



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, EN EL AÑO 2019

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: JHASMIN MARIBEL MENDEZ SIGUENCIA

DIRECTOR: Mde. EDISON VINICIO CALDERÓN MORAN

Riobamba – Ecuador

2021

©2021, **Jhasmin Maribel Mendez Siguencia**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

Yo Jhasmin Maribel Mendez Siguencia, estudiante de la Escuela de Administración de Empresas, de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 13 de julio del 2021



Jhasmin Maribel Mendez Siguencia

C.C. 060550472-9

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El tribunal de trabajo de titulación certifica que : El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación **ADUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, EN EL AÑO 2019**, realizado por la señorita **MENDEZ SIGUENCIA JHASMIN MARIBEL**, ha sido minuciosamente revisado por los miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

MGD. Juan Arnulfo Carrasco Pérez

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

2021-07-13

MDE. Edison Vinicio Calderón Moran

DIRECTOR DEL TRABAJO DE

TITULACIÓN

2021-07-13

MGS. Carmina Efigenia Andrade Álvarez

MIEMBRO DE TRIBUNAL

2021-07-13

DEDICATORIA

Con todo mi amor, agradecimiento y respeto dedico este trabajo a todas las personas que estuvieron a mi lado en toda mi carrera universitaria.

A Dios por darme la vida, salud, fortaleza y sobre todo conocimiento para poder cumplir cada una de mis metas anheladas. A mis padres Pedro Mendez y Rosa Siguencia quienes son los pilares fundamentales en mi vida, mi padre ha sido mi ejemplo de constancia y dedicación, mi madre mi fortaleza e inspiración diaria gracias a su apoyo y esfuerzo he logrado culminar esta etapa de mi vida, este trabajo es de ustedes queridos padres.

A mi abuelita Edelmira quien ha sido como mi segunda madre con sus consejos y amor incondicional me ha dado fuerzas para luchar por cada uno de mis sueños, gracias por estar siempre a mi lado.

A mi hermana por ser uno de los apoyos más grandes que eh tenido a lo largo de mi carrera universitaria quien con sus palabras de aliento y motivación no me dejo decaer y me ayudo a levantarme cada vez que sentía que no podía, gracias por creer en mí siempre, a mis hermanos quienes de una u otra manera me han apoyado y acompañado en todo este proceso.

A mis tíos Luis y Leónidas Mendez, mis angelitos del cielo, han sido una de mis más grandes inspiraciones ya que sé que ellos anhelaban este sueño igual que yo, y sé que desde arriba me han cuidado y guiado siempre por un buen camino han sido testigos del esfuerzo y dedicación entregada para cumplir este sueño.

Jhasmin Maribel Mendez Siguencia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar una meta más en mi vida, a mis padres por el apoyo incondicional que me han brindado, a mi familia quienes me han acompañado en toda mi formación académica.

Un gran agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme formar parte de tan noble Institución y como no a la Facultad de Administración de Empresas y a cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos que hoy son de gran utilidad para enfrentarme a la vida profesional, especialmente a mi Director de Tesis MDE. Edison Calderón, y Miembro de Tesis MGS. Carmita Andrade mismos que con sus conocimientos, experiencia y paciencia han guiado la elaboración y culminación de la presente investigación.

Finalmente, expreso mis agradecimientos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” de la Provincia de Pichincha Cantón Quito, por brindarme su confianza y colaboración al proveerme de toda la información necesaria para llevar a cabo el presente trabajo de titulación.

Jhasmin Maribel Mendez Siguenca

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
INDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1.	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	2
1.1.	Antecedentes de Investigación	2
1.2.	Marco Teórico.....	4
1.2.1.	<i>Auditoría.....</i>	<i>4</i>
1.2.2.	<i>Tipos de Auditoría</i>	<i>4</i>
1.2.3.	<i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas</i>	<i>5</i>
1.2.4.	<i>Auditoría de Gestión.....</i>	<i>7</i>
1.2.4.1.	<i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	<i>7</i>
1.2.4.2.	<i>Características de una Auditoría de Gestión</i>	<i>8</i>
1.2.5.	Fases de la Auditoría.....	8
1.2.5.1.	<i>Fase I: Conocimiento preliminar</i>	<i>8</i>
1.2.5.2.	<i>Fase II: Planificación</i>	<i>9</i>
1.2.5.3.	<i>Fase III: Ejecución</i>	<i>9</i>
1.2.5.4.	<i>Fase IV Comunicación de Resultados</i>	<i>10</i>
1.2.5.5.	<i>Fase V Seguimiento</i>	<i>10</i>
1.2.6.	Técnicas utilizadas en la Auditoría de Gestión	10
1.2.7.	Control Interno.....	11
1.2.7.1.	<i>Objetivos del Control Interno.....</i>	<i>12</i>
1.2.7.2.	<i>Evaluación de Control Interno - COSO I.....</i>	<i>12</i>
1.2.8.	Indicadores de Gestión	14
1.2.9.	Riesgo de Auditoría de Gestión	16

1.2.10.	<i>Papeles de Trabajo</i>	17
1.2.10.1.	<i>Características de los Papeles de Trabajo</i>	17
1.2.10.2.	<i>Objetivos de los Papeles de Trabajo</i>	18
1.2.10.3.	<i>Archivo de los Papeles de Trabajo</i>	18
1.2.11.	<i>Marcas de Auditoría</i>	19
1.2.12.	<i>Hallazgos de Auditoría</i>	19
1.2.12.1.	<i>Atributos de los Hallazgos</i>	20
1.2.13.	<i>Informe de Auditoría</i>	21
1.2.13.1.	<i>Características del Informe de Auditoría</i>	21
1.2.13.2.	<i>Estructura del Informe de Auditoría</i>	22
1.3.	Marco Conceptual	22
1.3.1.	<i>Auditoría</i>	22
1.3.2.	<i>Auditoría de Gestión</i>	22
1.3.3.	<i>Cooperativa</i>	23
1.3.4.	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito</i>	23
1.3.5.	<i>Eficiencia</i>	23
1.3.6.	<i>Eficacia</i>	23
1.3.7.	<i>Economía</i>	24

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	25
2.1.	Enfoque de investigación	25
2.1.1.	<i>Enfoque de Investigación Cuantitativo</i>	25
2.2.	Nivel de Investigación	25
2.2.1.	<i>Nivel de Investigación Descriptivo</i>	25
2.2.2.	<i>Nivel de Investigación Exploratorio</i>	25
2.3.	Diseño de investigación	26
2.3.1.	<i>Diseño de Investigación No experimental</i>	26
2.4.	Tipo de estudio - investigación	26
2.4.1.	<i>Tipo de estudio – Investigación Documental</i>	26
2.4.2.	<i>Tipo de estudio – Investigación de Campo</i>	27
2.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	27
2.5.1.	<i>Población</i>	27

2.5.2.	<i>Muestra</i>	27
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	28
2.6.1.	<i>Métodos</i>	28
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	28
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	29

CAPITULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
3.1.	Resultados	30
3.2.	Discusión de Resultados	37
3.3.	Propuesta	38
3.3.1.	<i>Título</i>	38
3.3.2.	<i>Fase I Conocimiento Preliminar</i>	39
3.3.3.	<i>Fase II Planificación Especifica</i>	58
3.3.3.1.	<i>Cuestionario Ambiente de Control</i>	61
3.3.3.2.	<i>Cuestionario Evaluación de Riesgo</i>	69
3.3.3.3.	<i>Cuestionario Actividades de Control</i>	75
3.3.3.4.	<i>Cuestionario Información y Comunicación</i>	81
3.3.3.5.	<i>Cuestionario Supervisión y Monitoreo</i>	86
3.3.3.6.	<i>Informe Preliminar Control Interno</i>	92
3.3.4.	Fase III Ejecución	96
3.3.4.1.	<i>Evaluación de Procesos del Departamento de Crédito</i>	98
3.3.4.2.	<i>Verificación de Documentación Crediticia</i>	100
3.3.4.3.	<i>Indicadores de Gestión</i>	103
3.3.4.4.	<i>Hoja de Hallazgos</i>	107
3.3.5.	Fase IV Comunicación de Resultados	117
3.3.5.1.	<i>Notificación de la Lectura del Informe de Auditoria</i>	119
3.3.5.2.	<i>Informe de Auditoria de Gestión a la COAC “Mercado Central”</i>	120
	CONCLUSIONES	126
	RECOMENDACIONES	127
	GLOSARIO	

BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	6
Tabla 1- 2:	Población Total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mercado Central"	27
Tabla 1-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 1	30
Tabla 2-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 2.....	31
Tabla 3-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 3.....	32
Tabla 4-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 4	33
Tabla 5-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 5	34
Tabla 6-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 6	35
Tabla 7-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 7	36
Tabla 8-3:	Hoja de Marcas.....	57
Tabla 9-3:	Formula Matriz de Riesgo y Confianza	60
Tabla 10-3:	Matriz de Ponderación Confianza y Riesgo	60
Tabla 11-3:	Ponderación Ambiente de Control	68
Tabla 12-3:	Ponderación Evaluación de Riesgos.....	74
Tabla 13-3:	Ponderación Actividades de Control	80
Tabla 14-3:	Ponderación Información y Comunicación	85
Tabla 15-3:	Ponderación Supervisión y Monitoreo	89
Tabla 16-3:	Nivel de Riesgo y Confianza COSO I.....	90
Tabla 17-3:	Resumen nivel de Riesgo y Confianza del Control Interno COSO I	90
Tabla 18-3:	Evaluación de procesos del Departamento de Crédito 1	98
Tabla 19-3:	Evaluación de procesos del Departamento de Crédito 2	99
Tabla 20-3:	Verificación de Documentación 1	100
Tabla 21-3:	Verificación de Documentación 2	101
Tabla 22-3:	Verificación de Documentación 3	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3:	Ubicación Geográfica Macro Localización Google Maps.....	42
Figura 2-3:	Ubicación Geográfica Micro Localización Google Maps	42
Figura 3-3:	Organigrama Estructural COAC "Mercado Central"	44
Figura 4-3:	Registro Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.....	46
Figura 5-3:	Registro Único de Contribuyentes SRI.....	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Respuesta de encuesta pregunta N°1 COAC “Mercado Central”	30
Gráfico 2-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 2 COAC “Mercado Central”	31
Gráfico 3-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 3 COAC “Mercado Central”	32
Gráfico 4-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 4 COAC “Mercado Central”	33
Gráfico 5-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 5 COAC “Mercado Central”	34
Gráfico 6-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 6 COAC “Mercado Central”	35
Gráfico 7-3:	Respuesta de encuesta pregunta N° 7 COAC “Mercado Central”	36
Gráfico 8-3:	Ponderación Ambiente de Control COAC “Mercado Central”	68
Gráfico 9-3:	Ponderación Evaluación de Riesgos COAC “Mercado Central”	74
Gráfico 10-3:	Ponderación Actividades de Control COAC “Mercado Central”	80
Gráfico 11-3:	Ponderación Información y Comunicación COAC “Mercado Central”	85
Gráfico 12-3:	Ponderación Supervisión y Monitoreo del COAC “Mercado Central”	89
Gráfico 13-3:	Resumen nivel de Riesgo y Confianza del CI, COSO	90

INDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta

Anexo B: Análisis vencimiento prestamos al 31 de diciembre del 2019

Anexo C: Archivo de las Carpetas de Crédito

Anexo D: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”, ubicado en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, con el fin de evaluar el estado actual de la Cooperativa, tanto en sus niveles de eficiencia, eficacia y economía, para ello se utilizó métodos de evaluación de control interno utilizando el sistema de COSO I a través de la aplicación de cuestionarios y la utilización de indicadores de Gestión para medir las metas y objetivos planteados en la entidad, esto nos permitieron conocer la situación actual de la Cooperativa, en donde se pudo constatar que en la cooperativa existen, algunas inconsistencias que hay que tomar en cuenta y deben ser corregidas de manera inmediata por el beneficio y la estabilidad financiera de la institución, una de las principales y más importantes fue detectada en el área de créditos y cobranzas, en donde se observó y verifico que existe inconsistencia relevantes en el proceso de concesión de créditos. Al terminar la Auditoría de Gestión, se emitió el informe final a la institución, en el que se dio a conocer los hallazgos encontrados en el proceso de evaluación, correspondiente al año 2019, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, en base esto se recomienda que la información emitida a través del informe final sea tomada en cuenta y puesta en práctica ya que han sido elaborados en base a las falencias y debilidades encontradas en todo el proceso de evaluación, con la finalidad de mejorar los procesos y actividades de la institución y a su vez mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la misma .

Palabras Claves: <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION (COSO I)>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO (COAC)> , < PAPELES DE TRABAJO>

ABSTRACT

The present study aims to carry out a management audit to Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mercado Central", located in the province of Pichincha, Quito canton, in order to evaluate the current institutional situation, both in its levels of efficiency, effectiveness and economy. To do this, internal control evaluation methods were applied by using COSO I system through the application of questionnaires and the use of Management indicators to measure the goals and objectives set by the institution which allowed us to know its current situation, where it was found that the institution shows inconsistencies that must be taken into account and must be immediately corrected in benefit of the financial stability of the institution. The main and most important issue was detected in the area of credits and collections, where relevant inconsistencies were identified and verified in the credit granting process. Upon completion of the management audit, the final report was issued to the institution with the results found in the evaluation process, corresponding to the year 2019 with the respective conclusions and recommendations. Based on this, it is recommended that the information issued through the final report would be taken into account and applied as it has been prepared based on the flaws and weaknesses found throughout the evaluation process in order to improve the institutional processes and activities of the institution along with its levels of efficiency, effectiveness and economy.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT>, <COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION (COSO I)>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <INTERNAL CONTROL>, <COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO (COAC)>, <DOUMENTATION>

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está enfocado en la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” ubicado en la provincia de Pichincha, cantón Quito, periodo 2019, dicha auditoria tiene como propósito examinar las diferentes actividades, proceso y planes que se realizan, para de esta manera evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía con los que se maneja dicha institución. Para ello se ha elaborado tres capítulos cuyo contenido se detalla a continuación:

El primer capítulo consta del marco teórico referencial, en donde se realizó una investigación bibliográfica con el fin de obtener información referente a los antecedentes de la investigación y el marco teórico, utilizando la conceptualización de varios autores para al final obtener nuestro propio criterio de los temas de estudio, mimos que servirán como base al momento de realizar nuestro marco propositivo ya que se reforzara temas importantes como la ejecución de las etapas de auditoría, la obtención de información a través de técnicas de auditoría, uso de marcas, aplicación de indicadores y otros temas que aporten al desarrollo del trabajo investigativo.

