



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTADA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
SUMAK KAWSAY LTDA., AGENCIA LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI,  
PERÍODO 2018**

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

### **AUTORAS:**

Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda

Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía

### **TUTOR:**

MSc. Moran Marmolejo Fabián Medardo

**LA MANÁ-ECUADOR  
MARZO-2020**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda y Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía, declaramos ser la autoras del presente proyecto de investigación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., AGENCIA LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2018”, siendo el Ing. M.Sc. Fabián Medardo Moran Marmolejo, tutor del presente trabajo de investigación; y de esta manera eximimos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná y a sus representantes, de posibles reclamos o acciones legales.

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



Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda  
C.I.: 050303968-7



Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía  
C.I.: 125046148-8

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

En calidad de Tutor del Trabajo Investigación sobre el título:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., AGENCIA LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2018”, de Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda y Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía, de la Carrera en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, febrero 2020



MSc. Moran Marmolejo Fabián Medardo  
**TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN


En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda y Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía, con el título de Proyecto de Investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., AGENCIA LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2018”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

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

La Maná, febrero del 2020

Para constancia firman:

  
MSc. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth  
C.I.: 050297203-7  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**

  
MSc. Lloja Mendez Carmen Isabel  
C.I.: 120587164-1  
**LECTOR 2**

  
MSc. García Bravo Mayra Elizabeth  
C.I.: 120328268-4  
**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

### **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos primeramente a Dios por bendecirnos con la vida, por guiarnos a lo largo de nuestras vidas, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad, a nuestra familia por ser un apoyo incondicional. A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por abrirnos las puertas en este sueño de ser profesionales, a sus docentes que nos impartieron sus conocimientos y experiencias. Nuestro sincero agradecimiento de manera especial a quien nos guio constantemente y fue una ayuda incondicional, a nuestro tutor el Ing. M.Sc. Fabián Medardo Moran Marmolejo, quien nos ayudó con su apoyo y dedicación para el desarrollo de este proyecto.*

***Mercy y Nataly***

## **DEDICATORIA**

*Es proyecto va dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados. A mi hijo Cristopher Molina que es mi inspiración gracias hijo mío por ser la fuente de mi esfuerzo y todas las energías requeridas, gracias por ser el motor de mi vida, que siempre esta encendido y dispuesto a escucharme, a entenderme y darme un correcto y perfecto consejo. A mi querida madre, aunque no esté aquí a mi padre, hermanos/as. Margarita, Maribel, Alba, Silvana, Octavio, Danny, por estar conmigo en las buenas, en las malas, y especialmente este proyecto va dedicado a mi amiga Nataly por ser una hermana incondicional te quiero muchas gracias por haberme apoyado en mi vida Universitaria, los llevare siempre en mi corazón.*

**Mercy**

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto va dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados. A mi padre José Pilatasig, quien siempre ha creído en mí, dándome ejemplo de humildad, esfuerzo, perseverancia, disciplina, sacrificio y superación, por estar a mi lado siempre apoyándome en cada paso que doy, a mis hermanos, Wilmer, Elizabeth y Anahí por ser parte importante de mi vida y estar ahí en las buenas y malas durante todo este proceso para alcanzar una de mis metas, gracias a ti por estar apoyándome incondicionalmente y en todo momento dándome palabras de aliento con frases como “TU SI PUEDES Y SIEMPRE LOGRARAS TODO LO QUE TE PROPONGAS,”. Por ultimo dedico este proyecto a mi amiga Mercy y a todos quienes me extendieron su mano en momentos difíciles y me brindaron su apoyo incondicional y moral en este lapso de mi vida Universitaria, siempre los llevo en mi corazón.*

*Nataly*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TÍTULO:** AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., AGENCIA LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2018.

**Autoras:**

Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda  
Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía

**RESUMEN**

La Auditoría de Gestión es importante porque constituye un medio a través del cual las organizaciones buscan la mejora continua para su funcionamiento, posibilitando la identificación de áreas que presentan dificultades, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar, ubicar las oportunidades para eliminar derroches e ineficiencias; por ello la presente investigación tuvo como objetivo general, realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, provincia de Cotopaxi, período 2018, para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos. Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se empleó la investigación básica, debido que a través de ella se incrementó el conocimiento académico de las autoras, así también se recurrió a la investigación bibliográfica para recopilar información teórica sobre las principales variables que incurren en el desarrollo de una Auditoría de Gestión. La investigación de campo para la aplicación de las técnicas de la entrevista al Jefe de Agencia, encuestas a los empleados y el cuestionario de control interno a los componentes de Gobernanza, Operativo, Crédito, Captaciones y Contabilidad. Los métodos aplicados fueron el cuantitativo, deductivo e inductivo. La población universo estuvo conformada por 1 Jefe de Agencia y 8 empleados que laboran en la entidad financiera. La aplicación de la entrevista permitió conocer que los directivos de la Cooperativa no han reparado aun en la importancia de la aplicación de auditorías, puesto que no se ha determinado un programa de auditoría que establezca la frecuencia de su realización. Mediante la evaluación del control interno, se pudo evidenciar un nivel de confianza del 78% y un riesgo del 22%. Los indicadores de gestión permitieron establecer falencias en cuanto a la difusión del plan estratégico, se evidenció un crecimiento significativo en la cantidad de socios y la disminución del índice de morosidad se situó a 1,16%. Los hallazgos detectados fueron: ausencia análisis de riesgo para el área administrativa, no se ha definido indicadores de eficiencia y eficacia, inexistencia de un protocolo de atención al cliente, las ventanillas de la cooperativa no cuentan con vidrios antibalas, control inadecuado sobre la procedencia del dinero captado, ineficacia en las conciliaciones del saldo auxiliar mayor con los estados financieros con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

**Palabras claves:** Eficiencia, eficacia, cooperativa, control interno, cooperativa de Ahorro y crédito, Auditoría, Gestión

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MANAGEMENT AUDIT TO THE SUMAK KAWSAY LTDA. CREDIT UNION, LA MANÁ BRANCH OFFICE, COTOPAXI PROVINCE, PERIOD 2018

**Author:**

Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda  
Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía

### ABSTRACT

The management audit is important because it constitutes a means through which organizations seek continuous improvement for their operation, enabling the identification of areas that present difficulties, related causes and solutions to improve, locate opportunities to eliminate waste and inefficiencies. Therefore, this research had as a general objective, to carry out a management audit of the Sumak Kawsay Ltda. Credit Union La Maná branch office, Cotopaxi Province, period 2018, to measure the level of effectiveness, efficiency and economy in use of the resources for the fulfillment of the stated objectives, basic research was used, because through it the academic knowledge of the authors was increased, so also the bibliographic research was used to gather theoretical information on the main variables that incur in the development of a management audit. The field investigation for the application of the techniques of the interview to the head of agency, employee surveys and the internal control questionnaire to the components of governance, operational, credit, funding and accounting. The methods applied were quantitative, deductive and inductive. The universe population was made up of 1 head of agency and 8 employees working in the financial institution. The application of the interview allowed to know that the executives of the Credit Union have not noticed yet the importance of the application of audits, since an audit program that establishes the frequency of its performance has not been determined. Through the evaluation of internal control, a confidence level of 78% and a risk of 22% could be evidenced. The management indicators allowed to establish flaws regarding the dissemination of the strategic plan, there was a significant growth in the number of partners and the decrease in the delinquency rate stood at 1.16%. The findings detected were: absence of risk analysis for the administrative area, no indicators of efficiency and effectiveness have been defined, lack of a customer service protocol, the windows of the cooperative do not have bulletproof glass, inadequate control over the origin of the money collected, inefficiency in reconciliations of the major auxiliary balance with the financial statements with their conclusions and recommendations.

**Keywords:** Efficiency, effectiveness, cooperative, internal control, savings and credit union, Audit, Management.


## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al idioma Inglés presentado por las estudiantes Egresadas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas, Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda y Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía, cuyo título versa “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., AGENCIA LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2018”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, febrero 2020

Atentamente



Mg. Ramón Amores Sebastián Fernando  
C.I:050301668-5  
COORDINADOR DEL CENTRO DE IDIOMAS

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xi
INDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xviii
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO. ....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO. ....	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO. ....	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
5.1. Planteamiento del problema .....	5
5.2. Delimitación del problema .....	5
6. OBJETIVOS.....	6
6.1. Objetivo general. ....	6
6.2. Objetivos específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACION DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS. ....	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA.....	8
8.1. Antecedentes de la investigación.....	8
8.2. Marco Teórico .....	10
8.2.1. Gestión administrativa.....	10

8.2.1.1. Proceso administrativo .....	10
8.2.2. Auditoría.....	12
8.2.2.1. Importancia de Auditoría.....	12
8.2.2.2. Auditoría de Gestión.....	13
8.2.2.3. Objetivos de la Auditoría de Gestión .....	13
8.2.2.4. Criterios de los objetivos de la auditoría .....	14
8.2.2.5. Alcance de la Auditoría de Gestión.....	15
8.2.2.6. Importancia de la Auditoría de Gestión.....	16
8.2.2.7. Técnicas de Auditoría de Gestión.....	17
8.2.2.8. Evidencia de auditoría .....	17
8.2.2.9. Fases de la Auditoría de Gestión .....	18
8.2.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	39
8.2.3.1. Estructura organizacional de la cooperativa.....	40
8.2.3.2. Segmentación de las cooperativas de Ahorro y Crédito.....	42
8.3 Marco Conceptual.....	42
8.3.1 Control interno.....	42
8.3.2 Planificación .....	43
8.3.3 Alcance .....	43
8.3.4 Marcas de auditoría .....	43
8.3.5 Planificación preliminar .....	43
8.3.6 Planificación específica .....	43
8.3.7 Papeles de trabajo .....	44
8.3.8 Cédulas .....	44
8.3.9 Hallazgo de auditoría.....	44
8.3.10 Comunicación de resultados.....	44
8.4 Fundamentación legal.....	44
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	48
10. METODOLOGÍA.....	49
10.1. Tipos de investigación.....	49
10.1.1. Investigación básica.....	49
10.1.2. Investigación bibliográfica .....	50



10.1.3.	Investigación de campo .....	50
10.2.	Métodos de investigación .....	50
10.2.1.	Método cuantitativo.....	50
10.2.2.	Método deductivo .....	51
10.2.3.	Método inductivo.....	51
10.3.	Técnicas e instrumentos de investigación. ....	51
10.3.1.	Observación .....	52
10.3.2.	Entrevista .....	52
10.3.3.	Encuesta.....	52
10.4.	Población y muestra.....	53
10.4.1.	Población .....	53
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	53
11.1.	Resultados de la entrevista efectuada al Jefe de Agencia.....	53
11.2.	Resultados de las encuestas efectuadas a los empleados.....	56
11.3.	Modelo de auditoría.....	72
11.3.1	Modelo de auditoría.....	72
11.3.2.	Objetivo del modelo de auditoría .....	72
11.3.2.1.	Procesos, políticas y normativas.....	72
11.3.2.2.	Importancia de la aplicación de la auditoría.....	78
11.3.3	Aplicación de la Auditoría de Gestión. ....	78
11.4.	Desarrollo de la propuesta .....	79
11.4.1.	Datos informativos .....	79
11.4.2.	Solicitud de auditoría.....	80
11.4.2.1.	Carta compromiso.....	82
11.4.2.	Conocimiento Preliminar.....	88
11.4.2.1.	Identificación de la entidad.....	88
11.4.2.2.	Historia .....	88
11.4.2.3.	Base legal y de funcionamiento.....	89
11.4.2.4.	Misión.....	90
11.4.2.5.	Visión.....	90
11.3.4.6.	Valores.....	90

11.4.2.7. Servicios que ofrece la cooperativa .....	90
11.3.2.8. Organigrama estructural .....	91
11.4.2.9. Datos Autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay .....	92
11.4.2.10. Matriz FODA.....	93
11.4.3. Memorando de la Planificación.....	95
11.4.4. Ejecución .....	99
11.4.4.1. Resultados de la aplicación del control interno .....	101
11.4.4.2. Cédula narrativa.....	123
11.4.4. Aplicación indicadores de gestión .....	130
11.4.5. Informe final .....	132
12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO .....	136
12.1. Impacto social.....	136
12.2. Impacto técnico.....	136
12.3. Impacto económico.....	136
13. PRESUPUESTO.....	137
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	138
14.1. Conclusiones.....	138
14.2. Recomendaciones .....	139
15. BIBLIOGRAFÍA .....	140
16. ANEXOS .....	147



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto .....	4
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados .....	7
Tabla 3. Técnicas de auditoría.....	17
Tabla 4. Marcas de auditoría .....	36
Tabla 5. Segmentación de las cooperativas de Ahorro y Crédito.....	42
Tabla 6. Análisis entrevista Jefe de Agencia.....	54
Tabla 7. Información general del cargo.....	56
Tabla 8. Tipo de crédito.....	57
Tabla 9. Existencia de plan estratégico .....	58
Tabla 10. Medición de cumplimiento.....	59
Tabla 11. Sistema de comunicación adecuada .....	60
Tabla 12. Esquema adecuado para la optimización de recursos.....	61
Tabla 13. Medición de satisfacción del cliente.....	62
Tabla 14. Medición de eficiencia, eficacia y calidad .....	63
Tabla 15. Grado de liquidez de la cooperativa .....	64
Tabla 16. Registro de ingresos y egresos .....	65
Tabla 17. Nivel de efectivo.....	66
Tabla 18. Activos vs endeudamiento.....	67
Tabla 19. Índice de liquidez .....	68
Tabla 20. Índice de morosidad .....	69
Tabla 21. Aplicación de análisis financiero.....	70
Tabla 22. Aceptación de la propuesta.....	71
Tabla 23. Beneficiarios propuesta .....	79
Tabla 24. Cronograma auditoría.....	80
Tabla 25. Hoja distribución de tiempo .....	84
Tabla 26. Hoja de marcas .....	85
Tabla 27. Índice de auditoría .....	86
Tabla 28. Matriz FODA.....	93
Tabla 29. Nómina personal.....	97
Tabla 30. Programa de Auditoría .....	100

Tabla 31. Cuestionario control interno: Gobernanza.....	101
Tabla 32. Ponderación: Gobernanza.....	102
Tabla 33. Hallazgo 1.....	104
Tabla 34. Hallazgo 2.....	105
Tabla 35. Cuestionario control interno: Funcionarios.....	106
Tabla 36. Ponderación: Funcionarios.....	107
Tabla 37. Hallazgo 3.....	109
Tabla 38. Hallazgo 4.....	110
Tabla 39. Cuestionario control interno: Créditos.....	111
Tabla 40. Ponderación: Créditos.....	113
Tabla 41. Hallazgo 5.....	114
Tabla 42. Cuestionario control interno: Captaciones.....	115
Tabla 43. Ponderación: Captaciones.....	116
Tabla 44. Hallazgo 6.....	117
Tabla 45. Cuestionario control interno: Contabilidad.....	118
Tabla 46. Ponderación: Contabilidad.....	119
Tabla 47. Determinación riesgo global del control interno.....	121
Tabla 48. Cédula narrativa procesos.....	123
Tabla 49. Aplicación indicadores de gestión.....	130
Tabla 50. Presupuesto del proyecto de investigación.....	137

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorías de estudio .....	10
Figura 2. Objetivos de la auditoría de gestión .....	14
Figura 3. Esquema de Fases de la auditoría de gestión .....	18
Figura 4. Esquema del plan de auditoría .....	20
Figura 5. Hallazgos de auditoría.....	33
Figura 6. Actividades de la comunicación de resultados.....	34
Figura 7. NAGAS .....	47
Figura 8. Proceso, políticas y normas aplicados en el proceso de depósitos.....	73
Figura 9. Proceso, políticas y normas área captaciones .....	74
Figura 10. Políticas, normas del área de captaciones .....	75
Figura 11. Políticas, normas del área de captaciones .....	76
Figura 12. Procedimientos, normas, políticas del área de crédito .....	77
Figura 14. Organigrama de la COAC Sumak Kawsay .....	91

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Información general del cargo	56
Gráfico 2. Tipo de crédito	57
Gráfico 3. Existencia de plan estratégico	58
Gráfico 4. Medición de cumplimiento	59
Gráfico 5. Sistema de comunicación adecuada	60
Gráfico 6. Esquema adecuado para la optimización de recursos	61
Gráfico 7. Medición de satisfacción del cliente	62
Gráfico 8. Medición de eficiencia, eficacia y calidad	63
Gráfico 9. Grado de liquidez de la cooperativa	64
Gráfico 10. Registro de ingresos y egresos	65
Gráfico 11. Nivel de efectivo	66
Gráfico 12. Activos vs endeudamiento	67
Gráfico 13. Índice de liquidez	68
Gráfico 14. Índice de morosidad	69
Gráfico 15. Aplicación de análisis financiero	70
Gráfico 16. Aceptación de la propuesta	71



## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Título del Proyecto

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná, provincia de Cotopaxi período 2018”.

### Tiempo de ejecución

**Fecha de inicio:** Marzo 2019  
**Fecha finalización:** Febrero 2020  
**Lugar de ejecución:** Cantón La Maná  
**Unidad académica que auspician:** Facultad de Ciencias Administrativas  
**Carrera que auspicia:** Contabilidad y Auditoría  
**Proyecto de investigación vinculado:** Ninguno

### Equipo de trabajo:

#### Investigadores

**Nombres y Apellidos:** Mercy Yolanda Cunuhay Pilatasig  
**Institución a la que pertenece:** Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”  
**Correo electrónico:** mercy.cunuhay9687@utc.edu.ec  
**Nombres y Apellidos:** Nataly Estefanía Pilatasig Arévalo  
**Institución a la que pertenece:** Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”  
**Correo electrónico:** nataly.pilatasig1488@utc.edu.ec

#### Tutor:

**Nombre:** Ing. M.S.c Fabián Medardo Moran Marmolejo  
**Institución a la que pertenece:** Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”  
**Correo electrónico:** fabian.moran@utc.edu.ec  
**Área de conocimiento:** 04. Administración, Negocio y Legislación  
 0.41. Negocio y Administración  
 0411. Contabilidad y Auditoría

### Línea de investigación:

#### Administración y Economía para el Desarrollo Humano

La presente investigación se enmarcó en esta línea de investigación debido que la misma estuvo orientada a generar investigaciones que abordaron temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutieron en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva. (UTC, 2018)

#### Sub línea de Investigación de la carrera

Contabilidad y Auditoría: Se orientó al desarrollo y sistemas integrales de contabilidad, abarcando aspectos como la contabilidad, costos, tributación y auditoría que contribuyó a la toma de decisiones estratégicas.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Las instituciones financieras como las cooperativas de ahorro y crédito, se establecieron como establecimientos de carácter social que se encargaron de administrar fondos provenientes de los socios, brindando servicios financieros acorde a las necesidades de sus asociados. Estas instituciones del sector financieros se constituyeron como entes financieras, eficientes, efectivas y solventes que cumpla con objetivos, proyectos, planes y programas asimismo cuyos indicadores financieros respondieron como una garantía de sostenibilidad de la entidad en el tiempo requerido.

La Auditoría de Gestión se aplicó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, con el propósito de efectuar una medición de los logros alcanzados en un lapso de tiempo establecido, teniendo como propósito la búsqueda del orden de los recursos de la Agencia, mejorando de esta forma el desempeño y productividad en el sector financiero aprovechando de manera óptima los recursos que esta posee. Para ello se utilizó los tipos de investigación básica, bibliográfica, la investigación de campo y los métodos de investigación cuantitativo, deductivo e inductivo. La auditoría inició con el diagnóstico del nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la cooperativa, posteriormente se aplicó las fases de auditoria de gestión que permitió la elaboración de un informe final de la auditoria de gestión efectuada donde consten conclusiones y recomendaciones. Como propuesta de la investigación se diseñó un manual de auditoria de gestión para mejorar el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná.

**Palabras claves:** Eficiencia, eficacia, cooperativa, Auditoría, Gestión

## 3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El desarrollo de la auditoria de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná se realizó porque es una entidad privada cuyo objetivo principal fue satisfacer los requerimientos de los clientes y a través de esta herramienta analizar y medir el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

Fue importante porque permitió evaluar la eficiencia y eficacia entre cada una de las actividades que se efectuaron en la cooperativa; además se pudo conocer si se estuvo

administrando de manera adecuada los recursos de la entidad financiera verificando que las políticas administrativas de la institución financiera se hayan cumplido cabalmente.

Esta auditoría se realizó puesto que existió una necesidad de saber la verdadera situación de cada uno de procesos de gestión existentes en la entidad. Para el desarrollo de este trabajo se contó con el apoyo incondicional de quienes conformaron la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná y un programa de auditoría que fue indispensable para la consecución exitosa de esta investigación.

Los aportes de la investigación será que a través del desarrollo de la auditoria se podrá establecer si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, en el periodo examinado, verificando que cumpla con las políticas y objetivos, así mismo se descubrió las deficiencias en las operaciones en marcha, conociendo y examinando las principales operaciones de la Agencia.

La utilidad práctica para la cooperativa es que la detección de los hallazgos condujo al planteamiento de recomendaciones, alternativas y posibles soluciones para mejorar la gestión de la cooperativa con el fin de optimizar el uso de los recursos y el crecimiento de la institución financiera.

Esta investigación permitió a la Agencia contar con una herramienta de análisis de la gestión de la misma, donde se profundizaron las causas que pudieron afectar su entorno; así como la correcta utilización de los recursos de la Cooperativa. Es por ello que la aplicación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, demostró un gran interés puesto que se utilizó herramientas de control interno que ayudó a diagnosticar deficiencias y de esa manera se pudo concluir con resultados que beneficiaron tanto a los directivos como a los socios de la institución financiera y ayudo al cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la institución.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

**Tabla 1.** Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
*Jefe de Agencia de la Coop. de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná *Socios *Empleados	*Superintendencia de Economía Popular y Solidaria * Población del cantón La Maná *Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

#### 5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Auditoría de Gestión a nivel mundial se ha utilizado para medir la eficiencia y eficacia en cuanto al uso de recursos de las determinadas entidades financiera, lo que constituye en un instrumento al servicio de la gerencia que le permite tomar acciones correctoras en cuanto a la asignación y aprovechamiento de los recursos.

En la actualidad de nuestro país, el inadecuado control interno de los recursos y la gestión en las cooperativas de ahorro y crédito ha ocasionado que varias de las mismas no consigan ser entidades financieras rentables determinadas y confiables determinando así el cese de sus actividades. Esto ha llevado a que varias de las entidades financieras adopten la Auditoría de Gestión llevando a cabo la optimización de recursos financieros y materiales, aplicando políticas y controles para que el servicio sea eficaz y eficiente para la ciudadanía (Piñel, 2017).

En la provincia de Cotopaxi las Cooperativas de Ahorro Crédito, tuvieron una fuerte presencia en el sector financiero, pero pocas son las entidades que efectuaron auditorías de gestión que permitieron mantener un mejor control, denotando de esta manera un bajo desarrollo y nivel de competitividad óptimo en el sector que operan.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito situadas en esta provincia se vieron afectadas por el alto nivel de competencia, haciendo que el mercado de estas instituciones se desenvuelven en un ambiente exigente, por lo cual demanda mayor cautela por parte de quienes laboran para estas empresas, es por eso que los productos y servicios ofertados debieron ser de calidad y generados al menor costo posible, por lo que la participación de una Auditoría de Gestión es

imperativa para lograr un orden sistemático y obtener mejores resultados con base en la participación de decisiones oportunas. (Sánchez Mónica, 2016).

En el ámbito local la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, se apertura el 24 de diciembre del 2006, en la actualidad se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ofrece servicios financieros a los habitantes de este cantón. En estos doce años de operatividad de la agencia se ha evidenciado que el crecimiento de socios no ha sido el esperado, debido a causas como el hecho de no realizar evaluaciones acerca de las actividades, políticas, normas procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan las autoridades y su personal en las diferentes áreas de la entidad, generando como efecto que la institución se enfrenten a un verdadero problema en cuanto al desarrollo eficiente y eficaz de los procesos que están relacionados directamente con la veracidad de la información que manipula la misma, una auditoria de gestión adecuada y oportuna proporcionará beneficios, como la reducción de riesgos, asegurar el cumplimiento del marco normativo, proteger sus recursos y bienes, lograr el alcance de metas y objetivos establecidos con ello se promoverá el desarrollo organizacional, y de esta manera contar con información precisa y que facilitará la toma adecuada de decisiones por parte de la gerencia.

### **5.1. Planteamiento del problema**

¿Cómo desarrollar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, provincia de Cotopaxi, período 2018, para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos?

### **5.2. Delimitación del problema**

**Área:** Contabilidad

**Aspecto:** Auditoria de Gestión

**Espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná

**Temporal:** marzo 2019- febrero 2020

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo general**

- Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, provincia de Cotopaxi, período 2018, para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos.

### **6.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Aplicar las fases de Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Elaborar un informe final de la Auditoría de Gestión efectuada donde consten conclusiones y recomendaciones.

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

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

<b>Objetivos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Metodología de la actividad</b>
*Diagnosticar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná mediante la planificación preliminar.	*Elaboración y aplicación de un cuestionario para las encuestas y la entrevista. *Levantamiento de la información y análisis de los resultados.	*Diagnóstico del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas en la cooperativa.	*Cuestionario de la entrevista con preguntas de selección múltiple.
*Aplicar las fases de Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.	*Estructurar el programa de auditoría. Aplicación del control interno. *Elaborar cédulas narrativas Aplicación de los indicadores de gestión. Elaborar hojas de hallazgos	*Determinación de los hallazgos en los departamentos de la Coop. Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná.	*Papeles de Trabajo
*Elaborar un informe final de la auditoría de gestión efectuada donde consten conclusiones y recomendaciones.	*Elaborar el informe final con las conclusiones y recomendaciones finales de la auditoría de gestión.	*Resultado de la Auditoría de Gestión.	*Informe final con conclusiones y recomendaciones.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

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

### **8.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedente 1. Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda., de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, período 2016”**

La presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda., de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, período 2016; teniendo como finalidad efectuar una evaluación de los procesos del ámbito administrativo y operacional, para posteriormente plantear recomendaciones encaminadas a elevar los niveles de eficiencia y eficacia para mejorar la toma de decisiones que ayude a mejorar la gestión de las actividades en la entidad financiera. Para el desarrollo de propuesta de la auditoría de gestión se efectuó un diagnóstico de los factores internos y externos a través de un análisis FODA, se efectuó un examen del sistema de control interno a través del sistema del COSO II, empleando cuestionarios, la validación de información de fuentes primarias y el planteamiento y aplicación de indicadores de gestión, teniendo como instrumento el sistema PERLAS, estableciendo nudos críticos a través de flujogramas.. Lo cual permitió determinar cómo debilidades principales en base a la materialidad las siguientes: incompatibilidad entre los perfiles profesionales y perfiles de los cargos, ineficiencia en los procesos de recuperación de cartera, canales de comunicación interdepartamentales poco efectivos y rotación excesiva de personal. Se recomienda la aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe final, que se ven plasmadas como acciones correctivas para mitigar los riesgos en el plan de mejoras propuesto para la Cooperativa (López, 2017).

#### **Antecedente 2. “Auditoría de Gestión en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Clases Asociados Ayudantía General CASAG”**

El presente trabajo de investigación, fue realizado con el fin de diagnosticar la eficiencia, eficacia y economía, en el Área de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Clases Asociados Ayudantía General CASAG, para lo cual se aplicó una Auditoría de Gestión, utilizando la metodología para una empresa privada. Para su ejecución se aplicaron las siguientes fases: Conocimiento Preliminar, Ejecución de la Auditoría, Comunicación de Resultados y Seguimiento de las recomendaciones. En la fase de conocimiento preliminar se procedió a realizar el plan y programa de auditoría. Durante la aplicación del examen, se

empleó lo descrito en el plan y programa de auditoría, utilizando las técnicas definidas en la hoja de trabajo. En el informe se detallan los hallazgos del examen, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, y se añade un plan de seguimiento a las recomendaciones.

**Antecedente 3. “Auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. del 2017”.**

El autor realizó su tesis con el propósito de aplicar cada una de las fases de auditoría de gestión para la toma de decisiones en la COAC 9 de octubre Ltda en el periodo 2017, se consideró sumamente importante adoptar como medida de control el uso de una auditoría de gestión porque permite verificar si los objetivos plasmados en el POA se llevaron a la práctica.

Para empezar, se muestra conceptos teóricos referidos a la auditoría, sus características, tipos e importancia, misma que constituye el sustento de la investigación; fue necesario utilizar varios tipos de investigación para lograr el propósito establecido, entre ellos la bibliográfica, de campo, descriptiva e investigación histórica, asimismo los métodos inductivo, deductivo y analítico sintético, para la recolección de información se aplicó encuestas y entrevistas.

La tercera parte consta de la propuesta en la cual se desarrollaron las fases de la auditoría de gestión: Planificación, Ejecución, Comunicación de resultados y finalmente se realizó el respectivo Seguimiento y monitoreo; y es precisamente en esta última etapa que fue desarrollada la convocatoria al informe final, el acta de conferencia final, el acta de compromiso, la matriz de seguimiento de recomendaciones, para concluir se calculó razones de gestión que indican la situación de la entidad considerando varios parámetros (García, 2018).

## 8.2 Marco Teórico



**Figura 1.** Categorías de estudio  
Elaborado por: Estudiantes investigadoras

### 8.2.1 Gestión administrativa

Gestionar es el arte de hacer posible un rumbo y alcanzar una meta en medio de las dificultades y de la imprevisibilidad de los acontecimientos, supone más que soslayar las dificultades o de pasar por alto los conflictos, sino de crear oportunidades de viabilidad para los procesos que vive un grupo, una organización o una institución (Matas & Herrero, 2016, pág. 23).

La gestión administrativa es la capacidad de las organizaciones para llevar a cabo las funciones que dan coherencia a su accionar, permiten que un establecimiento, el conjunto de operaciones (técnica o de producción, comercial, contable, financiera, de seguridad, y administrativa) que se deben realizar en cualquier proyecto y organización humanas. A su vez, la administración como gerencia es definida como el conjunto de actividades de planeación, organización, coordinación, dirección y control (Gutierrez, 2017, pág. 29).

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativos contables que procedan.

#### 8.2.1.1. Proceso administrativo

El proceso administrativo es una metodología fundamental para la aplicación de la administración, es una herramienta indispensable en torno a la cual se pueden aplicar los

demás enfoques o escuelas administrativas, se encuentra formado por cuatro etapas, mismas que se describen a continuación:

- **Planificación**

La planificación es aquella función que permite establecer por anticipado un objetivo y los medios necesarios para alcanzarlo; supone una dosis de previsión al dejar como resultado un bosquejo de las actividades que se deben efectuar para llegar hacia una meta (Mariategui, 2013, pág. 29).

- **Organización**

La organización por su parte hace inferencia sobre el ordenamiento de las jerarquías y responsabilidades dentro de una empresa, se materializa a través de un organigrama, manual de funciones, políticas internas, entre otros instrumentos documentales.

- **Dirección**

La dirección es una etapa de naturaleza operativa y consiste básicamente en orientar los esfuerzos humanos de un grupo de personas por medio de varios elementos como el liderazgo y la motivación (Mariategui, 2013, pág. 29).

- **Control**

El control es una de las fases que mayor controversia genera entre las distintas corrientes de pensamiento, por un lado, están quienes defienden su aplicación sobre los resultados, a fin de identificar deficiencias y su margen de desapego a las actividades planificadas (Mariategui, 2013, pág. 29).

El proceso administrativo es inherente a las empresas, se desarrolla en su interior sistemáticamente y de forma continua, primero se establecen a donde se pretende llegar, que es lo que se quiere conseguir, que se necesita, en qué forma se desarrollará, por medio de la organización se distribuyen las actividades y responsabilidades, es indispensable el liderazgo y motivación, elementos que se hallan implícitos en la dirección y por ultimo está el control que permite verificar el desarrollo y cumplimiento de lo planeado para evitar desviaciones.

## **8.2.2. Auditoría**

De manera general la auditoría consiste en un examen sistematizado que se aplica a los estados financieros, registros de las operaciones efectuadas en la organización, con el propósito de establecer si los mismos están acorde a los principios y políticas determinadas por la parte directiva de la organización y cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas (Chavarría, 2018, pág. 36).

Auditoría es un proceso sistemático, que permite mediante la recolección de evidencias, determinar la confiabilidad y calidad de la ejecución de las actividades realizadas, en congruencia a los criterios de auditoría, requisitos, políticas y procedimientos establecidos en la organización, para la toma de decisiones (Barraza, 2016, pág. 18).

Es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados.

