sobre la Cooperativa.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Hacer una presentación visible para todo el personal que entra a la Agencia visualice de manera amplia la Misión y Visión de la Cooperativa.		

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.WCH.LL	P.E.D.C	27/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-HA 2/9</b>
		<b>Fecha: 23/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>Hallazgos de Auditoría</b>		
<b>COMPONENTE DE ENTORNO DE CONTROL</b>		
<b>SEGUNDO HALLAZGO DETECTADO</b>		
<b>TÍTULO:</b> Todos los departamentos no conocen estos códigos. @2		
<b>CONDICIÓN:</b> Dentro de la Cooperativa existe un código de ética implantado desde la Matriz en un ámbito global que enfoca a todas las agencias para el respectivo conocimiento en las áreas, donde se observa que no todos los departamentos conocen del código de ética.		
<b>CRITERIO: Manual de Control Interno de la COAC Occidental, La Maná.-</b> Código de Ética: El código de ética lo componen los principios, valores y normas asumidos por quienes constituyen la cooperativa, los cuales son pautas necesarias para el buen rumbo de la misma.		
<b>CAUSA:</b> El incumplimiento de las directrices éticas son bases para que se vea escaso el conocimiento del mismo dentro de la agencia La Maná.		
<b>EFECTO:</b> La ética profesional no es coactiva ya que no impone castigos legales pero existe una consecuencia que se deriva a una serie de malas conductas dentro de una institución llevando a cabo una serie de efectos como lo es fraudes y toma de malas decisiones.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La difusión de las políticas y reglamentos dentro de la cooperativa son adecuados para que el ambiente sea oportuno ya que esto se produce por las normativas que contemplan de manera clara Cómo hacer conciencia para que se cumpla todo lo que integra el control.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Para llegar a tener un porcentaje más elevado en función del medio ambiente es necesario tomar correctivo que en primera instancia puede ser una difusión masiva del código de ética con la finalidad que todos los departamentos conozcan este código además de que las normativas que existen dentro de la agencia puedan actualizarse según la necesidad de la entidad, no depender de decisiones generales.		

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	27/05/2022

 <p>AUDIT comp Asociados</p>	<p>AUDITcomp "JD" AUDITORES ASOCIADOS La Maná Tel. 09687156422 - Obligado a llevar contabilidad</p>	<p>PTs: <b>C-HA 3/9</b></p>
		<p>Fecha: 23/05/2022</p>
		<p>Audidores: J.N.N.M D.W.CH.LL</p>
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>Hallazgos de Auditoría</b>		
<b>COMPONENTE DE EVALUACIÓN DE RIESGO</b>		
<b>TERCERO HALLAZGO DETECTADO</b>		
<p><b>TÍTULO:</b> Los riesgos son analizados por el gerente general el Jefe de Agencia es encargado de informar. @3</p>		
<p><b>CONDICIÓN:</b> Cuando se realiza una actividad de riesgos en la Agencia el Jefe o Gerente es el encargado de realizar las acciones pertinentes para analizar los riesgos donde la Máxima autoridad es el encargado de informar.</p>		
<p><b>CRITERIO: Normas del control Interno 300 EVALUACIÓN DEL RIESGO.-</b> La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos.</p>		
<p><b>CAUSA:</b> Los riesgos son actividades que se manejan de una manera discreta y tomando la mejor de las decisiones, para analizar esos riesgos primero se debe hacer una entrega de los informes a las máximas autoridades para que revisen.</p>		
<p><b>EFECTO:</b> Falta de conocimiento en los procesos del control de evaluación de riesgos que se detectan dentro de las actividades de la Cooperativa.</p>		
<p><b>CONCLUSIÓN:</b> Al ejecutar el cuestionario de control interno, del componente de evaluación de riesgos se puede evidenciar que dentro de la agencia existe dificultades en base a la información que se maneja puesto que siempre debe pasarse un informe directamente al gerente general y al jefe de la agencia para mitigar errores y tomar buenas decisiones.</p>		
<p><b>RECOMENDACIÓN:</b> El jefe de agencia debe tener la información correcta y adecuada de para que tenga conocimientos de los riesgos latentes dentro de la misma, además de que todos los funcionarios y empleados son partes de la discusión para la toma de decisiones.</p>		

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	27/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 –</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-HA 4/9</b>
		<b>Fecha:</b> 23/05/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>Hallazgos de Auditoría</b>		
<b>COMPONENTE DE ACTIVIDAD DE CONTROL</b>		
<b>CUARTO HALLAZGO DETECTADO</b>		
<b>TÍTULO:</b> Los sistemas tecnológicos no son adecuados. @4		
<b>CONDICIÓN:</b> Los sistemas tecnológicos no son adecuados para el manejo de las actividades en la agencia.		
<b>CRITERIO:</b> Normas del control Interno 410-12 Administración de soporte de tecnología de información.- La unidad de tecnología de información definirá, aprobará y difundirá procedimientos de operación que faciliten una adecuada administración del soporte tecnológico y garanticen la seguridad, integridad, confiabilidad y disponibilidad de los recursos y datos, tanto como la oportunidad de los servicios tecnológicos que se ofrecen.		
<b>CAUSA:</b> Escaso control de los Aparatos Tecnológicos utilizados dentro de la Agencia provocan que muchos de ellos sufran fallas en los sistemas ya sea software o de manera física lo que es hardware.		
<b>EFECTO:</b> Mal servicio a los usuarios en el momento de realizar sus transacciones o movimientos dentro de la Cooperativa, esto ocasiona pérdida de tiempo tanto para los socios como para los funcionarios de la Agencia.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La cooperativa cuenta con un sistema tecnológico que cumple estándares para los procedimientos que realiza, pero no son los adecuados y tampoco están actualizados para un correcto desempeño de las mismas.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> El jefe de agencia debe realizar una actualización de los sistemas técnicos de la empresa para que exista un desempeño de calidad cómo mejores oportunidades tanto para los funcionarios como para los socios.		

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	27/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-HA 5/9</b>
		<b>Fecha: 23/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>Hallazgos de Auditoría</b>		
<b>COMPONENTE DE AMBIENTO DE CONTROL</b>		
<b>QUINTO HALLAZGO DETECTADO</b>		
<b>TÍTULO:</b> Para las trasferencias primero pasa por caja y después informan al gerente. @5		
<b>CONDICIÓN:</b> Las transacciones realizadas no son comunicadas al gerente, ingresan directamente a caja.		
<b>CRITERIO:</b> De acuerdo a las <b>NORMAS DE CONTROL INTERNO 200-04 Estructura organizativa.</b> - La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.		
<b>CAUSA:</b> La mala disposición en el manual de funciones ya que desde allí se debería señalar los pasos que se debe seguir para realizar de manera correcta todos los movimientos.		
<b>EFECTO:</b> Visualizar falencias dentro de las operaciones realizadas por el motivo de que no se controla de manera oportuna estos procesos.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La cooperativa no se dispone de un correcto manual donde se identifique el proceso que se debe seguir para realizar un correcto manejo.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Todas las transacciones manejadas dentro de la cooperativa deben ser informadas a las máximas autoridades en este caso al gerente o jefe de agencia. Se recomienda que se cumpla de manera eficiente todos los protocolos que posee la cooperativa y de esta manera socializar con todo el personal Cuáles son las actividades que se debe cumplir de manera correcta.		

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	27/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-HA 6/9</b>
		<b>Fecha: 23/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>Hallazgos de Auditoría</b>		
<b>COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
<b>SEXTO HALLAZGO DETECTADO</b>		
<b>TÍTULO:</b> Es centralizada la matriz es la encargada del proceso no existe departamento de contabilidad. @6		
<b>CONDICIÓN:</b> Es centralizada, la matriz es la encargada del proceso de evaluación de control interno puesto que la información se maneja de manera global y en la Agencia La Maná no existe departamento de contabilidad autónomo.		
<b>CRITERIO: Código Orgánico Monetario y Financiero Art. 227.-Sistemas de control interno:</b> Todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar con sistemas de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.		
<b>CAUSA:</b> Una mala información y Comunicación por parte de las autoridades de la Matriz hacia los colaboradores de la Agencia es decir desde los administradores hasta resto de personal.		
<b>EFECTO:</b> La falta de controles internos a nivel organizacional puede resultar una mala calidad de los servicios, impacto negativo en los indicadores de gestión y en la rentabilidad de una organización.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Al ejecutarse el Cuestionario de Control Interno en el componente de Información y Comunicación se puede contemplar que existen canales no factibles ya que la información no llega todos los departamentos.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> En la agencia debe existir un manual de cómo destinar la información para todos los departamentos internos del con la finalidad de otorgar informe sobre la gestión.		

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	27/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 –</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-HA 7/9</b>
		<b>Fecha: 23/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>Hallazgos de Auditoría</b>		
<b>COMPONENTE DE SEGUIMIENTO O MONITOREO</b>		
<b>SEPTIMO HALLAZGO DETECTADO</b>		
<b>TÍTULO:</b> No se ha realizado un control interno directamente a la agencia. @7		
<b>CONDICIÓN:</b> No se ha realizado un control interno directamente a la agencia todo se maneja a nivel global de la Cooperativa.		
<b>CRITERIO: NORMAS GENERALES 100-01 Control Interno:</b> El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.		
<b>CAUSA:</b> Riesgos en la Cooperativa por la falta de un seguimiento oportuno a las necesidades de control interno.		
<b>EFECTO:</b> El control interno es un sistema que evalúa las actividades de la institución de manera que se puedan dar un seguimiento oportuno en cuanto a los hallazgos que se determine.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Ejecuta de cuestionario control interno y el componente de supervisión se puede contemplar que dentro de la agencia no se cumple con la supervisión correspondiente ya que todo viene desde la matriz por ende la fuente de este proceso de Central.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Se debe emplear un sistema o programas de manera interna que los efectúe al gerente para tener una evaluación interna dentro de la agencia del Cantón La Maná, por otro lado, debe tener un informe claro para la comunicación de los resultados, con la finalidad de poder tomar decisiones prontas y oportunas.		