El segundo capítulo está enfocado en el marco metodológico, en el que consta todos los métodos, técnicas e instrumentos que se deben aplicar en todo el proceso de la Auditoría de Gestión.

El tercer capítulo presenta el desarrollo practico de la Auditoría de Gestión, mismo que está dividido en cuatro fase que son : La primera corresponde a la planificación preliminar en el que se da a conocer los antecedentes generales de la Cooperativa, la segunda fase trata de la planificación específica , la tercera corresponde a la ejecución de la auditoria , tanto la segunda como la tercera fases nos permiten conocer y determinar las debilidades y falencias encontradas a lo largo del proceso de investigación , y de esta manera poder llegar a la última fase de la auditoria que corresponde a la información de resultados en donde se da a conocer las conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos encontradas en el proceso de evaluación.

Para culminar con el trabajo investigativo se presenta las respectivas conclusiones y recomendaciones a las que hemos llegado al final de la investigación realizada.

CAPÍTULO I:

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de Investigación

Para la ejecución del trabajo de investigación, empezaremos realizando una investigación bibliográfica que nos permitirá conocer si anteriormente se ha realizado trabajos académicos referentes a una Auditoría de Gestión, en lo cual pudimos constatar que no se ha realizado ningún trabajo similar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”, por lo cual se optó por referirnos a investigaciones externas similares al tema de estudio para que nos sirvieran como aporte significativo en la presente investigación.

Tomando como referencia a Sánchez (2017, p.13), en su tema de tesis denominado “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, Período 2016, realizado en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, nos dice que:

El trabajo de investigación tuvo como fin evaluar los procesos administrativos, financieros y operacionales para generar un plan de mejoras que ayuden al incremento de los niveles de eficiencia, eficacia y economía, y en la toma de decisiones para su correcto funcionamiento. El trabajo realizado contienen un diagnostico preliminar a través del análisis FODA, evaluación del Sistema de Control Interno aplicando el método COSO II, utilización del sistema perlas y determinación de nudos críticos a través de flujogramas, en base a esto pudieron conocer las debilidades principales estas son: incompatibilidad entre los perfiles profesionales y los cargos, ineficiencia en los procesos de recuperación de cartera, canales de comunicación interdepartamentales poco efectivos y rotación excesiva del personal, en base a esto se proporcionó recomendaciones que serán de gran utilidad para mejorar las debilidades existentes en la cooperativa.

Basándose en el trabajo de Sefla (2019, p.17), en su tema de tesis denominado “Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo, Periodo 2017-2018” nos dice que:

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal evaluar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales, su desarrollo se basó en la aplicación de indicadores de gestión 5 “E”, flujogramas para evaluar los procesos, entrevistas, encuestas a los miembros de la cooperativa, para la evaluación del Control Interno se utilizó

cuestionarios a través del método COSO II, mismo que ayudo a detectar los siguientes hallazgos: no existe un control adecuado sobre el nivel de desempeño laboral, los informes que presentan a los altos directivos no tienen documentos de sustento, no cuenta con la infraestructura adecuada para el correcto desarrollo de las actividades, no cuenta con la tecnología suficiente para competir con otras cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, por lo que concluyeron que la auditoría realizada fue de gran utilidad para el establecimiento de medidas correctivas una de las recomendaciones son evaluar periódicamente el nivel de desempeño laboral, establecer normas y políticas para la presentación de informes con su respectivo documento de sustento, construir una infraestructura adecuada y adquirir tecnología suficiente que contribuyan al desarrollo de la entidad y presten servicios con alto nivel de calidad.

De acuerdo con Orellana (2019, p.11), en su tema de tesis denominado “ Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Sucúa, Provincia de Morona Santiago, Período 2017” , nos dice :

El trabajo de investigación fue desarrollada para determinar las debilidades en los procesos existentes y conocer el grado de gestión alcanzado por la institución, las ejecuciones de las etapas de la auditoría se han sustentado a través del método COSO I, para la obtención de información aplicaron encuestas al personal de la cooperativa, que sirvió para conocer los criterios o lineamientos generales de acción, además se utilizaron indicadores de gestión para determinar el grado de desempeño de los funcionarios de la institución en donde demostraron que la gestión se encuentra dentro de los parámetros aceptables, aun así, en las actividades en las cuales no cumplen con la normativa establecida deben ser corregidas oportunamente para evitar futuros inconvenientes, mismos que fueron emitidos a través de un informe, en donde recomiendan cumplir con las disposiciones de la ley de manera estricta, con mayor razón al tratarse de la recuperación de los recursos colocados mediante la concesión de créditos.

Tomando como referencia lo anterior, la ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central es de vital importancia debido que dicha organización posee debilidades similares a las que poseen estas cooperativas, es por ello que estas nos servirán como base para emitir mejores recomendaciones acorde a los resultados encontrados de la evaluación y análisis de toda la cooperativa, con el fin de que se pueda lograr los objetivos planteados en la misma.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Auditoría

Se denomina auditoría al examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, mismo que es realizado después de la ejecución de sus funciones, esto se lo hace como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Esto se lo realiza a través de un personal completamente desvinculado a la organización, con el fin de verificar, evaluar y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones (García, 2008, p.7).

El término auditoría, tiene un significado muy amplio, entre sus términos tenemos que una auditoría nos permite corroborar que la información financiera, administrativa y operacional que se obtiene es confiable, veraz y oportuna, además se enfoca en revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, de igual manera que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado (Sandoval, 2012, p.28).

Espino (2014, p.4), menciona que, la auditoría no es simplemente el análisis frío de las cifras de los estados financieros de una empresa o entidad; en ella también se analizan las cualidades de las cifras rubro por rubro de los estados financieros, y se determina que tanto influyen en la determinación de las cifras la situación administrativa y la parte operativa de la empresa, si es de producción, o la parte operativa de los servicios, cuando se trata de una empresa de servicios.

En base a las conceptualizaciones anteriores podemos deducir que la auditoría es un examen exhaustivo realizado a las organizaciones con el fin de evaluar el correcto funcionamiento tanto de las partes operacionales, administrativas y financieras, mismos que deben cumplir con los objetivos planteados dentro de la misma.

1.2.2. Tipos de Auditoría

En base a la opinión emitida por Mena se detalla los siguientes tipos de auditoría

- **Auditoría Financiera.** - *Consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles subyacentes y los registros de contabilidad de una empresa realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen acerca de la corrección de los estados financieros de la empresa (Mena, 2012, p.12).*
- **Auditoría de Operaciones.** - *Se define como una técnica para evaluar sistemáticamente de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal no*

especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan y determinar qué condiciones pueden mejorarse (Mena, 2012, p.12).

- **Auditoría de Gestión.** - *Es un examen detallado de la administración de un organismo social realizado por un profesional de la administración con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, sus metas fijadas con base en la organización, sus recursos humanos, financieros, materiales, sus métodos y controles y su forma de operar (Mena, 2012, p.12).*
- **Auditoría Fiscal.** - *Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes desde el punto de vista físico. Direcciones o tesorerías de haciendas estatales o tesorerías municipales (Mena, 2012, p.13).*
- **Auditoría de Resultados de Programas.** - *Es la auditoría y congruencia alcanzada en el logro de los objetivos y las metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuesta (Mena, 2012, p.13).*
- **Auditoría de Legalidad.** - *Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades, ha observado el cumplimiento de disposiciones legales que sean aplicables (leyes, reglamentos, decreto, circulares, etc.) (Mena, 2012, p.13).*
- **Auditoría Integral.** - *Es un examen que proporciona una evaluación objetiva y constructiva acerca del grado en que los recursos humanos, financieros y materiales son manejados con debidas economías, eficiencia y eficacia (Mena, 2012, p13).*

1.2.3. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Para Falconí (2006, p.16), las NAGA son lineamientos que ayudan al auditor a conocer las actividades a realizar o la manera de seguir los procedimientos. Estos vienen a ser los requisitos de calidad relativos a la personalidad del auditor y al trabajo que desempeña, que se deriva de la naturaleza profesional de la actividad que desarrolla, es decir que las normas de auditoría rigen la función del auditor y ayudan a cumplir con sus responsabilidades profesionales. Los socios del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA, por sus siglas en inglés) han aprobado y adoptado desde 1947 diez NAGAS, las cuales deben considerarse como los diez mandamientos que deben regir el trabajo de auditor independiente y que se dividen en tres grupos, estos son:

Tabla 1-1: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS		
Norma	Definición	Característica
Normas generales o personales	Estos vienen a ser los cuidados que el auditor debe tener al momento de realizar su trabajo, mismo que debe mantener en todo el desarrollo de la actividad profesional, es decir en todo el proceso de Auditoría.	El profesional que se vaya a hacer cargo de la auditoría debe mantenerse en constante capacitación, es decir que posea un entrenamiento técnico adecuado y un buen criterio como auditor.
		El auditor debe mantener una independencia mental, ya que este actuará como juez y deberá tomar las decisiones adecuadas en base a la información obtenida.
		Debe ponerse todo el cuidado profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del informe.
Normas de ejecución del trabajo	Son las medidas de calidad de trabajo hecho por el auditor como parte de su examen.	La auditoría debe planificarse adecuadamente y el trabajo de los asistentes debe ser supervisado apropiadamente.
		Se debe conocer de manera apropiada la estructura del control interno para de esta manera planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y alcance de las pruebas que se deben desarrollar.
		Debe existir evidencia suficiente y competente, esta se obtiene mediante la inspección, observación, indagación y confirmación esto nos ayuda a proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros auditados
Normas de preparación del informe	El dictamen de un auditor es el documento por medio del cual un auditor, actuando en forma independiente, expresa su opinión sobre los estados financieros sometidos a su examen.	En el informe debe constar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los PCGA
		El informe hay que identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente
		A menos que el informe del auditor lo indique, se entenderá que los estados financieros presentan en forma razonable y apropiada, toda la información necesaria para mostrarlos e interpretarlos apropiadamente.
		El dictamen debe expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados en su conjunto o una afirmación a los efectos de que no puede expresar una opinión en conjunto

Fuente: Falconí, (2006, p.17-19)

Realizado por: Mendez J, 2021

1.2.4. Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es considerada como un examen que permite examinar y evaluar todas las actividades que han sido realizadas dentro de una organización, estas actividades que son evaluadas nos permiten determinar el grado de eficiencia, eficacia, y efectividad de los procesos y la entrega de productos o servicios, al igual que estos pueden ser mejorados en forma continua en caso de ser necesario, en base a las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría. (Correa, Aguilar, & Romero, 2016, p.11)

Por otra parte para Vásquez & Pinargote, (2018, p.25), la auditoría de gestión actualmente se le considera como una herramienta de mejora continua en las organizaciones, ya que a través de estas se evalúa el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, mediante los procesos de eficiencia y eficacia. Es por ello que todas las organizaciones deben considerar este proceso como una ventaja y oportunidad para el crecimiento institucional ya que esta al ser una herramienta de mejoramiento les garantiza la calidad tan exigida en un modo global.

En base a esto se puede deducir que una auditoría de gestión nos ayuda a conocer como está funcionando todas las actividades que se realizan dentro de una organización, ya que este al ser un examen nos permite conocer y evaluar que dichos procedimientos se estén desarrollando de manera eficiente y eficaz, y en base a esto nos permite realizar las medidas correctivas necesarias que nos proporcionan a través del informe final.

1.2.4.1. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Entre estos objetivos para los cuales una empresa podría efectuar una auditoría de gestión y en base al criterio de Correa et al., (2016, p.11), se encuentran los siguientes:

- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos, metas, estrategias, planes y programas a través de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de eficiencia, efectividad y eficacia; como también el impacto que esta genera en el entorno.
- Localizar las oportunidades para eliminar ineficiencias que inciden en el costo del producto o servicio.
- Identificar las variables generadas por la gestión, en procesos o actividades que generan valor agregado.

- Determinar el grado de confiabilidad del Control Interno a través de la evaluación de riesgos o factores de riesgo internos y externos que podrían afectar a la consecución de metas y objetivos.

1.2.4.2. Características de una Auditoría de Gestión

Bajo el criterio de Vásquez & Pinargote, (2018, p.25), una auditoría es de vital importancia para el mejoramiento del desarrollo de las actividades empresariales y por consiguiente se le atribuyen parámetros o características que le otorgan ese aspecto, entre ellas se tiene:

- Ser permanente y cronológica, de esta manera se puede identificar, sintetizar, comunicar y supervisar las no conformidades detectadas.
- Coordinar las actividades de auditoría de forma minuciosa, ordenada, planificada bajo procedimientos estándares de auditoría.
- Asegurar que los hallazgos se encuentren sustentados por evidencia suficiente, relevante y competente.
- Presentar en forma clara y honesta toda la realidad de los procesos, de este modo se obtienen resultados óptimos para la toma de decisiones inmediatas.

1.2.5. Fases de la Auditoría

A continuación, se presentan las fases que componen la auditoría de gestión según Benjamín:

1.2.5.1. Fase I: Conocimiento preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral de toda la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución e información de resultados en tiempos razonables, ya que a través de esta actividad tendremos ya un pequeño conocimiento de todo lo que se realiza dentro de la entidad. Algunas de las actividades que se puede realizar de primer orden son las siguientes:

- ✓ **Reunión con la gerencia.** - La planificación de esta reunión es para conocer cuál es el motivo y objetivo que persigue la empresa en la realización de la auditoría, indicar que la auditoría a efectuarse ayudará a conocer la empresa en términos de economía, eficiencia y eficacia.
- ✓ **Visita de observación.** - Se realiza una visita a la organización para observar el desarrollo de las actividades y operaciones y visualizar el funcionamiento en conjunto.

- ✓ **Diseñar cuestionario de visita previa.** - Se creará un cuestionario de visita previa para tener una visión global de la empresa, pero lo más importante es conocer mediante este cuestionario si la empresa cuenta o no con un manual PAT (manual del proceso, actividades y tareas).
- ✓ **Carta de Compromiso.** - Conviene a los intereses tanto del cliente como del auditor que el auditor envíe una carta compromiso, preferiblemente antes del inicio del trabajo, para ayudar a evitar malos entendidos respecto del trabajo (Benjamín, 2007, p.610).