### **8.2.2.1 Importancia de Auditoría**

La importancia de la auditoría guarda relación con los objetivos de la auditoría y los usuarios potenciales del informe. Por ello, las consideraciones sobre cantidad y calidad representan factores clave para identificar su importancia; dentro de los cuales puede referirse:

- Exposición pública y sensibilidad del programa o actividad a examinar.
- Programa o actividad a examinar de reciente inicio o cambios que haya sufrido en sus condiciones de operación.
- Papel de la auditoría como medio de suministrar información capaz de facilitar la rendición de cuentas del proceso administrativo y la forma en que ha sido desarrollado.
- Alcance del examen a practicar (Isla & Blanco, 2016, pág. 28).

Al analizar los puntos de vista de los autores de los diferentes enfoques del término de auditoría se percibe un vínculo persistente con la información, ya que los documentos que muestran los hechos y procesos auditados no son más que la información que refleja la

situación de la empresa auditada; es decir que permite aseverar que toda auditoría es un proceso de información en el que se aprecia proceso comunicacional, puesto tiene entrada, realización y resultados.

#### **8.2.2.2. Auditoría de Gestión**

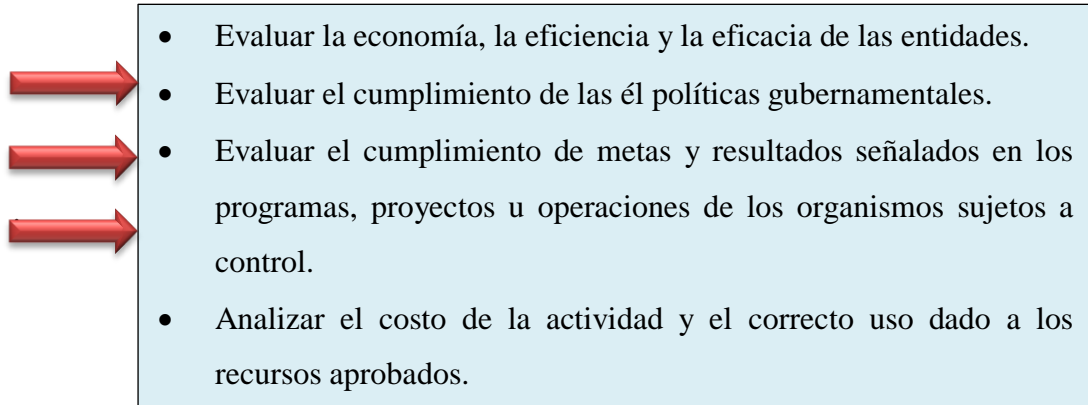
Es un examen integro, constructivista a la estructura organizacional de una empresa o sistema organizativo, analizando de manera minuciosa los métodos de control, medios operativos y manejo de los recursos y materiales, teniendo como base la medición en términos de eficiencia, eficacia y economía, también su aplicación es empleada en cuestiones afines a la ecología. (Gordon, 2015, pág. 16).

Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado (Frade & Lopera, 2015, pág. 26).

La eficacia de la gestión administrativa, el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, de los planes y de los programas, de las metas y de la legalidad, es la responsabilidad primaria de los directivos y gerentes de la organización, y este desempeño se evalúa por la auditoría de gestión, que al retroalimentar a la alta dirección con sus observaciones y recomendaciones, obtiene mecanismos efectivos para la salvaguarda del patrimonio y el logro de las políticas, objetivos y metas.

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

De acuerdo Barraza, (2016) los objetivos de la auditoría de gestión fluctúan en función de los resultados obtenidos que pretende la empresa, es decir si la organización quiere poner atención sobre una problemática o inconveniente en particular o si busca mayores niveles de eficiencia y eficacia para la entidad auditada. Los objetivos de la auditoria de gestión son:



**Figura 2.** Objetivos de la auditoría de gestión  
**Fuente:** (Chavarría, 2018)

El objeto de una auditoría consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen, se trata de brindar apoyo a los integrantes de una empresa, con aspectos relacionados con el desempeño de sus actividades, para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría y toda aquella información relacionada con todas las actividades revisadas por el auditor, la auditoría se encarga de promocionar un control efectivo o un mecanismo de prevención a un costo considerado como razonable (Jiménez, 2016, pág. 31).

Los criterios que deben ser considerados como fundamento para el establecimiento de los objetivos de la auditoría, deberán estar siempre orientados en apoyar a los clientes internos en el desarrollo de sus actividades y a promover el correcto funcionamiento administrativo y operativo; aquellos pueden ser: control, productividad, servicio, organización, etc.

#### **8.2.2.4. Criterios de los objetivos de la auditoría**

Como ya se dijo anteriormente, son varios los criterios en los cuales se sustentan los objetivos de la auditoría:

- **Control:** establecer los objetivos basados en este parámetro es de utilidad para garantizar el cumplimiento de los propósitos de la empresa.
- **Productividad:** Según la perspectiva de este criterio se evidencia que un proceso o área presente mejores resultados, su lema es hacer más con menos.

- **Organización:** Considerando este criterio los propósitos giran en torno a la realización de las funciones que le competen y que existan actividades sin su correspondiente responsable.
- **Servicio:** En función del servicio se establecen objetivos relacionados con el interés y la satisfacción de los clientes internos y externos.
- **Calidad:** Este criterio tiene relación con la dotación de claridad en las expectativas de una organización.
- **Toma de decisiones:** Hace inferencia constante en cualquier empresa, supone que la información obtenida por medio del proceso de auditoría posibilite al personal directivo decidir sustentándose en hechos probados, y no en meras suposiciones (Hinostroza, 2015, pág. 19).

El objeto de una auditoría consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen, es decir apoyar a los miembros de la organización en relación al desempeño de sus actividades, para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría y toda aquella información relacionada con todas las actividades revisadas por el auditor, la auditoría se encarga de promocionar un control efectivo o un mecanismo de prevención a un costo considerado como razonable.

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

La Auditoría de Gestión puede contemplar desde un departamento hasta la empresa completa, en esta se pretende estudiar e identificar todo el proceso administrativo; infiere además en aspectos vinculados a la estructura de la organización, distribución de jerarquías, relaciones interpersonales, procesos, indicadores de desempeño, etc. (Oriol, 2015).

En la Auditoría de Gestión, los directivos y el personal que labora en la misma, deberá mantener un acuerdo, relacionado al alcance general, si se conoce que esta auditoría comprende un examen detallado de cada una de las áreas operativas de la empresa, es decir que el alcance deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- El nivel de satisfacción de los objetivos de la organización.
- El nivel de jerarquías de la entidad.

- El nivel participativo de cada integrante de la organización (Barraza, 2016, pág. 31).

Como ya se dijo anteriormente el alcance de la Auditoría de Gestión, trata sobre el espectro de actuación de la auditoría, y en esencia es relativamente variable, es decir puede reducirse a un área de la empresa o a su vez podría examinarla por completo, deberá de cubrir el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno con respecto a la organización y calidad de ejecución que se tendrá en relación al desempeño de las responsabilidades que le fueron asignadas.

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

La Auditoría de Gestión es importante porque constituye un medio a través del cual las empresas buscan la mejora continua para el funcionamiento de su empresa a nivel organizacional, posibilita la identificación de áreas que presentan dificultades, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar, ubicar las oportunidades para eliminar desperdicios e ineficiencias, lo que es significativo en las auditorías de gestión, sin embargo, determinar los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización, mantener un canal adicional de la comunicación entre los niveles de operación y el área administrativa (Oriol, 2015, pág. 12).

En consecuencia la importancia de la auditoría de gestión implica la oportunidad para la empresa de analizar en qué forma se está llevando a cabo los procesos a nivel administrativo y operacional, constituye un medio y no un fin en sí mismo, sus resultados dependen de la calidad de información que sustenta el proceso y la objetividad que haya prevalecido en el desarrollo de cada una de las etapas de la auditoría (Chavarría, 2018, pág. 19).

Las autoras argumentan que las empresas sin importar el campo en que se desenvuelvan requiere de la aplicación de una auditoría de gestión que proveerá información esencialmente valiosa respecto a la forma en que se gestiona, su funcionamiento, de qué recursos disponen, las políticas y lineamientos a los que se sujeta su actuación y sobre todo en qué medida están siendo cumplidos.

### 8.2.2.7. Técnicas de Auditoría de Gestión

Las técnicas de Auditoría de gestión son procedimientos que utiliza el auditor para obtener evidencia suficiente para formarse un juicio profesional y objetivo de la situación en estudio. Son herramientas básicas utilizadas por el auditor para obtener evidencias suficientes que sean competentes, pertinentes y sirvan como base objetiva y profesional para fundamentar y sustentar los comentarios con sus respectivas conclusiones y recomendaciones (Santander, 2015, pág. 30).

**Tabla 3.** Técnicas de auditoría

<b>Forma de verificación</b>	<b>Técnica</b>
Ocular	*Comparativa *Observación *Rastreo
Verbalmente	*Indagación *Entrevista *Encuesta
De manera escrita	*Análisis *Conciliación *Confirmación *Tabulación
Forma documental	*Comprobación *Cálculo
<b>Evidencias físicas</b>	*Inspección

Fuente: (Santander, 2015, pág. 30)

### 8.2.2.8. Evidencia de auditoría

Hace énfasis a la información empleada por el auditor para la deducción de conclusiones en las que está basada la opinión de auditoría, incluyendo toda la información contenida en un proceso ejecutado. (Chavarría, 2018, pág. 74).

La evidencia entonces se define como la información que se obtiene durante todo el proceso de auditoría a través de la aplicación de técnicas, métodos y procedimientos, para documentar y justificar las observaciones y conclusiones que serán emitidas en el informe final, se destacan los siguientes tipos:

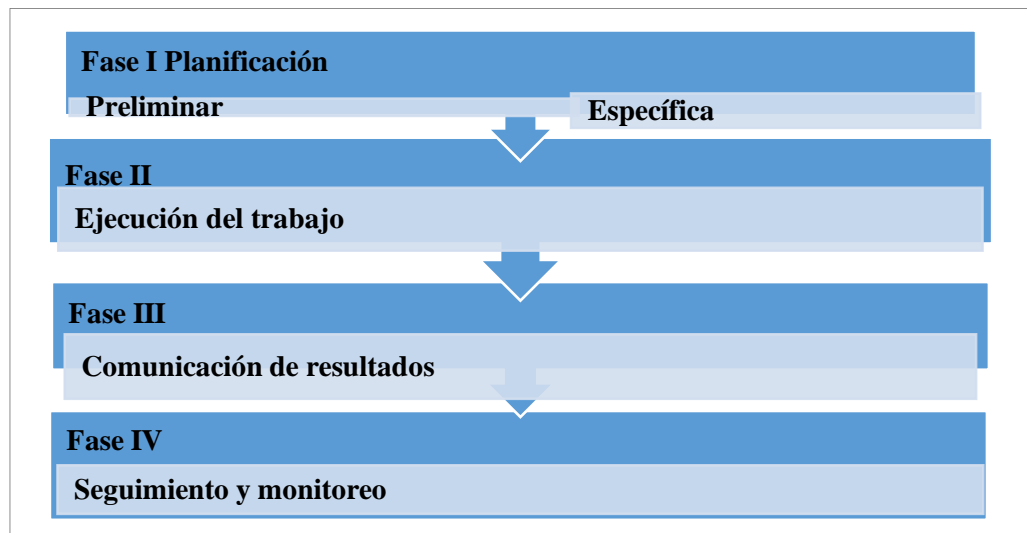
- Evidencia física

- Evidencia electrónica
- Evidencia testimonial
- Evidencia documental
- Evidencia analítica (Saavedra, 2015, pág. 65).

La evidencia es crítica para el éxito de la auditoría y es el eje central desde su inicio hasta su final, por lo tanto, el auditor deberá garantizar la credibilidad sobre la evidencia hasta el punto que ésta sea suficiente, competente, relevante y oportuna.

### 8.2.2.9. Fases de la Auditoría de Gestión

Las fases se orientan hacia la consecución de conocimiento general de la empresa, y conocimientos específicos de todos los componentes auditados. La metodología de la auditoría de gestión busca brindar un marco de actuación, el mismo que implica el empleo de varios métodos de obtención de información de los procesos que facilitan la aplicación de las fases de la auditoría con las cuales se puede definir las áreas que presentan falencias en cuanto a sus procesos administrativos contables, para que sean eficientes y eficaces (Hinostrosa, 2016, pág. 26).



**Figura 3.** Esquema de Fases de la auditoría de gestión  
Fuente: (Sánchez, 2016)

La auditoría de gestión como todo proceso se compone de varias fases que permiten desarrollar las actividades pertinentes al trabajo de auditoría de forma coherente y sistemáticamente, primero está la fase I donde se debe realizar la planificación preliminar y

específica, la fase II comprende la ejecución, la fase III contempla la difusión de resultados y por último están el seguimiento y monitoreo.

### **Fase I: Planificación**

Es la etapa en la cual el equipo auditor debe de conocer la empresa por dentro, como aquellas normas de carácter general y específicas que son aplicable, de la misma forma deberá de realizarse la evaluación de control interno con la finalidad de identificar áreas de alto riesgo, las cuales serán consideradas en el programa, el auditor deberá previa su investigación, documentar todos aquellos aspectos importantes de la auditoria los cuales proporcionarán la evidencia de que ésta se llevó a cabo conforme a las normas aplicables. (Osorio, 2015, pág. 31).

El objetivo de esta fase es establecer y explicar los procedimientos, a ejecutar, es decir en base a la información obtenida, adquirir un conocimiento sobre el marco legal, antecedentes, metas, alcance, operaciones, responsabilidades, autoridades, financiamiento de la Auditoría (Chavarría, 2018, pág. 25).

La documentación de la planificación deberá estar integrada por papeles de trabajo preparados por el auditor y aquellos que le fueran suministrados por la organización auditada o por terceras personas que tenga que conservar para soportar el trabajo realizado. Los papeles de trabajo constituirán la prueba plena del trabajo realizado por el auditor, ya que fundamentan la opinión o informe realizado, constituyen una fuente de aclaraciones o ampliaciones de información siendo la única prueba que tiene el auditor respecto a la solidez y calidad de su trabajo.

### **Planificación preliminar**

Suele ser denominada como conocimiento preliminar, consiste en la recolección de información general de la empresa por medio de técnicas como la observación y el estudio previo de las actividades, funciones, etc. sirve para dar inicio a la planificar el trabajo de Auditoria de Gestión y hacer planes para una revisión detallada de las actividades y los controles de la empresa auditada (Marquez, 2017, pág. 32).

Esta etapa resulta mucho más significativa dentro de la auditoría externa, debido a que un auditor interno posee un conocimiento integral de la organización, y su propósito es obtener

un panorama claro de la empresa y los elementos que se encuentran dentro del alcance del proceso de auditoría de gestión (Freire, 2015, pág. 56).

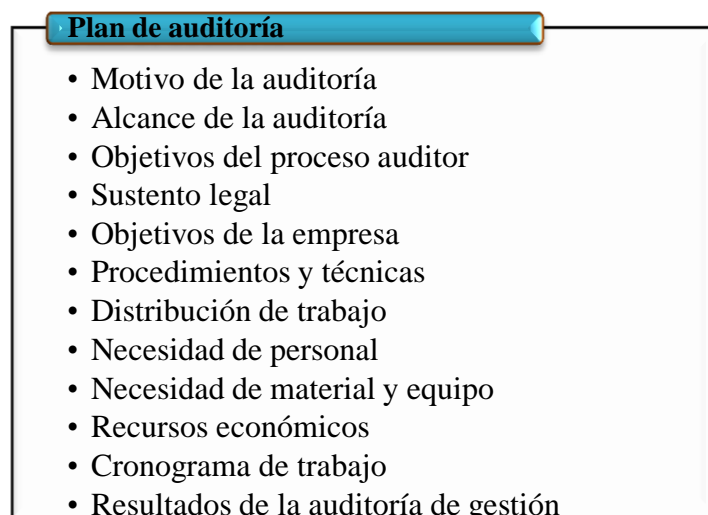
Es un proceso que inicia con la emisión de la orden de trabajo, continúa con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para conocimiento, Las principales técnicas utilizadas para desarrollar la planificación preliminar son las entrevistas, la observación y la revisión selectiva dirigida a obtener o actualizar la información importante relacionada con el examen.

- **Contrato de auditoría**

El contrato de Auditoría es una formalidad que determina las condiciones de trabajo a las que se someterán tanto los auditados como los auditores, acordando por escrito el objetivo y alcance del trabajo, así como los honorarios, así como el tiempo estimado para su realización (Osorio, 2015, pág. 31).

### **Plan General de Auditoría**

El plan general de auditoría es un documento a través del cual el auditor establece los parámetros para la realización de este proceso:



**Figura 4.** Esquema del plan de auditoría  
**Fuente:** (Osorio, 2015, pág. 32).

## **Cronograma de auditoría**

El cronograma de auditoría es la descripción gráfica de las actividades a llevar a cabo durante el proceso de auditoría y el tiempo aproximado de su realización, por medio del documento se establece cada una de las etapas de la auditoría a realizar y su desarrollo en una línea de tiempo (Osorio, 2015, pág. 31).

Según Lugo (2016) contenido contempla planificación inicial (por ejemplo, entrevistas, investigación sobre los riesgos), formulación del programa para diseñar los objetivos del trabajo y las pruebas de auditoría, trabajo de campo, incluyendo:

- Tiempos de viaje y traslado de los auditores.
- Reunión de inicio con las unidades involucradas.
- Levantamiento y análisis de la Información recopilada.
- Selección de las muestras.
- Aplicación de las pruebas de auditoría.
- Supervisión del equipo en terreno.
- Registro de observación señalando riesgo e implicancia y recomendación.
- Corrección de papeles de trabajo.
- Entrevistas con el personal de las unidades involucradas (pág. 43).

Resulta necesario adjuntar al programa de auditoría, un cronograma estimado de actividades para cada trabajo, confeccionado en base a los antecedentes que conforman los puntos anteriores. En este cronograma se podría incluir el tiempo requerido para ejecutar algunos hitos que en su mayoría son comunes a todo trabajo de auditoría.

## **Carta de compromiso**

Como parte de la planificación del proceso, el auditor, debe establecer un convenio con la empresa contratante con respecto a la auditoría para la cual ha sido contratado, se lleva a efecto por medio de una carta compromiso donde se describe el ambiente y alcance de trabajo, la responsabilidad del auditor, la fecha en que se entregará el informe y la remuneración que percibirá como pago a los servicios brindados (Armas, 2016, pág. 41).

Una carta de compromiso es un tipo de carta mediante la cual una firma auditora establece el compromiso para desarrollar el trabajo, y hace constar las condiciones en las cuales se realizará, sobre todo la fecha de culminación (Estupiñan, 2016, pág. 75).

Se trata de un documento que permite dejar constancia de las condiciones en las que llevará a efecto un trabajo de auditoría, se establece entre una empresa y la firma auditora, contiene la naturaleza y alcance de trabajo, la responsabilidad del auditor, la fecha en que se entregará el informe y el costo de la Auditoría.

### **Visita previa**

La visita previa está constituida reunión con las autoridades, visita o de observación, revisión de archivos y papeles de trabajo que consiste en la petición de los archivos y preparar los papeles de trabajo correspondientes para la correcta evaluación y determinar las deficiencias para poder emitir un comentario objetivo para la revisión de datos para llevar a cabo el proceso (Nuñez, 2018, pág. 112).

Al conseguir una respuesta positiva a la carta de solicitud de auditoría a la empresa solicitante, se debe preparar la visita preliminar para conocerla, implica la identificación a cada uno de los integrantes del grupo auditor, programar una fecha, solicitar al cliente disponibilidad del personal involucrado, programar una reunión, incluyendo una carta compromiso, allí se acuerdan detalles como la fecha de la visita, duración, tiempos, programas, firmar un acuerdo de confidencialidad entre empresa(cliente) y la firma auditora (Freire, 2015, pág. 37).

Por lo general, el que lleva la delantera en la auditoría por parte de la empresa es el propietario o gerente de esta, los objetivos de la visita preliminar básicamente son los siguientes: conocer a la empresa, definir qué tipo de auditoría requiere el cliente y establecer los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría

### **Recopilación y evaluación del marco legal**

En este punto de la planificación preliminar se hace alusión a la normativa que infiere sobre el desarrollo de la auditoría, tanto en el Ecuador como en otros países los establecimientos tienen el /carácter de obligatorio; en la situación puntual del Ecuador, la Superintendencia de

Compañías y la Superintendencia de Bancos, exigen auditorías y la presentación de los correspondientes informes de parte de las empresas a las cuales supervisan (Gómez & Velasco, 2015, pág. 79).

Se trata de dar sustento legal al contenido, para tal efecto se debe identificar que normativas y leyes se encuentran relacionadas e inciden en mayor o menor medida en el trabajo de auditoría y el campo de desempeño de la actividad económica que lleva a cabo la empresa (Lainez & Mendoza, 2015, pág. 51).

### **Planificación Específica**

Se define como aquella parte de la planificación es una herramienta utilizada para obtener información adicional de la estructura de control interno, así como también para evaluar y calificar los riesgos, seleccionar los procedimientos de cumplimiento y sustantivos de auditoría (Vidal, Yopez, & Salas, 2015, pág. 67).

Con la información obtenida de la planificación preliminar se construye esta fase, consiste en poner en conocimiento al tanto al jefe departamental o director de la unidad sobre la iniciación de la auditoría (Gómez & Velasco, 2015, pág. 80).

Las investigadoras agregan que durante esta fase se establece la estrategia a seguir en el trabajo de campo, influye sobremanera en el adecuado uso de los recursos y sobretodo en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planificación preliminar.

### **Programa de auditoría**

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de auditoría que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global (Nogales & Leiva, 2016, pág. 25).

Se define como un conjunto de instrucciones dirigida a los auxiliares inmerso la en la auditoría y como instrumento de control y registro del desarrollo del trabajo; su estructura contiene los objetivos de la auditoría para cada área y un presupuesto de tiempos en el que son

presupuestadas las horas para las diversas áreas o procedimientos de auditoría (Miranda, 2015, pág. 21).

Según el criterio de los autores se define como procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido de forma sencilla, flexible y concisa, de tal forma que los procedimientos estén acorde a las circunstancias de la evaluación efectuada en la auditoría.

## **Fase 2: Evaluación del control interno**

Dentro de esta fase usualmente se aplican cuestionarios dirigidos a tópicos administrativos, las hojas narrativas y los flujos gramas son herramientas útiles para evaluar el control interno (Coronel & Torres, 2017, pág. 71).

Si bien las empresas requieren establecer controles internos para mitigar los riesgos asociados con estos temas; para efectos de la auditoría de estados financieros, el control interno relevante es el relacionado con la información financiera (Traversari & Domínguez, 2015, pág. 17).

No obstante, es posible comentar que los controles internos son las respuestas de la administración de una empresa o negocio para mitigar un factor identificado de riesgo o alcanzar un objetivo de control, los fines de mayor relevancia que persigue la evaluación de los controles internos pueden agruparse en cuatro categorías: estratégicos, de información financiera, de operaciones, de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos.

## **Control interno**

En su acepción generalizada sugiere la verificación, la guía, el esfuerzo disciplinado para optimizar un plan, su propósito es asegurarse que los comportamientos reales se encuentren conforme a un marco de actuación predefinido, asimismo el acto de controlar implica, guiar los hechos para que los resultados reales coincidan o superen los deseados; se distinguen tres tipos de control: preventivos, detectives y de corrección (Lainez & Mendoza, 2015, pág. 41).

El control interno se define como un proceso destinado a garantizar tres objetivos razonables: garantía de la eficacia y eficiencia de las operaciones, información confiable y cumplimiento

de leyes y reglamentos. Asimismo, el riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el logro de los objetivos (Barraza, 2016, pág. 26).

El control de gestión se concibe sobre una empresa en funcionamiento que, en su gestión ordinaria y en coincidencia con la performance del día a día, va realizando sus planes y programas de mediano y largo plazo, convirtiendo permanentemente la información en acción a través de la decisión, y sometiendo todo el proceso a control, se conoce que la finalidad de toda herramienta de gestión es formular y marcar objetivos, para, luego, medir los resultados obtenidos en la consecución de estos objetivos. El orden adecuado del proceso de control es: medir, analizar y actuar.

### **Componentes del control interno**

Toda empresa se encuentra expuesta a distintos riesgos, de ahí la necesidad de gestionarlos, y es precisamente allí que aparece el control interno, mismo que consta de los siguientes componentes:

#### **Ambiente de control interno**

Comprende las acciones políticas y procedimientos que se desarrollan dentro la organización, las cuales están diseñadas bajo el concepto de control que tengan sus administradores. De similar forma estos suelen estar dotados de la capacidad de incidir sobre la conciencia de control en el talento humano, en este se encuentran inmersos factores que van a contribuir con la aplicación del control (Soler & Tintori, 2014, pág. 51).

El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal (Gutiérrez, 2016, pág. 25).

Ambiente de control: consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Tiene gran

influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Por ello, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes del control interno. En él se distinguen siete factores a considerar:

### **Evaluación de riesgos**

Es conocida también como valoración de riesgos, y su esencia se dirige a la concienciación de la existencia de los riesgos y enfrentarlos, enfatiza en los objetivos, integrados con ventas, producción, mercado, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente, además debe desarrollar mecanismos para detectar, analizar y gestionar los riesgos relacionados (Coronel & Torres, 2017, pág. 29).

El ambiente del control interno sirve de base en la entidad, influyendo en el control del personal; provee disciplina los mismos que influyen de forma persuasiva en las acciones y fines establecidos por la entidad; se encuentra integrado por varios factores: asignación de jerarquía, estructura organizacional, integridad y valores éticos, lineamientos de administración de plantilla de personal y por ultimo entorno laboral (Oriol, 2015, pág. 25).

Este elemento del control interno hace referencia a la identificación y estudio de los riesgos que guardan relación con el logro de los objetivos propuestos; la administración debe valorar su magnitud, proyectar las posibilidades de ocurrencia y las potenciales consecuencias que traería consigo.

### **Actividades de control**

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información (Noriega, 2015, pág. 19).

Las actividades de control comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos, consisten en acciones para tratar los riesgos sobre cumplimiento de objetivos, transcurren junto con las actividades de la empresa a todos los niveles y en todas las actividades, incluye autorizaciones, verificaciones,

revisiones de actuación operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones (Giraldo, 2017).

Se refiere a que las actividades de una organización se reflejan por medio de políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control.

### **Información y comunicación**

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades (Soler & Tintori, 2014, pág. 56).

La capacidad directiva de una empresa se da en base a la obtención de la información, para ello esta deberá ser oportuna y adecuada. La organización deberá disponer de sistema de información eficientes con miras a producir informes sobre la gestión, la realidad en el ámbito financiero y verificar el nivel de cumplimiento de las normas y políticas para lograr un manejo y control adecuado (Jones, 2014, pág. 94).

A través de este procedimiento se procede a la captura e intercambio de la información indispensable que permitirá conducir, controlar y administrar las actividades operativas en una organización el proceso de capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar las operaciones de una entidad. La calidad tanto de la información como la comunicación de una entidad afectan la toma de decisiones oportunas, en el control de sus actividades y en la preparación de información financiera confiable.

### **Supervisión o monitoreo**

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno (Vidal, Yépez y Salas, 2015, pág. 51).

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, todo sistema de control interno contable por perfecto que este sea puede vulnerarse fácilmente deteriorando varias situaciones y puede esto afectar con el tiempo llegar a perder su efectividad como sistema (Oriol, 2015, pág. 63).

Por esto debemos ejecutarlo con una supervisión permanente de una persona de confianza y que sea capacitado sobre este sistema para producir los ajustes necesarios que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno de nuestro país de una manera oportuna, la supervisión y seguimiento se trata de lo planificado y ejecutado un sistema de control interno contable, se debe controlar permanentemente para observar los resultados obtenidos por dicho control.

### **Componentes del riesgo de auditoría**

El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección, a continuación, se brinda un preámbulo sobre cada uno:

#### **Riesgo inherente**

Es la posibilidad de que un saldo de cuenta o una clase de transacciones hayan sufrido distorsiones que puedan resultar materiales, individualmente o al acumularse con otras distorsiones de otros saldos o clases de transacciones, por no estar implementados los correspondientes controles internos (Crespo y Jaramillo, 2016, pág. 43).

En otros términos, el riesgo inherente pretende evaluar si la entidad a examinar tiene implementados controles internos para el manejo de sus operaciones, Para determinarlo considere entre otros los siguientes factores: la organización en general, la estructura del área de contabilidad, la complejidad organizacional y contable, grado de conocimiento de las actividades de la entidad, alta rotación del personal directivo y de apoyo, prácticas de contabilidad deficientes, cumplimiento de recomendaciones, auditoría interna ineficiente, idoneidad del personal, volumen de transacciones, información contable de diversa naturaleza y transacciones sometidas a un procesamiento completo (Frade y Lopera, 2015, pág. 34).

Según los investigadores los elementos de los cuales pueden provenir los riesgos de este tipo son: tipo de organización, tamaño de la organización, resistencia a la auditoría, cultura organizacional, estilo de gerencia, estilo de comunicación, sistemas de gerencia y administración en la organización.

### **Riesgo de control**

Es la posibilidad de que un saldo de una cuenta o una clase de transacciones, hayan sufrido distorsiones que puedan resultar materiales, individualmente o al acumularse con otras distorsiones de otros saldos o clases de transacciones, por no haber sido prevenidas o detectadas y corregidas oportunamente por los sistemas de contabilidad y control interno (Gutiérrez, 2016, pág. 73).

El riesgo de control fundamentalmente procede de los mecanismos de control financiero, mecanismos de control de gestión u operacional, información y comunicación, ambiente de control, supervisión y mecanismos de evaluación de riesgos (Urdiales, 2015., pág. 41).

Establece la posibilidad de que los procedimientos de control, incluyendo a los aplicados por la Unidad de la Auditoría Interna, no pueden prevenir o detectar los errores o irregularidades significativos de manera oportuna.

### **Riesgo de detección**

Se refiere al riesgo de que cualquier error de importancia no sean detectados por el auditor; gran parte de las veces la verificación del control interno ve extremadamente limitada su función a la determinación de un riesgo alto, moderado o bajo, puesto que es un proceso subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor (Tejera, 2013, pág. 77).

Riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo no detecten la existencia de una incorrección que podría ser material, considerada individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones (Armas, 2016, pág. 41).

- **Métodos de evaluación del control interno**

El control interno de una empresa puede ser evaluado por medio del uso de varios métodos tales como:

- **Método de cuestionarios de control interno**

Los cuestionarios de control interno tienen un conjunto de preguntas orientadas a verificar el cumplimiento de las Normas de Control Interno y demás normativa emitida por la Contraloría General del Estado (Ruiz, 2015, pág. 106).

La mayoría de cuestionarios son básicamente un listado de preguntas que mediante estas se pretende examinar las fortalezas y debilidades de un sistema de control interno, algunas preguntas son de tipo general y se generan para cualquier tipo de empresa, pero casi todas las preguntas son específicas de cada institución y se relaciona directamente al objetivo de la empresa (Coronel & Torres, 2017, pág. 27).

Los cuestionarios se aplican a las áreas en las que el auditor separó cantidades para su estudio. Para crear algunas preguntas el auditor debe conocer los puntos críticos donde puede haber ausencias para de esa manera generar preguntas precisas para la evaluación del sistema de la empresa.

- **Método de descripciones narrativas**

El método de descripciones narrativas o cuestionario descriptivo, se compone de una serie de preguntas que, a diferencia del método anterior, las mismas buscan la descripción de aspectos relevantes de las diversas fases de control que se emplean en una organización (Ruiz, 2015, pág. 106).

Cuando se realiza una explicación correcta del sistema de contabilidad y de procesos de control enlazados entre sí por lo menos con cuatro características: registro en el sistema contable de cada documento, cómo es realizado cada procesamiento, disponibilidad de documentos y registro en el sistema contable, procedimientos tanto como el control pertinente a todas las evaluaciones de riesgos (Barraza, 2016, pág. 83).

Es determinado por la narración de procedimientos en común con el control interno de la empresa, y estos procesos pueden dividirse dependiendo de las actividades mismas de cada empresa que pueden ser por áreas de la empresa, trabajadores y cargos o por cada detalle de registros contables.

- **Método de diagramas de flujo**

El flujograma es la representación gráfica secuencial del conjunto de operaciones relativas a una actividad o sistema determinado, su conformación se la realiza a través de símbolos convencionales (Ruiz, 2015, pág. 106).

Los métodos de evaluación de control interno que se han venido aplicando son tratados en forma detallada en los respectivos manuales especializados, sin embargo, por su aplicabilidad para verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones del Estado, se expone la evaluación del control interno mediante los atributos funcionales de referencia (Rojas & Huertas, 2016, pág. 37).

Este método es desarrollado por diagramas de flujo de todos los procedimientos ejecutados dentro de la empresa con cada departamento involucrados en la aplicación. Los diagramas de flujo que se realizan para el control interno consisten en una representación gráfica como simbólica y mediante el flujo secuencial de documentos de la entidad auditada.