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	27/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 –</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-HA 8/9</b>
		<b>Fecha: 23/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>Hallazgos de Auditoría</b>		
<b>HALLAZGO DETECTADO EN EL PROCESO DE APROBACIÓN DE CRÉDITO</b>		
<b>TÍTULO:</b> Solicitar información de los tipos de créditos y requisitos @8		
<b>CONDICIÓN:</b> No se da a conocer todas las alternativas que tiene derecho el socio para el proceso adquisición de crédito		
<b>CRITERIO:</b> Según la Ley de Economía Popular y Solidaria <b>OPERACIONES Art.- 92</b> Las cooperativas de ahorro y crédito, según el segmento en que se ubiquen y previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades u operaciones: d) Recibir préstamos de instituciones financieras del país y del exterior; e) Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios;		
<b>CAUSA:</b> Ejecución de un crédito únicamente con socio y garante		
<b>EFECTO:</b> Se van disminuyendo los beneficios a los socios y de este modo la cooperativa va perdiendo su credibilidad ante las garantías crediticias.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Dentro de la cooperativa existen tres procesos para el crédito en lo que se determinó un hallazgo importante en el primer paso donde se solicita la información de créditos, allí no se da a conocer todas las alternativas que el socio requiere.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Realizar todo tipo de crédito tanto de consumo, comerciales e hipotecarios son formas de acceder a dinero y así cumplir con los objetivos de la agencia fomentando todas las maneras de beneficiar a los socios, para que la cooperativa crezca de manera garantizada y cumpla con todas las ordenanzas de la ley de economía popular y solidaria.		

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	27/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 –</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-HA 9/9</b>
		<b>Fecha: 23/05/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>Hallazgos de Auditoría</b>		
<b>HALLAZGO DETECTADO EN EL PROCESO DE CONTROL DE CRÉDITO</b>		
<b>TÍTULO:</b> Seguimiento del crédito @8		
<b>CONDICIÓN:</b> El seguimiento para los no cumplen se dará de manera interna y externa a la cooperativa.		
<b>CRITERIO:</b> De acuerdo con la Ley de Economía Popular y Solidaria <b>CENTRO DE INFORMACIÓN Art.- 95.-</b> La Superintendencia constituirá un centro de información crediticia, para evaluar la capacidad de endeudamiento de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito, de conformidad con lo que disponga el Órgano gubernamental.		
<b>CAUSA:</b> La cooperativa realiza el seguimiento correspondiente asocia para que cancele todas sus deudas caso contrario se da de baja al socio y pasa a ser parte de un caso del órgano gubernamental.		
<b>EFECTO:</b> No se realiza constantemente un seguimiento de crédito para determinar cuál es el proceso de avance antes de que llegue a ser parte de una deuda.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> En la cooperativa de ahorro y Crédito no se ha diseñado por completo un modelo de gestión de cobranza por lo que existe un proceso para el seguimiento de Los Socios que no cumplen con los créditos establecidos.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Realizar un reporte diario de las cobranzas realizadas para evitar que las deudas crezcan de manera significativa tras no realizar a tiempo un seguimiento de crédito.		

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	27/05/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-IG 1/6</b>
		<b>Fecha:</b> 06/06/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		

### 11.2.9.3 Indicadores de Gestión

**Tabla 39.** Indicador de eficiencia del cumplimiento del personal

<b>HOJA DE INDICADORES</b>	
<b>AUDITORÍA DE GESTION</b>	
<b>PERIODO:</b> 2021	
<b>ENTIDAD:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná	
<b>INDICADOR:</b> % del cumplimiento del personal con la política (Eficiencia)	
<b>FÓRMULA:</b> $E = (\text{N}^\circ \text{ de personal que cumple con la política} / \text{total de personal}) \times 100\%$	
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Personal que cumple las políticas	
<b>FRECUENCIA</b>	<b>AÑO 2021</b>
<b>POBLACIÓN ATENDIDA</b>	7
<b>FUENTE</b>	Encuesta
<b>CÁLCULO</b>	$E = (5/7) \times 100$
<b>RESULTADO</b>	71.4%
<b>BRECHA</b>	BRECHA = 100% - 71.4%
<b>RESULTADO</b>	28.6%

**Elaborado por:** Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	10/06/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-IG 2/6</b>
		<b>Fecha:</b> 06/06/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		

**Tabla 40.** Indicador de eficacia del cumplimiento de los objetivos

## HOJA DE INDICADORES

### AUDITORÍA DE GESTION

**PERIODO:** 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná

**INDICADOR:** % del cumplimiento de los objetivos de la planeación estratégica (Eficacia)

**FÓRMULA:**  $E = (\text{N}^\circ \text{ objetivos cumplidos} / \text{total de objetivos}) \times 100\%$

**UNIDAD DE MEDIDA:** Objetivos cumplidos

FRECUENCIA	AÑO 2021
<b>N° OBJETIVOS</b>	4
<b>FUENTE</b>	Planeación estratégica
<b>CÁLCULO</b>	$E = (3/4) \times 100$
<b>RESULTADO</b>	75%
<b>BRECHA</b>	BRECHA = 100% - 75%
<b>RESULTADO</b>	25%

**Elaborado por:** Los Autores

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	10/06/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS La Maná Tel. 09687156422 - Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-IG 3/6</b>
		<b>Fecha: 06/06/2022</b>
		<b>Auditores: J.N.N.M D.W.CH.LL</b>
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		

**Tabla 41.** Indicador de eficacia de metas alcanzadas

<b>HOJA DE INDICADORES</b>
<b>AUDITORÍA DE GESTION</b>

**PERIODO:** 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná

**INDICADOR:** % metas alcanzadas (Eficacia)

**FÓRMULA:**  $E = (N^{\circ} \text{ metas alcanzadas} / \text{total de metas programadas}) \times 100\%$

**UNIDAD DE MEDIDA:** Metas alcanzadas

FRECUENCIA	AÑO 2021
<b>N° METAS ALCANZADAS</b>	15
<b>FUENTE</b>	Planeación estratégica
<b>CÁLCULO</b>	$E = (10/15) \times 100$
<b>RESULTADO</b>	67%
<b>BRECHA</b>	BRECHA= 100% -67%
<b>RESULTADO</b>	33%

**Elaborado por:** Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	10/06/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-IG 4/6</b>
		<b>Fecha: 06/06/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		

**Tabla 42.** Indicador de eficacia del presupuesto ejercido

<b>HOJA DE INDICADORES</b>
<b>AUDITORÍA DE GESTION</b>

**PERIODO:** 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná

**INDICADOR:** % Presupuesto ejercido (Eficacia)

**FÓRMULA:**  $E = (\text{presupuesto ejercido} / \text{presupuesto asignado}) \times 100\%$

**UNIDAD DE MEDIDA:** Presupuesto Utilizado

<b>FRECUENCIA</b>	<b>AÑO 2021</b>
<b>PRESUPUESTO EJECUTADO</b>	165942.00
<b>FUENTE</b>	Planeación estratégica presupuestario
<b>CÁLCULO</b>	$E = (165942.00 / 167000.00) \times 100$
<b>RESULTADO</b>	99%
<b>BRECHA</b>	BRECHA = 100% - 99%
<b>RESULTADO</b>	1%

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	10/06/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-IG 5/6</b>
		<b>Fecha:</b> 06/06/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		

Tabla 43. Indicador del % de eficiencia

<b>HOJA DE INDICADORES</b>
<b>AUDITORÍA DE GESTION</b>

**PERIODO:** 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná

**INDICADOR:** % Eficiencia

**FÓRMULA:**  $E = (\text{Eficiencia programática} / \text{eficiencia presupuestal}) \times 100\%$

**UNIDAD DE MEDIDA:** Eficiencia

FRECUENCIA	AÑO 2021
<b>% EFICIENCIA PRESUPUESTO</b>	0.99
<b>FUENTE</b>	Planeación estratégica presupuestario
<b>CÁLCULO</b>	$E = (0.67/0.99) \times 100$
<b>RESULTADO</b>	67%
<b>BRECHA</b>	BRECHA= 100% -67%
<b>RESULTADO</b>	33%

Elaborado por: Los Autores

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	10/06/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-IG 6/6</b>
		<b>Fecha: 06/06/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE III</b>		
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		

**Tabla 44.** Indicador de economía del cumplimiento de los indicadores

<b>HOJA DE INDICADORES</b>
<b>AUDITORÍA DE GESTION</b>

**PERIODO:** 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná

**INDICADOR:** cumplimiento de indicadores de economía (Economía)

**FÓRMULA:**  $E = (\text{indicadores de economía y financieros} / \text{total personal}) \times 100\%$

**UNIDAD DE MEDIDA:** Economía

FRECUENCIA	AÑO 2021
N° INDICADORES	6
FUENTE	Planeación estratégica presupuestario
CÁLCULO	$E = (0/6) \times 100$
RESULTADO	0%
BRECHA	BRECHA = 100% - 0%
RESULTADO	100%

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	10/06/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: D-PFIV</b>
		<b>Fecha:</b> 13/06/2022
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>11.2.10 Programa de la Fase IV</b>		
<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>		

**Objetivo:**

- Realizar la respectiva visita de reconocimiento a la entidad a auditar.

**Tabla 45.** Programa de la Fase IV

<b>N.º</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>REF/</b>	<b>REALIZADO POR:</b>
1.	Carta de Lectura para el borrador del Informe	14/06/2022	D-CLI	J.N.N.M & D.W.CH.LL
2.	Informe Final de Auditoría.	01/07/2022	D-IFA	J.N.N.M & D.W.CH.LL

Elaborado por: Los Autores

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	13/06/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: C-CLI 1/1</b>
		<b>Fecha:</b> 14/06/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE IV</b>		
<b>CARTA DE LECTURA PARA EL BORRADOR DEL INFORME</b>		

### 11.2.10.1 Carta de invitación para la lectura del corredor de informe

La Maná, Martes 14 de Junio del 2022

Ing.

Jorge Rodolfo Oto Vega

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL SUCURSAL LA MANÁ**

Presente.-

Por medio del presente invitamos a usted a la comparación Final de la comunicación de resultados mediante la lectura del Informe de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OCCIDENTAL AGENCIA LA MANÁ, EN EL PERIDODO 2021, la cual se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la agencia.

Particular que se informa para fines pertinentes.

Atentamente:



Diego W. Chango Llumitasig  
**Auditor**



Jeniffer N. Nieto Muela  
**Auditor**

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	20/06/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: D-IFA 1/9</b>
		<b>Fecha: 01/07/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE IV</b>		
<b>11.2.10.2 Informe Final de Auditoría</b>		

## ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

### Motivo de la Auditoría

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná, se establece de acuerdo a la Orden de Trabajo 0001 – La Maná 15 de abril del 2022.

### Objetivo de la auditoría: Objetivo General

Efectuar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA, Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, aplicando los indicadores eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera.

### Objetivo Específicos

- Evaluar el sistema de Control Interno mediante el COSO I.
- Determinar los indicadores de eficiencia, eficacia y economía.
- Redactar los hallazgos encontrados para la construcción del informe final.