1.2.5.2. Fase II: Planificación

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo; en este lapso se elabora el plan y el programa de auditoría, determinando aspectos como requisitos aplicables, personal interviniente, recursos a emplear y tiempo estimado de realización de auditoría, entre estos tenemos:

- ✓ **Diseñar programa de trabajo.** - El auditor, formula un programa general de trabajo detallado y flexible, confeccionado específicamente de acuerdo con los objetivos trazados de cada actividad a examinarse. El contenido de estos programas debe establecerse con base en pruebas que ayuden al auditor a asegurarse de la totalidad o integridad, exactitud, validez y mantenimiento de la información auditada.
- ✓ **Conocimiento del entorno financiero, administrativo y operacional.** - Se entrevistará a los accionistas, gerente general y jefes de área, para obtener un conocimiento de la actividad principal de la empresa, las actividades que realiza cada área y evaluar el control interno (Benjamín, 2007, p-610).

Si la empresa no posee un análisis de los factores internos y externos, se elaborará el análisis FODA para conocer la situación presente de la empresa.

1.2.5.3. Fase III: Ejecución

Esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. (Benjamín, 2007, p.610)

1.2.5.4. Fase IV Comunicación de Resultados

En este periodo se mantiene la reunión de cierre con la gerencia para exponer la derivación de las actividades ejecutadas y establece a su vez, compromisos que serán monitoreados en la siguiente etapa (Benjamín, 2007, p.610).

1.2.5.5. Fase V Seguimiento

Se realiza la verificación del cumplimiento de las metas o correcciones establecida en la fase anterior. Este monitoreo le sirve de base al auditor para el siguiente proceso de auditoría, puesto que le proporciona una idea de la capacidad de la empresa para cumplir con lo planteado (Benjamín, 2007, p.610).

1.2.6. Técnicas utilizadas en la Auditoría de Gestión

Según Miñano (2014, p.35), para la realización de una auditoría de gestión es importante tener como base algunos criterios profesionales de auditoría, en cuanto a las técnicas y prácticas más adecuadas que nos permitan obtener evidencia suficiente, competente y pertinente que faciliten emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes y adecuadas unas de las técnicas más utilizadas son las siguientes:

- **Comparación.** - Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto. Se puede utilizar en las fases de Ejecución y Comunicación de Resultados.
- **Observación.** - Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc. Se puede utilizar en las fases de Conocimiento preliminar, planificación y ejecución.
- **Rastreo.** - Es el seguimiento y control de las operaciones, ya sean estas dentro de un mismo proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución. Se puede utilizar en las fases de conocimiento preliminar y ejecución.
- **Indagación.** - Es cuando se obtiene información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados. Se puede utilizar en las fases de conocimiento preliminar y ejecución.

- **Encuesta.** - Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados. Se puede utilizar en la fase de ejecución.
- **Análisis.** - Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos; como, por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a una deducción lógica; involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial. Se puede utilizar en las fases de conocimiento preliminar, planificación, ejecución y seguimiento.
- **Confirmación.** - Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación. Se puede utilizar en las fases de ejecución.
- **Comprobación.** - Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo. Se puede utilizar en las fases de conocimiento preliminar y ejecución.
- **Inspección.** - técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación. Se puede utilizar en las fases de ejecución.

1.2.7. Control Interno

Se lo considera como un instrumento de gestión que comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos adoptados dentro de una entidad estos son utilizados para salvaguardar su patrimonio, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y propender al cumplimiento de las metas y objetivos programados (AGN, s/f, p.11).

Para Sandoval, (2012, p.59) El control interno viene a ser un 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 los autores Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, (2018), El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, este está elaborado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

En base a las conceptualizaciones se puede concluir que el control interno es un proceso diseñado por la administración de una organización con el fin de controlar que las actividades desarrolladas dentro de la misma se realicen con eficiencia, eficacia y economía, asegurándose que todos los recursos estén siendo utilizados de manera correcta, para de esta manera obtener los objetivos deseados.

1.2.7.1. Objetivos del Control Interno

De acuerdo con Mantilla, (2013, p.43), el sistema de Control Interno y de gestión tiene los siguientes objetivos generales:

- Examinar, verificar y evaluar la Gestión: Administrativa, Financiera y Operativa.
- Buscar eficiencia y eficacia y economía en la Administración de los recursos humanos, económico y materiales de la Institución.
- Aplicar indicadores de gestión y de control.
- Observar y evaluar a la Institución desde cuatro perspectivas: Clientes, presupuesto, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento.
- Identificar las debilidades de los procesos analizados y proponer acciones correctivas.
- Proveer a los Jefes de una herramienta de información oportuna, veraz y confiable para la toma de decisiones y obtener retroalimentación de las mismas.

1.2.7.2. Evaluación de Control Interno - COSO I

Según Cubero, (s/f, p.46), COSO I (Integral Control – Integrated Framework) aparece en el año 1992 como una solución para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno,

desde entonces esta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y esta es utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos.

Bajo la opinión de Luna, (2011, p.42), el COSO asigna la responsabilidad del control interno a todos los miembros de la organización, sin embargo la mayor responsabilidad recae en el director ejecutivo y en la junta de directores, de segundo en los gerentes ya que ellos deben asegurarse que las políticas y procedimientos de control interno están siendo realizados con efectividad y eficiencia y por último se encuentra todo el personal que participa en la aplicación de los controles. El COSO generalmente es presentado en una estructura tridimensional conformado por objetivos, componentes y factores que interactúan entre si dentro de la entidad.

Se puede deducir que el COSO I, está diseñado para que todas las organizaciones evalúen y mejoren los sistemas de control interno, este sistema contiene las principales directrices para la implantación, gestión y control de los sistemas que operan dentro de la organización, permitiendo de esta manera brindar y tomar las medidas necesarias si fuera el caso de que se encuentre fallando el sistema con el que se trabaja para de esta manera la organización cumpla sus objetivos planteados.

Para Cubero, la estructura del COSO I se basa en los siguientes cinco componentes:

- **Ambiente de control:** Comprende el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie en la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporciona disciplina y estructura. En el ambiente de control se distinguen siete factores tales como:
 - ✓ Integridad y valores éticos
 - ✓ Compromiso por la competencia
 - ✓ Consejo de directores o comité de auditoría
 - ✓ Filosofía y estilo operativo de la gerencia
 - ✓ Estructura organizacional
 - ✓ Asignación de autoridad y responsabilidades
 - ✓ Políticas y procedimientos de recursos humanos (Cubero, s/f, p.48).

- **Evaluación de riesgos:** Se refiere a la identificación, calificación y análisis de los riesgos que podrían incidir en la consecución de los objetivos. Toda entidad requiere establecer sus objetivos globales y de actividades o áreas de resultado clave con el propósito de obtener una base sobre la cual se identifiquen y analicen los factores de riesgo que amenazan su cumplimiento (Cubero, s/f, p.49).

- **Actividades de control:** Son aquellos procedimientos y políticas que coadyudan a asegurar que las directrices administrativas se lleven a cabo adecuadamente. Este conjunto de actividades puede ser de carácter:
 - ✓ Manual o computarizadas
 - ✓ Administrativas u operacionales
 - ✓ Generales o específicas
 - ✓ Preventivas o detectivas (Cubero, s/f, p.49).
- **Información y comunicación:** Es la identificación, obtención y comunicación de información necesaria con la finalidad de que el personal de la organización pueda cumplir con sus responsabilidades. La calidad de la información constituye un aspecto muy importante que de hecho incrementa la ventaja competitiva en todas las organizaciones, y es un medio efectivo de control, en la medida que sea oportuna, actualizada, razonable y accesible (Cubero, s/f, p.49).
- **Monitoreo:** Se encarga de determinar el desempeño del sistema de control interno en el tiempo, es decir si estos funcionan adecuadamente. Para dicho propósito se realizan actividades de evaluaciones periódicas, por lo que el alcance y la frecuencia dependerán de los riesgos que se pretenden controlar y del grado de confianza que generen los controles implementados (Cubero, s/f, p.49).

1.2.8. Indicadores de Gestión

Para los autores Rodríguez, Cubillos, & Núñez, (2012, p.17), un indicador es como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas que permite observar los procesos o las tendencias de cambio que se desarrollan en los objetos o fenómenos que se están estudiando con respecto a los objetivos y metas previstas o esperadas, es decir que a través de estos medios se puede establecer el logro y cumplimiento de la misión, los objetivos, metas de un determinado proceso. Es por ello que se dice que los indicadores de gestión no son tan solo un ente informativo, sino también agregan valor.

Mientras que para Pérez, (s/f, p.01), un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Se puede decir que un indicador de gestión nos permite conocer cómo se encuentra determinados procesos que han sido medidos, para de esta manera establecer si existe o no el logro de los objetivos propuestos y en caso de ser necesario se pueda tomar acciones preventivas, según el grado de dificultad que exista.

Para Rodríguez et al., (2012, p.23), los indicadores de gestión pueden ser varios entre los cuales se puede citar los siguientes:

- **Indicadores de Eficacia.** – Al hablar de eficacia, lo que se busca es establecer el cumplimiento de planes y programas de la entidad, previamente determinados, de modo tal que se pueda evaluar la oportunidad (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado), al igual que la cantidad (volumen de bienes y servicios generados en el tiempo).
- **Indicadores de Eficiencia.** - Los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso; evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos. Este tipo de indicadores miden la forma de cómo se utilizaron los recursos durante el proceso de generación del producto y/o servicio.
- **Indicadores de Efectividad.** - Se relaciona con la medición del nivel de satisfacción del usuario que aspira a recibir un producto o servicio en condiciones favorables de costo y oportunidad, y con el establecimiento de la cobertura del servicio prestado. La efectividad está relacionada con las respuestas que damos al interrogante ¿para qué se hizo?; este tipo de indicadores miden los resultados alcanzados frente a los bienes o servicios generados a los clientes y usuarios.
- **Indicadores de Economía.** – Es la capacidad que tiene una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos. Todo organismo que administre fondos, especialmente cuando estos son públicos, es responsable del manejo eficiente de sus recursos de caja, de ejecución de su presupuesto y de la administración adecuada de su patrimonio.
- **Indicadores Ambientales.** - A nivel mundial en los últimos años se viene avanzando de manera considerable en la agenda ambiental y el “desarrollo sostenible”, este último orientado a dos aspectos esenciales para alcanzar los objetivos propuestos: El uso racional de los recursos naturales y la protección del ecosistema mundial.

1.2.9. Riesgo de Auditoría de Gestión

Según Correa et al., (2016, p.116), una auditoría de gestión es lo opuesto a seguridad, es decir, la posibilidad de errores e irregularidades que pueden existir en un componente, una actividad, un procesos o que los estados financieros u otra información administrativa, técnica y operativa puede estar distorsionada en forma importante por la naturaleza misma de los procesos o porque los controles existentes no las haya prevenido, detectado y corregido oportunamente.

Mientras tanto para Cubero, (s/f, p.161) , el riesgo de auditoría es la probabilidad de que una vez de que se haya terminado la auditoria existan errores o irregularidades significativas no detectadas en las áreas examinadas.

Según Mesén, (2009, p.10), señala que de acuerdo con lo que establece la NIA 200 “Objetivos y Principios que Gobiernan la Auditoria de Estados Financieros”, cuando un auditor independiente emite una opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros de una entidad, éste siempre se enfrentará a la posibilidad de que su opinión sea inapropiada. A esta probabilidad de error se le conoce como “riesgo de auditoria”.

En base a las conceptualizaciones anteriores se puede decir que un riesgo de auditoria es la probabilidad de que, en base a los resultados encontrados, el auditor emita una opinión de los mismos y estos a su vez sean adversos o contrarios a lo que fue expuesto, es decir que emitió una información errada, esto puede darse por la dificultad que se tiene al momento de ser medidos.

Para Mesén, (2009, p.10), los factores que integran el riesgo de auditoría son:

- **Riesgo Inherente:** En términos prácticos, el riesgo inherente es la susceptibilidad que, por naturaleza, toda partida contable tiene de estar registrada, valuada, presentada o revelada en forma errónea en la gestión administrativa y financiera, antes de verificar la eficiencia del control interno diseñado y aplicado por la empresa que será auditada. Entre los aspectos a ser considerados en el riesgo inherente tenemos los siguientes:
 - ✓ Naturaleza del negocio
 - ✓ Naturaleza de los componentes
 - ✓ Naturaleza de los sistemas contable y de información.

- **Riesgo de Control:** este viene a ser la probabilidad de que los sistemas de control interno y control contable, diseñados e implementados por la administración de una entidad, sean

incapaces de prevenir, o en su defecto de detectar y corregir, errores de importancia relativa en las cifras de sus estados financieros, es por ello que el auditor debe evaluar el diseño de control interno que maneja la organización y la operación de los controles establecidos por la entidad, con el fin de poder valorar, de forma precisa, los niveles de riesgo de control a que debe hacer frente durante el desarrollo de su auditoría.

- **Riesgo de Detección:** es el riesgo que tiene el auditor al aplicar programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para detectar errores o irregularidades. Depende por lo tanto de la pericia, buen juicio y experiencia del auditor. Este riesgo puede originarse en los siguientes factores:
 - ✓ No examinar toda la evidencia disponible.
 - ✓ Posible ineficiencia del procedimiento de auditoría en sí mismo.
 - ✓ Independientemente de lo bien que haya sido aplicado, un procedimiento particular podría no ser adecuado para detectar un cierto tipo de error.

1.2.10. Papeles de Trabajo

Para Vásquez & Pinargote, (2018, p.34), los papeles de trabajo son todos aquellos documentos desarrollados por el auditor para la conservación y muestreo de las evidencias obtenidas durante el desarrollo de la auditoría.

Por otra parte Cubero, (s/f, p.123), señala que es el conjunto de piezas documentales o electrónicas, en los cuales está consignada la evidencia recopilada por el auditor y los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución. También formarán parte de los papeles de trabajo aquellas piezas documentales o electrónicas obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él.

Se puede decir que los papeles de trabajo son todos los documentos recolectados en todo el proceso de la auditoría ya sean estos elaborados por el propio auditor o proporcionado por colaboradores o clientes de la organización.

1.2.10.1. Características de los Papeles de Trabajo

Según la opinión de Vásquez & Pinargote, (2018, p.34), todo papel de trabajo debe estar estructurado bajo características claves y generales entre estas tenemos:

- ✓ Deben ser claros, precisos, con referencias y marcas lógicas y competentes.
- ✓ Su contenido debe limitarse para lo cual fue creado.

- ✓ Deben asegurar la permanencia de lo evidenciado.
- ✓ Debe garantizarse su custodia y confidencialidad.

1.2.10.2. *Objetivos de los Papeles de Trabajo*

Para Cubero,(s/f, p.124), los objetivos principales de los papeles de trabajo son:

- ✓ Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- ✓ Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- ✓ Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas.
- ✓ Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permitan al auditor formarse una opinión de la gestión de la entidad.
- ✓ Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea revisado por un tercero.
- ✓ Constituir un elemento importante de consulta para la programación de futuros exámenes.
- ✓ Servir como defensa en posibles litigios o cargos en contra del auditor. Los papeles de trabajo, preparados con profesionalismo, sirven como evidencia del trabajo del auditor, y posibilitan su utilización como elementos de juicio en acciones en su contra.