### **Fase 3: Ejecución**

En la fase de ejecución el auditor desempeña la estrategia planificada en la fase anterior. En esta segunda fase se recopila la evidencia comprobatoria necesaria para que el auditor concluya un criterio respecto a la gestión de la organización, referida a los criterios previamente seleccionados y del cumplimiento de las metas y fines empresariales. En esta se hallan inmersos varios elementos como: las pruebas de auditoría, técnicas de muestreo, evidencias de auditoría, papeles de trabajo y por último están los hallazgos de auditoría (Gutierrez, 2017, pág. 7).

En la fase III de ejecución generalmente se aplican los siguientes procedimientos: programas de trabajo, recolección de evidencias, identificación de hallazgos toman do en consideración los componentes, organización y supervisión y por último se desarrolla la estructura del informe y se procede a su realizarlo.

### **Papeles de trabajo**

Son un conjunto de documentos preparados por el auditor que le permite disponer de información y servirán como sustento del trabajo realizado en la entidad (Chavarría, 2018).

Constituye el nexo de unión entre el trabajo de campo y el informe de auditoría, y su fin es contribuir en la planificación y desarrollo de la auditoría, en la supervisión y revisión de la misma y en proveer evidencia de las actividades efectuadas, de modo que lleguen a servir de fundamento para expresar las conclusiones, opiniones, comentarios y recomendaciones incluidas en el informe (Madariaga, 2018, pág. 51).

Los papeles de trabajo deben ser comprensibles y sin explicaciones orales suplementarias, con la información que los papeles de trabajo revelan, un revisor/supervisor debe ser capaz de determinar fácilmente su propósito, la naturaleza y el alcance de los trabajos realizados y las conclusiones del auditor.

### **Archivo permanente**

El archivo permanente constituye un legajo o expediente especial en que se concentran los documentos relativos a los antecedentes, constitución, organización, operación, normatividad jurídica y contable e información financiera y programático-presupuestal, actas y documentos de entrega recepción de los entes fiscalizables (Damasco, 2015, pág. 33).

Su fin es organizar los papeles de manera que se cuente con la información necesaria sobre la empresa auditada, su fin es facilitar la preparación de papeles de trabajo, especialmente para aquellas áreas que requieren la referencia de documentos tales como contratos, dictámenes etc. que regulan operaciones que se extienden a varios períodos (Rivero, 2017, pág. 49).

Este tipo de archivo deberá contener los siguientes criterios: la copia de la escritura, los estatutos y demás documentos que estén relacionados con la parte constitutiva de la organización, el organigrama estructural, manual de funciones, reglamentos internos, descripción de procedimientos y funciones, el respectivo plan estratégico e informes de auditorías efectuadas con anterioridad.

### **Archivo corriente**

Contiene la información referente al desarrollo de la auditoría, que no se consideran de uso continuo en auditorías posteriores, es decir se trata de recopilar y organizar los documentos que contengan copias y extractos informativos que se emplea de forma continua, las cuales serán necesarias para futuras auditorías (Laínez y Mendoza, 2015, pág. 52).

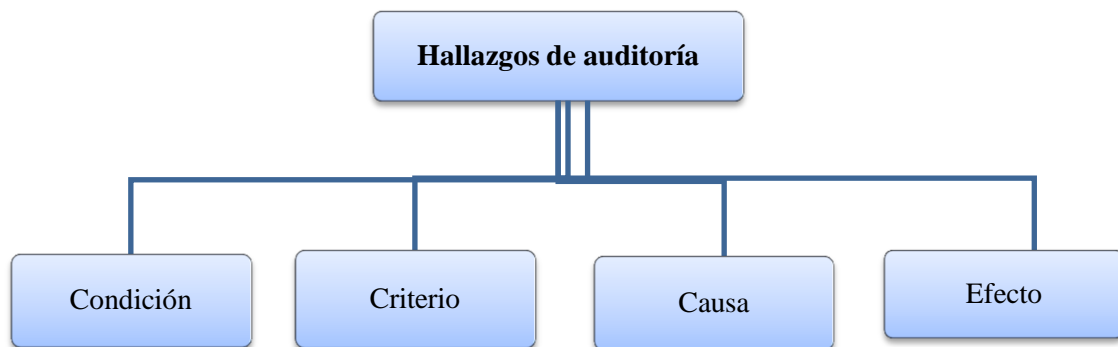
Entre otras particularidades debe llevar lo siguiente: proceso de planificación y programas de auditoría, cuestionarios de control interno, informe sobre el sistema de control interno, papeles de trabajo realizado por el equipo auditor (Vera y Soledispa, 2014, pág. 29).

Tiene como propósito la preparación y mantenimiento de un archivo permanente: es decir el registro disponible de información requerida de manera continua, y no reproducir la misma cada año. Este archivo contendrá toda la información válida en un tiempo, la cual no se refiere de manera exclusiva a un solo periodo, suministrando de esta forma al equipo de auditoría, una gran cantidad de información sobre la empresa, que será de gran utilidad para el desarrollo de auditoría eficaz. Contiene información que servirá para auditorías posteriores.

### **El hallazgo**

Se refiere a cualquier situación de relevancia que se determina, por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría, debe ser estructurado de conforme a determinados atributos (criterio, condición, causa y efecto) y, por consiguiente, tiene que ser de interés para la entidad auditada (Sánchez, 2016, pág. 41).

El hallazgo en la auditoría tiene el sentido de obtención y síntesis de información específica sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluado y que los resultados sean de interés para los funcionarios de la entidad auditada.



**Figura 5.** Hallazgos de auditoría  
**Fuente:** (Sánchez, 2016, pág. 41)

**Condición:** se trata de aquello que acontece en la entidad, además se sustenta en tres premisas básicas:

- Criterios logrados de forma satisfactoria.

- Criterios no logrados.
- Criterios logrados de forma parcial.

**Criterio:** se refiere al punto de comparación, con el cual el auditor mide la condición del logro de las metas.

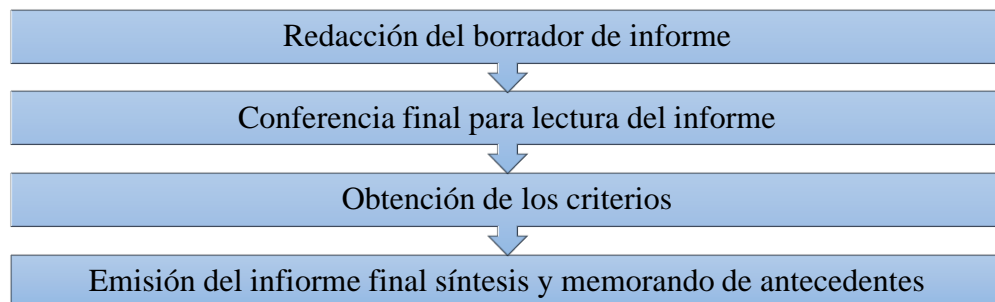
**Causa:** circunstancia que dio lugar a determinado hecho y por el cual se produjo el área crítica.

**Efecto:** se trata del daño, desperdicio o pérdida, tales como gastos indebidos, recursos humanos ineficientes, incumplimiento de disposiciones generales control inadecuado de recursos o actividades, entre otros, sin embargo, estos cuatro parámetros constituyen los comentarios del informe (Jaramillo, 2014, pág. 42).

#### **Fase 4: Comunicación de resultados**

La comunicación de resultados contempla la determinación de observaciones y posibilidades de mejoramiento, acuerdos con el cliente y establecimiento de compromisos y condiciones, la salida de esta fase es el informe ejecutivo, por lo general se efectúa durante todo el proceso de la auditoría, uno de los fines es fomentar la toma de acciones correctivas de inmediato (Mariategui, 2013, pág. 50).

De manera esencial contendrá hallazgos positivos, su diferencia se ve de manifiesto, porque en el informe de Auditoría de Gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida las novedades más relevantes encontradas en el transcurso de la auditoría:



**Figura 6.** Actividades de la comunicación de resultados  
**Fuente:** (Mariategui, 2013)

De acuerdo a los autores la etapa de la comunicación de los resultados del trabajo cierra el proceso principal de la auditoría, con independencia de que haya otras actividades importantes como la supervisión o el seguimiento del progreso de los planes de acción, el punto focal de esta fase es la redacción del informe de auditoría.

### **Informe de auditoría**

En este informe se deberá expresar de manera concreta y sencilla la problemática, causas y efectos, para que los directivos encuentren en ella una herramienta de dirección que conduzca a lograr una gestión adecuada de los procedimientos operativos (Gutierrez, 2017, pág. 49).

Se define como un documento formal, a través del cual es posible dar a conocer el resultado final, mediante juicios fundamentados en la evidencias obtenidas, en la fase de ejecución, con la finalidad de brindar suficiente información a los directivos de la entidad auditada y niveles jerárquicos correspondientes, sobre anomalías mayor significancia, contiene además las recomendaciones que permitan proponer mejoras en conducción de las actividades u operaciones del área y áreas objeto de estudio (Briones, 2016, pág. 49).

Según la opinión de los autores el informe o dictamen de auditoría de cuentas anuales es un documento, emitido por los auditores de cuentas, sujeto en cuanto al contenido, requisitos y formalidades a la normativa reguladora de la actividad de auditoría.

### **Fase 5: Seguimiento**

Las observaciones que se producen como resultados de la auditoría deben sujetarse a un estricto seguimiento, ya que no solo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también evitar su recurrencia, sus elementos son:

- Verificar, las acciones propuestas a fin de alcanzar los resultados esperados.
- Simplificar la toma de decisiones.
- Comprobar las acciones que se llevaron a cabo para implementar las recomendaciones (Santander, 2015, pág. 38).

El seguimiento es la fase que precede a la finalización de la auditoría y su objetivo se concentra en la verificación según dos enfoques, uno que la entidad auditada haya cumplido

con la implementación de las recomendaciones y disposiciones según los plazos determinados y el otro que haya elevado sus niveles de eficiencia, efectividad y economía a raíz de esa implementación (Gutiérrez, 2017, pág. 49).

### Marcas de auditoría

Son denominadas también como claves de la auditoría, se emplean para la identificación de un proceso de auditoría, que implique medición o identificación de la fase del proceso por la que pasa o transcurre el procedimiento de auditoría (Roditti & Ontiveros, 2016, pág. 106).

Marca	Significado
✓	Cálculo verificado.
⌘	Cifra cuadrada.
○	Cifra que no debe ser considerada.
*	Documento pendiente por aclarar, revisar o localizar.
⊘	Punto pendiente por aclarar, revisar o localizar.
⊗	Punto pendiente que fue aclarado, verificado o comprobado.
∨	Confrontado contra registro.
∨ <sub>T</sub>	Confrontado contra documento original
⊂	Pedido, contrato o dato por confirmar mediante compulsas.

**Tabla 4.** Marcas de auditoría

**Fuente:** (Roditti & Ontiveros, 2016, pág. 106)

Esencialmente informan sobre la situación del proceso, certificar, simplificar y optimizar la descripción pormenorizada de las revisiones que se llevan a cabo, acelerar la revisión y clasificar para una fácil identificación de las técnicas y procedimientos utilizados en la auditoría (Sánchez, 2016, pág. 32).

Este tipo de marcas son empleadas por el auditor, y consiste en el uso de signos o símbolos convencionales, que permite identificar el tipo de procedimiento, efectuados en la ejecución de un análisis de auditoria, facilitado la identificación de los procesos efectuados.

### **Indicadores de gestión**

Se define como un parámetro numérico a partir de una variable que pone en evidencia el desempeño de la unidad objeto de análisis y la cual, por comparación frecuente con un valor de referencia, interno o externo al ente u organismo, podrá indicar posibles desviaciones sobre las que se debe tomar acciones (Soler & Urbina, 2018, pág. 77).

Los indicadores de gestión son instrumentos que ayudan a cumplir valoraciones permanentes en base a las deducciones financieros y no financieros aprobando la toma de decisiones pertinente (Mollo, 2017, pág. 25).

De acuerdo a la percepción de las autoras permiten valorar la expresión cuantitativa de un establecimiento o en su defecto un departamento parte de ella sea la gerencia, departamento, unidad o persona que debe ser confrontada con indudable nivel de referencia para comprobar si está exponiendo alguna indicación o extravío con el objetivo de tomar correcciones o prevenciones según el caso, las comprobaciones de estos indicadores dependen de los procesos de los productos o servicios que ofrezca la empresa.

- **Economía**

La economía habla del uso oportuno de los recursos idóneos en calidad y cantidad en el momento preciso y adecuado, lugar indicado adquiriéndolos al menor costo posible, basados a los programas que tenga la empresa (Nogales & Reina, 2018, pág. 34).

Los indicadores de economía se enfocan en desarrollar una verificación de los resultados para conocer si se están obteniendo a los costos alternativos menos elevados posibles en número y calidad satisfactorio (Chavarría, 2018, pág. 12).

En función de la información recopilada se agrega que los indicadores económicos, se caracterizan por su capacidad de medir la situación de las variables económicas que se

utilizan para explicar el momento, analizar las circunstancias, llevar a cabo un monitoreo constante de los objetivos empresariales y predecir diversos comportamientos en el futuro.

- **Eficiencia**

Se define como el vínculo entre la producción de bienes o servicios con los recursos utilizados para fabricarlos, pretende aprovecharlos en la mayor medida posible, y aumentar el número de bienes generados, sin desaprovechar la materia prima determinando calidad y cantidad (Neira, 2016, pág. 72).

Del mismo modo que en el caso de la eficacia, la evaluación de la eficiencia se interpreta en base a una tabla, aceptando que los resultados inferiores señalan una escasa eficiencia y viceversa (Lomelí, 2016, pág. 12).

Eficiencia= ((Resultado alcanzado/costo real) \*Tiempo invertido) / ((Resultado previsto/costo previsto) \*Tiempo previsto)

Señala la relación existente entre los recursos empleados y la producción, se expresa en como un porcentaje, en consecuencia, supone un estándar aceptable y normal, de generarse más unidades la eficiencia se ve incrementada, esta se enlaza con la administración equilibrada de los recursos humanos, económicos, tecnológicos, entre otros que sean necesarios en el proceso productivo; buscando optimizarlos

- **Eficacia**

Se trata del grado de cumplimiento de una meta la cual se puede expresar ya sea en cantidad, calidad, tiempo, gastos, etc. tomando teniendo presente que la empresa lleva a la práctica planificaciones en función de los sistemas de información y técnicas que coadyuven a conocer cada situación de forma eficiente y oportuna en un momento dado (Oriol, 2015, pág. 32).

- Eficacia= (Resultado alcanzado\*100) / (Resultado previsto).

Para interpretar el resultado se considera que de ubicarse en los percentiles más bajos la gestión será calificada como ineficaz, mejorando esta capacidad conforme se acerque hacia el 100% (Vélez y Unda, 2017, pág. 12).

De forma natural o implícita se relacionan con la definición previa de objetivos y el seguimiento de éstos a través de un sistema mínimo de información que permita informar sobre aspectos básicos del programa o la gestión objeto de estudio.

- **Efectividad**

Los indicadores de gestión tienen que ver con el equilibrio entre los dos indicadores anteriores, consiguiendo llevar a cabo el máximo trabajo previsto al mejor precio (Armas, 2016, pág. 76).

$$\text{Efectividad} = (\text{Puntaje de eficiencia} + \text{Puntaje de eficacia}) / 2 / (\text{Máximo puntaje}).$$

Por su parte el resultado de los indicadores de efectividad reflejará el grado de efectividad de la acción medida tomando en considerando la misma escala de las anteriores razones (Chavarría, 2018, pág. 12).

El indicador de efectividad se vincula con el equilibrio de los conceptos de eficiencia y eficacia, estableciéndose como la facultad de llevar el máximo trabajo previsto con los menores recursos posibles.

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

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones de personas que se unieron de forma libre y voluntaria con el propósito de hacer frente a las necesidades de índole económica, social y aspectos culturales, mediante una organización de propiedad conjunta y controlada de forma democrática, se encuentra bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, su actividad económica es la prestación de servicios financieros, para tal efecto su constitución, funcionamiento, administración y disolución debe llevarse según lo dispuesto por la correspondiente normativa (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Tiene como objetivo exclusivo la otorgación de servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, etc., sus actividades económicas pueden ir desde recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con terceras entidades del sector financiero nacionales o extranjeras y dar préstamos a sus socios, que se hallen sustentados debidamente

por una garantía de tipo hipotecario entre otras actividades, pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por algún bien que sirva como garantía hipotecaria (Salinas, 2015, pág. 87).

El cooperativismo por su parte es una forma mucho más reciente, surge de la premisa de mejorar las condiciones de vida de sus integrantes por medio del trabajo asociado, es decir supone un plan económico que se encuentra presente en múltiples países y la difusión de la cual goza señala que podría llegar a cambiar la matriz productiva de los países, y en consecuencia su estructura política, económica y social.

### **8.2.3.1. Estructura organizacional de la cooperativa**

Los directivos y de demás talento humano de la cooperativa de cumplir deberes y atribuciones de acuerdo a las responsabilidades asignadas a cada uno, mismos que reposan en los estatutos vigentes de la COAC “Sumak Kawsay” Ltda., Agencia La Maná y señalaron:

El Gobierno, Administración, Contraloría y Fiscalización de la cooperativa se efectúa a través de:

- La Asamblea General de Socios
- El Consejo de Administración
- El Consejo de Vigilancia
- La Gerencia General

#### **Asamblea General**

Este ente representa la autoridad máxima de la cooperativa y sus decisiones son obligatorias, tanto para los organismos directivos como para los socios de la entidad, las decisiones se tomarán por mayoría de votos, en caso de empate, quien presida la Asamblea tendrá voto dirimente y siempre que las mismas no impliquen violación de la Ley de Cooperativas, su reglamento general, y el estatuto (Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012).

## **El Consejo de Administración**

De acuerdo a lo estipulado en el Art. 37 el Consejo de Administración es el organismo directivo y responsable de la administración general de la cooperativa. Estará integrado según lo dispuesto en el artículo 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

## **El Presidente**

De acuerdo con el artículo 44 del estatuto de la cooperativa, son atribuciones y deberes del presidente: Presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración y orientar las discusiones; cumplir y hacer cumplir de forma cabal la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, el estatuto, etc. Suscribir los contratos y convenios que se celebren, convocar a las Asambleas Generales ordinarias y extraordinarias, y a las reuniones del Consejo de Administración (Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012).

## **El Secretario**

El secretario será nombrado por el Consejo de Administración para el período de dos años y sus funciones son las siguientes:

- Firmar con el presidente los documentos y correspondencia que por naturaleza requiere de su intervención.
- Llevar los registros y libros de actas de todas las sesiones de las Asambleas Generales y las del Consejo de Administración.
- Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones del estatuto (Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012).

## **La Gerencia**

El Gerente es el representante legal de la cooperativa y tiene las siguientes obligaciones y atribuciones:

- Organizar la administración de la cooperativa y responsabilizarse de ella.
- Representar judicial como extrajudicialmente a la cooperativa, con la correspondiente autorización del Consejo de Administración para actividades judiciales.

- Rendir un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia (Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012).

### El Consejo de Vigilancia

Es el organismo de verificación y controlador de las actividades administrativas y financieras de la cooperativa, estará integrado de conformidad con lo dispuesto en el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas (Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012).

#### 8.2.3.2. Segmentación de las cooperativas de Ahorro y Crédito

Acorde al tipo y saldo de sus activos las organizaciones del sector financiero estarán ubicadas en los siguientes segmentos:

**Tabla 5.** Segmentación de las cooperativas de Ahorro y Crédito

	<b>Mayor a 80'000.000,00</b>
<b>2</b>	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
<b>3</b>	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
<b>4</b>	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
	Hasta 1'000.000,00
<b>5</b>	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

## 8.3 Marco Conceptual

### 8.3.1 Control interno

El control interno es el plan de organización, de los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad con el fin de salvaguardar sus intereses, la confiabilidad de la información y promover la adhesión a las políticas prescritas por la administración. Para realizar este tipo de evaluación el auditor debe efectuar un estudio, evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar, extensión, y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoria. (Sarcos & Costales, 2016)

### **8.3.2 Planificación**

La planificación es el proceso de preparación de un conjunto de decisiones respecto de la actividad en el futuro, basándose en investigación, reflexión y pensamiento sistemáticos (Giraldo, 2017, pág. 10)

### **8.3.3 Alcance**

El alcance de la auditoria deberá de cubrir el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno con respecto a la organización y calidad de ejecución que se tendrá en relación al desempeño de las responsabilidades que le fueron asignadas. (Sarcos y Costales, 2016, pág. 72).

### **8.3.4 Marcas de auditoría**

Las marcas de auditoria son símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y prueba efectuados (Preciado & Gamarra, 2015, pág. 49).

### **8.3.5 Planificación preliminar**

La planificación preliminar tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría. La planificación preliminar es un proceso que se inicia con la emisión de la orden de trabajo, continúa con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para conocimiento del Director de la Unidad de Auditoría (Cervera, 2015, pág. 43).

### **8.3.6 Planificación específica**

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar. La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos (Armas, 2016, pág. 37).

### **8.3.7 Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas (Grail, 2015, pág. 19).

### **8.3.8 Cédulas**

Son aquellos documentos que permiten captar información que en cuestionarios no es factible percibir, ya que abre el rango de respuestas, ordena la información de forma más accesible, compara conceptos claramente, sistematiza los registros y facilita la profundidad del enfoque para analizar los resultados (Rentería, 2016, pág. 12).

### **8.3.9 Hallazgo de auditoría**

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. Para el planteamiento de los hallazgos, el equipo auditor deberá indicar el título del hallazgo, los atributos, posteriormente indicará la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo detectado, luego se procederá a indicar las conclusiones sobre el hallazgo y finalmente se emitirá las recomendaciones pertinentes (Granda, 2014, pág. 29).

### **8.3.10 Comunicación de resultados**

Esta fase es la final del proceso de auditoría a través del informe del auditor, se da a conocer en forma resumida o extensa el resultado de la evaluación, sus aspectos más relevantes, a opinión del auditor y las recomendaciones (Izurieta, 2015, pág. 41).

## **8.4 Fundamentación legal**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, Agencia en el Cantón La Maná, se encuentra sustentada en:

Constitución de la República del Ecuador, del registro oficial el 20 de octubre del 2008, en el siguiente artículo:

**Art. 283.-** El sistema económico es social y solidario; tiene al ser humano como sujeto y fin; promueve a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad. Determina que el sistema económico es social y solidario está conformado por entidades económicas, públicas, privadas, mistas, populares y demás reconocidas por la Constitución vigente.

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

**La investigación se sustentó también en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria:**

**Art. 21.- Sector cooperativo:** Es el compendio de cooperativas asimiladas como sociedades de individuos que se han adherido en forma voluntaria con el fin de satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, por medio de una institución de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

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

**Artículo 83.- Actividades financieras:** Las entidades financieras, con la autorización previa de la Superintendencia, efectuara las siguientes actividades:

- Receptar depósitos a plazos y a la vista y a plazo, en cualquier modalidad autorizada por el ente Regulador.
- Conceder préstamos a los socios.
- Realizar servicios relacionados a actividades de tesorería y caja.
- Ejecutar actividades de cobranzas, transferencias de fondos y la emisión de giros directas o a otras instituciones internacionales.
- Receptar objetos muebles, valores y documentos, los cuales deberán ser custodiados o arrendar cajas de seguridad que aseguren los mismos.

- Deberá actuar como ente emisor de tarjetas de débito y crédito.
- Receptar préstamos de entidades financieras y no financieras a nivel del país o fuera de la misma.
- Emitirá obligaciones con su respectivo respaldo procedente de activos, patrimonio, cartera de créditos sea prendaria o adquirida.
- Efectuará negocios sobre títulos cambiarios que representan una obligación de pago productos de ventas a crédito respaldados con documentos.
- Invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y sistema financiero internacional
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.

**Art. 89.- Agencias y sucursales:** Las entidades financieras podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previo la autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Para la apertura de nuevas sucursales, oficinas y agencias se requerirá de un estudio de factibilidad con la finalidad de salvaguardar los activos de la entidad.

**Art. 96.- Auditorías:** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y 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).

### **Contraloría General del Estado**

**Art. 21.- Auditoría de Gestión:** Es la acción que focaliza y está dirigida a fiscalizar, examinar y evaluar el control interno y la gestión, empleando un recurso humano multidisciplinario, el desempeño de una organización o ente contable, para la ejecución de programas y proyectos, que buscan la determinación del cumplimiento de un proceso, verificado si se está ejecutando, acorde a los principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia (Ley de Contraloría General del Estado, 2002).

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

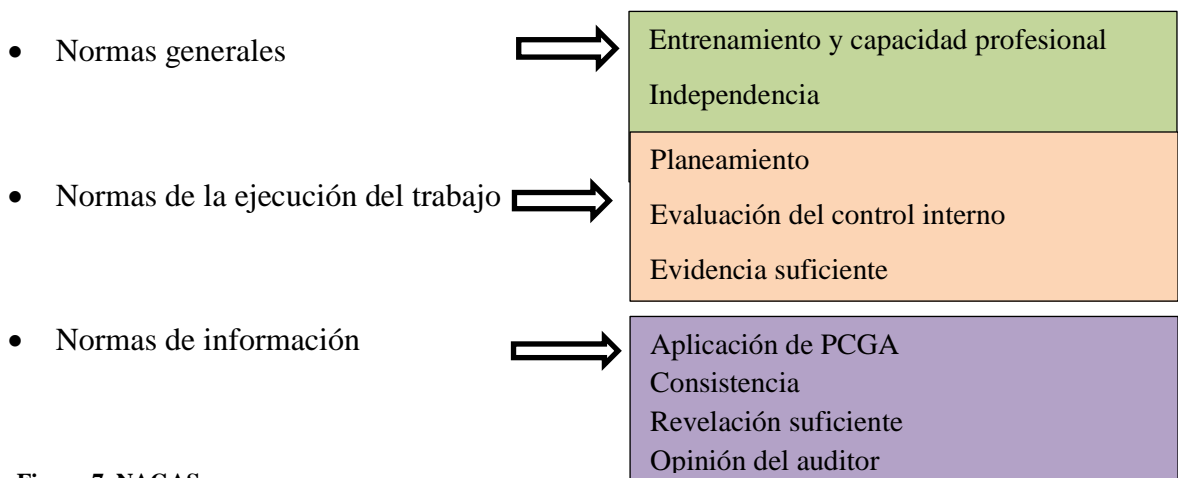
**Art. 93.- Ingreso de socios.** - Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas.

**Art. 96.- Segmentación:** La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley (Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012).

### **Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas**

Las NAGAS difieren de los procedimientos en que estos se refieren a actos que han de ejecutarse, en tanto que las normas de su ejecución tienen que ver con medidas relativas a la calidad de esos actos y los objetivos que han de alcanzarse mediante el uso de los procedimientos adoptados.

Guardan estrecha relación con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente, se han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:



**Figura 7. NAGAS**  
**Fuente:** (López, 2017)

### **Normas Ecuatorianas de Contabilidad**

Las normas de Auditoría constituyen parámetros de orientación que en forma obligatoria los auditores tienen que cumplir al desarrollar sus funciones de auditoría y presentan los requisitos personales y profesionales del auditor. A más de lo anterior dictaminan directrices para la homogeneidad en el trabajo cuya finalidad es alcanzar un nivel óptimo de calidad en el examen.

## **NEA 2. Términos de los trabajos de auditoría1**

Los términos de trabajo convenidos entre el auditor y el cliente deben ser registrados en una carta compromiso u otra forma de contrato, que debe ser enviada por el auditor al cliente antes del inicio del trabajo.

## **NEA 4. Documentación**

Papeles de trabajo preparados por el auditor que ayudan a la planificación, elaboración, supervisión, revisión de la auditoría y registro de la evidencia obtenida.

## **NEA 7. Planificación de auditoría**

La planificación del trabajo de auditoría es un proceso continuo por medio del cual se presta atención adecuada a áreas importantes de la auditoría, se identifican los problemas potenciales.

## **NEA 10. Evaluación de riesgo y control interno.**

Señala que la planificación de la auditoría requiere de suficiente comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno (Colegio de Contadores del Guayas, 2016).

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

### **¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná?**

El nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que fueron aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, fue moderado porque si se efectuaron los cuadros de pagarés, la verificación de la información del socio en el sistema EQUIFAX, portal del Servicio de Rentas Internas antes de otorgar un crédito; así mismo de forma diaria el Jefe de Agencia verificó el índice de morosidad de forma diaria; no obstante se evidenció inobservancia e incumplimiento en cuanto a la elaboración de una matriz de riesgos e seguridad en la infraestructura en torno a la inexistencia vidrios antibalas.

**¿Qué fases de Auditoría de Gestión se aplicaron en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná?**

Se aplicó las fases de planificación preliminar, planificación, la fase de ejecución a través de la evaluación del control interno, entre los componentes de Gobernanza, Operativo, Crédito, Captaciones y Contabilidad se pudo evidenciar un nivel de confianza del 78% que significa alto y un riesgo del 22% que significó alto, debido que se dio cumplimiento a un alto porcentaje de los ítems evaluados y finalmente se elaboró el informe final en la fase de comunicación de resultados.

**¿Qué resultados reflejará el informe final de la Auditoría de Gestión efectuada donde consten conclusiones y recomendaciones?**

Los hallazgos detectados en el desarrollo de la Auditoría de Gestión fueron: no efectuar un análisis de riesgo para el área administrativa, ausencia de indicadores de eficiencia y eficacia, se detectó la ausencia de un protocolo de atención al cliente, las ventanillas de la cooperativa no cuentan con vidrios antibalas, control inadecuado sobre la procedencia del dinero captado, ineficacia en las conciliaciones del saldo auxiliar mayor con los estados financieros con sus respectivas conclusiones y recomendaciones. A través de la aplicación de los indicadores de gestión se apreció inconsistencias en cuanto a la difusión del plan estratégico entre el personal, en tanto que el cumplimiento en la disminución del índice de morosidad planteado para el 2018 fue del 0,90%, y se cerró con el 1,16%.

## **10. METODOLOGÍA**

### **10.1. Tipos de investigación**

#### **10.1.1. Investigación básica**

También conocida como investigación fundamental o pura, tiene como propósito fundamental alcanzar el desarrollo científico, incrementar los conocimientos teóricos de manera directa en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas (Revelo, 2017, pág. 36).

Fue de carácter básica debido que a través del desarrollo de la misma se incrementó el conocimiento académico en beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

Ltda. Agencia La Maná, mediante el desarrollo de una Auditoría de Gestión que permitió detectar falencias y hallazgos existentes con el propósito de prevenir o corregir los mismos.

### **10.1.2. Investigación bibliográfica**

Investigación bibliográfica y documental consiste en la revisión procedente de libros, revistas o tesis relacionados al tema a investigar, convirtiéndose en uno de los principales pasos para una investigación, incluyendo la selección de fuentes de información (Zurita, 2017, pág. 76)

Se situó entre la investigación bibliográfica debido a que requirió sustento de origen teórico, siendo indispensable para ello la recopilación de información procedente de fuentes como: libros, revistas, tesis y páginas webs para ampliar el conocimiento teórico sobre la auditoría de gestión.

### **10.1.3. Investigación de campo**

Este tipo de investigación permitió realizar un acercamiento a la realidad de un problema diagnosticado, facilitó el contacto directo con el objeto de investigación, obteniendo información empírica, observando de manera detallada lo que interesa al investigador, en un espacio delimitado y en situaciones particulares (Sandoval, 2017, pág. 52)

Se recurrió a la investigación de campo al momento de acudir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, con el propósito de obtener información sobre el nivel de cumplimiento de las normas, políticas mediante la aplicación de una entrevista al Jefe de Agencia y encuestas a los empleados.

## **10.2. Métodos de investigación**

### **10.2.1. Método cuantitativo**

El método cuantitativo busco analizar los hechos sociales como existentes en el exterior y cometidos a leyes y patrones generales, apresan la realidad sometiéndola a controles (Balderas, 2017, pág. 43).

Este método se utilizó en el proyecto de investigación mediante la aplicación y tabulación de encuestas al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná.

### **10.2.2. Método deductivo**

Es un método de razonamiento que consistió en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares, basadas en el análisis de leyes o principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Alvarez, 2018, pág. 9).

Mediante el uso de este método se procedió a separar las actividades desarrolladas en cada uno de los departamentos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, Ltda., Agencia La Maná, con el propósito de detectar si se está alcanzando la eficiencia en las operaciones de la entidad, así mismo permitió definir si se está cumpliendo las políticas, y desarrollando estrategias en torno al mejoramiento de los sistemas de control y su correcta aplicación.