### Alcance del examen especial

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA, Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi correspondiente al periodo entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	01/07/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: D-IFA 2/9</b>
		<b>Fecha:</b> 01/07/2022
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE IV</b>		
<b>Informe Final de Auditoría</b>		

## INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

### Reseña histórica

Somos el resultado de un proyecto de un grupo de jóvenes emprendedores y visionarios con la finalidad de incentivar y fomentar el Ahorro a fin de mejorar la Economía, y así la calidad de la vida de las Familias, con la prestación ágil de créditos.

Su registro oficial fue publicado el 21 de septiembre de 2007, este registro fue legalizado en el Concejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE).

Legalizando y registrando así la Personería Jurídica de los estatutos, directivas y concejos de gobierno de las nacionalidades y pueblos indígenas, aprobados según el derecho propio o consuetudinario, así como de sus formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva nacionalidad o pueblo.

### Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes con productos financieros y no financieros de calidad, cumpliendo los principios y de responsabilidad social.

### Visión

Ser la Institución Financiera sólida, líder y competitiva, por su excelencia en el servicio y compromiso con sus socios.

**Valores:** Sólidos valores que nos permiten satisfacer las necesidades de los socios con productos financieros, y excelencia en el servicio.

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	01/07/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: D-IFA 3/9</b>
		<b>Fecha: 01/07/2022</b>
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE IV</b>		
<b>Informe Final de Auditoría</b>		

- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Calidez
- Equidad
- Transparencia

#### **Base Legal y funcionamiento**

- Constitución de la República del Ecuador
- La superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Sector Financiero Popular y Solidario
- Reglamento Interno de la Cooperativa
- Código de trabajo
- Servicios de Rentas Internas

#### **Servicios que presta la cooperativa**

- Crédito de Consumo: (Tasa de interés 16,5%)
- Microcrédito: (Tasa de interés: 21.9%)
- Inversiones a Plazo Fijo
- Monto mínimo USD 100.
- Plazo mínimo de inversión 30 días
- Tasa de Interés: Hasta el 12% anual.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	01/07/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: D-IFA 5/9</b>
		<b>Fecha: 01/07/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE IV</b>		
<b>Informe Final de Auditoría</b>		

## RESULTADO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

### Hallazgo 1. Falta de difusión de la misión y visión

Según encuestas realizadas la misión y la visión de la cooperativa de ahorro y crédito Occidental son desconocidas por los socios al igual que de algunos empleados de la entidad, esto es un problema iniciando con lo interno al no entender cuál es la misión y visión ha donde se desea llegar con la entidad y el empleado con juntamente con el socio solo ven la parte personal y su beneficio.

Se incumple la norma la Norma de Control Interno **100-04 Rendición de cuentas** La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión, visión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

### Recomendaciones

Al jefe de agencia

- Gestionar un espacio donde se pueda identificar la misión y visión de la cooperativa.
- Realizar socializaciones a los socios.

A los empleados

- Revisar y estudiar la misión y visión para que puedan socializar a los nuevos socios.

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	01/07/2022

	<b>AUDITcomp “JD” AUDITORES ASOCIADOS La Maná Tel. 09687156422 - Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: D-IFA 5/9</b>
		<b>Fecha: 01/07/2022</b>
		<b>Audidores: J.N.N.M D.W.CH.LL</b>
<b>PROGRAMA DE LA FASE IV</b>		
<b>Informe Final de Auditoría</b>		

### **Hallazgo 2. Desconocimiento Del Código De Ética**

En distintos departamentos tienen desconocimiento parcial del código de ética existente dentro de la cooperativa, el cual es fundamental para tener un ambiente interno armónico, como consecuencia se puede llegar a complicaciones o infracciones involuntarias por el desconocimiento y que esto en un momento determinado dificulta en correcto accionar de la cooperativa.

**NORMAS GENERALES 100-01 Control Interno:** El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.

#### **Recomendación.**

Al gerente. Socializar el código de ética a todos los empleados que ingresan a la cooperativa y que sea artes importantes los requisitos para que los usuarios ingresen a la cooperativa y aquí esto facilitará la toma de decisiones en todos los niveles de la organización llevando a cabo un orden laboral.

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	01/07/2022

	<b>AUDITcomp “JD”</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: D-IFA 5/9</b>
		<b>Fecha: 01/07/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE IV</b>		
<b>Informe Final de Auditoría</b>		

**Hallazgo 3. Los riesgos son analizados por el Gerente General, el Jefe de Agencia es el encargado de informar.**

El gerente debe decidir quién llevará a cabo la evaluación de los riesgos, aunque el análisis debe llevarse a cabo consultando con todos los trabajadores y representantes. En última instancia el gerente es el responsable de garantizar la seguridad y bienestar de su institución. Dentro de la cooperativa, los riesgos que se presentan dentro de una evaluación son llevados a la gerencia para ser analizados por el gerente, de este modo se da paso a la emisión de un informe hacia el Jefe de Agencia y los funcionarios para realizar una correcta toma de decisiones.

**Recomendaciones:**

- La evaluación de los riesgos es responsabilidad de la gerencia, aunque siempre es importante que se consulte con los funcionarios de la cooperativa para así en equipo poder afrontar la probabilidad de una amenaza.
- Determinar nuevas estrategias que permitan evaluar los riesgos y así poder controlar todos los tipos de riesgo, cada una de las estrategias depende del tipo de actividad que se realiza siempre y cuando sean orientadas por la máxima autoridad.

**Hallazgo 4: Los sistemas tecnológicos no son adecuados**

La cooperativa realiza sus actividades tecnológicas de manera eficaz pero no cuenta con un equipo totalmente eficiente ya que no se ha realizado actualizaciones de programas lo que aumenta la probabilidad de estancarse quedarse atrás sobre aquellas etapas de crecimiento para el mercado.

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	01/07/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: D-IFA 5/9</b>
		<b>Fecha: 01/07/2022</b>
		<b>Audidores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE IV</b>		
<b>Informe Final de Auditoría</b>		

### Recomendación

El jefe de agencia debe realizar una inspección completa por toda la Cooperativa revisando que todos los equipos tecnológicos estén en óptimas condiciones para laborar es necesario que la cooperativa cuente con un sistema actualizado para facilitar el desarrollo de la institución.

### Hallazgo 5: Para las trasferencias primero pasa por caja y después informan al gerente.

En la cooperativa de ahorro y Crédito occidental la LMTDA si sigue un manual de funciones donde las actividades realizadas se basa a lo que se estipula ahí, todas las transferencias, transacciones y movimientos ejecutados en la cooperativa ingresan a caja directamente y no pasan por una revisión por parte del gerente.

### Recomendación

El gerente tanto como el jefe de agencia deben leer integra y cuidadosamente el reglamento de la cooperativa que se haya decidido utilizar y realizar todas las modificaciones necesarias de acuerdo a las actividades que van a realizar los funcionarios y empleados. Dónde se estipula las funciones debe considerarse la revisión permanente de las máximas autoridades a todas las actividades tanto del departamento operativo hasta el departamento de inversión.

### Hallazgo 6: Es centralizada la matriz es la encargada del proceso no existe departamento de contabilidad

Después de realizar una evaluación se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito no realiza un control interno oportuno ya que todas las actividades que se realiza viene de manera Central en este caso se opta por mencionar que las evaluaciones y procesos son desde la matriz.

REALIZADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	01/07/2022

	<b>AUDITcomp "JD"</b> <b>AUDITORES ASOCIADOS</b> <b>La Maná</b> <b>Tel. 09687156422 -</b> <b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>PTs: D-IFA 5/9</b>
		<b>Fecha: 01/07/2022</b>
		<b>Auditores:</b> J.N.N.M D.W.CH.LL
<b>PROGRAMA DE LA FASE IV</b>		
<b>Informe Final de Auditoría</b>		

### Recomendaciones

- Cada Cooperativa debe tener su propio cuestionario de control interno y así identificar si una falla es contingente para el proceso de las operaciones o definir como se va a llevar a cabo el funcionamiento adecuado para la efectividad de los procesos.
- De acuerdo con las normativas de control interno las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria deben ser desarrolladas conforme con la administración y resto de funcionarios que brindan seguridad y control a la Cooperativa.

### Hallazgo 7: No se ha realizado un control interno directamente a la agencia.

Las Evaluaciones de Control Interno no se ha realizado una directamente a la Agencia ya que todo viene de manera global. El control interno se lo realiza desde la cooperativa matriz con un solo tipo de cuestionario para todas las sucursales de este modo no se va a conocer cuáles son los hallazgos para tomar medidas de corrección y acertar con una buena toma de decisiones.

### Recomendación:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA es escaso en control interno, por lo que se recomienda la implementación de una evaluación propia como Agencia más no como Matriz.



Diego W. Chango Llumitasig  
**Auditor**

Atentamente:



Jeniffer N. Nieto Muela  
**Auditor**

<b>REALIZADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>
J.N.N.M y D.W.CH.LL	P.E.D.C	01/07/2022

### 11.3 Rentabilidad

Como rentabilidad se tiene un concepto que define con exactitud cuál es su naturaleza. Rentabilidad es los beneficios alcanzados en favor de la persona o entidad financiera con la inversión de recursos que posee la cooperativa, para conocer este beneficio se debe realizar un análisis de los estados financieros de la entidad con los cuales se realizara los cálculos y las interpretaciones para saber la factibilidad del movimiento de activos, pasivo y patrimonio en referencia de la utilidad neta.

#### 11.3.1 Estado de Situación Financiera

##### Análisis Vertical

Tabla 46. Estado de Situación Financiera

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL</b>					
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>					
<b>(EN USD DÓLARES)</b>					
<b>COD</b>	<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>	<b>DIC - 2020</b>		<b>DIC – 2021</b>	
11	Fondos disponibles	\$1.617.934,29	20%	\$1.753.218,18	14%
13	Inversiones	\$277.347,56	3%	\$297.122,02	2%
14	Cartera de crédito	\$6.013.186,19	73%	\$9.770.720,70	79%
16	Cuentas por cobrar	\$239.121,18	3%	\$321.037,75	3%
18	Propiedad y Equipo	\$32.786,75	0%	\$70.548,43	1%
19	Otros activos	\$100.805,83	1%	\$129.227,35	1%
<b>1</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$8.281.181,80</b>	<b>100%</b>	<b>\$12.341.874,43</b>	<b>100%</b>
21	Obligaciones con el público	\$6.888.474,09	93%	\$10.479.216,99	95%
25	Cuentas por Pagar	\$145.581,31	2%	\$334.902,25	3%
26	Obligaciones Financieras	\$358.908,19	5%	\$218.161,22	2%
29	Otros pasivos	\$1.542,50	0%	\$41.790,29	0%
<b>2</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$7.394.506,09</b>	<b>100%</b>	<b>\$11.074.070,75</b>	<b>100%</b>
31	Capital Social	\$484.588,11	55%	\$675.535,88	53%
33	Reservas	\$374.697,52	42%	\$542.162,82	43%
36	Resultados	\$27.390,08	3%	\$50.104,98	4%
<b>3</b>	<b>TOTAL CAPITAL</b>	<b>\$886.675,71</b>	<b>100%</b>	<b>\$1.267.803,68</b>	<b>100%</b>
(2+3)	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$8.281.181,80</b>		<b>\$12.341.874,43</b>	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y solidaria.