1.2.10.3. *Archivo de los Papeles de Trabajo*

Bajo el criterio de Cubero, (s/f, p.126), los papeles de trabajo deben estar organizados sistemáticamente en dos tipos de archivos: permanente y corriente.

- **Archivo permanente**

Se relaciona con información de interés o que es útil para más de un examen, o necesaria para posteriores auditorías. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo. Los propósitos del archivo permanente son:

- ✓ Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos de períodos anteriores.
- ✓ Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
- ✓ Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

- **Archivo corriente**

Es donde se guardan los papeles de trabajo relacionados con la actividad específica de auditoría. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo varía de una auditoría a otra. Conviene que este archivo se divida en dos partes; la una con información general, y la otra con documentación específica por componente.

1.2.11. Marcas de Auditoría

Según Mena, (2012, p.45), las marcas de auditoría son símbolos empleados por el auditor para indicar los procedimientos efectuados, dichos símbolos se registran en cada uno de los documentos, comprobantes, registros contables examinados y demás papeles de trabajo elaborados para resaltar algo muy significativo. Las marcas deben ir acompañados de explicaciones lo suficientemente específicas, concretas, claras y de color resaltado (rojo) lo cual facilitará la realización del trabajo de auditoría y de la comprensión de forma inmediata, los mismos que pueden ser elaborados según el criterio del auditor.

Para Cubero, (s/f, p.128), son signos o símbolos convencionales que utiliza el auditor para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de un examen.

Se puede concluir que las marcas de auditoría son símbolos que un auditor utiliza para identificar los procedimientos que realiza en los diferentes papeles de trabajo, mismos que deben ser claros, específicos, concretos y de color rojo.

1.2.12. Hallazgos de Auditoría

Según Mena, (2012, p.47), los hallazgos en una Auditoría, son el resultado de la evaluación de las evidencias recaudadas durante la auditoría, frente a los criterios de la misma, se puede entender como evidencia: documentos, archivos, declaraciones de hechos o cualquier información relevante encontrada por el grupo auditor.

Para Cubero, (s/f, p.186), los hallazgos en la auditoría de gestión se la emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en los diferentes componentes. El hallazgo debe ser estructurado de acuerdo con sus atributos (condición, criterio, causa y efecto) y obviamente que sea de interés para la organización auditada.

Se puede concluir que los hallazgos son los resultados deficientes encontrados dentro de una auditoría de gestión realizada, los hallazgos son estructurados en base a atributos como la condición, criterio, causa y efecto.

1.2.12.1. Atributos de los Hallazgos

Según la opinión de Cubero, (s/f,p.186) el análisis de los hallazgos por parte del auditor, comprende cuatro atributos básicos:

- **La condición.** - Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor interno en relación con una operación, actividad o transacción, y refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no se esté aplicando o logrando, o bien, que el criterio se esté aplicando o logrando parcialmente.
- **El criterio.** - Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide la condición, es decir, son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Entre los principales criterios típicos tenemos:
 - ✓ Disposiciones por escrito (leyes, reglamentos, objetivos, políticas y metas, planes, manuales, directrices, procedimientos, resoluciones, circulares, etc.)
 - ✓ Sentido común
 - ✓ Experiencia del auditor
 - ✓ Indicadores de gestión
 - ✓ Opiniones independientes de expertos
 - ✓ Mejores prácticas empresariales
 - ✓ Instrucciones escritas
 - ✓ Experiencia administrativa
 - ✓ Prácticas generalmente observadas
- **La causa.** - Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presenta una condición, o el motivo o motivos por el que no se cumplió el criterio. Basta con indicar en el informe de auditoría, que determinado problema existe porque alguien no cumplió un criterio, para convencer al lector. Entre las principales causas podemos señalar:
 - ✓ Falta de capacitación
 - ✓ Falta de comunicación
 - ✓ Falta de conocimiento

- ✓ Negligencia o descuido
 - ✓ Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas o imprácticas
 - ✓ Consciente decisión o instrucción de desviarse de los criterios
 - ✓ Falta de recursos
- **El efecto.** - Son los resultados adversos, reales o potenciales, que obtiene el auditor al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos o por el fracaso en el logro de las metas y objetivos. Para el auditor es muy importante determinar los efectos, ya que le permiten persuadir a la administración, de la necesidad de un cambio para alcanzar el criterio o meta.

1.2.13. Informe de Auditoría

Para COFAE (2014, p.01), en un informe de auditoría se describirán los hechos o situaciones detectadas, de tal forma que se expongan las observaciones y/o hallazgos, de acuerdo con los objetivos planteados en la auditoría., este informe debe presentarse oportunamente, con el objeto de que la información en él contenida sea actual, útil y valiosa, así como para que las autoridades a quienes corresponda, adopten de forma inmediata las medidas correctivas a que hubiere lugar a fin de subsanar las deficiencias señaladas.

Para Sandoval (2012, p.123), los informes de auditoría conocidos también como dictamen de una auditoría, es el paso final de la auditoría. En este se reflejará todo el trabajo realizado por el auditor, es de vital importancia tener un dictamen correcto o de lo contrario todo el trabajo puede no servir, ni cumplir con su propósito.

Se puede concluir que el informe de auditoría es el documento más importante en el proceso de auditoría, ya que a través de este se da a conocer toda la información y aspectos relevantes encontrados dentro de todo el proceso de auditoría, a través de este se conoce todas las falencias que existan dentro de una organización y en base a estos se puede tomar medidas correctivas en caso de ser necesario.

1.2.13.1. Características del Informe de Auditoría

Según el criterio de COFAE (2014, p.02), el informe de auditoría debe presentar las siguientes características:

- **Objetivo:** Describir los hechos sin exagerar ni minimizar las deficiencias observadas. Sus comentarios deben basarse en situaciones concretas y no sobre rumores. Debe ser imparcial y sin prejuicios al exponer sus observaciones.
- **Claros:** La redacción debe hacerse de manera que atraiga la atención del lector, expresando las ideas en forma clara, que sea fácilmente comprensible. Debe evitarse el uso de una terminología muy técnica por cuanto los usuarios pueden no comprender lo que el auditor está reportando.
- **Concisos:** Ir a los hechos y evitar detalles innecesarios.
- **Constructivos:** La información que se exponga en el informe debe ayudar a la alta dirección y al auditado, de tal manera que permita mejorar los procesos, los registros, así como cumplir o mejorar el sistema de control interno.
- **Oportunos:** Los informes deben emitirse sin retrasos, a fin de que la alta gerencia pueda tomar las decisiones correctivas del problema planteado lo más pronto posible.

1.2.13.2. Estructura del Informe de Auditoría

Para COFAE (2014, p.03), todo informe de auditoría debe contener en su texto, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Capítulo I – Aspectos Preliminares
- Capítulo II – Características del Ente, Programa, Proyecto, Planes, etc.
- Capítulo III – Resultados de la Auditoría.
- Capítulo IV – Disposiciones Finales.

1.3. Marco Conceptual

1.3.1. Auditoría

Se conoce como auditoría al examen que realiza un auditor en una organización para determinar que todas las actividades tanto financieras como administrativas se están realizando de manera objetiva y sistemática, es decir que exista una consistencia entre lo programado y lo realizado. Estas una vez concluidos presentan un informe en donde se presentan todas las recomendaciones pertinentes que pueden ser utilizadas para eliminar las debilidades encontradas en la misma y así cumplir con los objetivos programados (Tapia, León, & Silva, 2017).

1.3.2. Auditoría de Gestión

Se conoce como auditoría de gestión al examen y evaluación que se realiza a una entidad para conocer si todos los recursos disponibles cumplen con los estándares de eficiencia, eficacia y

economía. Otra de sus finalidades es la realización del control de sus planes, objetivos, políticas y procedimientos, que realizan con el propósito de asegurar el cumplimiento de los mismos dentro de la empresa u organización auditada (Mora, 2008, p.32).

1.3.3. Cooperativa

Es una asociación autónoma de personas que se reúnen de manera voluntaria con el objetivo de satisfacer necesidades en común, estas necesidades pueden ser tanto económicas, sociales o culturales, a través de una empresa de sociedad conjunta y democráticamente controlada, en donde su administración y gestión es llevada a cabo de forma en la que acuerden los socios (Chiappetta et al., 2016, p.29).

1.3.4. Cooperativa de Ahorro y Crédito

Son aquellas entidades que tienen como objetivo brindar servicios de intermediación financiera a sus asociados permitiendo cumplir con la satisfacción de sus necesidades económicas, es decir que se encarga de prestar dinero a sus asociados en condiciones favorables fomentando el ahorro para mejorar su productividad y mejorar su nivel de vida (Ressel, Silva, Coppini, & Nieves, 2013, p.28).

1.3.5. Eficiencia

Es la relación que existe entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados, existe mayores niveles de eficiencia al momento en que se mejora el uso de los recursos. La eficiencia permite reducir quejas, reprocesos, fallas y costos, la eficiencia viene a ser productos del aprendizaje, ya que una organización que está en constante aprendizaje mejora sus procesos y por ende utiliza de mejor manera sus recursos y obtiene mayores resultados (Tribunal de Cuentas Europeo, 2017, p.22).

1.3.6. Eficacia

Se denomina eficacia a la relación existente entre los resultados y la planeación, es decir tiene que ver con el cumplimiento de sus objetivos, tanto de tiempo, calidad y condiciones en base a los requerimientos de los clientes, esto se mide comparando los resultados obtenidos con los resultados previstos. La eficacia viene a ser la relación de cumplimiento que existe entre lo que se dijo y lo que se hizo, lo que se planeó y lo que se alcanzó a lograr (Tribunal de Cuentas Europeo, 2017, p.23).

1.3.7. Economía

Se refiere a los términos y condiciones bajo las cuales la organización adquiere sus recursos en los momentos oportunos y al más bajo costo posibles, manteniendo siempre la cantidad apropiada y la calidad aceptable (Tribunal de Cuentas Europeo, 2017, p.20).

CAPÍTULO II:

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. Enfoque de Investigación Cuantitativo

Según los autores Hernández et al., (2014, p.04) , “el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Todas las etapas tienen un orden específico y no se pueden saltar la una con la otra. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Acorde a las ideas que se van presentando y una vez delimitadas, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; de esa manera se realiza un plan para ejecutarlas, luego se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis”.

El enfoque cuantitativo fue utilizado al momento de tabular los datos obtenidos de la encuesta realizada a los empleados y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”, además de la importancia que esta tiene en la Auditoría de Gestión al momento de analizar los indicadores para medir la eficiencia, eficacia y economía.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. Nivel de Investigación Descriptivo

Para los autores Cabezas et al., (2018, p.41), “Como su nombre mismo lo indica su objetivo es describir las características de una población o de un fenómeno que se está estudiando, por lo general esto es una investigación observable, esto quiere decir que el investigador observa cada una de las cosas que se están desarrollando en dicha población. La investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo”.

Este tipo de información fue aplicable ya que permitió recolectar información que nos ayudó a profundizar y solucionar las causas y los efectos del problema.

2.2.2. Nivel de Investigación Exploratorio

Para los autores Hernández et al., (2014, p.91), “la investigación exploratoria corresponde al primer acercamiento a un tema específico antes de abordarlo en un trabajo investigativo más profundo. Se trata de un proceso para tener información básica relacionada con el problema de investigación.

A partir de la investigación exploratoria pueden conocerse las verdaderas implicaciones de un problema determinado, así como cuáles son los aspectos más interesantes que es pertinente abordar en una investigación”.

La investigación exploratoria fue utilizada al momento que se realizó el estudio general de la cooperativa, para conocer de ante mano el funcionamiento de la misma, los métodos de trabajo que son utilizados, la forma en que realiza cada empleado sus actividades, el ambiente de trabajo, la estructura administrativa de la cooperativa, entre otras cosas.

2.3. Diseño de investigación

Según la manipulación de la variable independiente: Experimental, Cuasi experimental, No Experimental

2.3.1. Diseño de Investigación No experimental

Según Behar (2008, p.19), en este tipo de investigación , “ el investigador observa todo lo que pasa sin que el intervenga en ningún momento. A esta instancia y, como se planteó con anterioridad, se hace imprescindible destacar nuevamente que existen muy diversos tratados sobre las tipologías de la investigación”.

Esta investigación es no experimental ya que no se posee un control directo de las variables por lo que son no manipulables, es por ello que solo nos dedicamos a observar las variables en su ambiente natural y por ende se analizaron todos los factores que puedan incidir al momento de analizar la eficiencia, eficacia y economía de los procedimientos que se realizan dentro de la cooperativa.

2.4. Tipo de estudio - investigación

La modalidad de la investigación es de campo y documental, ya que se considera como el primer acercamiento al problema.

2.4.1. Tipo de estudio – Investigación Documental

Para Behar, (2008, p.20), “este tipo de investigación se apoya en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera”.

Este tipo de investigación fue de gran utilidad para la elaboración del marco teórico, ya que se manejó diferentes fuentes bibliográficas para su elaboración, además se lo utilizo dentro de la cooperativa al momento de pedir información para los respectivos análisis correspondientes a la Auditoría.

2.4.2. Tipo de estudio – Investigación de Campo

Para Behar, 2008, p.21), se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

El principal objetivo en la investigación es la obtención de nuevos conocimientos sobre la realidad del problema a investigar, misma que requieren de una investigación en el lugar de los hechos, para la recopilación y reconocimientos de datos, sabiendo que en este caso se lo realizo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”

2.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.5.1. Población

La población del presente trabajo de investigación está conformada por todos los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, mismo que estará detallado en la siguiente tabla:

Tabla 1- 2: Población Total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mercado Central"

Población	Muestra
Gerente	1
Contadora	1
Auxiliar en Ventas	1
Auxiliar Contable	1
Auxiliar de Crédito	1
Recaudador	1
Ing. En Sistemas	1
Total	7

Realizado por: Mendez J, 2021

2.5.2. Muestra

Teniendo en cuenta que el tamaño de la población es pequeño, se optó por trabajar con la totalidad de la misma, la cual nos sirvió como muestra en el presente estudio investigativo.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

Método Deductivo

Según los autores Cabezas et al., (2018, P.17), “este método se fundamenta en el razonamiento formal en el que la conclusión se obtiene por la forma del juicio, del que se parte. Se considera una conclusión verdadera e imposible de ser falsa si hemos admitido del juicio del que se parte. Se admite que, si las inferencias son verdaderas la conclusión será verídica. La inferencia es de arriba hacia abajo”.