### **10.2.3. Método inductivo**

Este método empleó el razonamiento para la obtención de conclusiones que surgen de hechos particulares aceptados como válidos, su aplicación es de carácter general. Este método parte de un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales como fundamentos de una teoría (McConel, 2017, pág. 8).

La utilización de este método permitió el establecimiento de las particularidades de la gestión dentro de cada uno de los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Suma Kawsay Ltda. Agencia La Maná, para así analizar y evaluar las actividades realizadas en el periodo a investigar.

## **10.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

Las técnicas e instrumentos que se emplearon en la siguiente investigación se mencionan a continuación:

### **10.3.1. Observación**

Esta técnica sirve para verificar, comprobar, o la desaprobación de alguna de las hipótesis propuestas o, lo que es lo mismo, para descubrir si los datos, los fenómenos, los hechos observados. (Alvarez, 2018).

El uso de esta técnica permitió conocer hallazgos existentes dentro de los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, Ltda., Agencia La Maná.

### **10.3.2. Entrevista**

La entrevista consistió en un dialogo hablado de manera entablada entre dos o más personas. El entrevistador que hace el papel de interrogador y el que responde es el entrevistado, se empleó esta técnica para diversos motivos, investigaciones y otros ámbitos con el propósito de obtener información.

Para la recopilación de información sobre el nivel de cumplimiento de las normativas y políticas en la cooperativa se efectuó una de entrevista estructurada que estuvo dirigida al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, Ltda, Agencia La Maná, recopilando información que permitió detectar las debilidades existentes en cada uno de los departamentos.

### **10.3.3. Encuesta**

Esta técnica tuvo como propósito fundamental la búsqueda sistemática de información se diferencia de la técnica de la entrevista la particularidad de la encuesta es que realiza “a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación social similar”. Empleando un cuestionario cerrado o estandarizado.

Mediante la encuesta dirigida a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, Ltda., Agencia La Maná se recopiló información necesaria para conocer la situación actual de la entidad, así mismo se determinó el nivel de eficiencia y eficacia en cuanto al uso de los recursos de la determinada entidad financiera y el cumplimiento de sus políticas administrativas, resultados que fueron tabulados.

Como instrumento para el desarrollo de la encuesta se elaboró un cuestionario de preguntas cerradas de selección múltiple.

#### **10.4. Población y muestra**

##### **10.4.1. Población**

La población universo de la presente investigación, constituyeron 1 Jefe de Agencia, 8 empleados, 8237 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná.

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

#### **11.1. Resultados de la entrevista efectuada al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná.**

**Nombre del entrevistado:** Lic. Rogman Gavilanez, Jefe de Agencia.

**Entrevistadoras:** Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda y Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía

**Fecha:** 16 de octubre del 2019

**Tabla 6.** Análisis entrevista Jefe de Agencia

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Con qué frecuencia se ha efectuado una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda Agencia La Maná?	Se efectuó hace dos años.	Los directivos de la Cooperativa no han reparado aun en la importancia de la aplicación de auditorías, puesto que no se ha determinado un programa de auditoría que establezca la frecuencia de su realización.
2. ¿Qué servicios presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda Agencia La Maná?	Entre los servicios financieros ofrecidos se encuentran: ahorro a la vista, ahorro programado, créditos y servicios de pago fácil de servicios básicos e instituciones públicas.	La Cooperativa cuenta con una cartera de productos financieros amplia para satisfacer a sus clientes.
3. ¿Qué políticas y procedimientos dispone la cooperativa para el desarrollo de sus actividades?	Se cuenta con políticas de control, ética profesional, procedimientos y manejo económico.	Las políticas y procedimientos permiten que los procesos se desarrollen de forma adecuada, y su ausencia provoca que estándares de actuación del talento humano no sea el adecuado.
4. ¿Se ha definido un manual de funciones para las diversas actividades que se efectúan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda Agencia La Maná?	En la Cooperativa si se dispone manuales para las áreas de Información, Créditos, caja e inversiones, no obstante no se ha efectuado una adecuada difusión de los mismos.	Esta es una de las deficiencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, no socializar el manual de funciones que permita al personal conocer cuáles son sus funciones y responsabilidades.
5. ¿La institución cuenta con un organigrama estructural y funcional?	Si se dispone de un organigrama estructural y funcional.	El organigrama estructural y funcional existente corresponde a la matriz, en consecuencia no existe un organigrama de la Agencia La Maná.
6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda Agencia La Maná cuenta con una misión, visión, objetivos y valores definidos?	La institución si posee misión, visión, objetivos y valores.	Es muy importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay posea dichos elementos porque constituyen el direccionamiento estratégico.
7. ¿Los empleados y socios conocen la misión, visión y objetivos de la cooperativa?	No todos los empleados tienen pleno conocimiento de la misión, visión y objetivos.	En consecuencia se identifica que existen falencias en cuanto a la difusión de los elementos del direccionamiento estratégico.
8. ¿Conoce que porcentajes de eficiencia, eficacia y efectividad presenta la gestión de las actividades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda Agencia La Maná?	No se ha realizado mediciones sobre eficiencia, eficacia y efectividad.	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay se desconoce sobre los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, solamente se han enfocado en los indicadores financieros.
9. ¿En qué porcentaje se cumple con las políticas establecidas en la Cooperativa?	El porcentaje de cumplimiento de las políticas establecidas oscila entre el 85% .	Según la información proporcionada las políticas no están siendo aplicadas de forma satisfactoria, una de las causas es el desconocimiento de las mismas.

10. ¿Se efectúan capacitaciones en la cooperativa?	Si se realizan capacitaciones esporádicas, sin embargo no existe un plan de capacitación.	La Cooperativa no ha brindado la debida atención al desarrollo de su personal, dado que no cuentan con un plan de capacitación.
11. ¿Se efectúa evaluaciones del desempeño del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda Agencia La Maná?	El desempeño del personal se estima en función del cumplimiento de sus labores, no se realiza evaluaciones del desempeño.	Es importante que la cooperativa, evalúe la actuación de su personal, solo de esta forma podrá establecer mejoras.
12. ¿De qué manera se lleva el control de las actividades de las diversas áreas de la cooperativa?	Se realiza por medio de un registro de cumplimiento.	Según supo manifestar el entrevistado el control mantenido sobre las actividades realizadas no siempre resulta eficiente o fehaciente porque no se disponen de medios de verificación.
13. ¿Se realiza un seguimiento al buzón de comentarios y sugerencias?	En la Cooperativa no se efectúa un seguimiento de los comentarios y sugerencias que depositan los usuarios en el buzón.	Atender las peticiones de los usuarios, implica dar seguimiento a sus sugerencias y comentarios, en la Cooperativa no están siendo considerados de forma óptima.
14. ¿El desarrollo de la cooperativa es el adecuado en los últimos años?	En los últimos años, el desarrollo de la Cooperativa se ha visto disminuido, y no es el esperado.	Tal situación se explica en gran parte por el incremento de la competencia en el sector financiero, no obstante la gestión de la Cooperativa también presenta ciertas deficiencias que inciden en mayor o menor magnitud.
15. ¿Qué debilidades obstaculizan lograr una eficiente gestión en la cooperativa?	Una de las principales causas es la deficiencia a nivel de control y en consecuencia la disminución de la cartera de crédito.	El control es la base de cualquier tipo de mejoramiento, y si presenta deficiencias lo idóneo es diagnosticar cuales son.
16. ¿Considera indispensable el desarrollo de una Auditoría de Gestión en la cooperativa?	Si es importante realizar una auditoría de gestión.	Según la apreciación del Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay es vital realizarla porque supone un primer paso hacia el mejoramiento de los niveles de eficiencia y eficacia de la Cooperativa

**Fuente:** Entrevista al Jefe de Agencia Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, Agencia La Maná.

## 11.2. Resultados de las encuestas efectuadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná.

### 1. Información general

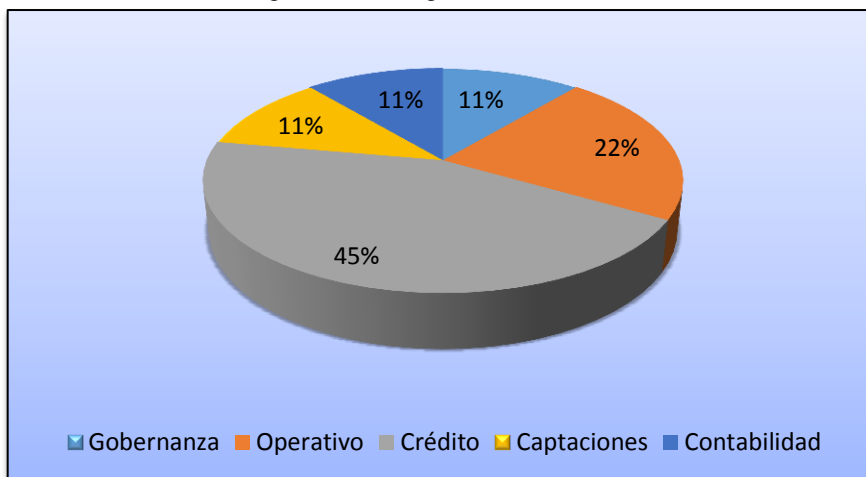
**Tabla 7.** Información general del cargo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Gobernanza	1	11%
Operativo	2	22%
Crédito	4	45%
Captaciones	1	11%
Contabilidad	1	11%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay, Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 1.** Información general del cargo



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

### Análisis e interpretación:

De acuerdo al gráfico se pudo visualizar que el 45% de empleados se encuentran en el área de crédito, el 22% en el área operativa, el 11% en captaciones, 11% Gobernanza y finalmente en contabilidad el 11%; según la información proporcionada por los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, se aprecia que la mayor parte de ellos labora en el área de Créditos.

## 2. ¿A qué tipo de crédito acceden en su mayoría los socios?

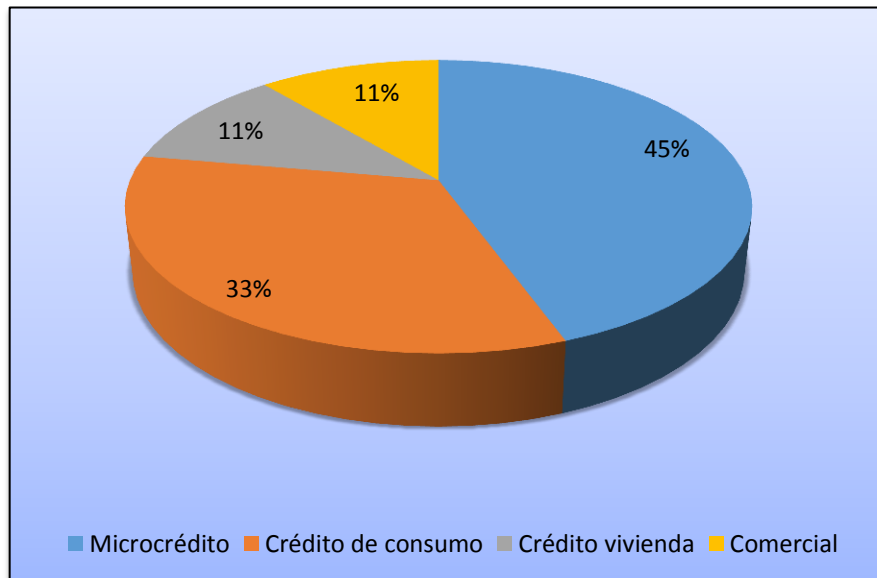
**Tabla 8.** Tipo de crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Microcrédito	4	45%
Crédito de consumo	3	33%
Crédito vivienda	1	11%
Comercial	1	11%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda  
Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 2.** Tipo de crédito



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda,  
Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación:

Según lo manifestado por los encuestados el 45% de clientes acude para solicitar microcréditos, en tanto que el 33% ha optado por el crédito para consumo, el 11% vivienda (hipotecario); y, el otro 11% restante optó por el crédito comercial. En base a los resultados se reflejó que el crédito que tiene mayor demanda por parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, es el microcrédito, así lo señaló la mayoría de personal de la entidad financiera.

### 3. ¿La institución cuenta con un Plan Estratégico?

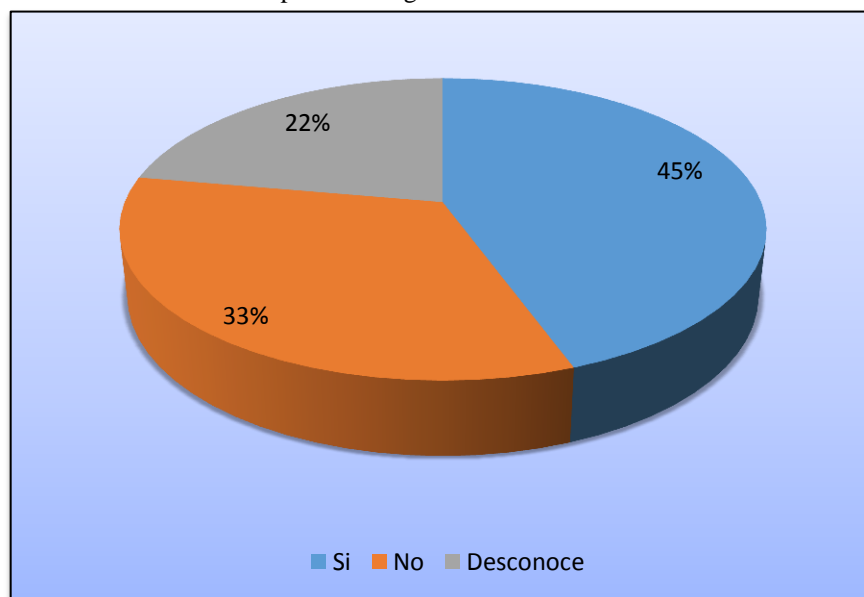
**Tabla 9.** Existencia de plan estratégico

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	45%
No	3	33%
Desconoce	2	22%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 3.** Existencia de plan estratégico



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

#### **Análisis e interpretación:**

Con respecto a la existencia de un plan estratégico el 45% de los encuestados enfatizó que, si existe, el 33% no y el 22% restante desconoce sobre la existencia del mismo. Los datos anteriores dejaron entrever que si existe una planificación estratégica razón por la cual un porcentaje significativo desconoce sobre su existencia.

#### 4. ¿Considera usted que la entidad posee un esquema para medir el cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio?

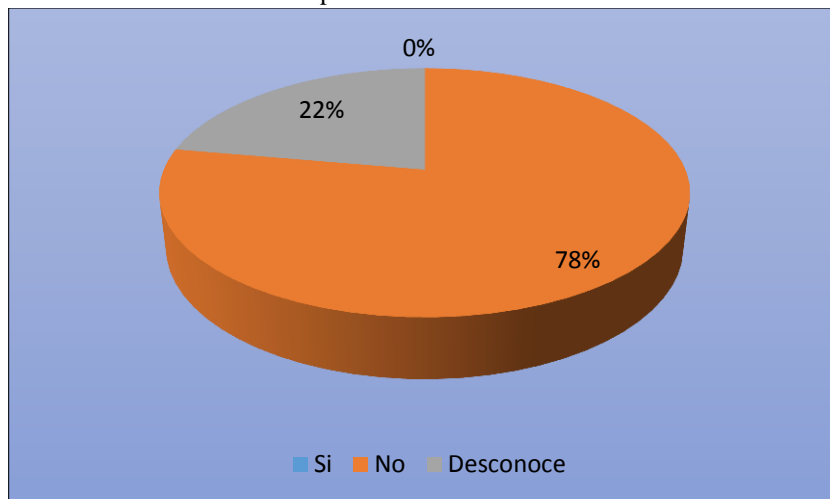
**Tabla 10.** Medición de cumplimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	78%
Desconoce	2	22%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 4.** Medición de cumplimiento



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

#### **Análisis e interpretación:**

Los resultados de las encuestas permitieron identificar que el 78% del personal señala que la institución no dispone de un esquema para medir el cumplimiento de las políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio, contrario a ello el 22% manifestó que desconoce sobre la existencia de los mismos; frente a los porcentajes presentados se determinó que la mayor proporción mayor de talento humano señaló que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, no posee un esquema de medición del cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio, porque la parte directiva no ha contemplado el desarrollo de los mismos en la cooperativa.

## 5. ¿La institución cuenta con un sistema de comunicación adecuado?

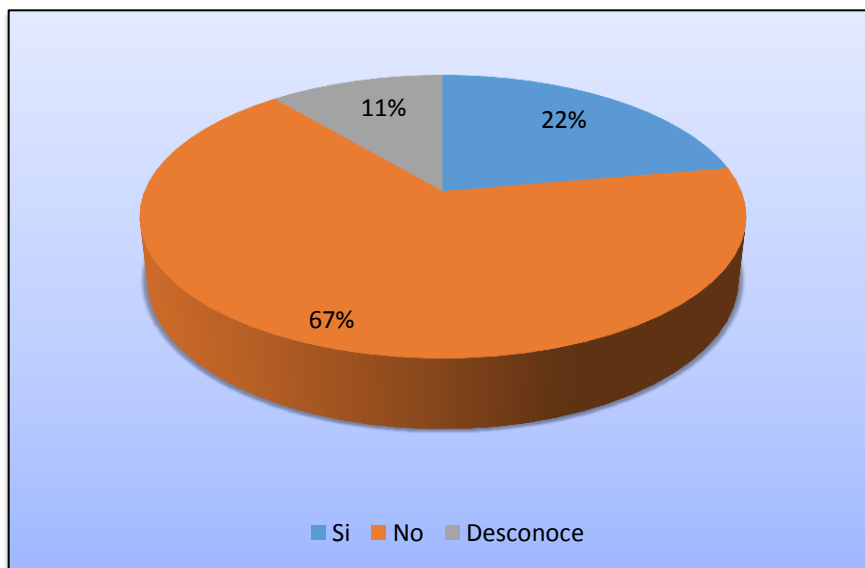
**Tabla 11.** Sistema de comunicación adecuada

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	22%
No	6	67%
Desconoce	1	11%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 5.** Sistema de comunicación adecuada



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

### Análisis e interpretación:

Al ser cuestionados sobre la existencia de un adecuado sistema de comunicación, los resultados mostraron lo siguiente:

El 67% afirmó que la entidad no cuenta con dicho esquema, por su parte el 22% sostuvo que si y el 11% desconoce; en consecuencia, la mayor parte de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, concordó en que no se da prioridad a establecer un sistema adecuado de comunicación.

## 6. ¿Considera usted que la entidad establece un esquema para la adecuada optimización de recursos?

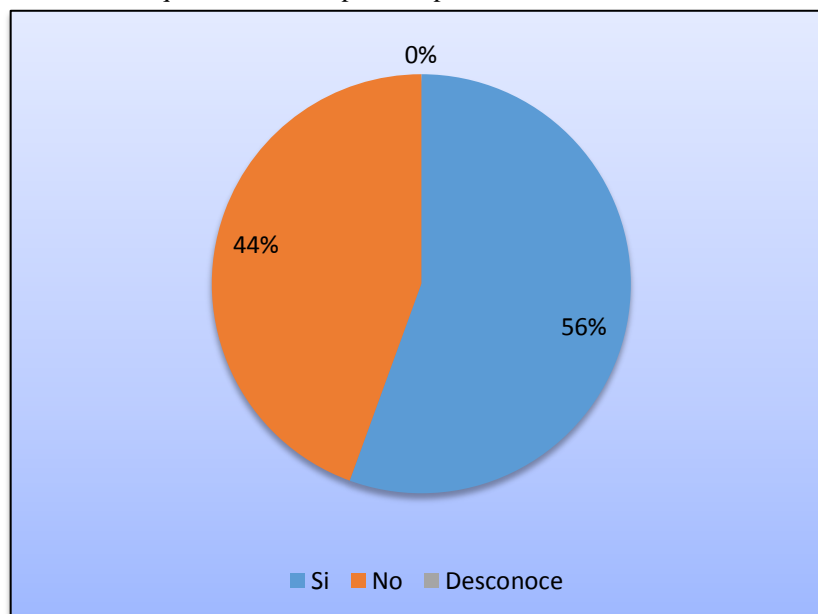
**Tabla 12.** Esquema adecuado para la optimización de recursos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	56%
No	4	44%
Desconoce	0	0%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia, La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 6.** Esquema adecuado para la optimización de recursos



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

### Análisis e interpretación:

En base a los resultados de las encuestas aplicadas al personal, se evidenció que el 56% afirmó que la entidad si posee un adecuado sistema, el 44% sostuvo que no; según lo indicado por la mayoría de empleados la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, si ha establecido un esquema adecuado para la optimización de recursos, pero es importante resaltar que un porcentaje alto opina que no es adecuado el sistema implementado para este efecto.

## 7. ¿La institución cuenta con un proceso para medir la satisfacción del cliente?

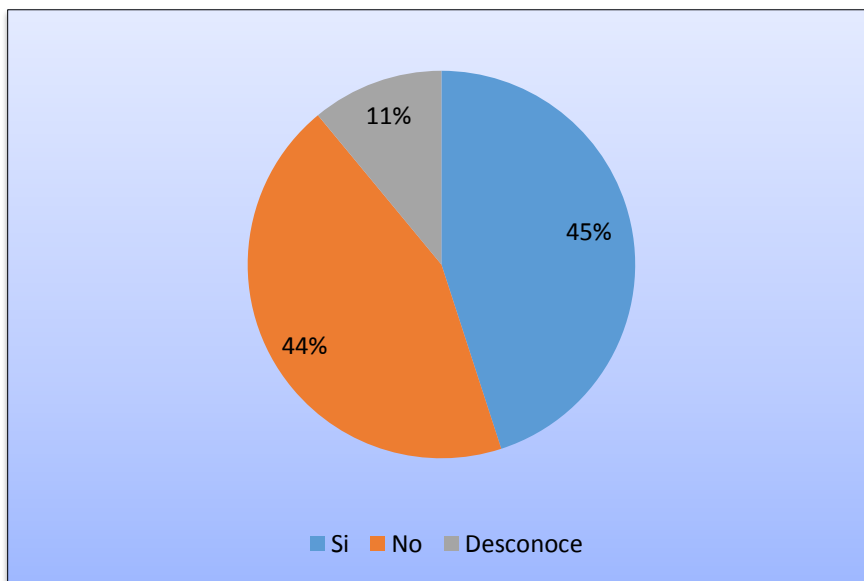
**Tabla 13.** Medición de satisfacción del cliente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	45%
No	3	44%
Desconoce	1	11%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 7.** Medición de satisfacción del cliente



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo a los resultados de las encuestas, podemos señalar que se manifiesta que el 45% de empleados y si se efectúa la medición de la satisfacción del cliente, en igual proporción otro 44% afirmó que no y el 11% desconoce; en consecuencia, se determinó que existen opiniones divididas frente a la existencia y aplicación de un método de medición de satisfacción de los clientes.

## 8. ¿La entidad aplica algún método para medir la eficiencia eficacia y calidad en la cooperativa?

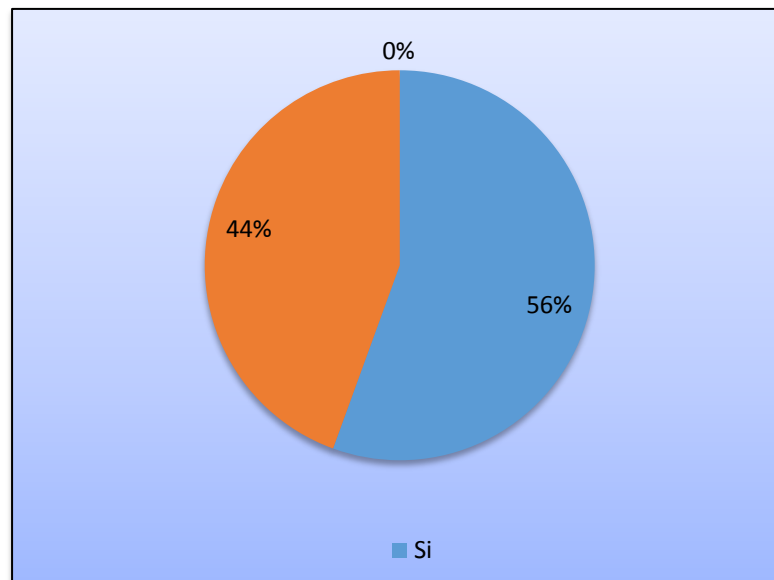
**Tabla 14.** Medición de eficiencia, eficacia y calidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	56%
No	4	44%
Desconoce	0	0%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 8.** Medición de eficiencia, eficacia y calidad



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

### **Análisis e interpretación:**

En relación si la entidad aplica algún método para medir la eficiencia eficacia y calidad en la cooperativa, el 56% mencionó que sí, el 44% enfatizó que no se aplicó. Acorde a los resultados anteriores se pudo establecer, que no existe una adecuada aplicación de una metodología que permita una medición de los parámetros en cuestión, debido que no existe una adecuada planificación para tal efecto.

### 9. ¿Considera usted que existe un adecuado grado de liquidez en la cooperativa?

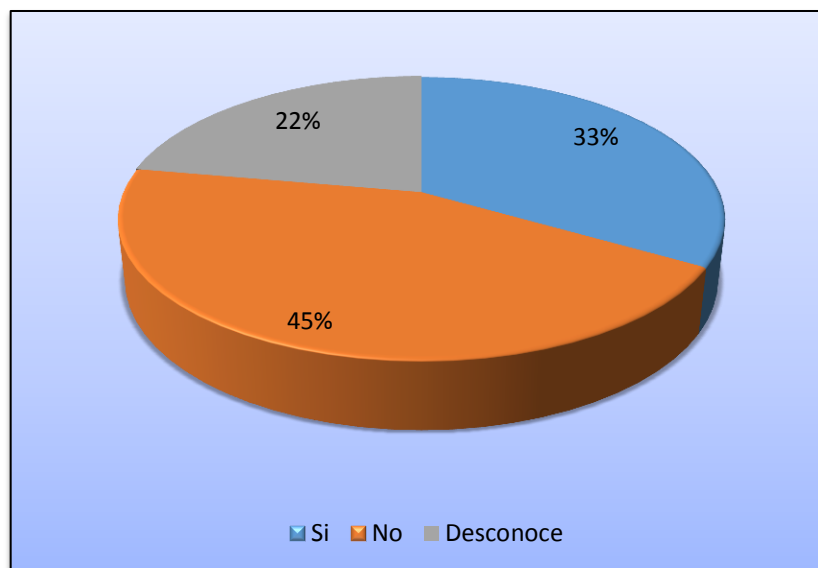
**Tabla 15.** Grado de liquidez de la cooperativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	33%
No	4	45%
Desconoce	2	22%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 9.** Grado de liquidez de la cooperativa



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

#### **Análisis e interpretación:**

Con relación a los resultados obtenidos en esta pregunta el 45% manifestó que no, el 33%, opina que sí y el 22% respondieron que desconocen sobre la liquidez de la cooperativa. Los datos anteriores reflejaron que no existió una adecuada liquidez en la entidad financiera, aspecto que deja entrever que existen problemas de gestión que ha generado este efecto adverso.

## 10. ¿Existe un registro detallado de los ingresos y gastos en los que incurre la entidad?

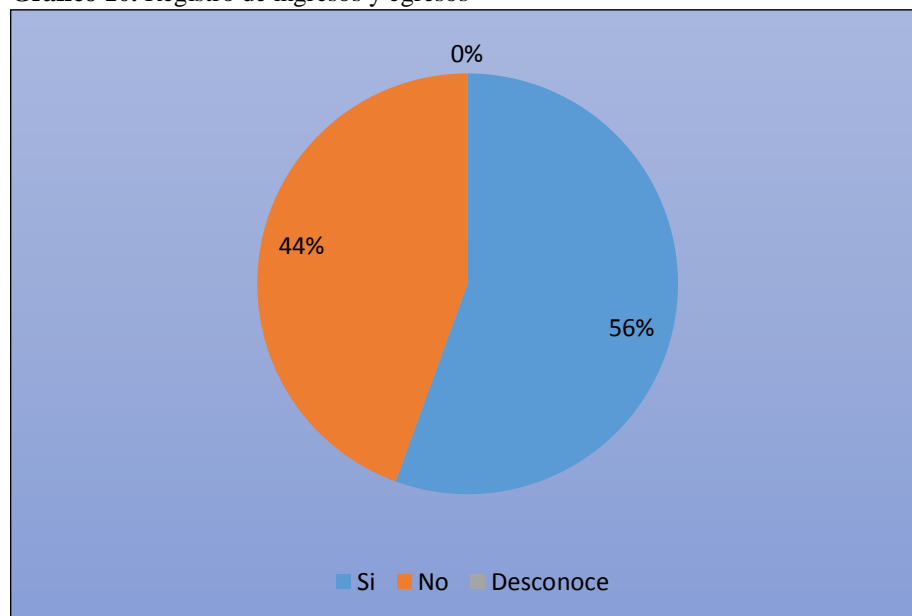
**Tabla 16.** Registro de ingresos y egresos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	56%
No	4	44%
Desconoce	0	0%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda  
Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 10.** Registro de ingresos y egresos



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda  
Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

### Análisis e interpretación:

De acuerdo al gráfico se visualizó que el 56% de los empleados de la entidad crediticia cree que el registro de ingresos y egresos, si es adecuado, por su parte el 44% señaló que no lo es; de los resultados de la encuesta se concluyó que existen falencias en cuanto al registro de ingresos y egresos debido que un alto porcentaje de empleados enfatizo que no es adecuado.

### 11. ¿El nivel de efectivo que mantiene la cooperativa es el adecuado para la gestión operativa de la misma?

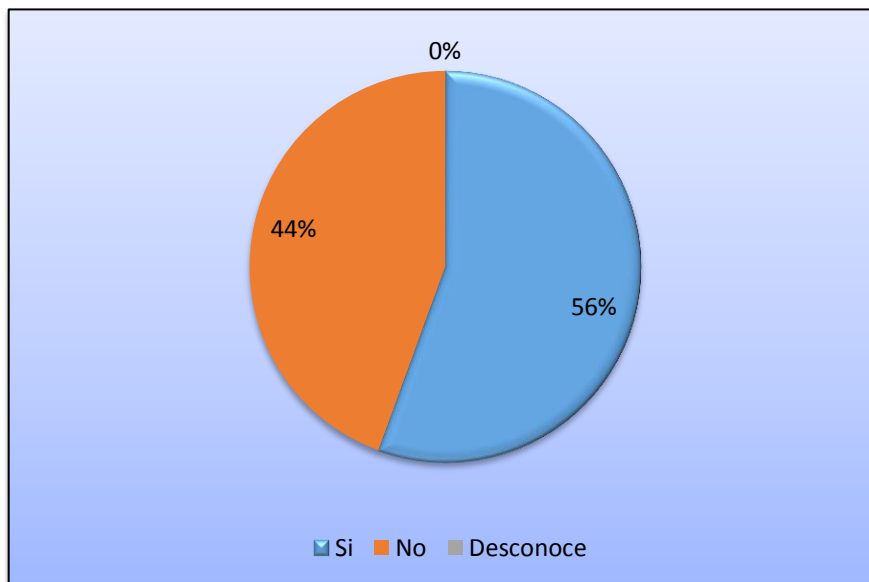
**Tabla 17.** Nivel de efectivo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	44%
No	5	56%
Desconoce	0	0%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 11.** Nivel de efectivo



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

#### **Análisis e interpretación:**

Según los resultados de las encuestas, se apreció que el 56% del personal indicó, que el nivel de efectivo que mantiene la cooperativa, no es el adecuado para la gestión operativa de la misma y el 44% respondió que sí es adecuado. Los datos anteriores evidenciaron el nivel de efectivo existente en la cooperativa es deficiente para las actividades operativas, aspecto que merece atención inmediata.

## 12. ¿Los activos que posee la empresa tienen la capacidad de enfrentar el endeudamiento de la misma en un corto plazo?

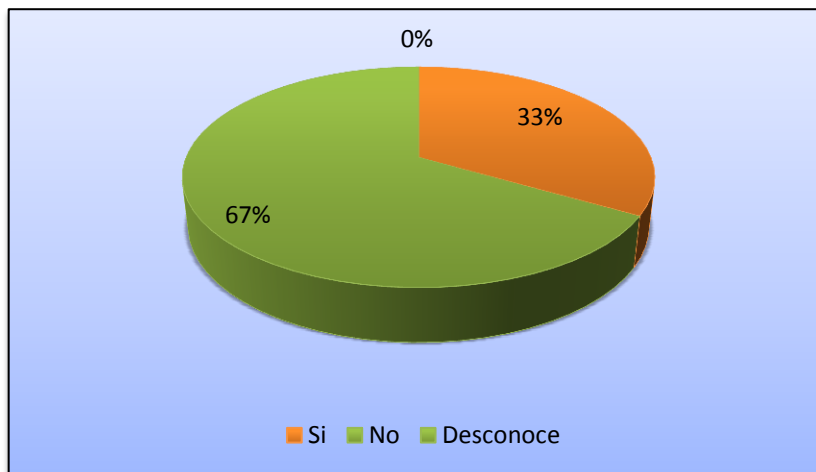
**Tabla 18.** Activos vs endeudamiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	33%
No	6	67%
Desconoce	0	0%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 12.** Activos vs endeudamiento



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

### Análisis e interpretación:

De acuerdo al gráfico actual el 67% de encuestados sostuvo que los activos que posee la empresa no son suficientes para enfrentar el endeudamiento de la misma en un corto plazo, en tanto que el 33% cree que sí; los resultados arrojados por las encuestas dieron a conocer que los bienes que posee la empresa no bastarían para cubrir las deudas a corto plazo.