Elaborado por: Los Autores

### 11.3.2 Estado de Resultados

Tabla 47. Estado de Resultados

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTA</b>				
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>				
<b>(EN USD DÓLARES)</b>				
<b>Cod.</b>	<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>	<b>Dic-20</b>	<b>Dic – 2021</b>	
	<b>Ingresos</b>	975.283,94	1.910.561,34	935.277,40
	Intereses y descuentos ganados	945.969,43	1.867.517,18	921.547,75
	Intereses y descuentos ganados	506.503,99	893.871,91	387.367,92
	<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>439.465,44</b>	<b>973.645,27</b>	<b>534.179,83</b>
	Comisiones ganadas	5.903,38	22.252,33	16.348,95
	Ingresos por servicios	23.053,27	16.023,61	-7.029,66
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>468.422,09</b>	<b>1.011.921,21</b>	<b>543.499,12</b>
	Provisiones	61.598,98	317.550,73	255.951,75
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>406.823,11</b>	<b>694.370,48</b>	<b>287.547,37</b>
	Gastos operativos	397.367,07	670.264,55	272.897,48
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>9.456,04</b>	<b>24.105,93</b>	<b>14.649,89</b>
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>9.456,04</b>	<b>24.105,93</b>	<b>14.649,89</b>
	Otros ingresos	357,86	4.768,22	4.410,36
	<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>9.813,90</b>	<b>28.874,15</b>	<b>19.060,25</b>
	Impuesto y participación a empleados	0,00	0,00	0,00
	<b>GANANCIAS O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>9.813,90</b>	<b>28.874,15</b>	<b>19.060,25</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y solidaria.

Elaborado por: Los Autores

### 11.3.3 Indicadores Financieros

Tabla 48. Indicadores Financieros

INDICADORES FINANCIEROS				
DICIEMBRE 2021				
INDICADORES	FÓRMULA	PROCESO	RESULTADO	ANÁLISIS
<b>SOLVENCIA</b>				
Endeudamiento del activo	Pasivo T. / Activo T.	$\frac{\$7.394.506,09}{\$8.281.181,80}$	<b>89%</b>	El índice es de 89% esto se entiende que la cooperativa depende de los acreedores y su capacidad de endeudamiento es limitado
Endeudamiento patrimonial	Pasivo total / Patrimonio	$\frac{\$7.394.506,09}{\$886.675,71}$	<b>8.34</b>	El patrimonio es menor que las deudas teniendo un indicador de 8.34 que sobrepasa de 8 puntos al patrimonio
Apalancamiento	Activo total / Patrimonio	$\frac{\$8.281.181,80}{\$886.675,71}$	<b>9.33</b>	
<b>GESTIÓN</b>				
Rotación de Activos	Ventas / Activo T.	$\frac{\$9.770.720,70}{\$12.341.874,43}$	<b>79%</b>	En comparación con los activos es importante el porcentaje del 79% en ventas que es favorable

<b>RENTABILIDAD</b>				
Margen Neto	Utilidad Neta / Ventas	$\frac{\$694.370,48}{\$9.770.720,70}$	<b>71%</b>	Por cada crédito se obtiene un 31% de utilidades
Rentabilidad	(Margen Neto)x(rotación activos)	<b>0.71 X 0.79</b>	<b>56%</b>	Existe una balanza que por cada venta o crédito se obtiene un 56% de utilidad
Rendimiento del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{\$694.370,48}{\$1.267.803,68}$	<b>54%</b>	En referencia a las utilidades el 54% se basa netamente al patrimonio
Rendimiento del Activo	Utilidad Neta / Activo T.	$\frac{\$694.370,48}{\$12.341.874,43}$	<b>5.63%</b>	Con referencia la activo la utilidad solo es del 5.63% esto quiere decir que década dólar se quintuplica
<b>ENDEUDAMIENTO</b>				
Cobertura de interés	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Gastos Financieros}}$	$\frac{\$24.105,93}{\$96.275,92}$	<b>25%</b>	Este resultado es favorable porque la utilidad operacional puede cubrir una cuarta parte del gasto financiero.

Elaborado por: Los Autores

### 11.3.4 Matriz de Incidencia en la Rentabilidad

**Tabla 49.** Matriz de Impacto a la Rentabilidad

<b>MATRIZ DE IMPACTO EN LA RENTABILIDAD</b>										
<b>Problemática identificada</b>	<b>Metodología aplicada</b>			<b>Influencia en los Indicadores</b>			<b>Acciones</b>		<b>Responsables</b>	
	<b>COS O III</b>	<b>FODA</b>	<b>Entrevista</b>	<b>Solvencia</b>	<b>Gestión</b>	<b>Endeudamiento</b>	<b>Preventiva</b>	<b>Correctiva</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Contador</b>
La difusión de la misión y visión no es la correcta para los socios. @1	x		x		X			X	X	
Los departamentos no conocen los códigos. @2	x		x			x		X	X	
No participa el jefe de agencia en el análisis de los riesgos en la cooperativa. @3	x		x	X	X	x	x	X	X	

**Elaborado por:** Los Autores

**Tabla 50.** Matriz de Impacto a la Rentabilidad

<b>MATRIZ DE IMPACTO EN LA RENTABILIDAD</b>										
<b>Problemática identificada</b>	<b>Metodología aplicada</b>			<b>Influencia en los indicadores</b>			<b>Acciones</b>		<b>Responsables</b>	
	<b>COSO III</b>	<b>FODA</b>	<b>Entrevista</b>	<b>Solvencia</b>	<b>Gestión</b>	<b>Endeudamiento</b>	<b>Preventiva</b>	<b>Correctiva</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Catador</b>
Los sistemas tecnológicos no son adecuados. @4	x		x		x			X	X	
No son adecuados los procesos según la jerarquía. @5	x		x		x			X	X	
No existe departamento de contabilidad en la agencia. @6	x		x		x		x	X	X	
No se ha realizado un control interno directamente a la agencia. @7	X		x			x	x	X	X	X

**Elaborado por:** Los Autores

## **Análisis**

Dentro de la cooperativa de ahorro y crédito existe una importante gestión en los recursos que posee esta esto podemos evidenciar según los datos establecidos por los indicadores financieros que refleja una rentabilidad eficiente al generar movimiento en las cuentas fundamentales como son el Activo, pasivo y patrimonio que se encuentran en crecimiento y por lo cual los indicadores como de liquidez, gestión solvencia se encuentran en niveles altos que aportan al beneficio de la cooperativa.

La matriz de impacto se puede observar cómo cada uno de los hallazgos tiene referencia a los indicadores como es la solvencia, el endeudamiento y el más importante para dar ese impacto es la situación del indicador de gestión que da a conocer cómo se encuentran los recursos distribuidos para el cumplimiento de las metas con el mínimo costo, esto se puede conseguir con un adecuado manejo de los valores que posee la cooperativa.

Con esto queremos decir que, para no poseer adecuados instrumentos tecnológicos, el departamento de contabilidad no exista en la agencia, el desconocimiento del plan estratégico y las no participaciones jefe en los análisis para la toma de decisiones afecta directamente al indicador de gestión teniendo en cuenta que esta información es la necesaria para utilizar los recursos de manera adecuada.

## 12. PROPUESTA



# Manual de Indicadores de Gestión

## **12.1 Manual de Indicadores**

### **12.1.1 Presentación.**

Un manual de Indicadores es un instrumento de cálculos utilizado para la evaluación de una entidad que se basará a los resultados de cada elemento identificado dentro del Modelo integrado de Planificación y Gestión (decreto 1499 de 2017), esto se realiza con la finalidad de tener una guía para dar un seguimiento a la planificación organizacional de una entidad en el presente y así poder comparar los resultados obtenidos para conocer posibles variantes que afecten al cumplimiento de los objetivos o metas de la cooperativa de ahorro y crédito y con esto poder tomar acciones correctivas en bienestar de la misión institucional.

### **12.1.2 Utilidades del manual.**

La función del manual es específicamente será utilizado para realizar una observación dentro de la cooperativa de ahorro y crédito este permitirá un movimiento constate de la información además de identificar cuál debe ser la herramienta más idónea para tomar decisiones.

Estos resultados que se van a obtener serán muestra del cumplimiento del plan estratégico donde están establecidos componentes de suma importancia para la vida y progreso de la cooperativa, esto quiere decir que encontraremos tanto la visión que establece a donde se llevará a futuro a la cooperativa, la misión que debe cumplir en corto o mediano plazo y los objetivos planteados estos tres factores se podrá medir atreves de este manual.

### **12.1.3 Objetivo del manual**

Establecer el proceso correcto para levantamiento de indicadores que ayuden a la medición de la eficacia, eficiencia y economía de la gestión que se produce dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná.

### **12.1.4 Alcance**

El manual será un documento que debe ser utilizado como instrumento en función de recopilar y difundir información real, correcta y verificable para el jefe de agencia pueda tomar decisiones ante la gestión, ya que se basa al proceso de control de gestión de la cooperativa.

### 12.1.5 Marco legal

La Constitución Política, en su artículo 343 dispone que la ley diseñará y organizará los sistemas de evaluación de gestión y resultados de la administración pública. Además, en sus artículos 209, 267, 269, 270, manifiesta la necesidad de establecer un sistema de control interno en cada organismo, con el objeto de garantizar que la función administrativa se desarrolle con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; para asegurar el uso eficiente de los recursos y el desempeño adecuado de las funciones públicas, las cuales deben estar orientadas al logro de los fines esenciales del Estado.

El presente manual pretende ser un documento o instrumento que sirva al jefe de la agencia la Maná abastecer de información relevante acerca de la gestión aplicada dentro de la cooperativa la cual debe contener veracidad, objetividad además de ser oportuna, esta información será basada en los procesos que la entidad mantiene sobre el control interno de gestión.