Con la aplicación de este método se planteó encontrar las áreas críticas que debían ser evaluadas dentro del programa de auditoria, y posterior a esto se realizó la selección de los procedimientos y técnicas apropiadas.

Método Analítico

Según los autores Cabezas et al., (2018, p.18), “el método analítico de investigación es una forma de estudio que implica habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo.

Este método se lo utilizo al momento de estudiar, los diferentes procesos y actividades que ejecuta la entidad, para así direccionar los programas de auditoría y los procedimientos, que permitan recopilar la evidencia necesaria.

Método Sintético

Para los autores Cabezas et al., (2018, p.19), “es aquel que integra los componentes de un objeto de estudio, para estudiarlos en su totalidad es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos señalados por el análisis; en otras palabras, que la síntesis significa reconstruir, volver a integrar las partes del todo”.

Este método fue utilizado para sustentar cada uno de los papeles de trabajo, con los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones, sobre los diversos hallazgos que se suscitaron en la ejecución del examen.

2.6.2. Técnicas

Observación Directa. – Utilizada desde el momento en que se acudió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central para conocer el ambiente de trabajo, la forma en la que se desempeñan las

labores, y también ayudo a conocer el funcionamiento de los demás procedimientos de la auditoría en los que fueron necesarios la observación para poder establecer un criterio.

Entrevistas. – A través de esta técnica se coordinó el tiempo, horarios y actividades que se realizaron, además se logró adquirir información más detallada de las actividades que realizan cada uno de los integrantes de la cooperativa ya que se dialogó directamente con cada uno de ellos.

Encuestas. – A través de esta técnica se pudo recabar información de cómo está funcionando la cooperativa tanto en la parte financiera como administrativa.

2.6.3. Instrumentos

Los instrumentos en los que nos apoyamos para realizar el trabajo de investigación fueron:

- Encuestas
- Ficha de Observación
- Cuestionarios
- Papeles de trabajo

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados

Encuesta realizada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central

1. ¿Tiene conocimiento si en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” se han realizado auditorías de gestión años anteriores?

Tabla 1-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 1

	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	5	71%
DESCONOCE	2	29%
TOTAL	7	100%

Realizado por: Mendez J, 2021

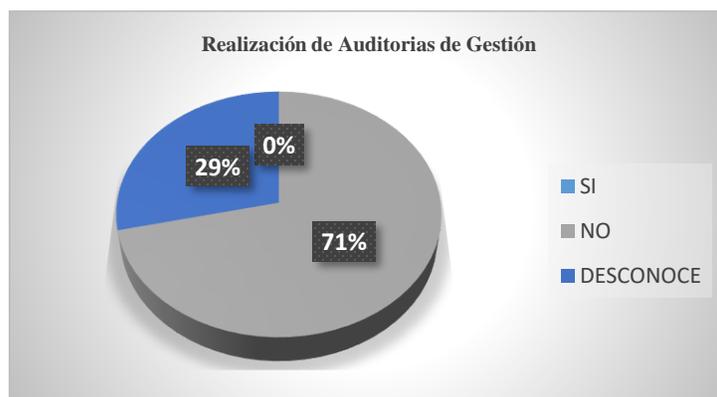


Gráfico 1-3: Respuesta de encuesta pregunta N°1 COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Análisis e Interpretación

Del total de los empleados encuestados el 71% supieron manifestar que no tienen conocimiento de la ejecución de una auditoría de gestión en años anteriores, mientras que el 29 % desconoce sobre la existencia o no de este tipo de auditorías. Lo que nos da a conocer que en la cooperativa no se ha realizado ninguna auditoría de gestión en ningún período y la elaboración de una sería de gran utilidad en la misma.

2. ¿Considera necesaria la ejecución de una auditoría de gestión en la Cooperativa?

Tabla 2-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 2

	Frecuencia	%
SI	5	71%
NO	0	0%
TAL VEZ	2	29%
TOTAL	7	100%

Realizado por: Mendez J, 2021

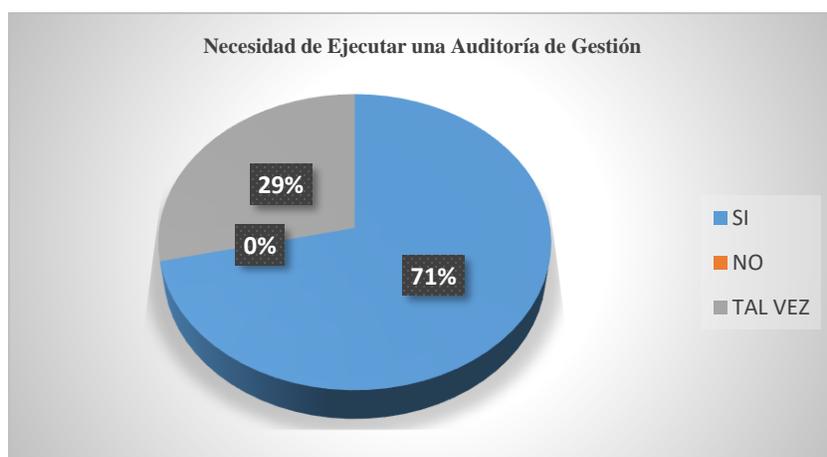


Gráfico 2-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 2 COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la opinión de los empleados de la cooperativa el 71% consideran que es necesario la realización de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa, mientras que el 29% consideran que tal vez sea necesario su ejecución. En base a esto se considera óptimo la realización de una Auditoría ya que no existen personas que estén en desacuerdo con la misma.

3. ¿Usted cree que la aplicación de la Auditoría de Gestión contribuya en el cumplimiento de objetivos institucionales?

Tabla 3-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 3

	Frecuencia	%
SI	6	86%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	14%
TOTAL	7	100%

Realizado por: Mendez J, 2021



Gráfico 3-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 3 COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Análisis e Interpretación

Según la opinión emitida por los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Mercado Central” el 86% concordó que la aplicación de la Auditoría de Gestión contribuirá al logro de los objetivos institucionales, mientras que el 14% de los mismos piensan que talvez puedan aportar al logro de los objetivos. Concluyendo que la mayoría de los colaboradores de la institución tienen conocimiento de los beneficios que atrae la ejecución de una Auditoría de Gestión.

4. ¿Cree Ud. que la elaboración de una auditoría de gestión aporte para la adecuada toma de decisiones dentro de la Cooperativa?

Tabla 4-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 4

	Frecuencia	%
SI	5	71%
NO	0	0%
TAL VEZ	2	29%
TOTAL	7	100%

Realizado por: Mendez J, 2021



Gráfico 4-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 4 COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información recabada por medio de los miembros de la Cooperativa se puede deducir que el 71% consideran que la ejecución de una Auditoría de Gestión contribuirá a la adecuada toma de decisiones dentro de la Cooperativa, mientras que el 29 % de los mismos considera que tal vez aporte de manera positiva en las decisiones de la cooperativa. Acorde con los resultados encontrados se puede interpretar que los colaboradores tienen una actitud positiva y piensan que a través de la auditoría se puede mejorar el nivel de rendimiento en la Cooperativa.

5. ¿Cree usted que con la aplicación de la Auditoría de Gestión mejoraría los procesos que desarrolla la cooperativa?

Tabla 5-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 5

	Frecuencia	%
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Realizado por: Mendez J, 2021



Gráfico 5-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 5 COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Análisis e Interpretación

El 100% de colaboradores considera que una Auditoría de Gestión aportará de manera positiva al mejoramiento de los procesos que se desarrollan en la Cooperativa.

6. ¿Piensa Ud. que es importante la utilización de indicadores de gestión para evaluar los procesos y procedimientos de la Cooperativa?

Tabla 6-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 6

	Frecuencia	%
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Realizado por: Mendez J, 2021



Gráfico 6-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 6 COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Análisis e Interpretación

Del total del personal encuestado el 86% de los mismos consideran que es importante la utilización de los Indicadores de Gestión para la evaluación de los procesos y procedimientos de la cooperativa, mientras que el 14% considera que no son necesarios. Por lo que se puede concluir que es necesario utilizar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito dichos indicadores ya que estos servirán como guía para encontrar y corregir errores.

7. ¿Está dispuesto a colaborar en el desarrollo de la auditoría de gestión?

Tabla 7-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 7

	Frecuencia	%
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Realizado por: Mendez J, 2021



Gráfico 7-3: Respuesta de encuesta pregunta N° 7 COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 100% de los mismos nos afirmó que estarían dispuestos a colaborar con la ejecución de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa. Teniendo de esta manera la predisposición de colaboración de todos los miembros de la Cooperativa hacia la ejecución de un examen que permita evaluar y dar a conocer falencias para el mejoramiento continuo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”.

3.2. Discusión de Resultados

Después de aplicadas las encuestas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”, se constató que en dicha institución no se ha realizado años anteriores ninguna Auditoria de Gestión, pero consideran que, si es necesario su elaboración además nos prestan su respaldo y colaboración para su desarrollo, esto nos da a entender que los miembros de la institución tienen conocimiento de los beneficios que atrae la ejecución de una auditoria, puesto que están conscientes que su elaboración contribuiría al cumplimiento de los objetivos institucionales, será de gran ayuda al momento de tomar decisiones dentro de la cooperativa, y ayudaría al mejoramiento y corrección de los procesos que se vienen desarrollando en la institución, para esto es necesario apoyarnos en indicadores de gestión que nos sirvan como guía para encontrar y corregir errores presentes en la institución, con el fin de emitir recomendaciones que sean útiles para el mejoramiento de la institución.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, EN EL AÑO 2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”

NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Gestión
PERÍODO:	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
RAZÓN SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” – Quito
RUC:	1790153568001
DIRECCIÓN:	Pedro Fermín Cevallos 490 y Esmeraldas
TELÉFONO:	22282926 /2286283
E-MAIL:	coac.mercadocentral@gmail.com
PROVINCIA:	Pichincha
CIUDAD:	Quito

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

3.3.2. Fase I Conocimiento Preliminar



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL



PERÍODO 2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

Archivo Permanente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			P/T:	
				Fecha
			E/P: J.M.M.S	22/12/20
			R/P: E.V.C.M	23/12/20
OBJETIVO Conocer los aspectos más relevantes de la cooperativa auditada				
OBJETIVOS ESTRATEGICOS <ul style="list-style-type: none"> • Obtener evidencia actualizada suficiente y competente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” • Tener una visión más clara de las actividades que se realiza en la entidad para su debido análisis y posterior procesamiento 				
#	Detalle	REF P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”	IG	J.M.M.S	22/12/20
2	Orden de Trabajo	OT	J.M.M.S	22/12/20
3	Carta de Aceptación	CA	J.M.M.S	22/12/20
4	Propuesta de Auditoría	PA	J.M.M.S	22/12/20
5	Carta de Compromiso	CC	J.M.M.S	22/12/20
6	Contrato de Auditoría	CA	J.M.M.S	22/12/20
7	Notificación de Inicio de Trabajo de Auditoría	NITA	J.M.M.S	22/12/20
8	Hoja de Marcas	HM	J.M.M.S	22/12/20

Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” esta domiciliada en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial No.6511 de 30 de mayo de 1979, e inscrita en el Registro General de Cooperativas, mismas que fueron discutidas y aprobadas en sesión de Asamblea General Extraordinaria de socios el 21 de mayo del 2005. Por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es Cerrada, lo que significa que se rige a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emite para aquellas, además orienta su gestión crediticia a sus asociados en la zona de cobertura, brindando productos y servicios acorde a sus necesidades.

Actividades

La Cooperativa efectúa todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales

Ubicación geográfica

Macro localización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”, está ubicada en la provincia de Pichincha, en la ciudad de Quito en las calles Pedro Fermín Cevallos 490 y Esmeraldas (frente al Mercado Central).

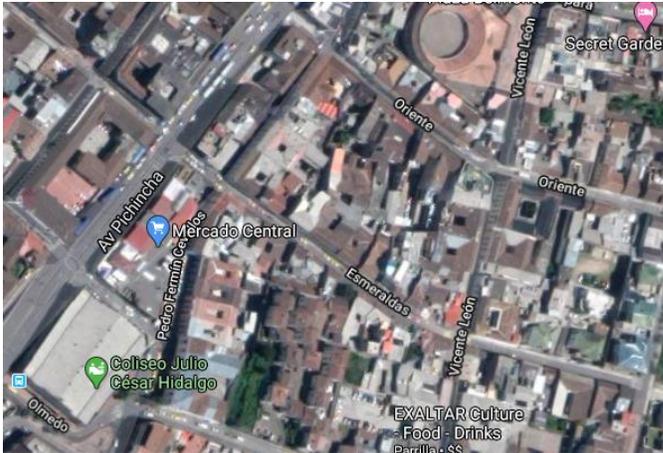


Figura 1-3: Ubicación Geográfica Macro Localización Google Maps

Realizado por: Mendez J, 2021

Micro localización



Figura 2-3: Ubicación Geográfica Micro Localización Google Maps

Realizado por: Mendez J, 2021

Misión y Visión

Visión

La Cooperativa no cuenta con una visión planteada formalmente, sin embargo, de entrevistas realizadas con los directivos se logró identificar que como proyección al futuro esperan:

- Otorgar mayores beneficios sociales para los socios de la Cooperativa, ampliando la variedad de servicios e involucrándolos en el trabajo de la asociación con el fin de obtener una imagen sólida en el mercado para captar más asociados.

Misión

Al igual que la visión, la misión no se encuentra definida, pero los directivos plantearon que la finalidad que persigue la organización es:

- La Cooperativa de ahorro y Crédito “Mercado Central” Ltda., es una institución dedicada a captar ahorros y a la vez realizar préstamos para aportar al crecimiento socioeconómico, satisfaciendo las necesidades de sus socios y brindando un servicio oportuno y de calidad.

PRINCIPIOS

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- Membresía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas;
- Compromiso con la comunidad;

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

Valores

Orienta sus decisiones y acciones por los siguientes valores:

- **Honestidad.** - Manejar correctamente los ahorros que se reciben, protegiendo los intereses de los asociados
- **Ayuda Mutua.** - Logro de metas comunes
- **Responsabilidad.** – Calidad y eficiencia en la gestión corporativa
- **Democracia.** – Gobierno Participativo
- **Igualdad.** – Mismo derechos y obligaciones
- **Equidad.** – Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada.
- **Solidaridad.** – Compromiso con sus asociados y comunidad.