### 13. ¿El índice de liquidez que se determina en cada análisis contable es?

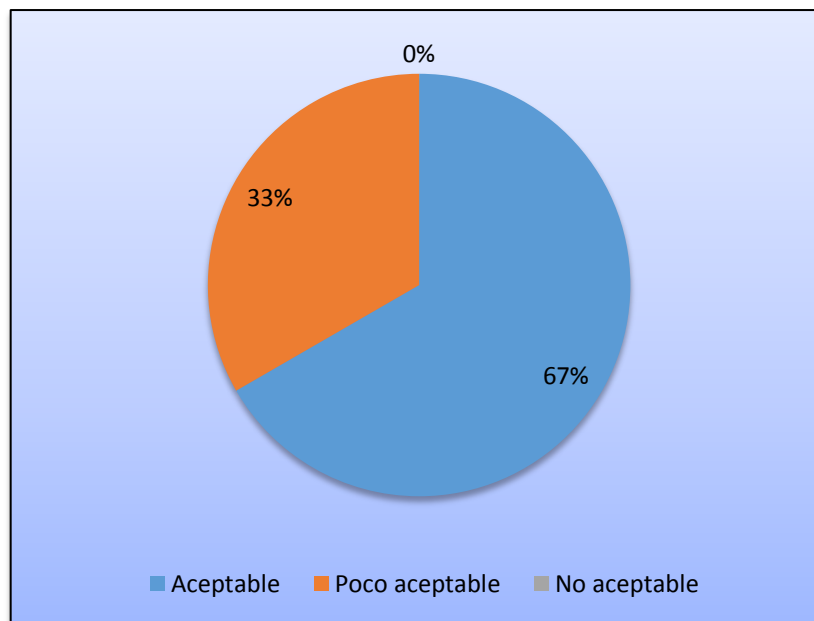
**Tabla 19.** Índice de liquidez

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	6	67%
Poco aceptable	3	33%
No aceptable	0	0%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 13.** Índice de liquidez



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

#### **Análisis e interpretación:**

Por medio del gráfico se mostraron los resultados tendientes al índice de liquidez, y se resalta que el 67%, calificó el índice mencionado como aceptable y el 33%, como poco aceptable; en consecuencia el porcentaje de mayor cuantía de empleados cree que el nivel de liquidez que se determina en cada análisis contable es aceptable.

#### 14. ¿Los índices de morosidad que maneja la institución según su criterio son?

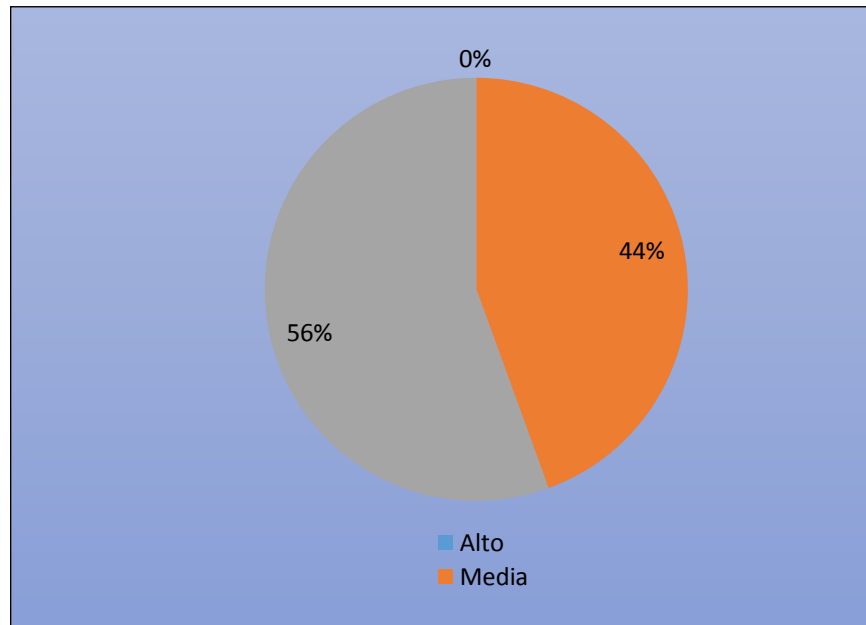
**Tabla 20.** Índice de morosidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Media	4	44%
Baja	5	56%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 14.** Índice de morosidad



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

#### **Análisis e interpretación:**

Al ser consultados sobre la tasa de morosidad de la entidad crediticia, el 44% de los empleados afirmó que es media, mientras que el 56% la calificó como baja; de los anteriores resultados se pudo constatar que la mayoría de empleados consideró que el índice de morosidad que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, es bajo.

### 15. ¿Se han realizado análisis de los Estados Financieros en la cooperativa?

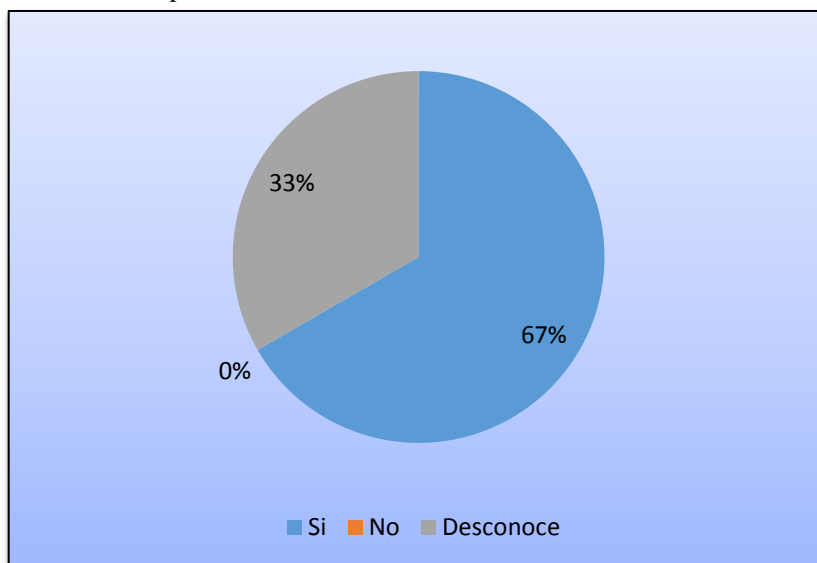
**Tabla 21.** Aplicación de análisis financiero

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	67%
No	0	0%
Desconoce	3	33%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 15.** Aplicación de análisis financiero



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

#### **Análisis e interpretación:**

En relación a la aplicación de análisis financieros, los resultados de las encuestas arrojaron la siguiente información: el 67% de empleados afirmó que, si se realizan análisis financieros a los estados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná, mientras que el 33% desconoce; aquello permitió conocer que, si se aplica dicho instrumento de medición, así lo afirmó la mayor parte del personal.

**16. ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de gestión para mejorar la liquidez de la institución?**

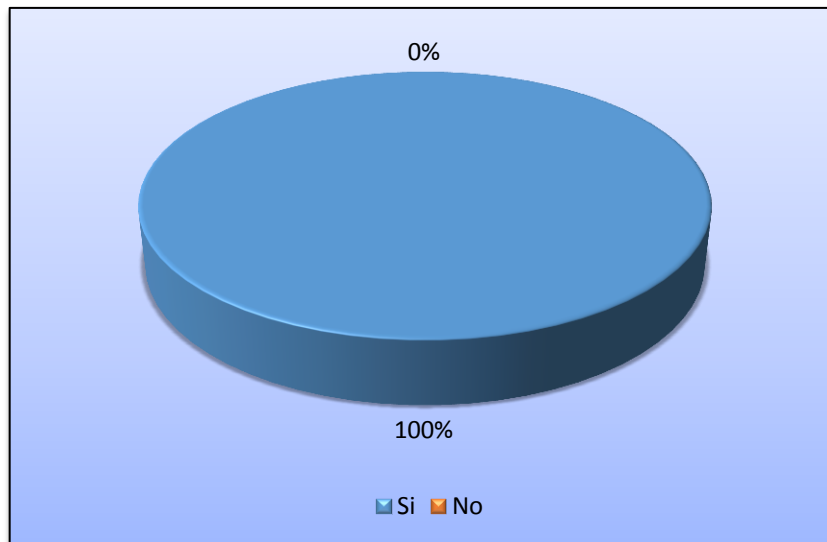
**Tabla 22.** Aceptación de la propuesta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda  
Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Gráfico 16.** Aceptación de la propuesta



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumak Kawsay Ltda  
Agencia La Maná, octubre 2019.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo al gráfico se aprecia que el personal de la COAC, manifestó lo siguiente en relación a la auditoría de gestión: el 100% de empleados considera la aplicación de la auditoría si puede mejorar la liquidez; en base a los resultados mostrados se percibió claramente que existió aceptación por parte de la mayoría del personal en la aplicación de una auditoría de gestión, puesto que representaría sustanciosos beneficios para la institución.

### **11.3. Modelo de auditoría**

#### **11.3.1 Modelo de auditoría**

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, provincia de Cotopaxi, Período 2018, para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos”

#### **11.3.2. Objetivo del modelo de auditoría**

- Conocer los procesos, políticas y normativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Establecer la importancia de la aplicación de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsat Ltda. Agencia La Maná.
- Aplicar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, provincia de Cotopaxi, Período 2018, que permita generar recomendaciones tendientes al mejoramiento de la administración de los recursos y el logro de los objetivos y metas trazadas por la entidad.

##### **11.3.2.1. Procesos, políticas y normativas**

A continuación, se detallan los procesos, políticas y normativas aplicados en las siguientes áreas:

Dimensión	Proceso	Políticas	Normas
Depósitos	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Entregar el documento de depósito, libreta y dinero]     A --&gt; B[Verificar datos de la papeleta]     B --&gt; C{Es correcta}     C -- si --&gt; D[Guardar el dinero en efectivo]     C -- no --&gt; E[Contabilizar el dinero con el valor de la papeleta]     E --&gt; F[Verificar cuenta y datos en el sistema]     D --&gt; G[Ingresar el depósito]     G --&gt; H[Sellar la papeleta y archivarla]     H --&gt; I[Actualizar la libreta]     I --&gt; J[Entregar libreta al socio]     </pre>	<p>Los responsables de ejecutar el proceso de nota de débito son los cajeros, este proceso se efectuará solo en los locales de la cooperativa.</p> <p>El cajero deberá mantener siempre en orden y aseo en su lugar de trabajo.</p> <p>Además, debe estar totalmente desalojada sin dinero, sin papeletas, sin otras cartolas.</p> <p>El cajero no aceptará que las notas de débito estén repisadas, mal llenadas o alteradas en su contenido.</p> <p>Bajo ningún concepto los cajeros deberán llenar, completar o alterar las papeletas de depósito.</p> <p>Si la papeleta contiene algún error el cliente procede a su corrección.</p> <p>Las notas de débito deben ser notificadas al cliente y su respectivo detalle en el estado del cuenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.</li> <li>• Reglamento de LOEPS</li> <li>• Resolución N°496-2019-F de la Junta Monetaria y Financiera.</li> <li>• Manual de depósito</li> </ul>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná

Figura 8. Proceso, políticas y normas aplicados en el proceso de depósitos

Dimensión	Proceso	Políticas	Normas
Captaciones	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Aperturar certificado de depósito]     A --&gt; B[Legalizar el certificado de depósito]     B --&gt; C[Designación de beneficiarios]     C --&gt; D{Depósito mayor a \$5.000}     D -- si --&gt; E[Emitir un certificado de depósito a nombre del titular]     D -- no --&gt; F[Solicitar el formulario de declaración de origen de recursos]     E --&gt; Fin([Fin])     F --&gt; Fin     </pre>	<p>Cualquier persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos legales, estatutarios y que presenten la documentación exigida, podrá abrir una cuenta.</p> <p>La Cooperativa no entablará relaciones comerciales con personas que se encuentren en las listas de impedidos a las que tenga acceso.</p> <p>El asesor de servicio al cliente debe comprobar la veracidad de la información y documentación entregada por la persona que ingresa en calidad de socio. La cuenta de ahorros es personal e intransferible.</p> <p>Para la apertura de la cuenta de ahorro es indispensable la firma del socio.</p> <p>Las personas que no sepan o no puedan firmar registrarán su huella.</p> <p>Al aperturar la cuenta la cooperativa debe emitir una libreta de ahorros.</p> <p>Los certificados de aportación no podrán ser retirados por el socio en ningún momento salvo la liquidación de la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.</li> <li>• Reglamento de LOEPS</li> <li>• Resolución N°496-2019-F de la Junta Monetaria y Financiera.</li> <li>• Manual de Captaciones</li> </ul>

**Figura 9.** Proceso, políticas y normas área captaciones

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná

Proceso, políticas y normas aplicados en el proceso de otorgación de créditos			
Dimensión	Proceso	Políticas	Normativa
Créditos Calificación	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la documentación]     A --&gt; B[Revisar y controlar la documentación]     B --&gt; C{Están completos}     C -- no --&gt; D[Realizar actualización de datos socio y garante]     D --&gt; E[Realizar solicitud escanear el croquis y enviar]     E --&gt; F[Realizar la inspección y enviar el informe]     F --&gt; Fin([Fin])     C -- si --&gt; G[Inspeccionar e imprimir los datos informativos del socio y garante]     G --&gt; H[Buró de crédito]     G --&gt; I[Función judicial]     G --&gt; J[Récord crediticio]     </pre>	<p>Se procederá de acuerdo a dictaminado en el manual de políticas de crédito. Los responsables directos de ejecutar este proceso son los oficiales de crédito. Este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la cooperativa. Se registrará la dirección del domicilio o negocio tanto del deudor como del socio en lo posible basado en la visita in situ. Se realizará el análisis por parte del oficial de crédito y la calificación de deliberará en Comité agencial conformado por el Jefe de Agencia y el Ejecutivo de Negocios. A la solicitud de créditos deberá juntarse los documentos que están enlistados en el check list impreso para cada tipo de crédito.</p> <p>Los documentos que competen a este proceso son: solicitud de crédito, informe de crédito y file del socio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.</li> <li>• Reglamento de LOEPS</li> <li>• Resolución N°496-2019-F de la Junta Monetaria y Financiera.</li> <li>• Manual de Créditos.</li> </ul>

**Figura 10.** Políticas, normas del área de captaciones  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná

Dimensión	Proceso	Políticas	Normativa
<p>Créditos Concesión de créditos</p>	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Realizar check list de las file receptadas]     A --&gt; B[Revisar de la documentación]     B --&gt; C{Están completa}     C -- si --&gt; D[Elaborar actas de solicitudes aprobadas]     C -- no --&gt; I[Informar al socio]     D --&gt; E[Imprimir acta]     E --&gt; F[Notificar créditos aprobados]     F --&gt; I     I --&gt; G{Se aprueba}     G -- no --&gt; I     G -- si --&gt; H[Citar al socio y al garante]     H --&gt; J[Firma de documentos]     J --&gt; K{Revisión de firmas}     K -- no --&gt; I     K -- si --&gt; L[Desbloquear el dinero de la cta. del socio]     L --&gt; M([Fin])     </pre>	<p>Se procederá de acuerdo a lo establecido en el Manual de Políticas de crédito.</p> <p>Los responsables directos de ejecutar el proceso son los ejecutivos de negocios y los jefes de agencias en conjunto con la gerencia y la coordinación de recuperación.</p> <p>Caja enviará mensajes a los celulares de los socios en dos instancias: Para recordarles su futuro vencimiento. En caso de mora de sus obligaciones. Se determinará, el monto y el tiempo de retraso en el pago.</p> <p>Se registrará la dirección y domicilio tanto del deudor como del socio.</p> <p>Se realizará el análisis por parte del oficial de crédito y la calificación de deliberará en Comité agencial conformado por el Jefe de Agencia y el Ejecutivo de Negocios.</p> <p>A la solicitud de créditos deberá juntarse los documentos que están enlistados en el check list impreso para cada tipo de crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.</li> <li>• Reglamento de LOEPS</li> <li>• Resolución N°496-2019-F de la Junta Monetaria y Financiera.</li> <li>• Manual de crédito.</li> </ul>

**Figura 11.** Políticas, normas del área de captaciones  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná

Dimensión	Proceso	Políticas	Normativa
Apertura de cuenta	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Promocion[Promoción de los servicios financieros]     Promocion --&gt; Brindar[Brindar información y requisitos para la apertura de cuenta]     Brindar --&gt; Receptar[Receptar documentos]     Receptar --&gt; Completo{Completo}     Completo -- no --&gt; Impresion{Impresión correcta}     Completo -- si --&gt; Ingresar[Ingresar datos al sistema]     Ingresar --&gt; Generar[Generar e imprimir]     Impresion --&gt; Registro[Registro de firmas en documentos impresos]     Registro --&gt; Adjuntar[Adjuntar los doc. firmados y enviar al socio y realizar el primer depósito.]     Adjuntar --&gt; Entregar[Entregar la papeleta y el certificado de aportación]     Entregar --&gt; EnviarDoc[Enviar los documentos al dpto. de apertura de cuentas]     EnviarDoc --&gt; EnviarTarjeta[Enviar tarjeta de firma a sistemas]     EnviarTarjeta --&gt; Archivar[Archivar la documentación]     </pre>	<p>Se procederá de acuerdo a lo dictaminado en el Manual de Políticas de captaciones.</p> <p>El cierre de cuentas de ahorro se efectuará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Por retiro voluntario</li> <li>Por fallecimiento</li> <li>Por Resolución del Consejo de Administración</li> <li>Por adeudar valores a la Cooperativa</li> </ul> <p>Los cierres de cuenta de socios serán gestionados en primera instancia por el Jefe de Agencia o su delegado.</p> <p>Para delegar la liquidación en el cierre de cuenta por fallecimiento la persona que lo solicite debe justificar su calidad de heredero.</p> <p>Para el cierre de cuenta es requisito la firma del socio titular o de su representante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.</li> <li>• Reglamento de LOEPS</li> <li>• Resolución N°496-2019-F de la Junta Monetaria y Financiera.</li> <li>• Manual de captaciones</li> </ul>

**Figura 12.**Procedimientos, normas, políticas del área de crédito  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná

### **11.3.2.2. Importancia de la aplicación de la auditoría**

La aplicación de la auditoría de gestión es importante porque ayudará a examinar irregularidades, debilidades o riesgos existentes en la cooperativa, con la finalidad de ayudar a la entidad a llevar un manejo adecuado de la gestión en las diversas áreas analizadas, permitiendo a los directivos tomar los correctivos necesarios para lograr un adecuado cumplimiento de objetivos trazados por la institución. De igual manera proporcionará el conocimiento profesional para la investigadora, a través de un ejemplo práctico como requisito para la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.

### **11.3.3 Aplicación de la Auditoría de Gestión**

Considerando los constantes cambios en un mercado financiero más exigente y debido a la necesidad de información confiable para la correcta toma de decisiones que constituyen función clave para el control y la gestión, surge la idea para efectuar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná, provincia de Cotopaxi, Período 2018, para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos, misma que actuara como mecanismo efectivo, no sólo de diagnóstico sino que permite perfeccionar u orientar nuevas políticas y procedimientos que necesitan ser actualizadas por cambios en la ley o en las reglas de cumplimiento, con ello también se podrá lograr la optimización de los recursos de los cuales dispone la cooperativa, con un enfoque en el alcance de altos niveles de motivación laboral y de satisfacción en los clientes.

## 11.4. Desarrollo de la propuesta

### 11.4.1. Datos informativos

**Tema:** Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, provincia de Cotopaxi, Período 2018, para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos.

**Institución ejecutora:**

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

**Beneficiarios:**

Los beneficiarios de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná fueron:

**Tabla 23.** Beneficiarios propuesta

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
*1 Jefe de Agencia de la Coop. de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná *8.237 Socios *8 Empleados	*Superintendencia de Economía Popular y Solidaria *Población del cantón La Maná *Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi

**Fuente:** COAC Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná. 2019

**Ubicación:**

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** La Maná, Avenida Gonzalo Albarracín y Los Álamos

**Equipo Técnico Responsable**

- Ing. M. Sc Fabián Medardo Moran Marmolejo
- Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda
- Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía

**11.4.2. Solicitud de auditoría****La Maná, 01 de octubre del 2019****Lcdo. Rogman Gavilanez****JEFE DE AGENCIA DE LA COAC SUMAK KAWSAY LTDA, AGENCIA LA MANÁ.****Presente:**

A través de la presente expresamos un cordial y atento saludo, deseando éxitos en sus labores diarias; y, a la vez extendemos la respectiva solicitud para realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, correspondiente al año 2018, con fines netamente académicos, previo a la Obtención del Título de Ingenierías en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná.

La Auditoría de Gestión estará basada en un diagnóstico del nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, normativas aplicadas en cooperativa a través de entrevista, encuestas y un control interno lo cual permitirá verificar el nivel de resguardo y eficiencia de la información y emitir criterios y recomendaciones para mejorar el desempeño en esta área.

Para este efecto adjuntamos el presente cronograma del desarrollo de la Auditoría:

**Tabla 24.** Cronograma auditoría

Actividades	AÑO 2019											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Visita a la cooperativa	x											
Notificación inicio trabajo de campo		x										
Entrevista al Jefe de Agencia			x									
Planteamiento indicadores de gestión				x								
Aplicación del control interno					x	x						
Determinar el riesgo inherente y el nivel confianza							X					
Análisis de los datos recopilados								X				
Realizar las hojas de hallazgos									x			
Elaboración del informe final										x	x	
Comunicación de los resultados obtenidos												X

Seguros de contar con una acogida favorable a nuestra petición, expresamos nuestros sinceros agradecimientos. §

**Atentamente,**

Srta. Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda

Srta. Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía

**Respuesta solicitud**

**La Maná, 03 de octubre del 2019.**

**PILATASIG & AUDITORES**

**Saludos cordiales. –**

En respuesta a la solicitud efectuada a la entidad con fecha 10 de septiembre del 2019 por las Srtas. Estudiantes Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda y Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Facultad de Ciencias Administrativas en que se propone el desarrollo de una Auditoría de gestión con fines académicos (Proyecto de investigación).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, en calidad de Jefe de Agencia, tengo el agrado de confirmar la aceptación, poniendo a disposición la colaboración de nuestro personal los registros, documentos y otra información que se requiera en relación con el desarrollo de la Auditoría de Gestión. §

**Atentamente,**

Lcdo. Rogman Gavilanez

**JEFE DE AGENCIA COAC SUMAK KAWSAY LTDA, AGENCIA LA MANÁ.**

### 11.4.2.1. Carta compromiso

A través de la presente carta compromiso, se estipulan acuerdos para la ejecución de la: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, entre los cuales figuran las siguientes condiciones y términos:

**1.-OBJETIVO DEL EXAMEN:** Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, provincia de Cotopaxi, período 2018, para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos, que se desarrollará en cumplimiento de los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Aplicar las fases de Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Elaborar un informe final de la Auditoría de Gestión, donde consten las conclusiones y recomendaciones respectivas.

**2.- RESPONSABILIDADES:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Suma Kawsay Ltda, Agencia La Maná, será totalmente responsable de:

- Entregar de manera oportuna la documentación indispensable que el equipo de auditores considera necesaria.

Las auditoras se comprometen a:

- Mantener absoluta confidencialidad y buen uso de la documentación proporcionada por la cooperativa.
- Cumplir con responsabilidad las actividades especificadas en el cronograma en el plazo establecido y emitir un informe final con los respectivos hallazgos y recomendaciones.

### 3.- ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión comprenderá el análisis de las áreas de gobernanza, operativa, créditos, captación de ahorro en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Suma Kawsay Ltda, Agencia La Maná, durante el periodo 2018, acorde a las normas y demás disposiciones aplicables al efecto.

### 4.- EQUIPO DE AUDITORÍA. - Estará integrado por el siguiente equipo de profesionales:

- Ing. M. Sc Fabián Medardo Moran Marmolejo **SUPERVISOR DE AUDITORÍA**
- Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda **JEFE DE EQUIPO**
- Pilatasig Arévalo Nataly Estefania **JEFE OPERATIVO**

**5. CONFIDENCIALIDAD.** - El equipo auditor se compromete a mantener absoluta reserva y sigilo la información que proporcione la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná y será empleada únicamente para fines del desarrollo de la auditoria de gestión.

**6. REMUNERACIÓN.** - En vista que la auditoría se efectúa con fines académicos no desprende el derecho a percibir honorario alguno.

Como constancia de lo acordado se suscribe la presente carta compromiso: §


La Maná, 04 de octubre del 2019.

Lcdo. Rogman Gavilánez  
**CONTRATANTE**

Ing. M. Sc Fabián Medardo Moran  
**SUPERVISOR**

Mercy Yolanda Cunuhay Pilatasig  
**JEFE OPERATIVO**

Nataly Estefanía Pilatasig Arévalo  
**JEFE DE EQUIPO**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>HDT</b>
		<b>1/1</b>


### HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO

**Tabla 25.** Hoja distribución de tiempo

Actividades	AÑO 2019											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Visita a la cooperativa	x											
Notificación inicio trabajo de campo		x										
Entrevista al Jefe de Agencia			X									
Planteamiento indicadores de gestión				x								
Aplicación del control interno					x	x						
Determinar el riesgo inherente y el nivel confianza							x					
Análisis de los datos recopilados								x				
Realizar las hojas de hallazgos									x			
Elaboración del informe final										x	x	
Comunicación de los resultados obtenidos												x

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>04/10/2019</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>HM</b>
		<b>1/1</b>

### HOJA DE MARCAS

**Tabla 26.** Hoja de marcas

✱	Observado
∧	Indagado
⌘	Analizado
μ:	Notas explicativas
§	Socializado y aprobado
✓	Verificado
¶	Sumado verticalmente

**Elaborado por:** Las estudiantes investigadoras.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>04/10/2019</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY</b> <b>LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>IA</b>
		<b>1/1</b>

## ÍNDICES AUDITORÍA

**Tabla 27.** Índice de auditoría

<b>Índices</b>	<b>Denominación</b>
<b>SA</b>	Solicitud de Auditoría
<b>RS</b>	Respuesta Solicitud
<b>C.C</b>	Carta Compromiso
<b>HL</b>	Hoja de Marcas
<b>IA</b>	Índice de Auditoría
<b>CP.</b>	Conocimiento Preliminar
<b>PP.</b>	Planificación
<b>MP.</b>	Memorandum de Planificación
<b>EJ.</b>	Ejecución de la Auditoría
<b>A.C</b>	Análisis control interno
<b>E.R</b>	Evaluación de riesgos
<b>H.A</b>	Hallazgos
<b>CN</b>	Cédulas narrativas
<b>IGT</b>	Indicadores de gestión
<b>CRS</b>	Comunicación de Resultados
<b>IF</b>	Informe final


**Elaborado por:** Las estudiantes investigadoras

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>04/10/2019</b>



**FASE I.**

**CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>CP.</b>
		<b>1/5</b>

#### **11.4.2. Conocimiento Preliminar**

##### **11.4.2.1. Identificación de la entidad**

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná

**Representante Agencia La Maná:** Lcdo. Rogman Gavilanez


**Dirección:** La Maná, Avenida Gonzalo Albarracín y Los Álamos

**Teléfono:** (032) 695563

##### **11.4.2.2. Historia**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, tuvo sus inicios en la ciudad de Latacunga, fue creada por medio del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social 0022-SDRCC con fecha 28 de junio del 2006, es una institución con personería jurídica de derecho privado, dedicada a brindar servicios financieros de Ahorro y Crédito a la colectividad, constituyéndose como la primera institución financiera indígena de Cotopaxi.

Su creación fue promovida por iniciativa del Sr. Segundo Juan Yucailla Yucailla quien primeramente invitó a varios amigos y líderes indígenas de varias comunidades de la provincia de Cotopaxi, quienes tuvieron como motivación mejorar las condiciones de vida de sus comunidades y de la economía en conjunto. De esta forma se unieron las familias Umaginga, Quispe, Unaicho, Umaginga de Zumbahua, Licta de Tigua, Toaquiza de Guangaje; Guanoquiza de Cochabamba, Choloquina de Maca Grande; y por último la familia Toalombo proveniente de Chibuleo de Tungurahua. Al frente de la iniciativa se mantuvieron el Sr. Segundo Yucailla, Blanca Guamangate y Gonzalo Unaicho, de esta manera se fue dio la primera reunión el 08 de abril del año 2006 decidiendo iniciar el proyecto de Pre asociación, el 15 de abril se llevó a cabo la segunda reunión cuyo objetivo fue recibir asesoramiento y para tal efecto se contrató los servicios del Ing. Francisco Castillo, posteriormente el 25 de abril en otra reunión se estableció realizar aportes económicos para formar y capitalizar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, dichas cantidades de dinero fueron los primeros recursos de la entidad en la construcción de un sueño y que justamente se

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA, AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>CP.</b>
		<b>2/5</b>

en la Cooperativa de Ahorro Chibuleo con número de cuenta 0031001529. La primera administración estuvo formada por el Sr. Segundo Yucailla como gerencia general, el sr. Gonzalo Unaicho en Información y Crédito, la Srta. Blanca Umaginga como cajera. Actualmente tenemos una nueva administración constituida por la Ing. Maira Jácome en la gerencia general desde el 2016, como presidente del Consejo de Administración desde el 2015 y la Ing. Gina Salazar como auditora interna.

### **Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Agencia en La Maná**

Con gran esfuerzo y trabajo del personal se dio la apertura de la agencia en el cantón La Maná, el 24 de diciembre de 2006, creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No. 0022-SDRCC con fecha 7 de agosto del 2006, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito a la sociedad, se ha dedicado a ofrecer varios productos financieros, se encuentra en el mercado desde hace 13 años, abrió sus puertas en la Avenida Gonzalo Albarracín y Los Álamos, dicha entidad ha incrementado considerablemente el número tanto de empleados como de socios llegando a tener 8.237 socios, en la actualidad operan alrededor de 9 personas distribuidas entre las áreas administrativa y operativa.

#### **11.4.2.3. Base legal y de funcionamiento**

- Constitución de la República del Ecuador
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Régimen Monetario
- Código Civil
- Código de Trabajo
- Políticas Internas
- Unidad de Análisis Financiero y Económico

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY</b> <b>LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>F1.1</b>
		<b>3/5</b>

#### 11.4.2.4. Misión

Somos una institución de carácter financiero que fomenta el desarrollo económico de sus socios, familias y la colectividad en general de las zonas de influencia de la entidad crediticia, por medio de productos y servicios integrales de calidad, con el fin de obtener beneficios mutuos con enfoque de responsabilidad social.

#### 11.4.2.5. Visión

Convertirnos en una entidad reconocida en el sector financiero popular y solidario, con principios de excelencia y responsabilidad, con personal comprometido, ofreciendo productos de calidad, cumpliendo nuestro SUMAK KAWSAY.