### 12.1.6 Expresión y conceptos

**Indicador:** Antecedente que sirve para determinar un importe y la intensidad de un hecho para conocer su progreso en un futuro.

**Eficiencia:** Rango en que se cumple una meta u objetivo con las actividades planificadas.

**Eficacia:** Comparación entre lo alcanzado con los recursos utilizados.

**Economía:** valoración de lo útil que fue utilizar los recursos con el coste mínimo.

**Ficha del Indicador:** Documento establecido a detalle cada parámetro para identificar un indicador.

### 12.1.7 Indicadores de gestión

Según (Da Silva, 2021) Son expresiones cuantitativas del comportamiento y rendimiento de los procesos, cuya magnitud, comparada con algún nivel de referencia, puede indicar desviaciones en las acciones correctivas o preventivas tomadas, según sea el caso.

Mientras que una métrica aislada revela el estado o estado de un proceso en un momento determinado, un conjunto de métricas bien definidas y analizadas arroja luz sobre la situación general de una organización y permite realizar predicciones sobre sus pronósticos futuros.

### **Tipos de Indicadores**

Según (Camejo, 2017) También se pueden clasificar los indicadores en indicadores de eficacia o de eficiencia.

#### **Indicador de Eficiencia**

Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Tiempo fabricación de un producto, razón de piezas / hora, rotación de inventarios.

#### **Indicador de Eficacia**

Eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.

#### **Indicador de Economía**

Según (Alayon, 2014) se refiere a la adquisición de recursos al costo más bajo, manteniendo la visión de los objetivos de la organización. Eso implica que los recursos se deben adquirir al precio justo, en el tiempo y lugar justo, en la cantidad precisa y de calidad justa. (pág. 8)

#### **12.1.8 Metodología**

La metodología empleada para identificar cada uno de los indicadores dentro de la Cooperativa de ahorro y Crédito Occidental se ha empleado con distintas argumentaciones que demuestran la existencia de diversos métodos para plantear los indicadores, según esto se ha tomado partes fundamentales que servirán para la identificación de manera más fácil y oportuna, esto será detallado en los siguientes puntos.

### **Criterios y características para identificar un indicador**

- Debe estar en función del tiempo.
- Debe de tener la capacidad de transformarse a valores numéricos para su interpretación.
- La información debe ser confiables y reales.
- Debe servir para la toma de decisiones.
- Su información debe ser fácil para conseguir.
- Los factores externos no deben influir directamente.
- Se debe identificar en el momento que se presente una necesidad para su medición y difusión.
- Debe basarse a los servicios que ofrece la cooperativa.
- Los responsables deben ser los encargados de realizar el indicador.
- Debe ser de fácil comprensión.
- Debe ser claro de que se está refiriendo.
- El indicador debe tener la capacidad de valoración la variabilidad en un futuro.

La formulación del indicador debe tener cada uno de estos aspectos para una correcta aplicación cuando ya sea identificado debe poseer una forma de evaluación y convertirlo en porcentaje para poder hacer los análisis correspondientes esto puede ir expresado de la siguiente manera.

$$\text{Indicador} = \frac{\text{caso cumplido}}{\text{caso planificado}} \times 100$$

Esta fórmula podemos identificar según el criterio y desde donde se va a realizar el cálculo y debe ser expresado en porcentajes para conocer la variación, tal y como se identifica en la distinta tabla donde se da una breve vista de tres indicadores principales de la auditoría de gestión y cada uno con tres referencias para contemplar de qué manera pueden expresarse y que nomás se valora y esto sirva como guía más adelante.

## 12.2 Modelos de Indicadores

**Tabla 51.** Modelo de Indicadores de gestión

<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>FUENTE</b>
<b>EFICIENCIA</b>	Tiempo Realizar el estudio de la auditoría	Total de tiempo que llevo realizar la auditoría / Total de tiempo programado *100	Sistema Auditoría Interna
	Ejecución del presupuesto	Presupuesto ejecutado / Presupuesto planificado *100	Plan general
	Ratio de rotación de inventarios	Costos de Bienes vendidos / Inventario * 100	Registro de stock
<b>EFICACIA</b>	Informes emitidos áreas critica o de alto riesgo	Total de informes emitidos / total de informes planificados * 100	Sistema Auditoría Interna
	Cumplimiento del plan de trabajo	Total estudios realizados / total estudios planificados * 100	Sistema Auditoría Interna
	Recomendaciones aceptadas	Total recomendaciones /total recomendaciones emitidas * 100	Sistema Auditoría Interna
<b>ECONOMÍA</b>	Cumplimiento de indicadores económicos y financieros	Total de indicadores cumplidos / Total personal administrativo	Plan general
	Asignación de recursos	Utilidades o perdidas / Recursos utilizados * 100	Balance general
	Rotación de cartera	Vetas a Crédito / Cuentas por Cobrar * 100	Estado financiero

Elaborado por: Los Autores

Tabla 52. Modelo de Indicadores de rentabilidad

TIPO DE INDICADOR	REFERENCIA	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE
<b>SOLVENCIA</b>	Solvencia es la capacidad de una persona física o jurídica para hacer frente a sus obligaciones financieras.	Endeudamiento del activo	$\text{Pasivo T.} / \text{Activo T} * 100$	Estados financieros
		Endeudamiento patrimonial	$\text{Pasivo total} / \text{Patrimonio} * 100$	Estados financieros
		Apalancamiento	$\text{Activo total} / \text{Patrimonio} * 100$	Estados financieros
<b>GESTIÓN</b>	La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.	Rotación de Activos	$\text{Ventas} / \text{Activo T.} * 100$	Estados financieros
<b>RENTABILIDAD</b>	La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión.	Margen Neto	$\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas} * 100$	Estados financieros
		Rentabilidad	$(\text{Margen Neto}) \times (\text{rotación activos})$	Estados financieros
		Rendimiento del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	Estados financieros
		Rendimiento del Activo	$\text{Utilidad Neta} / \text{Activo T}$	Estados financieros
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	Es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo o empresa sin llegar a tener problemas de solvencia. Se suele establecer como un porcentaje sobre los ingresos.	Cobertura de interés	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Gastos Financieros}}$	Estados financieros

Elaborado por: Los Autores

## Ficha técnica

### Componentes que integran la ficha.

- **Título.-** refleja de que documento se está realizando el indicador.
- **Periodo.-** año de donde se toma la información para realizar el cálculo.
- **Entidad.-** nombre de la institución que se está realizando los indicadores
- **Indicador.-** nombre del indicador y a que tipo representa.
- **Fórmula.-** operación matemática para obtener resultados en porcentaje.
- **Unidad de Medición.-** nombre del factor que se está midiendo.
- **Frecuencia.-** características de cada componente que llegara a un resultado.
- **Fuente.-** *de que documento se obtiene la información.*
- **Cálculo.-** cálculo matemático realizado con cifras numéricas.
- **Resultado.-** valor obtenido del cálculo.
- **Brecha.-** diferencia del total que se debía cumplir con referencia lo cumplido.
- **Resultado.-** el total de la diferencia realizada indicador de que no se alcanzó.

### 1. Modelo de ficha.

Tabla 53. Modelo de la ficha de Indicadores de Gestión

<b>HOJA DE INDICADORES</b>	
<b>AUDITORÍA DE GESTION</b>	
<b>PERIODO:</b>	
<b>ENTIDAD:</b>	
<b>INDICADOR:</b>	
<b>FÓRMULA:</b>	
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	
<b>FRECUENCIA</b>	<b>AÑO 2021</b>
<b>Nº INDICADORES</b>	
<b>FUENTE</b>	
<b>CÁLCULO</b>	
<b>RESULTADO</b>	
<b>BRECHA</b>	
<b>RESULTADO</b>	

Elaborado por: Los Autores

## 2. Aplicación.

Aplicación en la investigación realizada los indicadores de gestión Eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná

### EFICIENCIA

#### HOJA DE INDICADORES

#### AUDITORÍA DE GESTION

**PERIODO:** 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná

**INDICADOR:** % Eficiencia

**FÓRMULA:**  $E = (\text{Eficiencia programática} / \text{eficiencia presupuestal}) \times 100\%$

**UNIDAD DE MEDIDA:** Eficiencia

FRECUENCIA	AÑO 2021
% EFICIENCIA PRESUPUESTO	0.99
FUENTE	Planeación estratégica presupuestario
CÁLCULO	$E = (0.67/0.99) \times 100$
RESULTADO	67%
BRECHA	BRECHA = 100% - 67%
RESULTADO	33%

## EFICACIA

## HOJA DE INDICADORES

## AUDITORÍA DE GESTION

**PERIODO:** 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná

**INDICADOR:** % Presupuesto ejercido (Eficacia)

**FÓRMULA:**  $E = (\text{presupuesto ejercido} / \text{presupuesto asignado}) \times 100\%$

**UNIDAD DE MEDIDA:** Presupuesto Utilizado

FRECUENCIA	AÑO 2021
PRESUPUESTO EJECUTADO	165942.00
FUENTE	Planeación estratégica presupuestario
CÁLCULO	$E = (165942.00 / 167000.00) \times 100$
RESULTADO	99%
BRECHA	BRECHA = 100% - 99%
RESULTADO	1%

## ECONOMÍA

## HOJA DE INDICADORES

## AUDITORÍA DE GESTION

**PERIODO:** 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná

**INDICADOR:** % Eficiencia

**FÓRMULA:**  $E = (\text{Eficiencia programática} / \text{eficiencia presupuestal}) \times 100\%$

**UNIDAD DE MEDIDA:** Eficiencia

FRECUENCIA	AÑO 2021
% EFICIENCIA PRESUPUESTO	0.99
FUENTE	Planeación estratégica presupuestario
CÁLCULO	$E = (0.67/0.99) \times 100$
RESULTADO	67%
BRECHA	BRECHA = 100% - 67%
RESULTADO	33%

Tabla de Indicadores Financieros

<b>INDICADORES FINANCIEROS</b>				
<b>DICIEMBRE 2021</b>				
<b>INDICADORES</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<b>SOLVENCIA</b>				
Endeudamiento del activo	Pasivo T. / Activo T.	$\frac{\$7.394.506,09}{\$8.281.181,80}$	<b>89%</b>	El índice es de 89% esto se entienden que la cooperativa depende de loa acreedores y su capacidad de endeudamiento es limitado
Endeudamiento patrimonial	Pasivo total / Patrimonio	$\frac{\$7.394.506,09}{\$886.675,71}$	<b>8.34</b>	El patrimonio es menor que las deudas teniendo un indicador de 8.34 que sobrepasa de 8 puntos al patrimonio
Apalancamiento	Activo total / Patrimonio	$\frac{\$8.281.181,80}{\$886.675,71}$	<b>9.33</b>	
<b>GESTIÓN</b>				
Rotación de Activos	Ventas / Activo T.	$\frac{\$9.770.720,70}{\$12.341.874,43}$	<b>79%</b>	En comparación con los activos es importante el porcentaje del 79% en ventas que es favorable
<b>RENTABILIDAD</b>				
Margen Neto	Utilidad Neta / Ventas	$\frac{\$694.370,48}{\$9.770.720,70}$	<b>71%</b>	Por cada crédito se obtiene un 31% de utilidades

Rentabilidad	(Margen Neto)x(rotación activos)	<b>0.71 X 0.79</b>	<b>56%</b>	Existe una balanza que por cada venta o crédito se obtiene un 56% de utilidad
Rendimiento del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{\$694.370,48}{\$1.267.803,68}$	<b>54%</b>	En referencia a las utilidades el 54% se basa netamente al patrimonio
Rendimiento del Activo	Utilidad Neta / Activo T.	$\frac{\$694.370,48}{\$12.341.874,43}$	<b>5.63%</b>	Con referencia la activo la utilidad solo es del 5.63% esto quiere decir que década dólar se quintuplica
<b>ENDEUDAMIENTO</b>				
Cobertura de interés	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Gastos Financieros}}$	$\frac{\$24.105,93}{\$96.275,92}$	<b>25%</b>	Este resultado es favorable porque la utilidad operacional puede cubrir una cuarta parte del gasto financiero.