Organigrama Estructural

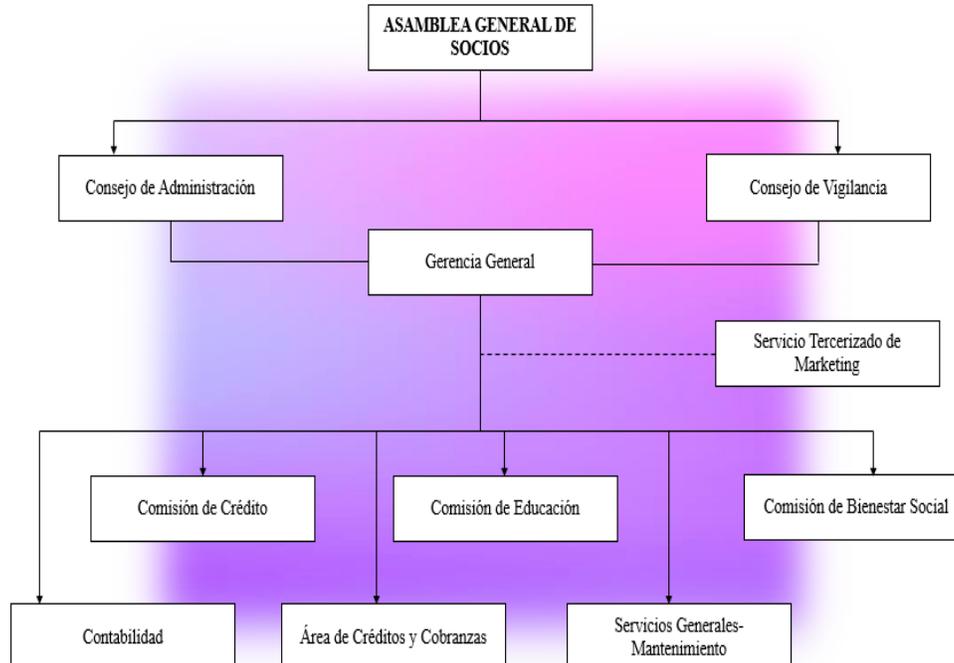


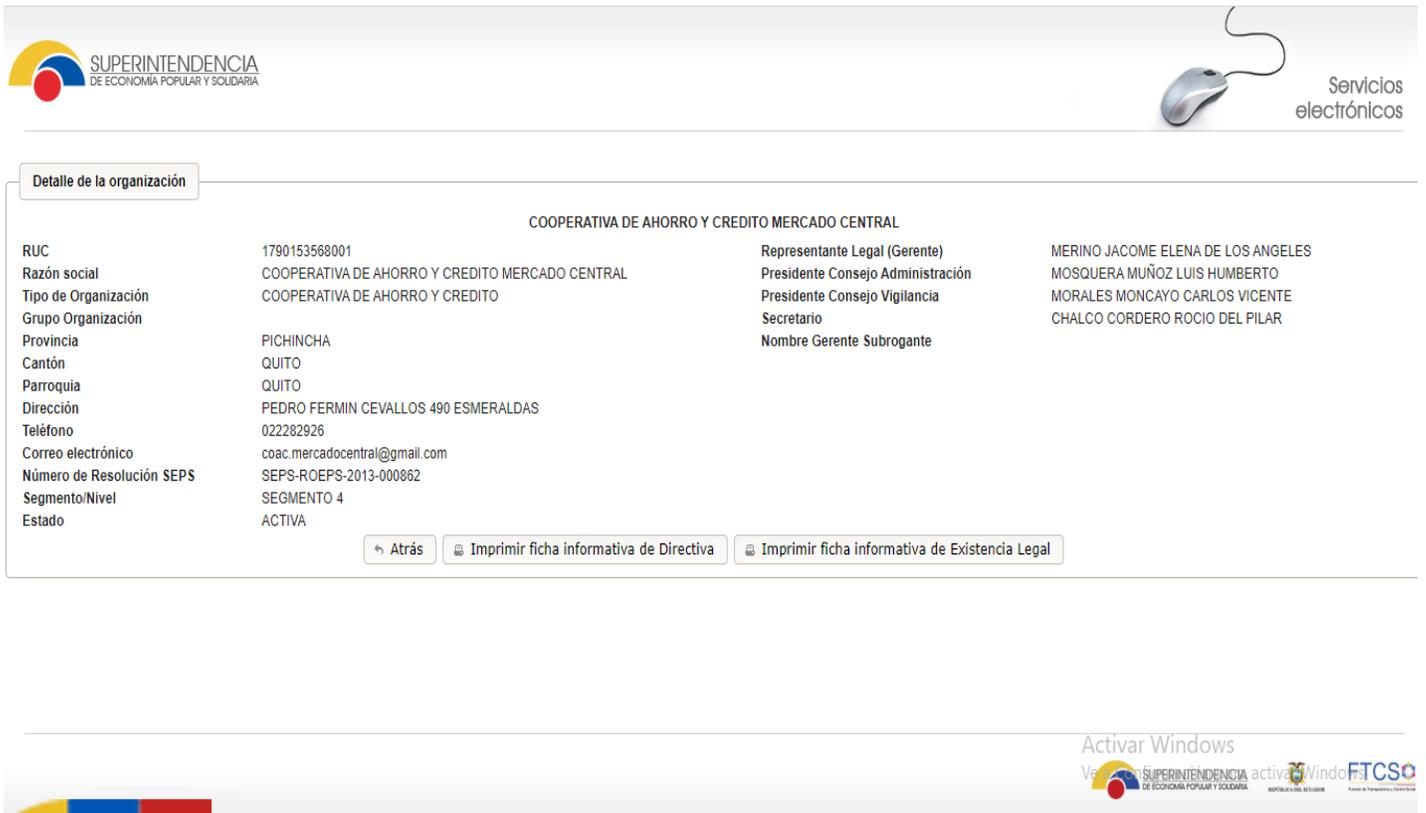
Figura 3-3: Organigrama Estructural COAC "Mercado Central"

Realizado por: Mendez J, 2021

Asamblea General. - La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

1. **Consejo de Administración.** - Revisar, actualizar y aprobar las políticas y procedimientos de la Cooperativa, así como aprobar los créditos a ser otorgados a directivos, funcionarios y empleados vinculados con la Institución.
2. **Del Consejo de Vigilancia.** - El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la Gerencia.
3. **Gerencia General.** - Proponer al Consejo de Administración políticas y procedimientos que guarden relación con la misión, visión y objetivos institucionales, con la normativa legal y coyuntura económica del país, encaminados a garantizar una adecuada administración de la cartera crediticia que coadyuven al fortalecimiento de la estructura financiera de la Cooperativa y gestión integral de Riesgos, alineando a la Cooperativa a una adecuada gestión de colocación de créditos, recuperación de la cartera y fortalecimiento de las acciones extrajudiciales y judiciales, así como gestionar los recursos financieros para la colocación de créditos.
4. **Comité de Crédito.** - Analizar la información crediticia presentada por el personal del área de Crédito de las oficinas operativas de la Cooperativa, de acuerdo al monto asignado, para determinar su aprobación, suspensión, negación o recomendación al Consejo de Administración.
5. **Área de Créditos y Cobranzas.** - Cumplir las políticas y procedimientos establecidos para la administración crediticia, desde su colocación, instrumentación y recuperación. Cumplir las metas de colocación y recuperación establecidas por la Gerencia y asesor gerencial, respetando las políticas y procedimientos establecidos.

Base Legal



The screenshot shows the 'Detalle de la organización' page for 'COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MERCADO CENTRAL'. The page includes the logo of the Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) and a mouse icon with the text 'Servicios electrónicos'. The registration details are as follows:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MERCADO CENTRAL			
RUC	1790153568001	Representante Legal (Gerente)	MERINO JACOME ELENA DE LOS ANGELES
Razón social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MERCADO CENTRAL	Presidente Consejo Administración	MOSQUERA MUÑOZ LUIS HUMBERTO
Tipo de Organización	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	Presidente Consejo Vigilancia	MORALES MONCAYO CARLOS VICENTE
Grupo Organización		Secretario	CHALCO CORDERO ROCIO DEL PILAR
Provincia	PICHINCHA	Nombre Gerente Subrogante	
Cantón	QUITO		
Parroquia	QUITO		
Dirección	PEDRO FERMIN CEVALLOS 490 ESMERALDAS		
Teléfono	022282926		
Correo electrónico	coac.mercadocentral@gmail.com		
Número de Resolución SEPS	SEPS-ROEPS-2013-000862		
Segmento/Nivel	SEGMENTO 4		
Estado	ACTIVA		

Navigation buttons: Atrás, Imprimir ficha informativa de Directiva, Imprimir ficha informativa de Existencia Legal.

Figura 4-3: Registro Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021

Realizado por: Mendez J, 2021



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1790153568001

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO MERCADO CENTRAL

NOMBRE COMERCIAL:

REPRESENTANTE LEGAL: MERINO JACOME ELENA DE LOS ANGELES

CONTADOR: VALLEJO SIGUENCIA BELGICA JAQUELINE

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N

NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO:

FEC. INSCRIPCIÓN: 31/10/1981 **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 30/05/1979
FEC. ACTUALIZACIÓN: 27/07/2010

FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: CENTRO HISTÓRICO Calle: PEDRO FERMIN CEVALLOS Numero: 490 Interseccion: ESMERALDAS Oficina: PB
Referencia ubicacion: JUNTO AL MERCADO CENTRAL Telefono Trabajo: 022282926 Fax: 022282926 Telefono Trabajo: 022286283

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE IVA
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	ABIERTOS	CERRADOS
1	1	0
JURISDICCIÓN	ZONA 9\ PICHINCHA	0



Código: RIMRUC2020002613162
Fecha: 10/09/2020 11:16:25 AM

Figura 5-3: Registro Único de Contribuyentes SRI

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021

Realizado por: Mendez J, 2021

Orden de Trabajo

N° 001-001

Riobamba, 23 de noviembre de 2020

Lic. Elena Merino Jácome

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MERCADO CENTRAL**

Presente.

De mi consideración,

En cumplimiento con el Proyecto de Titulación aprobado por la Comisión de Titulación de la Escuela de Administración de Empresas, SOLICITO dar la apertura y autorización necesaria para que la Srta. Jhasmin Maribel Mendez Sigüencia con CC. 060550472-9, actúe en calidad de investigadora y el suscrito como supervisor para realizar la AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, EN EL AÑO 2019.

Misma que se desarrollara sustentada en las disposiciones emitidas por las Normas de Control Interno y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, permitiendo de esta manera obtener información confiable y relevante.

Adjunto a la acción de control efectuada, los resultados se encontrarán expresados en los comentarios, incluidas las conclusiones y recomendaciones que constarán en el informe.

Atentamente,

**EDISON VINICIO
CALDERON
MORAN**
Firmado digitalmente
por EDISON VINICIO
CALDERON MORAN
Fecha: 2020.12.09
16:12:59 -05'00'

MDE. Edison Vinicio Calderón Moran

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Carta de Aceptación

Riobamba, 10 de septiembre del 2020

Señor Ingeniero

William Enrique Pilco Mosquera

PRESIDENTE DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

De mi consideración,

Por medio del presente expreso un atento y cordial saludo a la vez que, me permito manifestar que la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”** auspicia y facilita al estudiante **MENDEZ SIGUENCIA JHASMIN MARIBEL** con CC: **060550472-9** de la carrera de Ingeniería de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, para el desarrollo del trabajo de su titulación con el tema: **AUDITORIA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA PICHINCHA EN EL AÑO 2019**

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Lic. Elena Merino J.

GERENTE

Propuesta de Auditoría

Riobamba, 24 de noviembre de 2020

Lic. Elena Merino Jácome

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central

Presente.

De nuestra consideración

En respuesta a su carta de aceptación nos es grato presentar la siguiente propuesta de auditoría de gestión, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central período 2019, la cual ha sido preparada, teniendo en cuenta el alcance de la auditoría de gestión, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la institución.

Motivo de la Auditoría

La presente Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, provincia Pichincha, cantón Quito, período 2019, se realiza para determinar la eficiencia, eficacia y economía de la organización.

Objetivo

Evaluar las actividades que se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, mediante la aplicación de técnicas, herramientas y procedimientos de auditoría, a fin de determinar el nivel de desempeño laboral y el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

Naturaleza de la Auditoría

La ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central.

Alcance

La auditoría se basará en la revisión de todas las actividades que se realizó en la Cooperativa en el período 2019.

Plazo

El plazo para la ejecución del examen es de 40 días laborables.

Personal encargado

Equipo de Trabajo	Cargo
MDE. Edison Vinicio Calderón Moran	Supervisor
MGS. Carmita Efigenia Andrade Álvarez	Supervisor
Jhasmin Maribel Mendez Siguencia	Auditor

Metodología a Utilizar

- Entrevistas
- Cuestionarios
- Método COSO I
- Aplicación de técnicas de auditoría
- Observación de evidencias documentarias que sustenten el informe de auditoría

Producto a entregar

Informe de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,



Jhasmin Maribel Mendez Siguencia
AUDITORA

Carta de Compromiso

Riobamba, 24 de noviembre de 2020

Lic. Elena Merino Jácome

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central

Presente.

De mi consideración.

Reciba un cordial y atento saludo a la vez comunicamos la aceptación de este compromiso para realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, período 2019, que será ejecutada con el propósito de evaluar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales, resultados que servirán como herramienta de gestión para la toma adecuada de decisiones.

La auditoría se efectuará conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas de Control Interno, esta será previamente planificada para su posterior ejecución y comunicación de resultados, para ello implementaremos técnicas y procedimientos pertinentes para la obtención y análisis de la información que permitirá obtener conclusiones y recomendaciones que serán expresados en el informe de auditoría.

Para la ejecución del presente trabajo de auditoría se espera la total colaboración de usted y de todos los colaboradores que forman parte de esta institución, facilitando la información necesaria que requiera el equipo de auditoría para el desarrollo de este trabajo.

Por la atención prestada anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Jhasmin Maribel Mendez Siguenca

AUDITORA

Contrato de Auditoría

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

En la ciudad de Quito a los 24 días del mes de noviembre del 2020, comparece por una parte la Licenciada Elena Merino Jácome en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, cantón Quito, provincia Pichincha y por otra parte la Srta. Jhasmin Maribel Mendez Sigüencia en calidad de representante de la prestación de servicios; para celebrar el presente contrato, los mismos que están contenidos en las siguientes cláusulas.

PRIMERA. - ANTECEDENTES: De conformidad con las disposiciones actuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, cantón Quito, provincia Pichincha, ha resuelto contratar los servicios para evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las actividades de la institución, durante el periodo 2019.