#### 11.3.4.6. Valores


Los valores en los cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak, cimienta sus actividades son los siguientes:

Creatividad

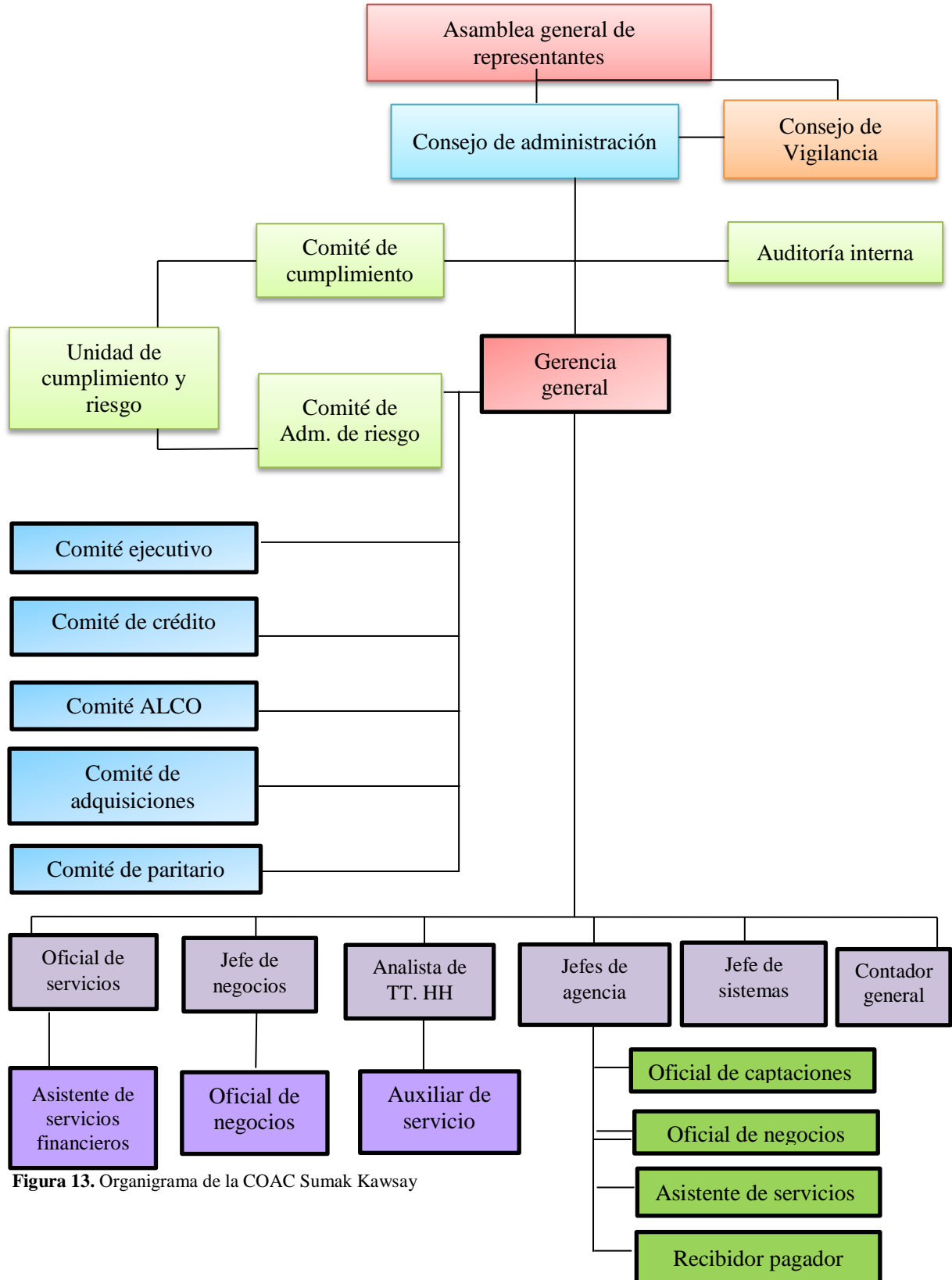
- Calidad
- Responsabilidad
- Competitividad
- Ética y lealtad
- Respeto
- Solidaridad
- Confianza

#### 11.4.2.7. Servicios que ofrece la cooperativa


- Depósitos a la vista
- Inversiones a plazo fijo
- Créditos de consumo
- Microcréditos

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY                  LTDA AGENCIA LA MANÁ                  AUDITORÍA DE GESTIÓN                  DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>FF1.1</b>
		<b>4/5</b>

**11.3.2.8. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito**



**Figura 13.** Organigrama de la COAC Sumak Kawsay


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>CP.</b>
		<b>5/6</b>

#### 11.4.2.9. Datos Autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

**Tabla 30.** Autoridades de la cooperativa

Descripción	Dignidad
<b>Consejo Administrativo</b>	
Lcdo. Baltazar Guamán	Presidente de la Cooperativa
Ing. Mayra Jácome	Gerente General
Ing. Enmer Macías	Vocales
Abg. Lenin Vasconez	Vocales
Ing. Sandra Acurio	Vocales
<b>Consejo de Vigilancia</b>	
Tecnólogo Raúl Jaramillo	Vocal
Sra. Patricia Guevara	Secretaria

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Mana. 2019

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>CP.</b>
		<b>6/6</b>

#### 11.4.2.10. Matriz FODA


Tabla 28. Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Contratación de personal del cantón.	D1.No se han efectuado auditorías de gestión
F2.Seguro de desgravamen	D2. Sistema de control interno deficiente
F3.Tasas de interés activas	D3.Inadecuado sistema de capacitaciones
F4.Mision y visión definidas	D4. Bajo nivel de difusión de las normas y políticas entre sus colaboradores.
F5.Variedad de productos financieros	D5.Escasa promoción de sus productos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Financiamiento en el exterior a una tasa inferior.	A1. .Inestabilidad de las políticas financieras
O2. Existencia de servicios y productos innovadores	A2. Proliferación de cooperativa de ahorro y crédito.
O3. Mayores segmentos de mercado crediticio.	A3.Modificcion en las medidas económicas y políticas en el país.
O4. Crecimiento del sector micro empresarial a nivel local.	A4.Delincuencia
O5. Apoyo del Gobierno al sector de la SEPS.	A5. Actividades de lavado de activos.

**Fuente:** Entrevista Jefe de Agencia Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY LTDA Agencia La Maná, 2019.



**FASE II.**  
**PLANIFICACIÓN**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>MP.</b>
		<b>1/3</b>

### 11.4.3. Memorando de la Planificación

#### a. Motivo de la Auditoría

La presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, Provincia de Cotopaxi, Período 2018, se ejecutó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos.

#### b. Objetivos de la Auditoría

La auditoría estuvo encaminada a los siguientes objetivos:

- Diagnosticar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Aplicar las fases de Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Elaborar un informe final de la auditoría de gestión efectuada donde consten conclusiones y recomendaciones.

#### c. Estrategias de la Auditoría

- Elaboración de un cuestionario para la entrevista.
- Levantamiento de la información y análisis de los resultados.
- Aplicar un cuestionario de control interno.
- Identificar el nivel de riesgo y confianza de los componentes examinados.
- Formulación y cálculos de indicadores de gestión.
- Identificación de hallazgos
- Elaborar el informe de la auditoría de gestión.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>10/10/2019</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>MP.</b>
		<b>2/3</b>

#### d. Alcance

La Auditoría de Gestión comprenderá el análisis de las áreas de gobernanza, operativa, créditos, captación de ahorro en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Suma Kawsay Agencia La Maná, durante el periodo 2018, acorde a las normas y demás disposiciones aplicables al efecto.

#### e. Equipo De Auditoría

Estuvo integrado por el siguiente equipo de profesionales:

- Ing. M. Sc Fabián Medardo Moran Marmolejo **SUPERVISOR DE AUDITORÍA**
- Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda **JEFE DE EQUIPO**
- Pilatasig Arévalo Nataly Estefania **JEFE OPERATIVO**

#### f. Duración de la auditoría

La Auditoría de Gestión tuvo una duración de 70 días calendario, los cuales incluyen la emisión del informe final, iniciando el 01 de octubre al 10 de diciembre del 2019.

#### g. Fechas de intervención

Actividades	Fecha
Visita a la cooperativa	01/10/2019
Notificación inicio trabajo de campo	05/10/2019
Entrevista al Jefe de Agencia	07/10/2019
Aplicación del control interno	15/10/2019
Determinar el riesgo inherente y el nivel confianza	20/10/2019
Realizar las hojas de hallazgos	28/10/2019
Cédulas narrativas	05/11/2019
Planteamiento indicadores de gestión	15/11/2019
Elaboración del informe final	20/12/2019
Comunicación de los resultados obtenidos	23/12/2019

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>10/10/2019</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY</b> <b>LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>MP.</b>
		<b>3/3</b>

#### **h. Base legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay sustentas sus bases legales en los siguientes entes reguladores a nivel nacional:

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del sector Financiero Popular y Solidario.
- La Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Régimen Monetario
- Código Civil
- Código Penal
- Código de Trabajo
- Estatutos de la Cooperativa.
- Reglamentos y Resoluciones de control emitidas por las SEPS.
- Políticas Internas

#### **i. Fuentes de financiamiento de la cooperativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay tiene como financiamiento directo los aportes de los socios y clientes mediante la captación de depósitos a la vista, depósitos a corto, mediano y largo plazo.

#### **j. Nómina del personal**


**Tabla 29.** Nómina personal

<b>Cargo</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>C.I.</b>
Jefe de Agencia	Lcdo. Rogman Ediomán Gavilanes Nuñez	020222550-4
Auxiliar contable	Tecnóloga: Alexandra Isabel Alvarado Haro	120588409-9
Asesor de Crédito	Henry Williams Villalba Acosta	050304243-4
Asesor de Crédito	Ing. Angel Roberto Zambrano Cedeño	131119197-5
Asesor de Crédito	Ing. David Paul Escobar Guilcaso	120562136-8
Asesor de Crédito	Ing. Ruth Katherine Cobeña Hidalgo	050330488-3
Captaciones.	Sra. Blanca Umajinga Pilalumbo	050292626-4
Área Operativa.	Ing. Nancy Edith Estrada Estrada	050381548-2
Cajera	Ing. Ana Lucía Monzalve Espín	050392546-3

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.



**FASE III.  
EJECUCIÓN**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>EJ</b>
		<b>1/2</b>

#### 11.4.4. Ejecución

##### a. Denominación de la Auditoría de Gestión

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, Provincia de Cotopaxi, Período 2018, para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos.


##### b. Objetivo de la auditoría

- Diagnosticar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Aplicar las fases de Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Elaborar un informe final de la auditoría de gestión efectuada donde consten conclusiones y recomendaciones.

##### c. Estrategias de la auditoría

- Efectuar una revisión de la normativa legal que regula las actividades desarrolladas en la cooperativa.
- Aplicar el cuestionario de control interno a los procesos de gobernanza, operativo, crédito, captaciones y contabilidad.
- Identificar el nivel de confianza y riesgo de cada componente analizado.
- Recopilar evidencias competentes y suficientes sobre las actividades de gestión en la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>15/10/2019</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>EJ</b>
		<b>2/2</b>

#### d. Alcance

La Auditoría, de Gestión comprenderá el análisis de las áreas de gobernanza, operativa, créditos, contabilidad captación de ahorro en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Suma Kawsay Agencia La Maná, durante el periodo 2018, acorde a las normas y demás disposiciones aplicables al efecto.

#### e. Programa de Auditoría

**Tabla 30.** Programa de Auditoría

Nº	PROCEDIMIENTO	REF	ELABORADO	REVISADO
1	Visita a la cooperativa	VC	M.Y.C.P N.E.P.A	F.M.M.M
2	Entrevista al Jefe de Agencia	EG	M.Y.C.P N.E.P.A	F.M.M.M
3	Planteamiento indicadores de gestión	IG	M.Y.C.P N.E.P.A	F.M.M.M
4.	Aplicación del control interno	CI	M.Y.C.P N.E.P.A	F.M.M.M
5	Determinar el riesgo inherente y el nivel confianza	RI	M.Y.C.P N.E.P.A	F.M.M.M
6.	Análisis de los datos recopilados	AC	M.Y.C.P N.E.P.A	F.M.M.M
7.	Realizar las hojas de hallazgos	AC	M.Y.C.P N.E.P.A	F.M.M.M
8.	Elaboración del informe final	AC	M.Y.C.P N.E.P.A	F.M.M.M
9.	Comunicación de los resultados obtenidos	AC	M.Y.C.P N.E.P.A	F.M.M.M

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
M.Y.C.P y N.E.P.A	F.M.M.M	31/10/2019


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>AC</b>
		<b>1/1</b>

#### 11.4.4.1. Resultados de la aplicación del control interno

**Tabla 31.** Cuestionario control interno: Gobernanza

N <sup>a</sup>	PREGUNTA	RPTA.		P.T.	C. T.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>PROCESO: GOBERNANZA</b>						
1	¿El Consejo de Administración se reúne semanalmente en la Cooperativa?	X		10	10	Se cumple en un 98% con este ítem
2	¿Existen reglamentos internos en la cooperativa?	X		10	7	Si existen reglamentos
3	¿El Consejo de Administración efectúa una actualización continua de los manuales de procedimientos?	X		10	9	Si se hace énfasis en este aspecto.
4	¿Se ha establecido de manera clara las líneas de autoridad y responsabilidad de la cooperativa?	X		10	10	A través de un organigrama funcional
5	¿Las atribuciones y responsabilidades de los órganos internos se encuentran estipuladas en el reglamento y estatuto de la cooperativa?	X		10	10	Si se dispone de este documento.
6	¿Se evalúa el POA y presupuestos de forma trimestral?	X		10	8	Se evalúa de forma semestral
7	¿La administración efectúa un monitoreo del cumplimiento de los objetivos estratégicos así como de la normativa aplicada en la cooperativa?	X		10	10	Si se efectúa este tipo de seguimientos en las reuniones mensuales
8	¿Se ha efectuado un análisis del riesgo para el área administrativa?		X	10	3	No se dispone de este tipo de análisis
9	¿La Cooperativa cuenta con un FODA?		X	10	0	No cuenta con un FODA
10	¿La Cooperativa cuenta con estructura orgánica y funcional?	X		10	10	Si se dispone para la matriz y agencia
11	¿Se dispone de un manual de funciones para las áreas de la cooperativa?	X		10	10	Si se dispone
12	¿El sistema informático es acorde a las necesidades administrativas de la cooperativa?	X		10	8	Se dispone pero no se actualizado
13	¿Se efectúa un análisis de los posibles riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?		X	10	3	No se ha hecho énfasis en este aspecto
14	¿Los directivos de la cooperativa reciben capacitaciones continuas?	X		10	8	Aún faltan temas importante por capacitarse
15	¿Cómo directivos al tomar decisiones se toman en cuenta: costos y beneficios?	X		10	9	Siempre se hace énfasis en el mismo en las reuniones
16	¿La cooperativa maneja indicadores de eficiencia y eficacia de las diversas áreas de la cooperativa?		X	10	2	No se han definido de manera documentada.
17	¿La cooperativa maneja indicadores de desempeño para supervisar la parte administrativa de la cooperativa?	X		10	8	Si se dispone de este tipo de indicadores
18	¿Se toma en cuenta las sugerencias emitidos en los informes externos?	X		10	8	No se ha cumplido con las totalidad de las sugerencias
<b>TOTAL:</b>		X		<b>180</b>	<b>133</b>	<b>¶</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY</b> <b>LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>E.R</b>
		<b>1/2</b>

**Componente: Gobernanza**

Valoración Ponderación total (PT)= 180

Calificación Total (CT)= 133

¿Calificación Porcentual (CP)=?

$$CP = \frac{133}{180} \times 100$$

$$CP = 73,88$$

$$CP = 74\%$$


Nivel de Riesgo (NR) = 100% -CP

Nivel de Riesgo (NR) = 100% -74%


Nivel de Riesgo (NR) = 26%

**Tabla 32.** Ponderación: Gobernanza

<b>CONFIANZA</b>		<b>RIESGO</b>
Baja	15-50%	Alta
Moderado	51-75%	Moderado
Alto	76-95%	Baja

El cálculo del nivel de riesgo empleando 18 interrogantes con una ponderación máxima de 10 puntos reflejó un nivel de confianza del 74% que significa Moderado y un nivel de riesgo del 26% alto acorde a la tabla de ponderación de resultados. 

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
M.Y.C.P y N.E.P.A	F.M.M.M	15/10/2019

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<b>A. C</b>
	<b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>2/2</b>


### **Conclusiones**

Basado en los resultados del cuestionario del control interno diseñado para el componente de Gobernanza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná se determinó que el nivel de confianza se situó en 74% porcentaje de aceptación moderado in un nivel de riesgo del 26% alto como efecto de las siguientes debilidades:

### **Debilidades detectadas:**


- No se ha efectuado un análisis del riesgo para el área administrativa.
- No se ha realizado un análisis de los posibles riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.
- La cooperativa no maneja indicadores de eficiencia y eficacia de las diversas áreas de la cooperativa.

Tabla 33. Hallazgo 1


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>H.A</b>  <b>1/2</b>
<b>HALLAZGO CONTROL INTERNO N° 1. NO SE HA EFECTUADO UN ANÁLISIS DEL RIESGO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA</b>		
<b>PROCESO:</b> Gobernanza		
<b>TÍTULO:</b> No se ha efectuado un análisis del riesgo para el área administrativa		
<b>CONDICIÓN:</b> Los resultados de la evaluación del proceso de Gobernanza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito evidenciaron falencias en cuanto a la ausencia de un análisis de riesgo para el área administrativa, aspecto que perjudica al cumplimiento de los objetivos de esta entidad crediticia del cantón La Maná.		
<b>CRITERIO:</b> Acorde a la normativa de Administración Integral de Riesgos en la Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas Centrales emitida por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria: Resolución 128- 2015-F Art. 1. Que dice “...Es fundamental que las entidades crediticias deberán implementar proceso para la administración de riesgos, acorde a la complejidad de las operaciones en las diversas áreas de la misma...”		
<b>CAUSA:</b> Esta situación se dio debido que la parte administrativa no ha coordinado de manera adecuada la gestión de riesgos en la cooperativa.		
<b>EFFECTO:</b> Un análisis deficiente de los riesgos existentes en el área administrativa, incrementan la exposición de los riesgos y disminuye la eficacia de la toma de decisiones en pro de contrarrestar las mismas.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Según la evaluación al proceso de Gobernanza se determinó ineficacia en cuanto al análisis adecuado de los riesgos existentes en el área administrativa, haciendo susceptible a una mayor exposición de riesgos a esta área.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b>  A la parte administrativa de la cooperativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar evaluaciones periódicas de los posibles riesgos que afecten el área administrativa.</li> <li>• Mantener un seguimiento y monitoreo de estos resultados.</li> </ul>		

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

Tabla 34. Hallazgo 2

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>H.A</b>  <b>2/2</b>
<b>HALLAZGO CONTROL INTERNO N° 2. AUSENCIA DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA</b>		
<b>PROCESO:</b> Gobernanza		
<b>TÍTULO:</b> Ausencia de indicadores de eficiencia y eficacia		
<b>CRITERIO:</b> Omisión Normas de Gestión de Calidad ISO 90001:2000 que hace énfasis en la eficacia de los proceso de un sistema y ayuda a incrementar el grado de satisfacción de los clientes y cumplir sus objetivos.		
<b>CONDICIÓN:</b> La aplicación del control interno al Jefe de Agencia de la cooperativa se pudo apreciar que no se han definido ni aplicado indicadores de gestión que permita la medición de la eficiencia y eficacia en las diversas áreas de la entidad.		
<b>CAUSA:</b> Esta situación se dio por el bajo nivel de planificación y control de los elementos para la medición de la eficiencia en la gestión de las diversas áreas de la cooperativa.		
<b>EFFECTO:</b> La ausencia de estos indicadores ha ocasionado que se desconozca los niveles de eficiencia y eficacia de las actividades efectuadas en la cooperativa		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La ausencia de indicadores de gestión ha impedido medir el nivel de eficiencia y eficacia, corriendo un mayor riesgo y disminuyendo su nivel de confianza frente a los socios y clientes.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b>  A la parte administrativa y jefes de área de la cooperativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y aplicar indicadores de gestión que permitan la medición de la eficiencia y eficacia de las actividades efectuadas en la cooperativa.</li> </ul>		

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>A.C</b>
		<b>1/1</b>


### Control interno

#### Componete: Operativo Funcionarios:

**Tabla 35.** Cuestionario control interno: Funcionarios

N <sup>o</sup>	PREGUNTA	RPTA.		P.T.	C.T.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>PROCESO: OPERATIVO</b>						
1	¿La cooperativa pone a disposición de los socios y público en general la información financiera y social conforme lo determinan las SEPS?	X		10	10	A través de su página web
2	¿La cooperativa ha contratado los servicios de una calificadora de riesgos internas?	X		10	7	No en los últimos 2 años
3	¿Se han implementado estrategias para la prevención de lavado de activos en la cooperativa?	X		10	8	
4	¿Las tasas de interés vigentes en la cooperativa son las determinadas por el Banco Central del Ecuador?	X		10	10	Se cumple
5	¿El encargado del área operativa efectúa un control y supervisión de la disponibilidad de los recursos operativos?	X		10	10	De manera mensual
6	¿La cooperativa está dividida por departamentos?	X		10	10	Si cumple
7	¿Las transacciones en caja son registradas de forma eficaz?	X		10	10	Se efectúa arcos de caja frecuente.
8	¿Se actualiza la información de los socios de forma anual?	X		10	10	Si se cumple con este requisito.
9	¿Se ha establecido un límite de transacciones diarias en caja?	X		10	10	En el reglamento interno.
10	¿Se dispone de un protocolo de atención al cliente en la cooperativa?		X	10	2	No de manera documental
11	¿Se efectúan capacitaciones dirigidas al personal operativo de la cooperativa?	X		10	8	Pero no con una frecuencia adecuada.
12	¿La caja fuerte de la cooperativa es segura?	X		10	5	No es temporizada
13	¿Las ventanillas cuentan con vidrios antibalas?		X	10	0	No se ha hecho énfasis en esto
14	¿El mobiliario de la cooperativa posee sus respectivas cerraduras?	X		10	10	Si y las llaves bajo resguardo.
15	¿Todas las transacciones efectuadas contienen sus respectivos respaldos?	X		10	10	Si se mantienen archivados estos documentos.
<b>TOTAL:</b>		X		<b>150</b>	<b>120</b>	¶

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, 2019

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA., AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>E.R</b>
		<b>1/2</b>

**Componente: Operativo**

Valoración Ponderación total (PT)= 150

Calificación Total (CT)= 120

Calificación Porcentual (CP)= ?

$$CP = \frac{120}{150} \times 100$$

$$CP = 80,00$$

$$CP = 80\%$$


$$\text{Nivel de Riesgo (NR)} = 100\% - CP$$

$$\text{Nivel de Riesgo (NR)} = 100\% - 80\%$$


$$\text{Nivel de Riesgo (NR)} = 20\%$$

**Tabla 36. Ponderación: Funcionarios**

<b>CONFIANZA</b>		<b>RIESGO</b>
Baja	15-50%	Alta
Moderado	51-75%	Moderado
Alto	76-95%	Baja

Los resultados del cálculo, empleando 15 interrogantes del proceso operativo con una ponderación máxima de 10 puntos se obtuvo un nivel de confianza del 80% que significa Alto y, un nivel de riesgo del 20% que significa Alto, acorde a la tabla de ponderación de resultados para este componente. 

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>31/10/2019</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY</b> <b>LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>A.C</b>
		<b>2/2</b>

### Conclusiones


El análisis al área operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, del cantón La Maná reflejó que el nivel de confianza se situó en 80% porcentaje de aceptación alto y un nivel de riesgo del 20% alto como efecto de las siguientes debilidades:

### Debilidades detectadas:

- La cooperativa no ha contratado los servicios de una calificadora de riesgos internas.
- No dispone de un protocolo de atención al cliente en la cooperativa.
- Las ventanillas de la cooperativa no cuentan con vidrios antibalas.


<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>15/10/2019</b>

Tabla 37. Hallazgo 3


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ</b>	<b>H.A</b>
	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>1/2</b>
<b>HALLAZGO CONTROL INTERNO N° 3. NO DISPONE DE UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA.</b>		
<b>PROCESO:</b> Operativo Funcionarios		
<b>TÍTULO:</b> No dispone de un protocolo de atención al cliente en la cooperativa.		
<b>CONDICIÓN:</b> La evaluación del proceso operativo a través del cuestionario de control interno evidenció la ausencia de un protocolo de atención al cliente establecido de manera documentada que rija el accionar de los funcionarios.		
<b>CRITERIO:</b> La normativa emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Resolución SEPS- 16T-IR-16J-2018-0279 Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal en las Entidades del sector financiero, Art. 4.3.2. Literal d. Menciona que es fundamental que la parte administrativa implemente prácticas y manuales relacionadas con los clientes, los productos y negocios.		
<b>CAUSA:</b> Esta situación se presentó debido que en la parte operativa de la cooperativa no se ha definido de manera clara sobre un protocolo de atención al cliente, impidiendo que se pueda cumplir a cabalidad con una atención óptima a sus socios y clientes.		
<b>EFFECTO:</b> El no contar con un protocolo establecido para la atención del cliente ha incidido en el nivel de satisfacción de quienes acuden a diario a esta entidad crediticia del cantón La Maná, disminuyendo su imagen institucional.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> En la Cooperativa no se dispone de un manual que especifique el protocolo de atención al cliente.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b>  A la parte administrativa y jefes de área de la cooperativa: Diseñar un manual de atención al cliente que especifique el protocolo a seguir en las diversas fases de atención al cliente en la cooperativa; el mismo deberá ser socializado y aplicado entre el personal que tiene trato directo con los socios y usuarios		

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

Tabla 38. Hallazgo 4

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>H.A</b>  <b>2/2</b>
<b>HALLAZGO CONTROL INTERNO N° 4. LAS VENTANILLAS DE LA COOPERATIVA NO CUENTAN CON VIDRIOS ANTIBALAS.</b>		
<b>PROCESO:</b> Operativo Funcionarios		
<b>TÍTULO:</b> Las ventanillas de la cooperativa no cuentan con vidrios antibalas.		
<b>CONDICIÓN:</b> El cuestionario de control interno y a través de la visualización directa de las instalaciones se apreció que las mismas no cuenta con vidrios antibalas.		
<b>CRITERIO:</b> En la Resolución N°. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021. SECCIÓN II. Seguridad Física y Electrónica. Art. 3. Medidas mínimas de seguridad, hace alusión que sin perjuicio de la instalación de aquellas medidas de seguridad y protección que por propia iniciativa estimen conveniente y adecuadas para precautelar la seguridad de sus empleados, socios, clientes y usuarios.		
<b>CAUSA:</b> Esta situación se dio porque no se ha contemplado una adecuada gestión de riesgos en la cooperativa por parte del Consejo de Vigilancia, Consejo de Administración y la parte gerencial.		
<b>EFFECTO:</b> Debido que no se dispone de protección antibalas en las ventanillas expone a un mayor riesgo frente a actos vandálicos o delincuenciales.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Según los resultados del control interno se evidenció la ausencia de protección antibalas lo cual expone a riesgos provenientes de la delincuencia.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Se recomienda efectuar el cambio de los vidrios de las ventanillas por vidrios que reduzcan los impactos de proyectiles, motines, asaltos u otros vientos de riesgos en la instalaciones de la cooperativa.		

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY</b> <b>LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>A.C</b>
		<b>1/2</b>

### Control interno

### Componente: Crédito


**Tabla 39.** Cuestionario control interno: Créditos

Nº	PREGUNTA	RPTA.		P.T.	C.T.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>PROCESO: CRÉDITO</b>						
1	¿Se proporciona información oportuna y clara a los socios y clientes?	X		10	10	Si a través de reuniones y la página web.
2	¿Se dispone de un proceso de cobro de Crédito?	X		10	8	Si se dispone
3	¿Se ha designado un Comité de Crédito?	X		10	9	Si se dispone de este Comité.
4	¿En la cooperativa se dispone de un manual de crédito?	X		10	8	Si en la Matriz
5	¿Se confirma la veracidad de los documentos requeridos para el crédito?	X		10	8	Mediante llamadas telefónicas y revisión de documentación proporcionada
6	¿Se solicita garantías que respalden el crédito otorgado?	X		10	10	Si se efectúan este tipo de trámite.
7	¿La determinación del monto del crédito se efectúa en base a la capacidad del pago del deudor?	X		10	10	Si se toma en cuenta este aspecto al momento de otorgar el crédito.
8	¿Se efectúa procesos de control de vencimiento de créditos?	X		10	8	La frecuencia no es la adecuada.
9	¿Se ha designado una partida para la capacitación del personal del área de créditos?	X		10	8	Se efectúa en su mayor parte para los directivos.
10	¿El libro de Actas de Crédito está debidamente autorizado?	X		10	10	Si cumple.
11	¿Las escrituras hipotecarias se resguardan en lugar seguro y con su respectiva custodia?	X		10	10	Caja fuerte
12	¿Se efectúan la verificación de las firmas de los clientes en todo lo que respecta a los créditos otorgados?	X		10	10	Si cumple
13	¿Se entrega al cliente una copia de la liquidación del crédito?	X		10	10	Si se proporciona una copia.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>				<b>A.C</b>
					<b>2/2</b>

<b>14</b>	¿Se encuentra impedida la concesión de créditos al personal o directivos?		<b>X</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	No se ha estipulado este ítem en los reglamentos.
<b>15</b>	¿Se efectúan informes periódicos que estipulen la recuperación de créditos?	<b>X</b>		<b>10</b>	<b>9</b>	Si se efectúan de manera mensual.
<b>16</b>	¿Se efectúan las provisiones de las cuentas de dudoso cobro acorde al estado de morosidad?	<b>X</b>		<b>10</b>	<b>9</b>	Si cumple.
<b>TOTAL:</b>				<b>160</b>	<b>140</b>	<b>¶</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, 2019

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY</b> <b>LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>E.R</b>
		<b>1/1</b>

### Componente: Crédito

Valoración Ponderación total (PT)= 160

Calificación Total (CT)= 140

Calificación Porcentual (CP)= ?

$$CP = \frac{140}{160} \times 100$$

$$CP = 88,00$$

$$CP = 88\%$$

Nivel de Riesgo (NR) = 100% - CP

Nivel de Riesgo (NR) = 100% - 88%

Nivel de Riesgo (NR) = 12%

**Tabla 40.** Ponderación: Créditos

<b>CONFIANZA</b>		<b>RIESGO</b>	
Baja	15-50%	Alta	
Moderado	51-75%	Moderado	
Alto	76-95%	Baja	

El cálculo del nivel de riesgo empleando 16 interrogantes con una ponderación máxima de 10 puntos reflejó un nivel de confianza del 88% que significa Moderado y un nivel de riesgo del 12% equivalente a Alta, acorde a la tabla de ponderación de resultados.


### Conclusiones

El análisis al área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay mediante el cuestionario del control interno permitió determinar un nivel de confianza del 88% porcentaje de aceptación alto y un nivel de riesgo del 12% alta, debido que se cumplen con la mayoría de controles en esta área, lo cual es positivo para la gestión de la entidad financiera.


### Debilidades detectadas:

No se encuentra impedida la concesión de créditos al personal o directivos.

Tabla 41. Hallazgo 5

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>H.A</b>  <b>1/1</b>
<b>HALLAZGO CONTROL INTERNO N° 5. NO SE ENCUENTRA IMPEDIDA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS AL PERSONAL O DIRECTIVOS.</b>		
<b>PROCESO:</b> Crédito		
<b>TÍTULO:</b> No se encuentra impedida la concesión de créditos al personal o directivos.		
<b>CONDICIÓN:</b> En la cooperativa no existen políticas claras sobre la concesión de créditos al personal o directivos de la cooperativa.		
<b>CRITERIO:</b> En Reglamento Interno de la Cooperativa no se han definido de manera clara las responsabilidades de los niveles de Aprobación por el Consejo de Administración como estipula el Manual de Control Interno de la SEPS, literal 3.1.6. sobre las Cooperativas de Economía Popular y Solidaria.		
<b>CAUSA:</b> La principal causa de esta problemática fue la inexistencia de políticas referentes a la concesión de créditos dirigidos a este segmento.		
<b>EFFECTO:</b> Ocasionó que la cooperativa no cuente con directrices para este efecto, lo cual puede desencadenar en omisión de trámites necesarios para la otorgación de créditos.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> La ausencia de políticas sobre la concesión de créditos a empleados y directivos ha generado que no exista control sobre los mismos.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Al Consejo de Vigilancia y Consejo Administrativo es fundamental la estipulación de políticas claras sobre la concesión de créditos a empleados y directivos acorde a su capacidad de pago y siguiendo los protocolos legales establecidos para el mismos.		

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>A.C</b>
		<b>1/1</b>

### Control interno


### Componente: Captaciones

**Tabla 42.** Cuestionario control interno: Captaciones

Nº	PREGUNTA	RPTA.		P.T.	C.T.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>PROCESO: CAPTACIONES</b>						
49	¿En la cooperativa se dispone de un reglamento para el manejo de Depósito a plazo fijo?	X		10	8	Si se dispone en la matriz
50	¿Se efectúan los respectivos anexos de la cuenta de captaciones de manera mensual?	X		10	8	De forma trimestral
51	¿Se entrega a los clientes certificados de plazo fijo, suscrito por la persona autorizada?	X		10	10	Si cumple
52	¿Se archiva una copia de los certificados de plazo fijo?	X		10	9	Si cumple
53	¿El interés pagado está acorde al mercado financiero?	X		10	10	Si al Banco Central
54	¿Se efectúa un control estricto para determinar la procedencia del dinero captado?		X	10	4	Existen falencias al momento de confirmar la procedencia del dinero en cantidades inferiores
<b>TOTAL:</b>				<b>60</b>	<b>49</b>	<b>¶</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, 2019

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>31/10/2019</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY</b> <b>LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>E.R</b>
		<b>1/1</b>

**Componente: Captaciones**

Valoración Ponderación total (PT)= 60

Calificación Total (CT)= 49

Calificación Porcentual (CP)= ?

$$CP = \frac{49}{60} \times 100$$

$$CP = 81,67$$

$$CP = 82\%$$

Nivel de Riesgo (NR) = 100% - CP

Nivel de Riesgo (NR) = 100% - 82%


Nivel de Riesgo (NR) = 18%

**Tabla 43.** Ponderación: Captaciones

<b>CONFIANZA</b>		<b>RIESGO</b>
Baja	15-50%	Alta
Moderado	51-75%	Moderado
Alto	76-95%	Baja

Los resultados obtenidos evidenciaron que, el nivel de confianza del componente de Captaciones fue del 82% que significa Alto y, un nivel de riesgo del 18% que significa Bajo.