## **13. IMPACTOS**

### **13.1 Impacto Económico.**

Al aplicarse el manual de indicadores establecidos para diagnosticar el manejo de la gestión dentro de la cooperativa de ahorro y crédito será un puntal importante para conocer el rendimiento en gestión, eso implica directamente a identificar el indicador de economía el cual hace referencia a como se ha utilizado los recursos para llegar a las metas deseadas, con la acertada inversión para que se utilice el menor dinero posible, esto se visualiza claramente en la gestión del presupuesto aplicando el indicador vemos que se utiliza el 99%.

### **13.2 Impacto social.**

La ejecución apropiada de una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná. Resultará un instrumento de mucha importancia para la toma de decisiones, además de distintos correctivos que se pueden plantear con base a los riesgos encontrados en este proceso de evaluación, esto tienen una finalidad de satisfacer a los socios con sus demandas y así poder mejorar los servicios e implementar otros con la finalidad de saciar las necesidades de la sociedad dentro del ámbito financiero y producto.

### **13.3 Impacto técnico.**

Al ejecutar el manual de indicadores de gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná se cubrirá una falacia inmensa de no poseer estos indicadores dentro de la agencia además de haber ejecutado una auditoría de gestión directamente para la cooperativa en el cantón La Maná esto ayuda a conocer a fondo los riesgos dentro de la entidad y poder dar los correctivos necesarios para un mejor funcionamiento y gestión de los recursos que posee en esta, por lo cual esto ayudara al desarrollo de la cooperativa.

## 14. PRESUPUESTO

**Tabla 54.** Presupuesto de Actividades

Componentes	FUNTES DE FINANCIAMIENTO				Total
	Internas			Comunidad	
	Autogestión	UTC			
<b>Componente 1</b>					
Realizar una radiografía situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA que permite la identificación de la situación actual en la que se encuentra la entidad					\$190
<b>Actividades</b>					
Actividad 1: Visita preliminar a la entidad.	\$30				
Actividad 2: Elaboración de instrumentos para el diagnóstico situacional.	\$50				
Actividad 3: Aplicación de instrumentos, entrevista, análisis FODA	\$110				
<b>Componente 2</b>					
Desarrollo de las fases de la auditoría de gestión que permita percatarse de la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y su incidencia en la rentabilidad.					\$245
<b>Actividades</b>					
Actividad 1: Planificación de la auditoría.	\$20				
Actividad 2: Diseño de programas de auditoría	\$40				
Actividad 3: Evaluación del control interno.	\$60				
Actividad 4: Preparación de la hoja de hallazgos	\$75				
Actividad 5: Elaboración del informe de auditoría	\$50				
<b>Componente 3</b>					
Diseñar los indicadores de gestión que contribuyan a la optimización de los recursos funcionales para la toma de decisiones.					\$180
<b>Actividades</b>					
Actividad 1: Argumentación teórica.	\$80				
Actividad 2: Elaboración de indicadores de gestión	\$100				
<b>Total</b>					<b>\$615</b>

Elaborado por: Los Autores

## **15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **15.1 CONCLUSIONES**

- Dentro de la investigación se ha cumplido en realizar un diagnóstico a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná., para esto fue de suma importancia realizar una matriz FODA para identificar las siguientes características que posee la cooperativa. F1 fidelidad de los clientes, D1 no cuentan con infraestructura propia, O1 relación económica con entidades públicas o privadas y A1 Incremento de la competencia.
- En conclusión, de haber realizado las cuatro fases de auditoria se encontró distintos riesgos que podrían ser potenciales causa del impacto a la rentabilidad de manera directa, como principales hallazgos tenemos: la falta de uso correcto de la tecnología, la toma de decisiones se produce desde el ente más superior de la cooperativa que no conoce la realidad de la agencia, ya que no es el jefe quien toma las decisiones y por último los procesos no se ejecutan según la jerarquía. Con esto identificado se hizo el análisis de que la cooperativa tienen un riesgo 21% el cual se encuentra en un nivel bajo y la confianza se encuentra en un nivel alto con 79% esto en primera visión es bueno, pero podría ser mejor.
- Al culminar la Auditoria de gestión implementada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, agencia La Maná, se identifica que es necesario realizar un manual de indicadores de gestión para que se conozca el procedimiento y la metodología para ejecutar un indicador ya sea de eficiencia, eficacia o de economía para identificar como se está la gestión de los recursos y así no tener la problemática actual de desconocer cómo se encuentra el indicador de eficiencia.

### **15.2 RECOMENDACIONES**

- Es indispensable como autoridades de la cooperativa de ahorro y crédito occidental implementen sus propias aplicaciones para ser tratadas de manera independiente como agencia La Maná, de esta manera fortalecer la toma de decisiones en los departamentos que llevan a ser parte de la agencia permitiendo establecer estrategias para efectuar las actividades necesarias para que la agencia cuenta con su propio control y así detectar anomalías además es importante requerir el aporte de socios y empleados para construir

una matriz FODA más ampliada con una lluvia de ideas y contemplar todo lo que posee la cooperativa en beneficio de posible riesgo y poder afrontarlos.

- Continuar con la realización de una auditoría de gestión que sirva de herramienta para la administración y operación de la cooperativa, empleando un sistema de control interno con el propósito de mantener el nivel de confianza y riesgo que se ha determinado mediante la presente evaluación además de mantener un control estricto en la verificación de los procesos para la otorgación de créditos, con la finalidad de evitar altos índices de mora en los socios de esta manera plantear un propósito eficiente y eficaz para la Agencia.
- Es importante que el jefe de agencia efectúe de manera oportuna el manual de indicadores de gestión con la finalidad de determinar la cantidad y calidad justa de los recursos utilizados, en el tiempo establecido según el ciclo económico de la cooperativa, ya que con la determinación de la rentabilidad se logrará obtener un radio que mida las ganancias o pérdidas incursionadas en un período.

## 16. BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (Diciembre de 2014). *El Método de la Investigación*. Daena: International Journal of Good Conscience. 9(3)195-204. .
- Alayon, R. (2014). *Introducción al Precso de Auditoría*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ven\\_intro\\_proc\\_aud\\_ges.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf)
- Amaya, L. (13 de Abril de 2022). Indicadores de Rentabilidad. *Contifico*. Obtenido de <https://contifico.com/indicadores-de-rentabilidad/>
- Auditool. (2018). *La relación entre el auditor interno y externo*. Obtenido de [https://www.auditorsensors.com/uploads/20180709/DARTIGASLa\\_relacinin\\_entre\\_la\\_funcinin\\_de\\_auditor\\_n\\_a\\_interna\\_y\\_el\\_auditor\\_externo.pdf](https://www.auditorsensors.com/uploads/20180709/DARTIGASLa_relacinin_entre_la_funcinin_de_auditor_n_a_interna_y_el_auditor_externo.pdf)
- Auditool. (2021). *Asociación de Aditor*. Obtenido de [auditool.org/glosario/asociacion-del-auditor-con-la-informacion-financiera](http://auditool.org/glosario/asociacion-del-auditor-con-la-informacion-financiera)
- Badillo, L. (2014). *NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)
- Baños Ocampo, M. K. (2020). *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS AGENCIA LA UNIÓN PERÍODO 2018 - 2019*. Quevedo.
- Bertali, & Polesello. (2014). *Coso I y Coso II Prupuesta Integrada*. Mendoza.
- Bertomeu, P. F. (2016). *Técnica de recogida de información: La entrevista*.
- Cajal Flores, A. (15 de Abril de 2020). *Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos*. . Obtenido de Lifer: <https://www.lifer.com/investigacion-de-campo/>
- Camejo, J. (2017). Indicadores de Eficiencia y Eficacia. *Diseño & Desarrollo*.
- Cañibano, L. (2011). *La auditoría: concepto, clases y evolución*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>
- Casal, M. (2019). *LA AUDITORÍA INTEGRAL O TOTAL*. Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cya/cya\\_v5\\_n9\\_02.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cya/cya_v5_n9_02.pdf)
- Cavijo, & Rincon. (2017). *Auditoría, Índice y Marcas de Gestión*. Obtenido de <https://misanotacionescontables.blogspot.com/2009/03/indices-y-marcasde-los-papeles-de.html>
- Contraloría Info. (2006). *GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO*. Obtenido de [https://infocdmx.org.mx/pdfs/contraloria/guia\\_elab\\_rev\\_papeles\\_trabajo.pdf](https://infocdmx.org.mx/pdfs/contraloria/guia_elab_rev_papeles_trabajo.pdf)