SEGUNDA. – OBJETO. - La Licenciada Elena Merino Jácome en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, cantón Quito, provincia Pichincha, contrata los servicios lícitos y profesionales de la Srta. Jhasmin Maribel Mendez Sigüencia, para que sea quien bajo su exclusiva responsabilidad realice la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, cantón Quito, provincia Pichincha.

TERCERA. – PLAZO. - El tiempo estipulado para la entrega del informe final de la auditoría de gestión es de cuarenta (40) días laborables, computados desde la suscripción del presente contrato, alcanzando ampliarse el tiempo estipulado, de coexistir causa fortuita o de fuerza mayor debidamente comprobada y aceptada por la institución.

CUARTA. VALOR DEL CONTRATO: No se instaura ningún valor de contrato ya que el compromiso de Auditoría de Gestión a desarrollarse es con el propósito de cumplir con un requisito para la titulación de Ingeniera en Administración de Empresas de la Facultad de

Administración de Empresas - Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; por lo tanto, se le pide la completa colaboración y facilidades por parte del personal de la cooperativa para acceder a la información y poder evaluar las actividades de la misma.

QUINTA. CONFIDENCIALIDAD. - La información suministrada por parte de la cooperativa auditada será considerada como confidencial y de uso propio para la elaboración y desarrollo de la Auditoría; a esta información se garantiza su mantenimiento bajo preciso cuidado y confidencialidad de los auditores, no pudiendo ser divulgados salvo permisión expresa por escrito de la autoridad competente del ente auditado. El auditor se reserva el derecho de conservar total discreción en el manejo de la información; sin embargo, dicha circunstancia no será aplicada a la información que por normativa legal vigente se considere de dominio público.

SEXTA. - PAPELES DE TRABAJO. - Los papeles de trabajo serán considerados explícitamente de propiedad de los auditores que ejecuten el presente examen de Auditoría de Gestión y por ningún concepto serán de propiedad de la entidad financiera auditada.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL AUDITOR. - Las obligaciones de los auditores en el presente trabajo serán los siguientes:

1. Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central.
2. Presentar informes sobre el avance de la Auditoría.
3. Elaborar y presentar el informe final de Auditoría de Gestión ante el Gerente General y empleados.

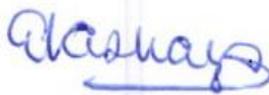
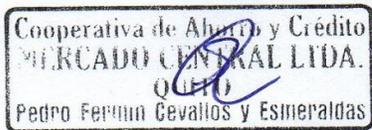
OCTAVA. OBLIGACIONES DEL ENTE AUDITADO. - Para la realización del presente Contrato, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, se compromete a:

1. Durante el desarrollo de la Auditoría de Gestión los auditores tendrán acceso a toda la información necesaria para realizar su trabajo, lo cual incluye documentos y copias de los mismos.

2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central por medio de sus representantes y demás funcionarios facultados mantendrán un seguimiento de las exámenes realizadas por el auditor.
3. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, acuerda en brindar a los auditores facilidades, exclusivamente para el normal desempeño de sus labores.

NOVENA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN. - Para todos los efectos del presente contrato, las partes involucradas convienen fijar su domicilio en el cantón Quito, provincia Pichicha.

DÉCIMA. ACEPTACION. - Las partes en señal de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas expuestas en el presente contrato lo suscriben con su firma y rubrica en el mismo lugar y fecha ya indicados.



Lic. Elena Merino Jácome

**GERENTE GENERAL COAC
MERCADO CENTRAL**



Srta. Jhasmin Mendez Siguenca

**AUTORA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Notificación de Inicio de Trabajo de Auditoría

Riobamba, 24 de noviembre del 2020

Lic. Elena Merino Jácome
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MERCADO CENTRAL
Presente.
De mi consideración.

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 001-001, notifico que el autor del presente trabajo de titulación, iniciará la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central del cantón Quito, provincia Pichincha, periodo 2019.

El equipo de auditoría está conformado por:

Nombres	Cargo
MDE. Edison Vinicio Calderón Moran	Supervisor
MGS. Carmita Efigenia Andrade Alvarez	Supervisor
Jhasmin Maribel Mendez Siguenca	Auditor

Por lo cual agradeceré permitirme disponer del personal de la COAC Mercado Central, que preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

EDISON VINICIO CALDERON MORAN
Firmado digitalmente por
EDISON VINICIO
CALDERON MORAN
Fecha: 2020.12.09 16:12:11
-05'00'

MDE. Edison Vinicio Calderón Moran
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Hoja de Marcas

Tabla 8-3: Hoja de Marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
Σ	Sumatoria
\checkmark	Revisado o verificado
$\checkmark\checkmark$	Verificado con documentación
*	Hallazgo de auditoría
\emptyset	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
O	No existe documentación
~	Falta procesos
Ω	Sustento con evidencia
€	Debilidad
@	Analizado
®	No reúne todos los requisitos
Φ	Incumplimiento de procesos
\downarrow	Evidencia
¥	Datos incompletos
±	Total

Realizado por: Mendez J, 2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

3.3.3. Fase II Planificación Específica



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL



PERÍODO 2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II PLANIFICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			P/T:	
			Fecha	
			E/P: J.M.M.S	28/12/20
			R/P: E.V.C.M	28/12/20
OBJETIVO Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación del método COSO I, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central.” con el fin de revelar las deficiencias internas que obstaculizan el desarrollo eficiente de los procesos dentro de la misma				
OBJETIVOS ESTRATEGICOS <ul style="list-style-type: none"> • Establecer cuestionarios de control interno en base a la metodología COSO I, con el fin conocer sobre la problemática interna de la Cooperativa • Obtener evidencia suficiente y competente actualizada de la información existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”, para su debido análisis y posterior procesamiento. 				
#	Detalle	REF P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Elaboración de la Matriz de Riesgos y Confianza	MRG	J.M.M.S	28/12/20
2	Evalué el Sistema de Control Interno a través de cuestionarios. COSO I. <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control 	AC	J.M.M.S	04/01/21
3	Evalué el Sistema de Control Interno a través de cuestionarios. COSO I. <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Riesgos 	ER	J.M.M.S	04/01/21
4	Evalué el Sistema de Control Interno a través de cuestionarios. COSO I. <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Control 	ACL	J.M.M.S	11/01/21
5	Evalué el Sistema de Control Interno a través de cuestionarios. COSO I. <ul style="list-style-type: none"> • Información y Comunicación 	IC	J.M.M.S	11/01/21
6	Evalué el Sistema de Control Interno a través de cuestionarios. COSO I. <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y Monitoreo 	SM	J.M.M.S	18/01/21
7	Realice el resumen de Riesgo y Confianza	RRC	J.M.M.S	18/01/21
8	Redacte el informe del Control Interno	ICI	J.M.M.S	18/01/21

Matriz de Riesgo y Confianza

Objetivo: Obtener información actualizada suficiente y competente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado central”, para su debido análisis y posterior procesamiento.

Para llevar a cabo la evaluación del control interno, de cada uno de los componentes y sus respectivos subcomponentes, se determinará el riesgo y confianza utilizando la siguiente fórmula.

Tabla 9-3: Formula Matriz de Riesgo y Confianza

SIGLAS	SIGNIFICADO
NC	Nivel de Confianza
CP	Cantidad de Respuestas Positivas
CT	Cantidad Total
NR	Nivel de Riesgo
FORMULA	
$NC = \frac{CP}{CT} * 100$	$NR = 100 - NC$

Realizado por: Mendez J, 2021

Matriz de Ponderación de Confianza y Riesgo

Tabla 10-3: Matriz de Ponderación Confianza y Riesgo

	BAJO	MEDIO	ALTO
CONFIANZA	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	8% - 22%	23% - 48%	49% - 93%

Realizado por: Mendez J, 2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

3.3.3.1. Cuestionario Ambiente de Control



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL INFORME COSO I



PERÍODO 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Ambiente de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Posee la Cooperativa un código de ética que rija las actividades de la institución?	6			
2	¿Los empleados tienen conocimiento sobre el contenido del código?	6			
3	¿Existe alguna sanción por el incumplimiento del código de ética a los empleados?	4	1	1	
4	¿Los empleados tienen conocimiento de las acciones disciplinarias que se toman, si son sorprendidos violando las normas establecidas en el código de ética?	4	2		
5	¿Se predica con el ejemplo por parte de los directivos en relación al actuar con ética e integridad?	5	1		
6	¿El trato con clientes, socios, proveedores, es abierto y se realiza en forma honesta y equitativa?	5	1		
7	¿La relación entre empleados, se basan en la honestidad y equidad?	6			
8	¿La empresa cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado?	6			
9	¿El personal cumple con los requisitos del perfil del cargo que desempeña?	5		1	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Ambiente de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
10	¿Se toma en cuenta las competencias de cada funcionario para la asignación de autoridad y responsabilidad?	5		1	
11	¿Conoce el personal las funciones a desarrollar en su cargo?	6			
12	¿Se realiza evaluaciones de desempeño laboral de manera permanente?		5	1	
13	¿En la cooperativa existe la delegación de funciones y responsabilidades?	6			
14	¿El personal se encuentra realizando las tareas para las que fue contratado?	6			
15	¿Se proyecta anualmente el recurso económico para capacitaciones?	6			
16	¿Se realiza capacitaciones frecuentes del personal que labora en la Cooperativa de forma constante?	5	1		
17	¿La cooperativa realiza capacitaciones permanentes sobre tecnologías cambiantes a sus empleados en tiempo real?	1	4	1	
18	¿Se aplican en todas las áreas los manuales establecidos para realizar cada uno de los procesos?	4	1	1	
19	¿El personal que labora en la agencia es hábil y capaz para desempeñar las funciones adecuadamente?	6			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Ambiente de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
20	¿Previo a la contratación de nuevo personal se cumple con un proceso de convocatoria, selección y entrevista?	5		1	
21	¿Existen procedimientos para evaluar específicamente la competencia profesional al momento de la incorporación del funcionario a la entidad?	4	1	1	
22	¿Los funcionarios de la entidad son beneficiarios de los derechos laborales establecidos en el código del trabajo?	6			
23	¿Existe una relación cordial entre la gerencia y los empleados?	6			
24	¿El personal se siente conforme con la infraestructura y distribución del ambiente de trabajo donde operan?	6			
25	¿La cooperativa tiene definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	6			
26	¿La estructura de la cooperativa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?	5	1		
27	¿La agencia cuenta con un plan estratégico?	4	1	1	
28	¿Se han definido metas para poder medir el rendimiento de la Cooperativa?	4	2		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Ambiente de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
29	¿Existe un reglamento interno para el personal de la institución?	5	1		
30	¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones?	6			
31	¿La administración monitorea de cerca el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como de la normativa aplicable?	3	3		
32	¿El gerente revisa si los empleados cumplen con sus funciones?	6			
33	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación?	5	1		
34	¿Se han definido políticas de incentivos y motivación?	3	3		
35	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo del sector?	4	2		
36	¿Se pagan las horas extras de conformidad a la Ley Laboral o el código de trabajo?	2	4		
37	El personal es puntual con los horarios establecidos por la cooperativa.	5	1		
38	¿El personal hace uso de vacaciones anuales y licencias maternal o paternal?	6			
39	¿Se planifica el uso de las vacaciones con el empleado y el jefe a cargo?	6			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Ambiente de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
40	¿En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad, maternidad o retiro del personal, se tiene previsto en forma adecuada los reemplazos?	5	1		Todo el personal está capacitado para reemplazar al personal ausente
41	¿Es impedida la aprobación de créditos para sí mismos, de los miembros de los consejos de administración, vigilancia, funcionarios, personal de créditos y de cartera?	3	3		Solo con aprobación de gerencia o consejos
42	¿Es prohibido el voto para los directivos en las decisiones que tienen intereses personales, familiares de cualquier tipo?	1	2	3	
43	¿Es el Gerente la máxima autoridad para resolver los asuntos de carácter administrativo?	5	1		La Asamblea de Socios
44	¿La Cooperativa cumple con las diferentes leyes y regulaciones establecidas en el país que le son aplicables?	6			
45	¿Los objetivos institucionales son adecuadamente comunicados a todos los niveles organizacionales?	6			
46	¿Los objetivos de la Cooperativa se están cumpliendo de acuerdo a lo establecido?	4	2		
47	¿La Cooperativa al establecer los objetivos considera los factores internos y externos que afectan su accionar?	4	2		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Ambiente de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
48	¿La Cooperativa aplica indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos?	5	1		
49	¿Las políticas, normas y procedimientos internos se actualizan periódicamente para el cumplimiento de los objetivos?	4	1	1	Cuando lo amerite actualización
50	¿Existe el compromiso del personal para la consecución de los objetivos institucionales?	5	1		
51	¿Cuándo los objetivos no se están cumpliendo la gerencia establece medidas correctivas?	5	1		
52	¿Las autoridades evalúan el desempeño de cada área con relación a las metas de la entidad?	3	3		De acuerdo al desempeño del trabajador
	± 312	Σ245	Σ 54	Σ 13	

Total ± Sumatoria Σ Verificado ✓

Calificación de Riesgo

Formula Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

$$NC = \frac{245}{312} * 100 = 79\% \checkmark$$

Formula Nivel de Riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 79 = 21\% \checkmark$$

Tabla 11-3: Ponderación Ambiente de Control

	BAJO	MEDIO	ALTO
CONFIANZA	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	8% - 22%	23% - 48%	49% - 93%

Realizado por: Mendez J, 2021

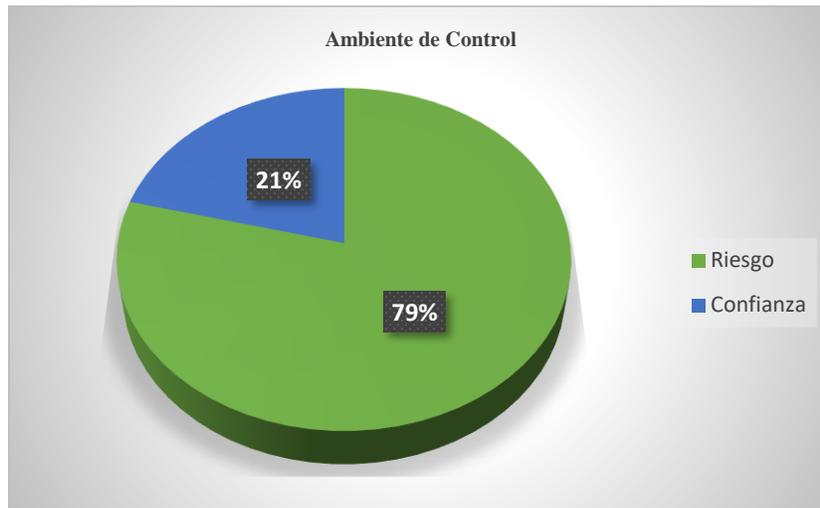


Gráfico 8-3: Ponderación Ambiente de Control COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Interpretación

Al realizar la evaluación del componente Ambiente de Control a través de la aplicación de cuestionarios a los colaboradores de la Cooperativa se pudo determinar un nivel de confianza del 79%, con lo que podemos concluir que los procesos realizados en el periodo 2019, estuvieron enfocados de manera considerable en base a las actividades propias de la cooperativa, teniendo en cuenta que el componente ambiente de control es fundamental de todos los demás componentes. por ello el nivel de riesgo es de un 21% situación que permite colocarse en un rango medio como se muestra en la tabla N° 11.