**Conclusiones**


Al efectuar el análisis al componente de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay mediante el cuestionario del control interno se evidenció un nivel de confianza del 82% porcentaje de aceptación alto y un nivel de riesgo del 18% alto debido que se detectan las siguientes debilidades: 

**Debilidades detectadas:**


No se efectúa un control estricto para determinar la procedencia del dinero captado.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>15/10/2019</b>

Tabla 44. Hallazgo 6

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>H.A</b>  <b>1/1</b>
<b>HALLAZGO DE CONTROL INTERNO N° 6. CONTROL INADECUADO SOBRE LA PROCEDENCIA DEL DINERO CAPTADO</b>		
<b>TÍTULO:</b> Control inadecuado sobre la procedencia del dinero captado		
<b>PROCESO:</b> Captaciones		
<b>CONDICIÓN:</b> A través del control interno se pudo evidenciar que no se efectúa un control estricto para determinar la procedencia del dinero captado.		
<b>CRITERIO:</b> Debido que no se efectúa un adecuado control de la procedencia del dinero captado se está omitiendo las normativas de la Ley Orgánica de Prevención de Lavado de Activo. Capítulo II. De la Información.		
<b>CAUSA:</b> Inexistencia de un manual para la prevención de lavado de activos que permita orientar sobre el control de las estrategias implementadas para prevenir y detectar este delito en sus diversas modalidades.		
<b>EFFECTO:</b> Debido que no existe un control adecuado se incrementa la propensión a riesgos derivados con el lavado de activos.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> El control inadecuado en el proceso de captación de dinero hace que sea más difícil la detección de actividades ilícitas como es el lavado de dinero.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b>  A la parte directiva se recomienda implementar un manual sobre la prevención de lavado de activos donde se especifique de manera clara los procedimientos de control para la captación de dinero.		

**Elaborado por:** Estudiantes investigadoras

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>A.C</b>
		<b>1/1</b>

### Control interno

### Componente: Contabilidad

**Tabla 45.** Cuestionario control interno: Contabilidad

N	PREGUNTA	RPTA.		P.T.	C.T.	OBSERVACION
		SI	NO			
<b>PROCESO: CONTABILIDAD</b>						
1	¿Existe un registro adecuado de la integración del capital de la cooperativa?	X		10	7	Solo en la matriz
2	¿Se han efectuado los registros respectivos de todos los acuerdos con implicaciones contables de los socios?	X		10	9	Si se cumple
3	¿Se efectúa arqueo de los títulos de manera periódica?	X		10	9	Mensual
4	¿Se mantiene la contabilidad de la cooperativa mediante un sistema contable automatizado?	X		10	8	Si cumple
5	¿Se efectúa un control estricto de los auxiliares contables?	X		10	7	Solo en la matriz
6	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos del auxiliar mayor con los estados financieros?	X		10	5	Solo en la matriz
7	¿Las actividades contables se efectúan bajo las normas NIIFS?	X		10	10	Si cumple
8	¿Se cuenta con un manual para el manejo contable en la cooperativa?	X		10	7	Solo en la matriz
9	¿Se efectúan conciliaciones bancarias?	X		10	9	Si cumple
10	¿Los pagos por concepto de nómina se efectúan al inicio de cada mes?	X		10	8	Si cumple
11	¿Existen autorizaciones previas para la salida de dinero?	X		10	7	Solo en la matriz
12	¿Se verifica el cumplimiento con las disposiciones de retención en la fuente según la Ley de Régimen Tributario?	X		10	7	Solo en la matriz
13	¿Se han efectuado auditoría a los estados financieros en la cooperativa?	X		10	7	Solo en la matriz
14	¿Se han realizado auditorías a los Estados Financieros?	X		10	7	Solo en la matriz
<b>TOTAL:</b>				<b>140</b>	<b>107</b>	<b>¶</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, 2019

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>31/10/2019</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>ER.</b>
		<b>1/1</b>

### Componente: Captaciones

Valoración Ponderación total (PT)= 140

Calificación Total (CT)= 93

Calificación Porcentual (CP)= ?

$$CP = \frac{107}{140} \times 100$$

$$CP = 76,00$$

$$CP = 76\%$$

Nivel de Riesgo (NR) = 100% - CP

Nivel de Riesgo (NR) = 100% - 76%


Nivel de Riesgo (NR) = 24%

**Tabla 46.** Ponderación: Contabilidad

<b>CONFIANZA</b>		<b>RIESGO</b>
Baja	15-50%	Alta
Moderado	51-75%	Moderado
Alto	76-95%	Baja


El cálculo del nivel de riesgo empleando 14 interrogantes con una ponderación máxima de 10 puntos reflejó un nivel de confianza del 76% que significa Alto y un nivel de riesgo del 24% equivalente a Bajo, acorde a la tabla de ponderación de resultados.

### Conclusiones

Al efectuar el análisis al componente de Contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay mediante el cuestionario del control interno se evidenció un nivel de confianza del 76% porcentaje de aceptación alta y un nivel de riesgo del 24% alto debido que la mayoría de reglamentos se encuentran en la matriz. 

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>15/10/2019</b>

Tabla 48. Hallazgo 7

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>H.A</b>
<b>HALLAZGO DE CONTROL INTERNO N° 7. INEFICACIA EN LAS CONCILIACIONES DEL SALDO DEL AUXILIAR MAYOR CON LOS ESTADOS FINANCIEROS.</b>		<b>1/1</b>
<b>TÍTULO:</b> Ineficacia en las conciliaciones del saldo del auxiliar mayor con los estados financieros.		
<b>PROCESO:</b> Contabilidad		
<b>CONDICIÓN:</b> Los datos del control interno permitieron conocer que no se realizan conciliaciones periódicas de los saldos del auxiliar mayor con los estados financieros		
<b>CRITERIO:</b> Estas conciliaciones deberían ser presentadas acorde a la NEC 1.- presentación de los Estados Financieros; políticas contables, Núm. 19 y la RESOLUCIÓN N° SEPS -16T-ISF-ITICA-IGJ-2016-226, en la que menciona que los saldos deben conciliarse mensualmente.		
<b>CAUSA:</b> Bajo nivel de control administrativo para la realización de esta actividad financiera de manera frecuente.		
<b>EFFECTO:</b> En vista que no se efectúan conciliaciones se corre el riesgo de no detectar y corregir errores contables.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. no se efectúan conciliaciones bancarias de los saldo del auxiliar mayor con los estados financieros que dificulta la detección de errores contables.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Es fundamental que la persona encargada del Área contable efectúe conciliaciones bancarias con el mayor general de manera mensual que ayude a corregir detectar posibles errores en el mismo.		

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>E.R</b>
		<b>1/2</b>

**Tabla 47.** Determinación riesgo global del control interno

<b>Componentes</b>	<b>PT</b>	<b>CT</b>
Gobernanza	180	133
Operativo	150	120
Crédito	160	140
Captaciones	60	49
Contabilidad	140	93
<b>Total:</b>	<b>690</b>	<b>535 ¶</b>

**Fuente:** Control interno Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná

Valoración Ponderación total (PT)= 690

Calificación Total (CT)= 535

Calificación Porcentual (CP)= ?

$$CP = \frac{535}{690} \times 100$$

$$CP = 78,00$$

$$CP = 78\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo (NR)} = 100\% - CP$$


$$\text{Nivel de Riesgo (NR)} = 100\% - 78\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo (NR)} = 22\%$$

<b>CONFIANZA</b>		<b>RIESGO</b>
Baja	15-50%	Alta
Moderado	51-75%	Moderado
Alto	76-95%	Baja

Fuente: cuestionario control interno

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>31/10/2019</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY</b> <b>LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>A.C</b>
		<b>2/2</b>

### **Conclusión**

Una vez culminado el análisis el control interno de los cinco componentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay se apreció un nivel de confianza del 78% porcentaje de aceptación alto y un nivel de riesgo del 22% alto debido a las siguientes deficiencias:

- No se ha efectuado un análisis del riesgo para el área administrativa.
- No se ha realizado un análisis de los posibles riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.
- La cooperativa no maneja indicadores de eficiencia y eficacia de las diversas áreas de la cooperativa.
- La cooperativa no ha contratado los servicios de una calificadora de riesgos internas.
- No dispone de un protocolo de atención al cliente en la cooperativa.
- Las ventanillas de la cooperativa no cuentan con vidrios antibalas.
- No se encuentra impedida la concesión de créditos al personal o directivos.
- La mayoría de reglamentos, capacitaciones se efectúan en la matriz

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>CN</b>
		<b>1/7</b>

**11.4.4.2. Cédula narrativa análisis procesos ejecutados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná.**

**Tabla 48.** Cédula narrativa procesos


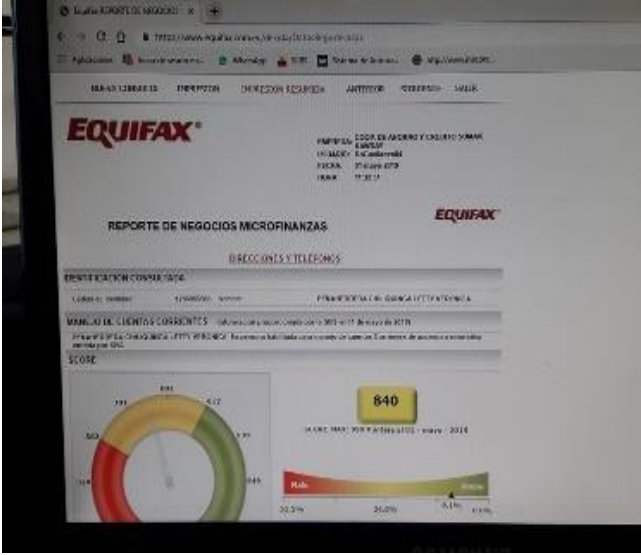
Cuadros de pagaré	Descripción
	<p>A través de este proceso se contabilizan la cantidad de créditos que se ha otorgado a los socios de forma mensual.</p> <p style="text-align: center;">✱</p>
<p><b>Explicación acerca de la hoja de ruta por cliente.</b></p>	<p><b>Descripción</b></p>
	<p>De forma diaria El Jefe de Agencia es el encargado de efectuar el reporte de la hoja de ruta a cada Asesor de Crédito.</p> <p style="text-align: center;">✱</p>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná.



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
M.Y.C.P y N.E.P.A	F.M.M.M	05/11/2019

C.N  
2/7

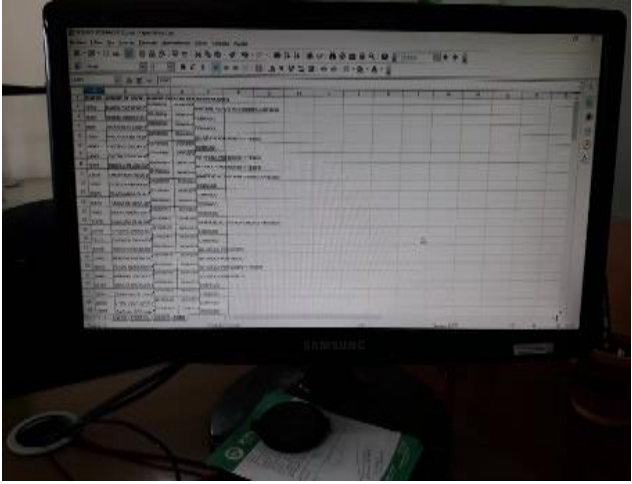
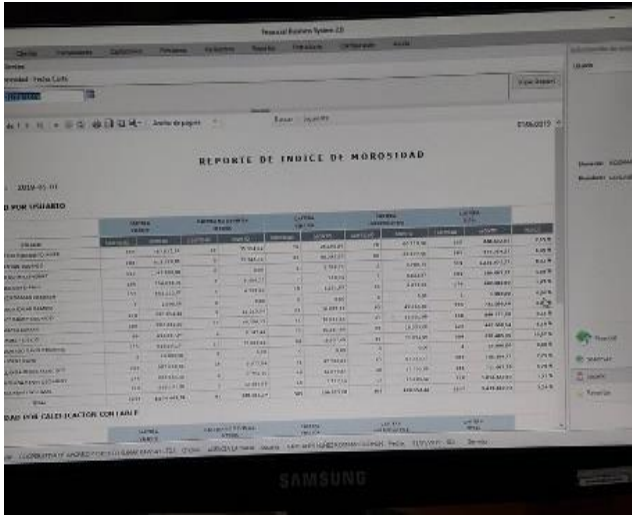
Cuadros de pagaré de hipoteca de los socios	Descripción
	<p>De forma mensual los Asesores de Crédito verifican cuántos créditos otorgados mediante hipotecas. ✖</p>
Revisión historial del socio EQUIFAX	Descripción
	<p>En el sistema EQUIFAX se verifica si el socio si se encuentra apto para efectuar un crédito.</p> <p>Si el socio presentare una calificación menor a 7 no se otorga el crédito. ✖</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná.



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
M.Y.C.P y N.E.P.A	F.M.M.M	05/11/2019

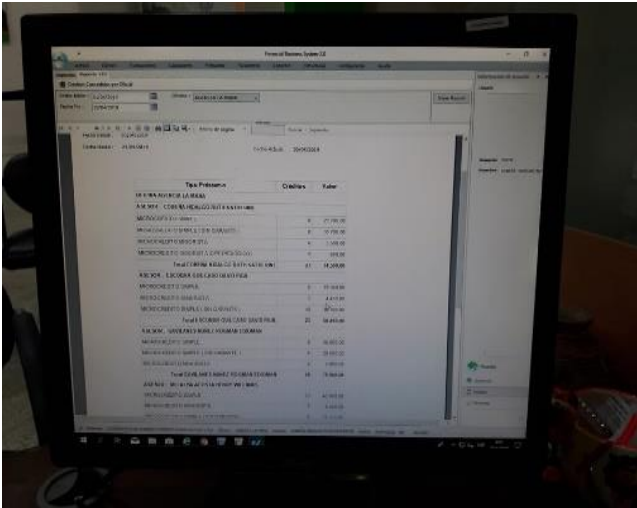
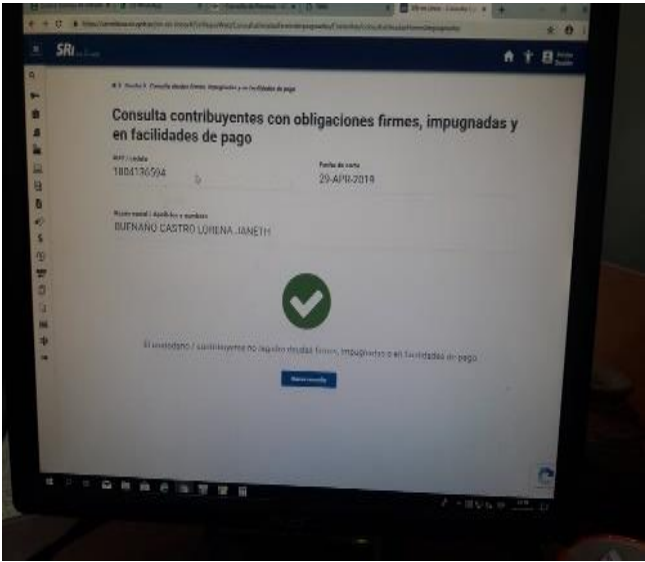
**C.N  
3/7**

<p><b>Revisión del sistema de seguro médico de los socios de la COAC.</b></p>	<p><b>Descripción</b></p>
	<p>Esta actividad se efectúa cada fin de mes con el propósito constatar la cantidad de socios que poseen este beneficio.</p>
<p><b>Revisión del Índice de reporte por morosidad por parte de los socios.</b></p>	<p><b>Descripción</b></p>
	<p>El Jefe de Agencia de forma diaria verifica el índice de morosidad.</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná. ✨

<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>
<p><b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b></p>	<p><b>F.M.M.M</b></p>	<p><b>05/11/2019</b></p>

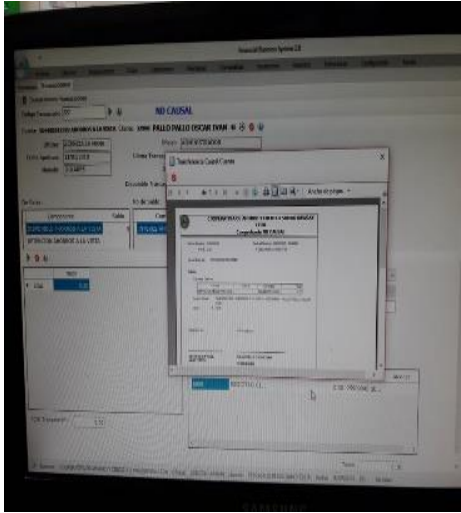
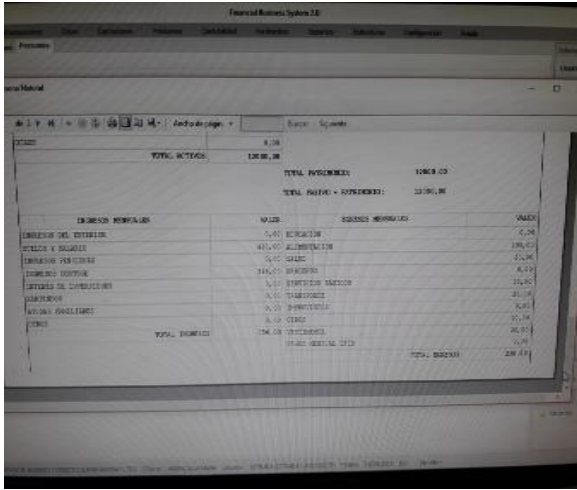
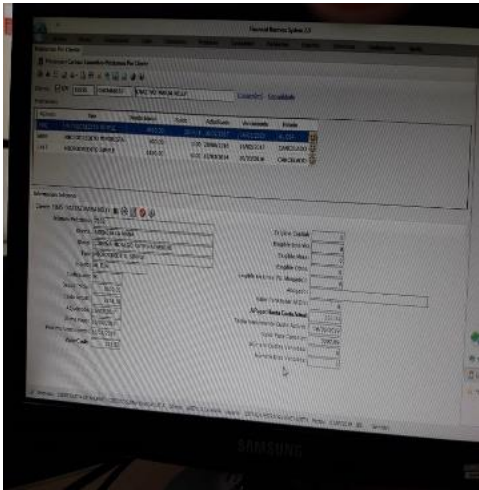
**C.N  
4/7**

<b>Revisando el informe económico de los asesores de credito</b>	<b>Descripción</b>
	<p>En esta ventana se puede apreciar el reporte mensual de cada asesor de Crédito presentado a la Cooperativa.</p> <p style="text-align: center;">✓</p>
<b>Revisión del socio en Servicio de Rentas Internas</b>	<b>Descripción</b>
	<p>Como parte de los requisitos para la otorgación de créditos se efectúa que el mismo no tenga deudas pendientes en el Servicio de Rentas Internas.</p>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná.



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>M.Y.C.P y N.E.P.A</b>	<b>F.M.M.M</b>	<b>05/11/2019</b>

Actualización de datos de los socios	Descripción
	<p>Mediante el programa Financiamiento los empleados tienen la potestad de realizar la actualización de datos de los socios, esta actualización según el Reglamento de la Cooperativa se debe efectuar de manera anual.</p>
	



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná



<b>Elaborado por:</b> M.Y.C.P y N.E.P.A	<b>Revisado por:</b> F.M.M.M	<b>Fecha:</b> 05/11/2019
--	---------------------------------	-----------------------------




C.N  
7/7

<b>Revisión continúa de facturas</b>	<b>Descripción</b>
	<p>Las facturas de ingresos y egresos son revisadas a diario y registradas en el asiento contable de forma mensual.</p>
<b>Interacción con la comunidad</b>	<b>Descripción</b>
	<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay en cumplimiento con las actividades de Responsabilidad Social efectúa campañas de concientización sobre el cuidado del medio ambiente, estos resultados son presentadas a la SEPS de forma anual a través de un Balance Social.</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná✳

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>
M.Y.C.P y N.E.P.A	F.M.M.M	05/11/2019

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA AGENCIA LA MANÁ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>I.GT</b>
		<b>1/2</b>

#### 11.4.4. Aplicación indicadores de gestión

**Tabla 49.** Aplicación indicadores de gestión


Indicador	Fórmula	Periodo	Estimado	Meta	Conclusión
Difusión Plan estratégico	$Difusion\ plan\ estratégico = \frac{Personal\ que\ conoce}{Total\ personal\ de\ la\ cooperativa} * 100$ $Difusion\ plan\ estratégico = \frac{4}{9} * 100$	Enero a Diciembre 2018	44%	100%	El cálculo de este indicador dejó entrever que existen deficiencias en cuanto al conocimiento del plan estratégico por parte del personal con un 44%. $\mu$ :
Adecuada optimización de recursos	$Optimizacion\ de\ recursos = \frac{Nivel\ aceptable}{Total\ personal\ de\ la\ cooperativa} * 100$ $Optimizacion\ de\ recursos = \frac{5}{9} * 100$	Enero a Diciembre 2018	56%	100%	Para el desarrollo de este indicador se recurrió a los resultados de las encuestas donde el 56% enfatizó que si es adecuada la optimización de los recursos en la cooperativa.
Incremento # socios	$Incremento\ \# \ socios\ (\#socios\ 2018 - \#socios\ 2017)$ $Incremento\ \# \ socios\ (540 - 480 = 60)$	Enero 2017 - Diciembre 2018	540	560	El desarrollo de este indicador fue positivo por cuanto se evidenció un incremento de 60 socios con respecto al año anterior, lo cual fue positivo. $\mu$ :
Índice de morosidad	$\acute{I}ndice\ de\ morosidad = \% \ morosidad\ actual - \% \ de\ morosidad\ meta$ $\acute{I}ndice\ de\ morosidad = 1,16\% - \% \ 0,90\% = 0,26\%$	Enero - Diciembre 2018	1,16%	0,90%	Acorde al cálculo de este indicador se pudo apreciar que la reducción del índice de morosidad estuvo al 0,26% de ser concretado en su totalidad. $\mu$ :

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná, 2019.



**FASE IV.**

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY          LTDA AGENCIA LA MANÁ          AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	<b>IF</b>
		<b>1/4</b>

#### 11.4.5. Informe final

La Maná, 23 de diciembre del 2019

**Lcdo. Rogman Gavilanez**  
**JEFE DE AGENCIA COAC SUMAK KAWSAY AGENCIA LA MANÁ.**

**Presente. –**

#### **De nuestras consideraciones**

Adjuntamos el presente informe para la discusión con la Junta de Accionistas correspondiente a la **AUDITORÍA DE GESTIÓN A COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY AGENCIA LA MANÁ.** Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

#### **Motivo de la auditoría**

La presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, Provincia de Cotopaxi, Período 2018, se ejecutó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoria para medir el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el uso de sus recursos.

#### **Objetivos del Examen**

- Diagnosticar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Aplicar las fases de Auditoria de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.
- Elaborar un informe final de la auditoría de gestión efectuada donde consten conclusiones y recomendaciones.

**Alcance**

La Auditoría de Gestión comprendió el análisis de las áreas de gobernanza, operativa, créditos, captación de ahorro en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Suma Kawsay Ltda, Agencia La Maná, durante el periodo 2018, acorde a las normas y demás disposiciones aplicables al efecto.

**Indicadores utilizados**

En el análisis efectuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, se aplicó indicadores de gestión que ayudaron a medir la eficacia de los recursos de la entidad financiera examinada.

**Hallazgos detectados en el control interno****Hallazgo 1. No se ha efectuado un análisis del riesgo para el área administrativa**

**Conclusión:** Según la evaluación al proceso de Gobernanza se determinó ineficacia en cuanto al análisis adecuado de los riesgos existentes en el área administrativa, haciendo susceptible a una mayor exposición de riesgos a esta área.

**Recomendación:**

A la parte administrativa de la cooperativa:

- Aplicar evaluaciones periódicas de los posibles riesgos que afecten el área administrativa.
- Mantener un seguimiento y monitoreo de estos resultados.

**Hallazgo 2. Ausencia de indicadores de eficiencia y eficacia**

**Conclusión:** La ausencia de indicadores de gestión han impedido medir el nivel de eficiencia y eficacia, corriendo un mayor riesgo y disminuyendo su nivel de confianza frente a los socios y clientes.

**Recomendación:**

A la parte administrativa y jefes de área de la cooperativa:

- Diseñar y aplicar indicadores de gestión que permitan la medición de la eficiencia y eficacia de las actividades efectuadas en la cooperativa.

**Hallazgo 3. No dispone de un protocolo de atención al cliente en la cooperativa**

**Conclusión:** En la Cooperativa no se dispone de un manual que especifique el protocolo de atención al cliente.

**Recomendación:**

A la parte administrativa y jefes de área de la cooperativa:

- Diseñar un manual de atención al cliente que especifique el protocolo a seguir en las diversas fases de atención al cliente en la cooperativa.
- El mismo deberá ser socializado y aplicado entre el personal que tiene trato directo con los socios y usuarios.

**Hallazgo 4. Las ventanillas de la cooperativa no cuentan con vidrios antibalas**

**Conclusión:** Según los resultados del control interno se evidenció la ausencia de protección antibalas lo cual expone a riesgos provenientes de la delincuencia.

**Recomendación:** Se recomienda efectuar el cambio de los vidrios de las ventanillas por vidrios que reduzcan los impactos de proyectiles, motines, asaltos u otros vanteos de riesgos en la instalación de la cooperativa.

**Hallazgo 5. No se encuentra impedida la concesión de créditos al personal o directivos**

**Conclusión:** La ausencia de políticas sobre la concesión de créditos a empleados y directivos ha generado que no exista control sobre los mismos.

**Recomendación:** Al Consejo de Vigilancia y Consejo Administrativo es fundamental la estipulación de políticas claras sobre la concesión de créditos a empleados y directivos acorde a su capacidad de pago y siguiendo los protocolos legales establecidos para el mismos.

#### **Hallazgo 6. Control inadecuado sobre la procedencia del dinero captado**

**Conclusión:** El control inadecuado en el proceso de captación de dinero hace que sea más difícil la detección de actividades ilícitas como es el lavado de dinero.

**Recomendación:**

A la parte directiva se recomienda implementar un manual sobre la prevención de lavado de activos donde se especifique de manera clara los procedimientos de control para la captación de dinero.

#### **Hallazgo 7. Ineficacia en las conciliaciones del saldo del auxiliar mayor con los estados financieros.**

**Conclusión:** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, no se efectúan conciliaciones bancarias del saldo del auxiliar mayor con los estados financieros que dificulta la detección de errores contables.

**Recomendación:** Es fundamental que la persona encargada del Área contable efectúe conciliaciones bancarias con el mayor general de manera mensual que ayude a corregir detectar posibles errores en el mismo.

Esperando que ha acuerdo a lo expuesto se apliquen los correctivos sugeridos para subsanar los hallazgos detectados.

Atentamente,

Cunuhay Pilatasig Mercy Yolanda  
**JEFE OPERATIVO**

Pilatasig Arévalo Nataly Estefanía  
**JEFE DE EQUIPO**

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

### **12.1. Impacto social**

Posee impacto social, en vista que la Auditoría de Gestión estuvo dirigida a la detección de hallazgos en las diversas áreas evaluadas con la finalidad de emitir recomendaciones viables, que puedan ser implementadas en búsqueda de una mejora en el recurso humano y los servicios administrativos y financieros, dando como resultado una mejora en la calidad de vida de los empleados y un desarrollo eficiente de sus actividades en beneficio de quienes se benefician de la cartera de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná.

### **12.2. Impacto técnico**

Al aplicar las sugerencias realizadas en el informe final de la Auditoría de Gestión se ayudará al mejoramiento técnico de los procesos desarrollados en la cooperativa, en los cuales se detectaron inconsistencias, logrando de esta forma ofrecer un servicio rápido y oportuno que permita un posicionamiento importante dentro del cantón La Maná.

### **12.3. Impacto económico**

El impacto económico de la propuesta se verá de manifiesto en una eficiente gestión que contribuirá a una adecuada administración de los recursos económicos, sea en el ámbito humano o material, de esta forma se evitará gastos innecesarios que pueden acarrear la no detección de riesgos en la cooperativa.

### 13. PRESUPUESTO

**Tabla 50.** Presupuesto del proyecto de investigación

Componentes	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			
	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
<b>Componente 1</b>				
Diagnosticar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná mediante la planificación preliminar				350,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1. Aplicación de las encuestas y entrevista	150,00			
Actividad 2: Levantamiento de la información y análisis de resultados	200,00			
<b>Componente 2</b>				
Aplicar las fases de Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.				360,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1: Estructurar el programa de auditoría	50,00			
Actividad 2. Aplicación del control interno	100,00			
Actividad 3. Elaborar cédulas narrativas	100,00			
Actividad 4. Aplicación de indicadores	50,00			
Actividad 5. Elaborar hojas de hallazgos	60,00			
<b>Componente 3</b>				
Elaborar un informe final de la auditoría de gestión efectuada donde consten conclusiones y recomendaciones.				100,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1: Elaboración del informe final	100,00			
<b>Total</b>				<b>\$760</b>

**Fuente:** Estudiantes investigadoras

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 14.1. Conclusiones

Luego del desarrollo de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, efectuado mediante las entrevista al Jefe de Agencia y el cuestionario del control interno, permitió evidenciar que si se efectúan los cuadros de pagarés, la verificación de la información del socio en el sistema EQUIFAX, portal del Servicio de Rentas Internas antes de otorgar un crédito; así mismo de forma diaria el Jefe de Agencia verifica el índice de morosidad de forma diaria; sin embargo se observó falencia en cuanto a la elaboración de una matriz de riesgos y mayor seguridad en la infraestructura en torno a la inexistencia vidrios antibalas.
- Mediante la aplicación de la fase de ejecución de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná incluyó una evaluación del control interno de los componentes de Gobernanza, Operativo, Crédito, Captaciones y Contabilidad reflejando un nivel de confianza global del 78% que significa alto y un riesgo del 22% que significa alto, debido que se dio cumplimiento a un alto porcentaje de los ítems evaluados, a través de las cédulas narrativas se efectuó el análisis del nivel de cumplimiento en los proceso de otorgación de créditos, la actualización de los datos de los socios, revisión continúa de las facturas y el cumplimiento en la interacción con la comunidad mediante actividades sociales en beneficio de la comunidad.
- Con el propósito de comunicar los resultados se elaboró un informe final donde se detalló los siguientes hallazgos: No se ha efectuado un análisis de riesgo para el área administrativa, ausencia de indicadores de eficiencia y eficacia, se detectó la ausencia de un protocolo de atención al cliente, las ventanillas de la cooperativa no cuentan con vidrios antibalas, control inadecuado sobre la procedencia del dinero captado, ineficacia en las conciliaciones del saldo auxiliar mayor con los estados financieros con sus respectivas conclusiones y recomendaciones. A través de la aplicación de los indicadores de gestión se apreció inconsistencias en cuanto a la difusión del plan

estratégico entre el personal, en tanto que el cumplimiento en la disminución del índice de morosidad planteado para el 2018 fue del 0,90%, y se cerró con el 1,16%.