- Cordova, A. (2019). *Fases de la Auditoría de Gestión*. Ambato. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-de-ambato/auditoria-de-gestion/fases-de-la-auditoria-de-gestion/6498190>
- Cuellar, H. (2019). *Historia de la auditoria*. Obtenido de [https://www.academia.edu/22667640/Historia\\_de\\_la\\_auditoria](https://www.academia.edu/22667640/Historia_de_la_auditoria)
- Da Silva, D. (12 de Julio de 2021). *Indicadores de Gestión*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/#:~:text=Los%20indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20son,o%20preventivas%20seg%C3%BAn%20el%20caso.>
- De Prado, E. (13 de Febrero de 2018). *Control interno y auditoría*. Obtenido de <https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>
- Eladminis, & Fabian. (Junio de 2020). *Todos los tipos de auditoría*. Obtenido de <https://eladminis.com/todos-los-tipos-de-auditoria/>
- Ferro, J. M. (2020). *Técnicas de Investigación Investigación Privada*.
- Fiallos, M. B. (09 de Noviembre de 2021). *HERRAMIENTAS DE LA AUDITORIA DE GESTION*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/4060447/>
- Figueroa, V. M. (2019). *El Riesgo de Auditoria y sus Efectos Sobre el Trabajo del Auditor Independiente*. Edición 1-2.
- Franco, Y. (2014). *Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Gómez López, R. (2013). *Generalidades de Auditoría*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/5.pdf>
- Gonzales, P. (s.f.). *Definición Incidencia Empresaria*. Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-incidencia/>
- Guillen, M. (2020). *AUDITORIA DE GESTIÓN CREDITICIA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROFINANZAS PRISMA (2014-2017)*. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Intriago, Y. (2019). Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-de-manabi/ecologia-y-educacion/que-son-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito/5254300>
- ISOTOOLS. (21 de Junio de 2017). *Características de una auditoría de gestión*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>
- Jiménez, V., & Ortega, G. (2010). *Tesis de Auditoría de Gestión*. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1640/1/Tesis%20de%20Auditor%C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf>
- Lapo, M., & Tello, M. (2021). *Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos*. Guayaquil: Investig. adm. vol.50 no.127.

- Ley Orgánica de Contraloría General del Estado.* (2017). Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.* (2011). Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Maldonado E, M. K. (2016). *Auditoría de Gestión*. Quito: Tercera Edición.
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del control interno*. ECOE Ediciones.
- Martínez, G. M. (2011). *AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA ITARFETI CORPORATION S.A.* Ambato.
- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de Auditoría*. Obtenido de Encuentro Nacional de Contadores: [https://contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- Mejia Jervis, T. (27 de Agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mendez, A. (2008). *La investigación en la era de la información*. Mexico: Trillas S.A.
- Minondo. (s.f.). *Evidencia en auditoría de Sistema de Gestión*. . Obtenido de <http://sugestion.quned.es/conocimiento/ficha/def/Evidencia>
- Miranda Castro, M. E. (2014). "LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. EN EL AÑO 2013". Ambato.
- Morales Noriega, A. M. (Julio de 2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Oquendo T, F. A. (Septiembre de 2021). *Determinantes de la Rentabilidad en Cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador*. Madrid.
- Palomino, J. (2015). *Auditoría*. Obtenido de Papeles de Trabajo: <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html>
- Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.* (2012). Obtenido de [https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2\\_21\\_reg\\_LOEPS\\_mar\\_2018.pdf](https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf)
- Sinalin, I. (2017). *LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7936/1/PIUACYA008-2018.pdf>
- Vargas, Z. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA. *Revista Educación 33(1)*, 155-165, ISSN: 0379-7082, 5.

Vivar Villacis, G. E. (2016). *Importancia de las Marcas de Auditoría*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9468/1/ECUACE-2016-CA-DE00412.pdf>

Zambrano, G. (2020). LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS. *Revista Científica Multidisciplinaria* , 138.

Zuluaga, F. (Mayo de 2021). *Sistema de Control Interno (COSO I)*. Obtenido de <https://www.ochgroup.co/que-es-el-sistema-de-control-interno-coso-i/>

**17. ANEXOS****Anexo 1.** Hoja de vida del docente Tutor**HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES****APELLIDOS:** DÍAZ CÓRDOVA**NOMBRES:** PEDRO ENRIQUE**ESTADO CIVIL:** DIVORCIADO**CÉDULA DE CIUDADANÍA:** 060226060-6**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** AV. ALFONSO CHÁVEZ Y

CALLE EL MENSAJERO

**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 032374787 **TELÉFONO CELULAR:** 0987739070**CORREO INSTITUCIONAL:** pedro.diaz0606@utc.edu.ec**TIPOS DE DISCAPACIDAD:****NUMERO DE CARNET CONADIS:****ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL SENESCYT	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	➤ Ing. En Banca y Finanzas	04/06/2003	➤ 1002-03-403021
CUARTO	➤ Magister en Contabilidad y Auditoría	14/ 05 /2015	➤ 1032-15-86060080

**HISTORIAL PROFESIONAL****UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA:** CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.**AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**FECHA DE INGRESO A LA UTC:** ABRIL 2018

Anexo 2. Hoja de vida investigador 1. Estudiante

## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES

<b>NOMBRES:</b>	Diego Wladimir
<b>APELLIDOS:</b>	Chango Llunitasig
<b>CEDULA:</b>	050289395-1
<b>FECHA DE NACIMIENTO:</b>	12 de julio de 1998
<b>LUGAR DE NACIMIENTO:</b>	Latacunga
<b>ESTADO CIVIL:</b>	Soltero
<b>CIUDAD DE DOMICILIO:</b>	La Maná
<b>DIRECCIÓN DOMICILIARIA:</b>	Av. Calabí y Pujilí
<b>CELULAR:</b>	0998910088 / 0981944912
<b>E-MAIL:</b>	diego.chnago1415@utc.edu.ec



### FORMACION ACADEMICA

<b>Estudios Primarios:</b>	Escuela Isidro Ayora
<b>Estudios Secundarios:</b>	Unidad educativa Vicente León
<b>Estudios Superior:</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi

**Anexo 3.** Hoja de vida investigadora 2. Estudiante**HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES**

<b>NOMBRES:</b>	Jeniffer Nicole
<b>APELLIDOS:</b>	Nieto Muela
<b>CEDULA:</b>	050405317-4
<b>FECHA DE NACIMIENTO:</b>	11 de noviembre de 1998
<b>LUGAR DE NACIMIENTO:</b>	Quito
<b>ESTADO CIVIL:</b>	Soltera
<b>CIUDAD DE DOMICILIO:</b>	Moraspungo – Pangua
<b>DIRECCIÓN DOMICILIARIA:</b>	El Deseo
<b>CELULAR:</b>	0987156422
<b>E-MAIL:</b>	jeniffer.nieto3174@utc.edu.ec

**FORMACION ACADEMICA**

<b>Estudios Primarios:</b>	Escuela de educación básica “Juan Tulcanáz Arroyo”
<b>Estudios Secundarios:</b>	Unidad Educativa “La Maná”
<b>Estudios Superior:</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi

**Anexo 4.** Formato de la entrevista al jefe de agencia de la Cooperativa



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
EXTENSIÓN “LA MANÁ”



**CARRERA: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Entrevistado:** Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA Ing. Jorge Oto Vega

**Entrevistadores:** Chango Llumitasig Diego, Nieto Muela Jeniffer

**Lugar:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental

**Fecha:** 18 de abril del 2022

**Objetivo:** Obtener una información de la situación actual que atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA.

**1. ¿Se ha realizado una auditoría de gestión en los últimos periodos?**

.....

**2. ¿Cree que es importante realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Ltda.?**

.....

**3. ¿Existen o aplican indicadores que permitan determinar el nivel de gestión de la cooperativa?**

.....

**4. ¿Considera usted que los controles implementados en las institución permiten alcanzar los objetivos planteados?**

.....

**5. ¿La cooperativa cuenta con el diseño de un sistema de control interno que contribuya para la toma de decisiones?**

.....

**6. ¿Considera usted que el personal cumple con el perfil requerido para el desempeño de sus funciones?**

.....

**7. ¿Cree usted que la estructura organizacional de la entidad es adecuada en los actuales momentos?**

.....

**8. ¿Existe una planificación para la presentación de informes administrativos y económicos a los socios de la cooperativa?**

.....

.....¿

**Se aplican instrumentos o indicadores que permitan evaluar la rentabilidad de cooperativa para la toma de decisiones?**

.....

**9. ¿Considera usted que la auditoría de gestión contribuya a mejorar los niveles de rentabilidad de la entidad?**

.....

**Anexo 5.** Formato de las encuestas realizadas al personal de la Cooperativa



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN “LA MANÁ”**



**CARRERA: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Cuestionario Dirigido a los Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA

**OBJETIVO:** Efectuar un diagnóstico que permita la identificación de la situación actual de la cooperativa y que contribuya a mejorar su desempeño.

**INSTRUCCIONES:**

- a. Las preguntas deben ser contestadas con la mayor seriedad y responsabilidad posible.
- b. Marque con una X la respuesta que usted crea sea la más conveniente.

1. ¿Cuenta la entidad con un programa de planificación anual?

SI

NO

2. ¿Posee la cooperativa un organigrama estructural actualizado?

SI

NO

3. ¿La cooperativa cuenta con procesos adecuados de selección de personal y posee políticas de reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal?

SI

NO

4. ¿Posee la cooperativa un manual actualizado de funciones, políticas y procedimientos de control?

SI

NO

5. ¿Considera usted que una auditoría de gestión incida en la rentabilidad de la cooperativa?

SI

NO

6. ¿La cooperativa cuenta con un sistema de comunicación interno oportuno?

SI

NO

7. ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la cooperativa conoce detalladamente sus funciones a cumplir?

SI   
NO

8. ¿El clima laboral es favorable para el desarrollo de las actividades de la cooperativa?

SI   
NO

9. ¿Se capacita al personal de la institución para mejorar el cumplimiento de sus funciones?

SI   
NO

10. ¿Se realizan evaluaciones del desempeño a cada uno de los empleados de la cooperativa?

SI   
NO

11. ¿Cree usted que la cooperativa cuenta con tecnología actualizada para el desarrollo de sus actividades?

SI   
NO

12. ¿Cree usted que si existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas?

SI   
NO

Anexo 6. Formato del Cuestionario de control interno



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
EXTENSIÓN “LA MANÁ”



CARRERA: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Cuestionario de Control Interno Coso I**

Aplicado a los Funcionarios de todas las áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

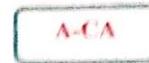
Occidental LTDA Cantón La Maná.