#### **14.2. Recomendaciones**

- Es indispensable que las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, Agencia La Maná, implementen medidas de control que estén encaminadas a fortalecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, siendo necesario para ello efectuar controles y registros con una adecuada supervisión de las actividades efectuadas y tomar los correctivos necesarios en caso de detectar anomalías.
- Continuar con la aplicación de las evaluaciones del control interno de forma frecuente, empelando los cuestionario sugeridos, con el propósito de mantener un nivel de confianza elevado y reducir los índices de riesgos existentes; además mantener un control estricto en la verificación integral de los procesos para la otorgación de créditos, con el propósito de reducir el índice de morosidad acorde a las metas planteadas por entidad, asegurando de esta forma el cobro y evitando una cartera vencida.
- Es indispensable que el Jefe de Agencia de manera conjunta con el personal de la cooperativa pongan en práctica las recomendaciones especificadas en el presente informe final de la Auditoría de Gestión, cerciorándose que los mismos sean ejecutados de manera correcta, lo cual permitirá mejorar a nivel interno y externo, evitando problemas con los organismos de control, generando una mayor confianza entre los socios, empleados, proveedores y la población en general.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, C. (Abril de 2018). Bosquejo de la investigación científica. (FLACSO, Ed.) ITB, 25 p. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.elergonomista.com/dom02.html>
- Armas, O. (2016). Auditoría de gestión: camino a la excelencia (Segunda ed.). Monterrey, México: Patria.
- AVILA, J. (2013). Introducción a la Economía. Tercera Edición. México: Plaza y Valdés S.A ISBN: 970-722-256-5.
- BALDERAS, J. (2017). Tipos de Investigación. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de <https://jose-mario-balderas-reyes-unadm.blogspot.com/2017/08/tipos-de-investigacion.html>
- Barraza, H. (2016). Enfoques de la auditoria. México, México: McGraw- Hill / Interamericana .
- Briones, M. (2016). Introducción a la Auditoria. (Tercera ed., Vol. N°1). (V. 12, Ed.) Venezuela: Revista Redalyc.
- CACPECO. (2018). Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.cacpeco.com/>
- CAICEDO, D. (2014). Actualización de la libreta de ahorro. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Libreta\\_de\\_ahorros](http://es.wikipedia.org/wiki/Libreta_de_ahorros)
- 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.
- Cervera, A. (2015). La guía del auditor: práctica. Valparaíso, Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Chavarría, C. (2018). Auditoría Administrativa (Primera ed.). Madrid, España: Editorial Digital UNID. Recuperado el 2019
- Código, U. (2018). Obtenido de [https://upct.es/escueladoctorado/documentos/codigos\\_unesco\\_7809.pdf](https://upct.es/escueladoctorado/documentos/codigos_unesco_7809.pdf)
- Colegio de Contadores del Guayas. (2016). Normas Ecuatorianas de Auditoría. Ecuador. Obtenido de <http://www.contadoresguayas.org/descargas/nea/Asuntos%20Introduccion%20-%20Indice.pdf>

- Contraloría General del Estado, E. (2001). Manual de auditoría financiera gubernamental. Quito.
- Controloría General del Estado, E. (2001.). Manual de Auditoría Financiera Gubernamental. Quito.
- Coronel, K., & Torres, A. (2017). Antecedentes de la auditoría (Tercera edición ed.). Madrid, España: UOC Ediciones.
- Crespo, Y., & Jaramillo, L. (2016). Fundamentos de auditoría. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Damasco, W. (2015). Estructura de la auditoría. La Paz, Bolivia: Ediciones Bolivianas. Recuperado el 13 de 01 de 2019
- DÍAZ, I. (2013). Finanzas Corporativas en la Práctica. Segunda Edición. España: Publidisa, ISBN: 978-84-92453-91-7.
- ELIZABETH, C. H. (2016). AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA, 2015.
- Estupiñán, R. (2016). Análisis Financiero y de Gestión. Primera Edición. Colombia: Editorial Kimpres Ltda. ISBN: 958-648-442-4.
- Falconí, O. (2006). Contabilidad y negocios (Vol. Vol. 2). (C. administrativas, Ed.) Colombia, Lima, Perú: Redalyc Revista.
- Frade, U., & Lopera, N. (27 de Abril de 2015). Como aplicar una auditoria de gestión. Calidad total, 56 p. Recuperado el 13 de 01 de 2019
- Freire, I. (2015). Auditoria Moderna (Tercera ed.). Lima, Argentina: Lid Ediciones.
- García, S. (2018). Auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. del 2017. Santo Domingo, Ecuador: UNIANDES.
- Giraldo, V. (2013). Procedimientos de auditoría. Barcelona, España: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A., ISBN: 978-970-10-5687-5. Recuperado el Octubre de 2019
- Gómez, R., & Velasco, D. (2014). Auditoria de Gestion a la Cooperativa de Ahorro y Credito "Sinchi Runa" Ltda., del Cantón Latacunga, Prvincia de Cotopaxi, periodo 2016. Latacunga, Chimborazo, Ecuador: ESPOCH.
- Gordon, C. (2015). Auditoría de gestión como herramienta para la toma de decisiones en la emprewsa PARMITEX. Ambato, Ecuador: UTA.

- Grail, M. (2015). Estamentos de la auditoría. Lima, Perú: Continental S.A., ISBN: 968-261-149-0. Recuperado el Noviembre de 2019
- Granda, S. (2014). Libro de metodología de la auditoría. Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala. Recuperado el 2019
- Gutierrez, A. (2017). Enciclopedia de auditoría (Primera Edición. ed.). Madrid, España: MMII Editorial Universitaria.
- Hinostroza, K. (2015). Auditoría de gestión en la universidad nacional autónomaalto Andina de Tarma. Tarma: Universidad de Tarma.
- HINOSTROZA, K. E. (2016). AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA, 2015.
- Izurieta, R. (2015). Los paradigmas de la auditoría. Valencia, España: Thompson Editores Spain,. Recuperado el 2019
- Jaramillo, V. (2014). Control interno en las empresas del sector financiero (Primera ed.). Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- Jiménez, G. (2016). Auditoría en constante evoluciónn (Primera ed.). Costa Rica: UNED. Recuperado el 2019
- Jones, G. (2014). Introducción a la auditoría (Primera ed.). (Primera, Ed.) Mexico: Cenjage Learning. Recuperado el 2019
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (13 de Febrero de 2015). Resolución 0328. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de Norma para la segmentación de entidades del sector Financiero Popular y Solidario: <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Lainez, H., & Mendoza, N. (2015). Introduccion a la Auditoría: conceptos. España, Argentina: Ediciones Limusa.
- Lanúz, G. (2013). Manual del auditor (Segunda ed.). Madrid, México: Pearson Educación.
- Ley de Contraloría General del Estado. (2002). Contraloría General del Estado. (Reformado, Ed.) Quito, Ley 73: Ultima modificación 18 de diciembre del 2015. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de Ley 73.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (Ultima modificación 23 de octubre de 2018 de 2011). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Registro oficial

444: Última modificación 23 de octubre de 2018. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de Registro oficial 444: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

- Livisaca, J. Y. (2017). “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA, CACPE -YANTZAZA LTDA., PERÍODO 2014”.
- Lomelí, A. (Marzo de 2016). Auditoría en las empresas del sector cooperativo. 45 p. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.todo-masters.com/novedades/novedades-1/que-es-la-gestion-medioambiental.htm>
- López, M. (2017). Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, período 2016. Riobamba, Ecuador: ESPOCH.
- Lopez, M. F. (2017). Auditoria de Gestion a la Cooperativa de Ahorro y Credito "Andina" Ltda., del Cantón Latacunga, Prvincia de Cotopaxi, periodo 2016.
- Lugo, D. (2016). Auditoría una perspectiva de mejoramiento. España: Paraninfo.
- Madariaga, E. (2018). Procedimientos de práctico de auditoría. Barcelona.: Ediciones Deusto.
- Maldonado, M. K. (2006). Auditoría de Gestión. Quito: Producciones Digitales Abya-Yala.
- Mariategui, J. (2013). Auditoría (Primera ed.). Madrid, España: Paraninfo Ediciones.
- Marquez, J. (2017). La auditoría en el vertiginosos campo del sector financiero (Primera ed.). Zulia, Bolivia: Venezuela. Recuperado el 2019
- Matas, H., & Herrero, L. (2016). Los Procesos de Gestión (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: UOC.
- McConel, X. (2017). Artículos científicos: elaboración. Colombia: McGraw- Hill Interamericana, S. A., ISBN: 958-41-0102-1. Recuperado el 2019
- Miranda, D. (2015). La auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio del cantón Latacunga. 145 p. Ambato, Ecuador: UTA.
- Mollo, C. (2017). Introducción a la Contabilidad Financiera. España: Thomson Editores Spain.

- Neira, A. (2016). Manual práctico de aplicación de auditoría de gestión: indicadores. Monterrey, México: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A. ISBN: 356-853-66-345-F.
- Nogales, H., & Reina, V. (2018). Fundamento de Contabilidad (Primera ed.). México, México: Patria. Obtenido de <http://www.utc.edu.ec/INVESTIGACION/Sistema-de-Investigacion/lineas-investigacion>
- Noriega. (2015). Los clásicos de la auditoría de gestión (Segunda ed.). Bogota, Colombia: Universidad del Rosario.
- Nuñez, P. (25 de Febrero de 2018). Gestión Financiera. Control, 45 p. Recuperado el 2019
- Oriol, P. (2015). Auditoría de gestión (Primera ed.). Madrid, España: McGraw- Hill / Interamericana Editores. Recuperado el 2019
- Osorio, B. (2015). Gestión de control: auditar (Segunda ed.). España, España: ESIC Editorial.
- PEREZ, J. (2016). Control de la Gestión Empresarial. Sexta Edición. México: Thompson Learning, ISBN: 064-4661-901-7. Obtenido de PEREZ, Juan. Control de la Gestión Empresarial. Sexta Edición. México: Thompson Learning, 2010. 550p. ISBN: 064-4661-901-7.
- PIÑEL, E. (2017). El Sistema Fiscal Español y las Entidades y Operaciones Financieras. Primera Edición. España: Ediciones La Ley Grupo Wolters Kluwer. ISBN: 978-84-9725-680-3.
- Preciado, J., & Gamarra, H. (2015). Aportes de la auditoría de gestión. Valencia, España: Thompson Editores Spain, ISBN: 849-732-265-7.
- Rada, V. D. (2005). Manual del trabajo de campo en la encuesta. Mexico: CIS, Centro de Investigaciones Sociologicas.
- Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria. (2012). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Vol. Decreto ejecutivo 1061). Quito, Ecuador: Registro oficial Suplemento 648.
- Rentería, M. (Mayo de 2016). Gestión de Recursos Humanos. (V. 4, Ed.) Scientia, 35 p. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.elprisma.com/apuntes/curso.asp?id=13308>
- RIVERA, S. (2014). Impacto de una transferencia condicional en efectivo sobre las decisiones laborales de los beneficiados: un análisis del bono de desarrollo humano del Ecuador. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de

<http://www.eumed.net/libros.gratis/2010b/703/PLANTEAMIENTO%20DEL%20PROBLEMA.htm>.

- Rivero, J. (2017). Auditoria de Gestión conceptos y métodos (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: UOC. Recuperado el 2019
- Roditti, E., & Ontiveros, Y. (2016). Contabilidad gerencial: introduccion a la auditoría (Cuarta ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana .
- Rojas, J., & Huertas, D. (2016). Gestión de control en las empresas: auditar (Tercera ed.). Valparaiso, Chile: Ediciones Vid. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.elprisma.com/apuntes/curso.asp?id=13308>
- ROMERO, R. (2017). Retiro de Dinero en Efectivo. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos7/cuba/cuba.shtml>
- Ruiz, H. (2015). Control interno: estructura (Tercera ed.). Madrid, España: Thompson Editores Spain.
- Saavedra, Z. (2015). Fundamentos de auditoría. Lima, Perú: Pearson Educación.
- SALAS, J. (2017). Análisis Dinámico De Clientes De Microcrédito. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-de-vida/calidad-de-vida.shtml>.
- Salinas, D. (2015). Caracterización del sistema financiero ecuatoriano. Quito, Ecuador: Ediciones Luz de América.
- Sánchez, D. (2016). Contabilidad (Segunda ed.). Mexico, México: Editorial El Manual Moderno.
- Sandoval, E. (2017). Investigación científica. Chile: Red Editorial La Ley.
- Santander, L. (2015). Aplicacion de auditoría de gestion a una empresa del sector cooperativo de Lima (Primera ed.). Lima, Perú: Universidad Garcilazo de la Vega. Recuperado el 2019
- Sarcos, T., & Costales, M. (2016). Enfoque de Auditoria (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Soriano, Y., & Velarosa, F. (2016). Auditoría de gestión: conceptos y métodos (Primera edición ed.). México, México: Patria.
- STERN, L. (2015). Canales de comercialización. Quinta Edición. Lima, Perú: Pearson Educación, ISBN: 84-7356-266-6.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2017). Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>

- Tapia et al. (2017). Auditoria Interna: Perspectiva de Vanguardia. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Tapia, León, D., & Villavicencio. (2017). Auditoría interna: perspectivas de vanguardia. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Traversari, F., & Domínguez, H. (2015). Historia de la Auditoria. Madrid, Ecuador: El Cid Editor.
- Urdiales, H. (2014.). Como desarrollar una auditoría (Segunda ed.). Madrid, España: Penguin Random House.
- UTC. (2018). Obtenido de <http://www.utc.edu.ec/INVESTIGACION/Sistema-de-Investigacion/lineas-investigacion>
- Vélez, K., & Unda, G. (2017). Construcción de indicadores (Vol. 2 ed.). Bogota, Revista Redalyc, Colombia: Universidad del Rosario.
- Vera, E., & Soledispa, C. (2014). Antecedentes de la auditoria (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Limusa.
- Vidal, A., Yopez, M., & Salas, E. (2015). Contabilidad: introducción a la auditoría estudio de caso (Segunda ed.). México, México: Patria.
- Zurita, J. (2017). Técnicas y métodos de investigación. España: Lex Nova S.A. Recuperado el 2019

## 16. ANEXOS

### Anexo 1. Curriculum vitae del Docente Tutor

#### VITAE CURRICULUM



#### DATOS PERSONALES

**NOMBRE:** FABIAN MEDARDO MORAN MARMOLEJO

**DOCUMENTO DE IDENTIDAD:** 0502215387

**FECHA DE NACIMIENTO:** 24/09/1975

**LUGAR DE NACIMIENTO:** Valencia

**ESTADO CIVIL:** Casado

**CIUDAD:** La Mana

**DIRECCIÓN:** Calle Imbabura y Soldado Mongue

**TELÉFONO:** 032569339 Celular 0996837928

**E-MAIL:** [fabian.moran5387@utc.edu.ec](mailto:fabian.moran5387@utc.edu.ec)

#### ESTUDIOS

**ESTUDIOS PRIMARIOS:** Escuela Dr. Camilo Ponce Enríquez

**ESTUDIOS SECUNDARIOS:** Instituto Técnico superior Juan Montalvo

Título: Contador Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración

**UNIVERSITARIOS:** Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Tecnólogo en Administración de Microempresa

Universidad Tecnológica Equinoccial

Título: Licenciado en Ciencias de la Educación especialidad adultos.

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Título: C.P.A.

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Título: Magister en Contabilidad y Auditoría.

Universidad de los Andes Venezuela Estudiando Doctorado en

Contabilidad y Auditoría

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE

**CARGO:** GERENTE GENERAL

**JEFE INMEDIATO:** Jorge Villarreal.

**TELEFONO:** 032688345

Fecha de Inicio de labores 3/04/2015 Fecha de finalización. Hasta la actualidad.

##### UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

**CARGO:** DOCENTE

Fecha de Inicio de labores 5/10/2018 Fecha de finalización. Hasta la actualidad.

**Anexo 2. Curriculum vitae de las estudiantes.****CURRICULUM VITAE**

**NOMBRES:** Mercy Yolanda  
**APELLIDOS :** Cunuhay Pilatasig  
**NÚMERO DE CEDULA:** 050303968-7  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 13 de Junio de 1990  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana  
**ESTADO CIVIL:** Unión Libre  
**CELULAR:** 0969490278  
**EMAIL:** mercy.cunuhay9687@utc.edu.ec

**ESTUDIOS REALIZADOS**

**PRIMARIA:** Escuela “Padre Enrique Terán Echeverría”  
**SECUNDARIA:** Padre “José María Velaz”  
**SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi ext.  
 “La Maná”. (EGRESADA).

**TÍTULO OBTENIDO**

**BACHILLER:** Ciencias Promoción Social

**CURSOS REALIZADOS**

- Curso de Tributación Básica, realizado en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, con una duración de 20 horas.
- “Primera Jornada de Contabilidad y Auditoría para Empresas de Economía Popular y Solidaria, realizado en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, con una duración de 40 horas académicas”.
- Conferencia sobre “La Bolsa y su Funcionamiento” con una duración de 4 horas.
- “II Jornadas de Contabilidad y Auditoría Sector Productivo, Comercial y Financiero”, organizado por Asesoría de Desarrollo Nacional ADN Consultaría y Servicios C.A y la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Extensión La Maná, con una duración de 40 horas.
- Prácticas Pre Profesionales realizado en la Coac “Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná, con una duración de 240 horas.

## CURRICULUM VITAE

### 1. DATOS PERSONALES

**APELLIDOS:** Pilatasig Arévalo  
**NOMBRES:** Nataly Estefanía  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 12 / AGOSTO/1995  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana  
**NÚMERO DE CÉDULA:** 125046148-8  
**ESTADO CIVIL:** soltera  
**DIRECCIÓN:** La Maná/ Av. Amazonas y San Pablo.  
**TELÉFONO:** 0999145483 / 0982980882  
**E-Mail:** naly\_estefy0012@hotmail.com



### 2. ESTUDIOS REALIZADOS

**PRIMARIA:** Escuela Fiscal Mixta “Francisco Sandoval Pastor”  
**SECUNDARIA:** Unidad Educativa “Rafael Vasconez Gómez”  
**SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión - La Maná. (Egresada)

### 3. TÍTULOS OBTENIDOS

**BACHILLER:** Técnico En Comercio y Administración Especialidad Contabilidad y Auditoría

### 4. EXPERIENCIA LABORAL

Registro de la Propiedad y Mercantil del G.A.D. Municipal del cantón La Maná.  
 Registro de la Propiedad y Mercantil del G.A.D. Municipal del cantón Santa Elena.  
 Notaría Segunda del Cantón La Maná

### 5. CURSOS Y SEMINARIOS REALIZADOS.

#### **Servicio de Rentas Internas**

Seminario de pasaporte tributario  
 20 horas/ la maná, 15 de junio al 25 junio /2015.

#### **Dirección Nacional de Registros de Datos Públicos**

Seminario de Segunda Fase de la Escuela de Registradores DINARDAP  
 8 horas/ manta, 25 al 26 de septiembre /2015.

#### **Dirección Nacional de Registros de Datos Públicos**

Capacitación de Actos Registrales, Ley Sinardap, Resoluciones vigentes emitidas por la Dinardap y Normas Aplicables de Derecho Administrativo.  
 16 horas/ Latacunga, 7 y 8 de septiembre /2015.

#### **Consejo de la Judicatura – Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades**

Aprobación del curso de atención en derechos de las personas con discapacidad de la función judicial  
 30 horas/ Fenedif virtual/ diciembre 3, 2018.

**Anexo 3. Formato de la encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda Agencia La Maná.**



**UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI**



**Carrera de  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná**

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

**Objetivo:** Diagnosticar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Maná.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente las preguntas planteadas.
- Escoja una opción en cada pregunta y marque con una X su respuesta.

**Información General:**

**1. Departamento que Labora**

Gobernanza ( )  
Operativo ( )  
Crédito ( )  
Captación ( )  
Contabilidad ( )

**2. ¿A qué tipo de crédito acceden en su mayoría los clientes?**

Microcréditos ( )  
Créditos Consumo ( )  
Créditos Vivienda (Hipotecario) ( )  
Comercial ( )

**3. ¿La institución cuenta con un Plan Estratégico?**

Si ( ) No ( )

**4. ¿Considera usted que la entidad posee un esquema para medir el cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio?**

Si ( ) No ( )

**5. ¿La institución cuenta con un sistema de comunicación?**

Si ( ) No ( )

**6. ¿Considera usted que la entidad establece un esquema para la adecuada optimización de recursos?**

Si ( ) No ( )

**7. ¿La institución cuenta con un proceso para medir la satisfacción del cliente?**

Si ( ) No ( )

**8. ¿La entidad aplica algún método para medir la eficiencia eficacia y calidad en la cooperativa?**

Si ( ) No ( )

**9. ¿Considera usted que el uso de recursos económicos que nos ayude al grado de liquidez?**

Si ( ) No ( )

**10. ¿Existe un registro detallado de los ingresos y gastos en los que incurre la entidad?**

Si ( ) No ( )

**¿El nivel de efectivo que mantiene la empresa es el adecuado para la gestión operativa de la misma?**

Si ( ) No ( )

**11. ¿Los activos que posee la empresa tienen la capacidad de enfrentar el endeudamiento de la misma en un corto plazo?**

Si ( ) No ( )

**12. ¿Se revisa de forma permanente la liquidez de la cooperativa, antes de tomar decisiones financieras?**

Si ( ) No ( )

**13. ¿Los índices de morosidad que maneja la institución según su criterio son?**

Alta ( )

Media ( )

Baja. ( )

**14. ¿Se han realizado análisis de los Estados Financieros en la cooperativa?**

Si ( ) No ( )

**15. ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de gestión para mejorar la liquidez de la institución?**

Si ( ) No ( )

**Anexo 4. Entrevista dirigida al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“Sumak Kawsay” Ltda Agencia La Maná.**



**UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI**



**Carrera de  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná**

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

**Nombre del entrevistado:** Lic. Rogman Gavilanez, Jefe de Agencia.

**Fecha:**

**Hora:**

**Objetivo:** Conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná.

**1. ¿Con qué frecuencia se ha efectuado una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná?**

.....

**2. ¿Qué servicios presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná?**

.....

**3. ¿Qué políticas y procedimientos dispone la cooperativa para el desarrollo de sus actividades?**

.....

**4. ¿Se ha definido un manual de funciones para las diversas actividades que se efectúan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná?**

.....

**5. ¿La institución cuenta con un organigrama estructural y funcional?**

.....

**6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná cuenta con una misión, visión, objetivos y valores definidos?**

.....

**7. ¿Los empleados y socios conocen la misión, visión y objetivos de la cooperativa?**

.....

**8. ¿Conoce que porcentajes de eficiencia, eficacia y efectividad presenta la gestión de las actividades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná?**

.....  
**9. ¿En qué porcentaje se cumple con las políticas establecidas en la Cooperativa?**  
 .....

**10. ¿Se efectúan capacitaciones en la cooperativa?**

Si   
 No

En caso de ser positiva su respuesta mencione la frecuencia y temas de las capacitaciones.  
 .....

**11. ¿Se efectúa evaluaciones del desempeño del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda Agencia La Maná?**  
 .....

**12. ¿De qué manera se lleva el control de las actividades de las diversas áreas de la cooperativa?**  
 .....

**13. ¿Se realiza un seguimiento al buzón de comentarios y sugerencias?**

Si   
 No

¿Cómo se realiza?.....

**14. ¿El desarrollo de la cooperativa es el adecuado en los últimos años?**

Si   
 No

¿Por qué?.....

**15. ¿Qué debilidades obstaculizan lograr una eficiente gestión en la cooperativa?**  
 .....

**16. ¿Considera indispensable el desarrollo de una auditoría de gestión en la cooperativa?**

Si ( ) No ( )

¿Por qué?  
 .....

## Anexo 5. Formato de control interno



**UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI**



**Carrera de  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná**

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

Nº	PREGUNTA	RPTA.		P.T.	C.T.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>PROCESO: GOBERNANZA</b>						
1	¿El Consejo de Administración se reúne semanalmente en la Cooperativa?					
2	¿Existen reglamentos internos en la cooperativa?					
3	¿El Consejo de Administración efectúa una actualización continua de los manuales de procedimientos?					
4	¿Se ha establecido de manera clara las líneas de autoridad y responsabilidad en la cooperativa?					
5	¿Las atribuciones y responsabilidades de los órganos internos se encuentran estipuladas en el reglamento y estatuto de la cooperativa?					
6	¿Se evalúa el POA y presupuestos de forma trimestral?					
7	¿La administración efectúa un monitoreo del cumplimiento de los objetivos estratégicos así como de la normativa aplicada en la cooperativa?					
8	¿Se ha efectuado un análisis del riesgo para el área administrativa?					
9	¿La Cooperativa cuenta con un FODA?					
10	¿La Cooperativa cuenta con estructura orgánica y funcional?					
11	¿Se dispone de un manual de funciones para las áreas de la cooperativa?					
12	¿El sistema informático es acorde a las necesidades administrativas de la cooperativa?					
13	¿Se efectúa posibles riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?					
14	¿Los directivos de la cooperativa reciben capacitaciones continuas?					
15	¿Cómo directivos al tomar decisiones se toman en cuenta: costos y beneficios?					
16	¿La cooperativa maneja indicadores de eficiencia y eficacia de las diversas áreas de la cooperativa?					
17	¿La cooperativa maneja indicadores de desempeño para supervisar la parte administrativa de la cooperativa?					
18	¿Se toma en cuenta las sugerencias emitidos en los informes externos?					
<b>PROCESO: OPERATIVO</b>						
19	¿La cooperativa pone a disposición de los socios y público en general la información financiera y social conforme lo					

	determinan las SEPS?					
20	¿La cooperativa ha contratado los servicios de calificadora de riesgos internas?					
21	¿Se han implementado estrategias para la prevención de lavado de activos en la cooperativa?					
22	¿Las tasas de interés vigentes en la cooperativa son las determinadas por el Banco Central del Ecuador?					
23	¿El encargado del área operativa efectúa un control y supervisión de la disponibilidad de los recursos operativos?					
24	¿La cooperativa esta dividida por departamentos?					
25	¿Las transacciones en caja son registradas de forma eficaz?					
26	¿Se actualiza la información de los socios de forma anual?					
27	¿Se ha establecido un límite de transacciones diarias en caja?					
28	¿Se dispone de un protocolo de atención al cliente en la cooperativa?					
29	¿Se efectúan capacitaciones dirigidas al personal operativo de la cooperativa?					
30	¿La caja fuerte de la cooperativa es segura?					
31	¿Las ventanillas cuentan con vidrios antibalas?					
32	¿El mobiliario de la cooperativa posee sus respectivas cerraduras?					
33	¿Todas las transacciones efectuadas contienen sus respectivos respaldos?					
<b>PROCESO: CRÉDITO</b>						
34	¿Se proporcionada información oportuna y clara a los socios y clientes?					
35	¿Se ha designado un Comité de Crédito?					
36	¿En la cooperativa se dispone de un manual de crédito?					
37	¿Se confirma la veracidad de los documentos requeridos para el crédito?					
38	¿Se solicita garantías que respalden el crédito otorgado?					
39	¿La determinación del monto del crédito se efectúa en base a la capacidad del pago del deudor?					
40	¿Se efectúa procesos de control de vencimiento de créditos?					
41	¿Se ha designado una partida para la capacitación del personal del área de créditos?					
42	¿El libro de Actas de Crédito está debidamente autorizado?					
43	¿Las escrituras hipotecarias se resguardan en lugar seguro y con su respectiva custodia?					
44	¿Se efectúan la verificación de las firmas de los clientes en todo lo que respecta a los créditos otorgados?					
45	¿Se entrega al cliente una copia de la liquidación del crédito?					
46	¿Se encuentra impedida la concesión de créditos al personal o directivos?					
47	¿Se efectúan informes periódicos que estipulen la recuperación de créditos?					
48	¿Se efectúan las provisiones de las cuentas de dudoso cobro					

	acorde al estado de morosidad?					
<b>PROCESO: CAPTACIONES</b>						
49	¿En la cooperativa se dispone de un reglamento para el manejo de Depósito a plazo fijo?					
50	¿Se efectúan los respectivos anexos de la cuenta de captaciones de manera mensual?					
51	¿Se entrega a los clientes certificados de plazo fijo, suscrito por la persona autorizada?					
52	¿Se archiva una copia de los certificados de plazo fijo?					
53	¿El interés pagado está acorde al mercado financiero?					
54	¿Se efectúa un control estricto para determinar la procedencia del dinero captado?					
<b>PROCESO: CONTABILIDAD</b>						
55	¿Existe un registro adecuado de la integración del capital de la cooperativa?					
56	¿Se han efectuado los registros respectivos de todos los acuerdos con implicaciones contables de los socios?					
57	¿Se efectúa arques de los títulos de manera periódica?					
58	¿Se mantiene la contabilidad de la cooperativa mediante un sistema contable automatizado?					
59	¿Se efectúa un control estricto de los auxiliares contables?					
60	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos del auxiliar mayor con los estados financieros?					
61	¿Las actividades contables se efectúan bajo las normas NIIFS?					
62	¿Se cuenta con un manual para el manejo contable en la cooperativa?					
63	¿Se efectúan conciliaciones bancarias?					
64	¿Los pagos por concepto de nómina se efectúan al inicio de cada mes?					
65	¿Existen autorizaciones previas para la salida de dinero?					
66	¿Se verifica el cumplimiento con las disposiciones de retención en la fuente según la Ley de Régimen Tributario?					
67	¿Se han efectuado auditoría a los estados financieros en la cooperativa?					
68	¿Se han realizado auditorías a los Estados Financieros?					
<b>TOTAL:</b>						

**Anexo 6. Carta de Aceptación de la COAC Sumak Kawsay Ltda., Agencia La Maná, para la realización del Proyecto de Investigación**



# SUMAK KAWSAY<sup>®</sup>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

La Maná, 13 de Septiembre del 2019

**Ing. Brenda Oña Sinchiguano**  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANA.**


En su despacho.

En atención a sumilla por el Lcdo. Rogman Edioman Gavilanes, Jefe de Agencia de La Cooperativa de Ahorro y Credito Sumak Kawsay Ltda. En oficio sin numero de fecha 12 de septiembre del 2019, ingresado y recibido en el Balcon de Servicios, me permito comunicar que nuestra Cooperativa se encuentra dispuesta acoger a las **SRTAS. CUNUHAY PILATASIG MERCY YOLANDA y PILATASIG AREVALO NATALY ESTEFANIA**, estudiante de la carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoria, de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Mana, para que realicen un proyecto de tesis con el Tema: Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Credito Sumak Kawsay Ltda. Agencia la Mana Provincia de Cotopaxi, periodo 2018, no sin antes informarle que esta solicitud expresada la cooperativa esta dispuesta en dar información lo que necesitan para que realicen su proyecto de tesis.

Atentamente,



**Lcdo. Rogman Edioman Gavilanes**  
**Tfno. 032-695-563 Ext. 108**  
**JEFE DE AGENCIA LA MANA**



**SUMAK KAWSAY**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**JEFE DE AGENCIA LA MANA**

**AGENCIAS**

- **Matriz Latacunga**  
Av Marco Aurelio Subia y Rio Guayas  
Telf.: (032) 809 624
- **La Mana**  
Av. Gonzalo Albarracín (entre los Alamos y San Pablo) frente a la Plaza de Comerciantes Minoristas  
Telf.: (032) 695 563

- **Pujili**  
Calle Antonio José de Sucre y Belisario Quevedo 627 Esq.  
Telf.: (032) 725 555

- **Santo Domingo**  
Km. 1 Vía Quevedo, Redondel del Indio Colorado.  
Telf : (022) 763 251
- **Sangolquí**  
Av. Calderón y Riofrio Esq. frente al C.C. Tirara  
Telf.: (023) 808 093



Juntos hacia el buen vivir!  
[www.sumakawsay.fin.ec](http://www.sumakawsay.fin.ec)

## Anexo 7. Evidencias del trabajo de campo por parte de las estudiantes investigadoras

**Foto. 1:** Realización de la encuesta a los empleados de la Cooperativa.



**Foto. 2:** Desarrollo de la entrevista al Jefe de Agencia de la Cooperativa.



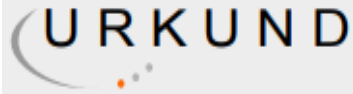
**Foto. 3:** Revisión de las conciliaciones bancarias con la Encargada del Área de Contabilidad.



**Foto. 4:** Revisión de la información del EQUIFAX socio en el sistema.



## Anexo 8. Análisis del URKUND



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS PILATASIG CUNUHAY CORREGIDA.docx (D64132488)  
**Submitted:** 2/20/2020 12:08:00 AM  
**Submitted By:** brenda.ona@utc.edu.ec  
**Significance:** 8 %

#### Sources included in the report:

TESIS-LLANOS FINAL.docx (D62951972)  
 TESIS-LAGUA TUBON JORGE LUIS.docx (D53978545)  
 TRABAJO\_DE\_TITULACIÓN\_AG\_JENNIFER\_PAUKER\_100%25\_CF.docx (D44597153)  
<https://docplayer.es/15067375-Universidad-de-cuenca.html>  
<https://docplayer.es/111021520-Tema-la-auditoria-de-gestion-y-su-impacto-en-la-toma-de-desiciones-en-la-cooperativa-de-ahorro-y-credito-1-de-julio-ltda.html>  
<https://docplayer.es/91802666-Universidad-tecnica-de-cotopaxi.html>  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26040/1/T4062i.pdf>  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14616/1/T-ESPEL-CAI-0600.pdf>  
<https://docplayer.es/19853729-Universidad-tecnica-del-norte.html>  
<https://docplayer.es/149914872-Trabajo-de-titulacion.html>  
<https://docplayer.es/amp/152552544-Universidad-tecnica-de-cotopaxi.html>

#### Instances where selected sources appear:

129