N°	PREGUNTAS	RPTA.		P.T	C.T	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
1	¿La Cooperativa socializa cuales son los objetivos de la empresa?					
2	¿El personal conoce del código de ética, la normativa y reglamentos que posee la entidad?					
3	¿Los valores éticos aplican todo el personal de la cooperativa, dirigido a tener un ambiente de integridad y compromiso?					
4	¿El jefe de agencia La Maná posee los conocimientos y características necesarias para desempeñar su cargo?					
5	¿En los estatutos se contemplan sanciones para los infractores del código de ética?					
6	¿Las normativas de la cooperativa se actualizan según las condiciones?					
7	¿El organigrama establece claramente los grados de autoridad dentro de la cooperativa?					
8	¿Existe una adecuada separación de las funciones de los trabajadores?					
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
1	¿Las metas establecidas por la visión y misión de la cooperativa son claras y objetivas?					
2	¿La comunicación de la información es oportuna para la toma de decisiones?					
3	¿Al identificar los riesgos se analizan por el jefe de la agencia?					
4	¿Una vez contemplado los riesgos existe un proceso para resolverlos?					
5	¿La evaluación de los recursos es constantes?					

6	¿La discusión de los riesgos se realiza solo al interior de la cooperativa?					
7	¿El profesionalismo y la experiencia son factores para evaluar los riesgos?					
8	¿En cada área se discuten los riesgos que podrán afectar a la cooperativa?					
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
1	¿Los cargos establecidos en la cooperativa están acorde a la profesión?					
2	¿El personal administrativo es valuado por el jefe de la agencia?					
3	¿La cooperativa posee sistemas tecnológicos para la mejora del desempeño?					
4	¿Para cumplir los objetivos, visión y misión las áreas trabajan en función de una coordinación adecuada?					
5	¿Según el organigrama los cargos están distribuida adecuadamente?					
6	¿Para cualquier tipo de trasferencia y transacciones de la cooperativa, primero debe pasar por el jefe de la agencia?					
7	¿Es difundido los indicadores económicos y financieros a todos los departamentos de la cooperativa?					
8	¿La cooperativa posee una actividad para cubrir su responsabilidad social?					
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
1	¿El personal posee una comunicación clara de la información de la cooperativa, que sirva para atender de manera pronta a los socios?					
2	¿Los canales de comunicación solos los adecuados dentro de la cooperativa?					
3	¿La comunicación se da en todos los niveles de la cooperativa?					
4	¿La comunicación es evaluada para analizar el cumplimiento de las metas?					
5	¿La comunicación de los resultados es clara y efectiva?					
6	¿La comunicación de las falencias del control interno las difunde en todos los departamentos para dar una pronta solución?					
7	¿Las falencias de cada departamento son comunicadas de manera eficiente?					

8	¿Existe suficiente información confiable y oportuna para la evaluación del control interno de la agencia?					
<b>SUPERVISIÓN</b>						
1	¿Al control interno se le da un seguimiento permanente para observar si su funcionamiento es el correcto?					
2	¿Se utilizan indicadores de gestión dentro de la cooperativa?					
3	¿El jefe de la agencia se encarga de realizar una evaluación personal para saber si se está realizando las actividades con normalidad?					
4	¿Se conoce los indicadores económicos y financieros que posee la cooperativa?					
5	¿En la cooperativa existe un control interno que influye en la toma de decisiones?					
6	¿Cuenta con un listado actualizado e implementado en un sistema informático para atender con eficiencia a los socios?					
7	¿Se socializa los resultados y las utilidades a los socios?					
8	¿La cooperativa cumple con los reglamentos y normativas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?					

**Anexo 7. Carta de Aceptación**



**Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental  
La Maná – Cotopaxi**

**Carta de Aceptación**

La Maná, 04 de Abril del 2022

**Ing. Brenda Oña Sinchiguano**

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**

Presente:

En respuesta a la solicitud presentada en la Cooperativa el día 01 de abril del 2022, por los señores estudiantes Diego Wladimir Chango Llumitasig y Jeniffer Nicole Nieto Muela de la Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad Ciencias Administrativas se proponen realizar una **“Auditoría de gestión y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental LTDA”** para fines académicos (Proyecto de Investigación).

De nuestra parte aprobamos la aplicación de su proyecto ya que cumple con los estándares que ofrece la Agencia, por lo que nos permitimos aceptar los términos y condiciones establecidos.

Sin más por el momento me despido augurando éxitos en sus labores profesionales. §



Atentamente:

*[Handwritten signature]*  
ING. Oto Vega George Rodolfo  
Jefe de Agencia

## Anexo 8. Registro Único del Contribuyente (RUC)

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		SRI ...le hace bien al país!	
NÚMERO RUC:	0591724444001		
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OCCIDENTAL		
NOMBRE COMERCIAL:			
REPRESENTANTE LEGAL:	CHASIPANTA TIGSE EDISON DAVID		
CONTADOR:	IZA BUNCE JOSE ANTONIO		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N
NÚMERO:	S/N		
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	04/06/2012
FEC. INSCRIPCIÓN:	04/06/2012	FEC. ACTUALIZACIÓN:	15/05/2020
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>			
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS			
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>			
Provincia: COTOPAXI. Cantón: PUJILI. Parroquia: PUJILI. Calle: AV VELASCO IBARRA Numero: S/N Intersección: JOSE JOAQUIN DE OLMEDO Referencia ubicación: FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE DE PUJILI Celular: 0998952200 Email: occidentcooppujili@outlook.es Telefono Trabajo: 032325003			
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>* ANEXO RELACION DEPENDENCIA</li> <li>* ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS</li> <li>* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO</li> <li>* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES</li> <li>* DECLARACIÓN DE IVA</li> <li>* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE</li> </ul>			
<p><i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad. Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i></p>			
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	4	ABIERTOS	4
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ COTOPAXI	CERRADOS	0
			
Código: RIMRUC2020001806170			
Fecha: 02/07/2020 07:37:47 AM			



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:**

059172444001

**RAZÓN SOCIAL:**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OCCIDENTAL

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 04/06/2012  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: COTOPAXI Canton: PUJILI Parroquia: PUJILI Calle: AV VELASCO IBARRA Numero: S/N Interseccion: JOSE JOAQUIN DE OLMEDO Referencia: FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE DE PUJILI Celular: 0998952200 Email: occidentcooppuji@outlook.es Telefono Trabajo: 032325003 Email principal: cpa\_joseiza@hotmail.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 14/01/2014  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: COTOPAXI Canton: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: 19 DE MAYO Numero: S1-3 Interseccion: CARLOS Referencia: FRENTE A LA ESKINA DEL SOL Piso: 0 Celular: 0998952200 Email: occidentcooppuji@outlook.es Email principal: cpa\_joseiza@hotmail.com

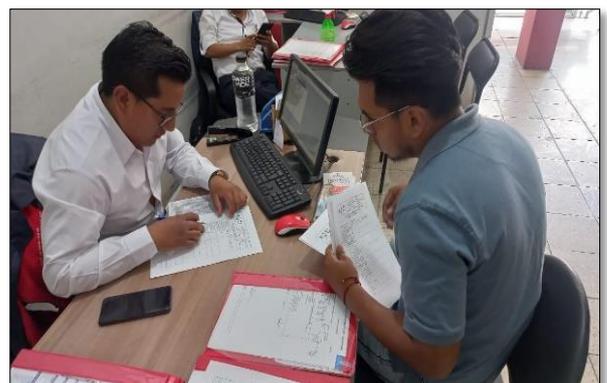
**No. ESTABLECIMIENTO:** 003 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 15/12/2016  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: RUMIPAMBA Calle: AV 10 DE AGOSTO Numero: N21-182 Interseccion: Y SAN GREGORIO Referencia: A QUINIENTOS METROS DESPUES DE LA PARADA LA MARISCAL Piso: 0 Telefono Trabajo: 025102156 Celular: 0998952200 Email: occidentcooppuji@outlook.es Email principal: cpa\_joseiza@hotmail.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 004 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 06/07/2018  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: PICHINCHA Canton: RUMIÑAHUI Parroquia: SANGOLQUI Calle: ABDON CALDERON Numero: 527 Interseccion: INES GANGOTENA Referencia: A UNA CUADRA ANTES DEL MONUMENTO A RUMIÑAHUI Piso: 0 Email: occidentcooppuji@outlook.es Celular: 0998952200 Email principal: cpa\_joseiza@hotmail.com



Código: RIMRUC2020001806170

Fecha: 02/07/2020 07:37:47 AM

**Anexo 9.** Evidencia Fotográficas**Foto 1:** Visita Preliminar a la Cooperativa para la recolección de Datos**Fuente:** Tomada por los autores**Foto 2:** Realización de la encuesta a los empleados de la Cooperativa**Fuente:** Tomada por los autores**Foto 3:** Ejecución de los cuestionarios de Control Interno**Fuente:** Tomada por los autores**Foto 4:** Desarrollo de la entrevista al Jefe de Agencia de la Cooperativa**Fuente:** Tomada por los autores

**Anexo 10.** Aval del Traducción**AVAL DE TRADUCCIÓN**

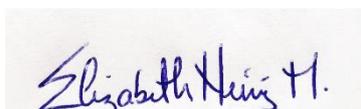
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL LTDA CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2021”**, presentado por **Chango Llumitasig Diego Wladimir y Nieto Muela Jeniffer Nicole**, egresados de la Carrera de: **Licenciatura en Contabilidad y Auditoría**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,



Mg. Wendy Núñez Moreira  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
C.I: 092502504-1

Anexo 11. Reporte de URKUND

Lista de fuentes Brenda Ona (brenda.ona@utc.edu.ec)

<b>Documento</b>	PROYECTO-DIEGO-NIETO (lunes 29 de agosto) (1).docx (D143416078)	+
<b>Presentado</b>	2022-08-30 21:47 (-05:00)	+
<b>Presentado por</b>	Brenda Ona (brenda.ona@utc.edu.ec)	+
<b>Recibido</b>	brenda.ona.utc@analysis.urkund.com	+
	8% de estas 88 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.	+
		+
		+
		+

98%
# 1
Archivos Advertencias

<p>8.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Auditoría Auditoría de Gestión Control Interno Rentabilidad</p> <p>Jefe de Agencia Asesor de negocio Asesor de Inversión Asesor de Crédito Departamento Operativo Caja Atencion al Cliente</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Auditoría Auditoría de Gestión</p> <p>Control Interno Rentabilidad</p> <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN "LA MANÁ" FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p> <p>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	<p>No se pueden mostrar el contenido del documento de origen!</p> <p>Posibles razones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El documento se guarda en la sección URKUND Partner y aparece como inaccesible. Si usted no posee este libro, tiene que comprarlo por medio del proveedor.</li> <li>2. El autor ha eximido el documento como fuente visible en el Archivo URKUND.</li> </ol> <p>Remitente y receptor de información está disponible con solo pasar el puntero del ratón sobre el nombre de la fuente anterior.</p>
--	---