3.3.3.2. Cuestionario Evaluación de Riesgo



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL
INFORME COSO I**



PERÍODO 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Evaluación de Riesgos					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la Cooperativa?	5	1		
2	¿La misión de la cooperativa expresa clara y completamente el objetivo institucional?	5	1		
3	¿Se ha elaborado los objetivos y el plan estratégico para la cooperativa?	6			
4	¿Los objetivos y el plan estratégico se han definido en base a los niveles de la cooperativa?	6			
5	¿El plan estratégico es conocido por los empleados que laboran en la Cooperativa?	4	2		No todos tienen conocimiento
6	¿La organización tiene asignado un responsable para resguardar los documentos válidos para la misma?	5	1		
7	¿Cada funcionario cuenta con una clave para ingresar a los sistemas de la Cooperativa?	6			
8	¿Se dispone de un departamento de asistencia técnica exclusivamente para riesgos?	2	4		
9	¿La Cooperativa ha designado el personal encargado de analizar los riesgos encontrados?	2	4		
10	¿Se encuentran identificados los riesgos tanto internos como externos, que pueden obstaculizar en los logros de los objetivos?	4		2	
11	¿En la identificación de riesgos se determinan si son por factores externos e internos?	3	2	1	
12	¿Se analiza los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	3	2	1	
13	¿Se toman medidas para disminuir los posibles riesgos?	3	1	2	Pero no es lo suficiente para disminuir el riesgo mayor de la empresa como es la morosidad
14	¿Cuenta la institución con un calificador y administrador de riesgos?	1	4	1	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Evaluación de Riesgos					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
15	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?	3	2	1	
16	¿En la Cooperativa existe un proceso periódico para evaluar el riesgo e identificar el cambio de condiciones, para tomar las acciones que son necesarias?	2	4		
17	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la cooperativa?	3	3		
18	¿Se clasifican los riesgos dependiendo el nivel de importancia?	2	3	1	
19	¿La Cooperativa obtiene suficiente información acerca de las situaciones de riesgos para estimar su probabilidad de ocurrencia?	2	2	2	
20	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	3	2	1	
21	¿La Cooperativa comunica a los empleados sobre la existencia de los riesgos encontrados?	3	3		
22	¿Existe controles que aseguren si las acciones de cada departamento se llevan a cabo correctamente?	3	2	1	
23	¿Se ha establecido reportes o informes de incumplimiento de los objetivos planteados por la entidad?	2	3	1	
24	¿Se trabaja con índices financieros para comprobar el grado de afectación de los riesgos?	5		1	
25	¿Se aplican controles para conocer la afectación de los riesgos en las actividades de la cooperativa?	3	2	1	
26	¿De acuerdo a los resultados proporcionados por los controles se toman decisiones importantes para controlar los riesgos?	4	2		
27	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras cooperativas de ahorro y crédito o instituciones similares?	5		1	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Evaluación de Riesgos					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
28	¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los socios y clientes de la cooperativa?	6			
29	¿Se encuentra la Cooperativa legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las leyes vigentes?	6			
30	¿Se ha elaborado un plan de contingencias para percances que tenga la cooperativa?	6			
31	¿Se cuenta con un sistema automatizado de datos, actualizados?	6			
32	¿El Consejo de Administración se reúne regularmente de acuerdo a lo que estipula la Ley?	4	1	1	
33	¿El Consejo de Administración está integrado por personas cuya formación académica está relacionada con la actividad financiera?	2	2	2	
34	¿Se ha elaborado un programa de relaciones públicas para difundir los productos y servicios de la cooperativa?	2	4		
35	¿Se mantiene informado al Gerente de problemas externos a la cooperativa?	6			
36	¿Se capacita a los empleados sobre los productos y servicio ofertados al cliente?	3	3		
37	¿Se encuentra organizado un departamento de servicio al cliente?	1	5		Solo una persona es responsable
38	¿Las instalaciones son adecuadas para prestar los servicios en forma eficiente?	6			
39	¿La cooperativa cuenta con un manual de crédito?	6			
40	¿El manual de crédito define los límites de aprobación de créditos?	6			
41	¿Los expedientes de crédito cuentan con un informe de análisis de la operación donde se exprese las principales características del socio?	3	3		
42	¿Se confirma la información proporcionada por el socio?	5	1		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Evaluación de Riesgos					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
43	¿Se realiza actualización de la información del cliente luego de otorgado el crédito?	4	2		
44	¿Se cumple con las firmas de responsabilidad: de elaborado, revisado y aprobado para todas las transacciones que se procesan?	4	2		
45	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	6			
46	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial?	4	1	1	
47	¿Considera que existe al momento alguna o algunas actividades que pongan en riesgo la estabilidad económica de la Cooperativa.?(en caso de existir las mencionelas en el apartado de observaciones)	5	1		Mucha morosidad por créditos mal entregados J.V. – La excesiva morosidad. Alta Morosidad.
	± 282	Σ 186	Σ 75	21	
Total ±		Sumatoria Σ		Verificado ✓	

Calificación de Riesgo

Formula Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

$$NC = \frac{186}{282} * 100 = 66\% \checkmark$$

Formula Nivel de Riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 66 = 34\% \checkmark$$

Tabla 12-3: Ponderación Evaluación de Riesgos

	BAJO	MEDIO	ALTO
CONFIANZA	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	8% - 22%	23% - 48%	49% - 93%

Realizado por: Mendez J, 2021

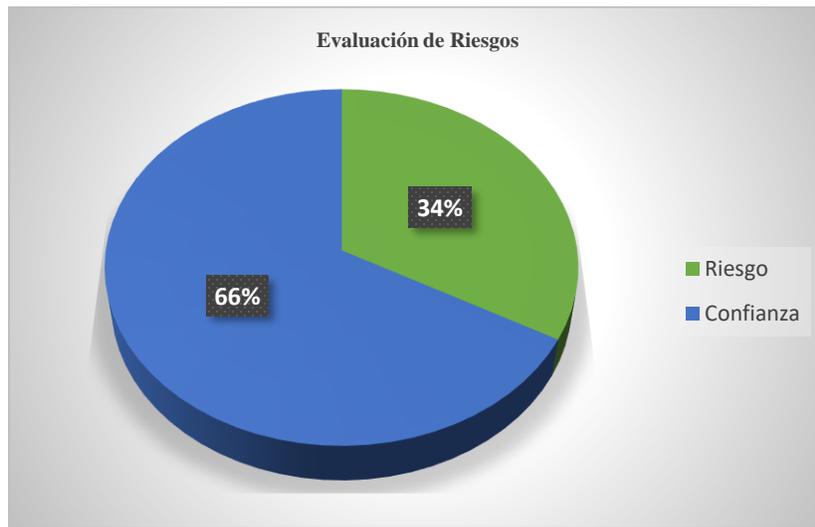


Gráfico 9-3: Ponderación Evaluación de Riesgos COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Interpretación

Al analizar el componente Evaluación de Riesgos de la COAC “Mercado Central, a través de la aplicación de cuestionarios de control interno a sus colaboradores, se obtuvo un nivel de confianza medio (66%) y un riesgo medio del (34%) , en base a esto se puede concluir que en la Cooperativa se tiene claros y bien definidos los objetivos y políticas de funcionamiento en la misma ,sin embargo no se analiza el impacto de los riesgos y a causa de ellos dichos riesgos pueden afectar de manera considerables la estabilidad de la misma esto se debe a que no se identifica adecuadamente los riesgos de acuerdo a su importancia y en relación a los objetivos institucionales, además la institución no cuenta con una persona encargada en analizar y evaluar los riesgos, lo cual ocasiona que los riesgos encontrados o no detectados no sean mitigados .

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

3.3.3.3. Cuestionario Actividades de Control



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL INFORME COSO I



PERÍODO 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Actividades de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?	4	2		
2	¿La Cooperativa cuenta con un manual de procedimientos?	5	1		
3	¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?	5	1		
4	¿El manual de procedimientos está actualizado?	4	1	1	
5	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la Gestión Administrativa y Financiera?	4		2	
6	¿Han tenido capacitación en relación a su puesto de trabajo?	4	2		
7	¿Los empleados de la Cooperativa se capacitan por su cuenta??		6		
8	¿Se efectúan evaluaciones del desempeño laboral de manera permanente?	1	5		
9	¿La administración realiza revisiones sobre el desempeño actual de la cooperativa frente al presupuesto?	5	1		
10	¿La entidad controla la ejecución de sus actividades de manera oportuna?	5		1	
11	¿Cada departamento opera coordinadamente con otros departamentos de la organización?	6			
12	¿Se han impartido por escrito, las actividades de cada área de trabajo?	4	2		
13	¿En la organización existe información para los clientes que permitan mantener seguridad? ¿Apagar el celular, quitar la gorra y gafas?		5	1	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Actividades de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
14	¿Para las diversas actividades del departamento se prevé primero la autorización del inmediato?	6			
15	¿Las transacciones de ingreso y egreso que se efectúan en la agencia se registran en forma y tiempo adecuado?	6			
16	¿A través de los procedimientos de control se aseguran que solo el personal autorizado tiene acceso a registro de datos?	5	1		Cada personal tiene acceso a su área respectiva
17	¿En forma frecuente se realizan los controles de arqueos y conciliaciones de recursos?	3	1	2	Se hace cada vez que requiera el consejo de vigilancia. Solo mediante control de contabilidad
18	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	1	5		Al personal que Corresponda
19	¿Existe la debida separación de funciones para la autorización, registro y custodia de bienes?	4	2		
20	¿La documentación sobre transacciones se registra al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	6			
21	¿Los documentos de respaldos tales como papeletas de retiro, pagares, pólizas se encuentra enumerados y custodiados adecuadamente?	6			
22	¿El departamento de crédito cumple con los reglamentos, y manuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”?	5	1		
23	¿Existe un flujograma de procedimientos que se realizan al momento de la otorgación de un crédito?	4	2		
24	¿Los procedimientos de control ayudan a la respuesta eficiente de los riesgos detectados?	4	1	1	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Actividades de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
25	¿Las actividades de control actuales, han contribuido en el logro los objetivos organizacionales?	5	1		
26	¿Se han logrado prevenir riesgos de alto impacto en la entidad, gracias a los procedimientos de control?	4	1	1	
27	¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas necesarias para las operaciones?	3	2	1	
28	¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?	4	2		
29	¿Los controles sobre los sistemas informáticos han logrado prevenir riesgos?	4	1	1	
30	¿Para los riesgos detectados en los sistemas informáticos, se han implementado respuestas de mitigación eficientes?	4	1	1	
31	¿Se realiza informes periódicos sobre las actividades de control ejecutadas hacia los sistemas informáticos?	4	2		
32	¿Los controles sobre los sistemas de información de la entidad son actualizados?	5	1		
33	¿Existen responsables sobre el manejo de información en los distintos sistemas informáticos que posee la entidad?	6			Existe un solo Sistema Contable
34	¿El acceso a ciertas áreas de la Cooperativa es restringido?	5	1		
35	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?	6			
36	¿En la Cooperativa se rota al personal en el cumplimiento de otras tareas y funciones?	3	3		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Actividades de Control					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
37	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?	6			
38	¿La cooperativa dispone de un registro biométrico de entrada y salida de los trabajadores?	6			
39	¿Todos los trabajadores cuentan con un título profesional de tercer nivel?	2	4		No todos tiene
	± 234	Σ 164	Σ 58	Σ 12	
Total	±	Sumatoria	Σ	Verificado	√

Calificación de Riesgo

Formula Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

$$NC = \frac{164}{234} * 100 = 70\% \quad \checkmark$$

Formula Nivel de Riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 70 = 30\% \quad \checkmark$$

Tabla 13-3: Ponderación Actividades de Control

		BAJO	MEDIO	ALTO
CONFIANZA		15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO		8% - 22%	23% - 48%	49% - 93%

Realizado por: Mendez J, 2021

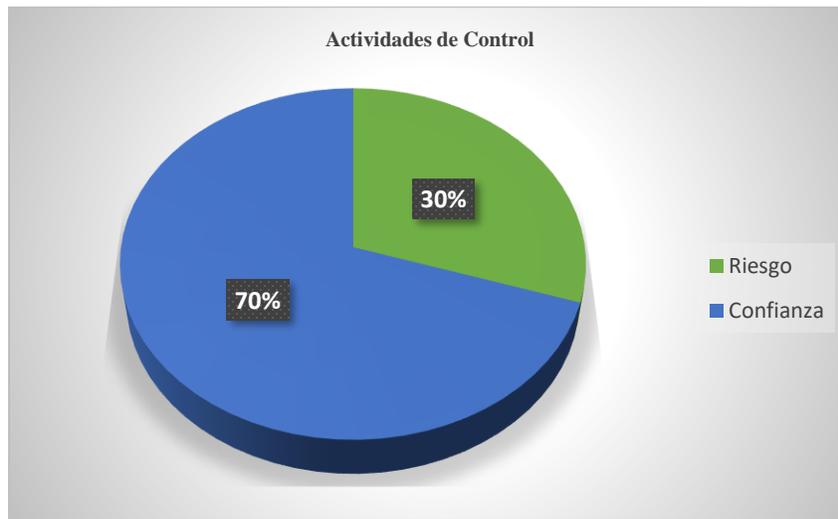


Gráfico 10-3: Ponderación Actividades de Control COAC “Mercado Central

Realizado por: Mendez J, 2021

Interpretación

Al analizar el componente Actividades de Control de la COAC “Mercado Central” a través de la ejecución de cuestionarios de control interno a todos sus colaboradores se obtuvo un nivel de confianza medio del (70%) y un riesgo medio del (30%), lo que significa que no se aplica controles suficientes tomando en cuenta que los empleados no son capacitados periódicamente lo cual afecta al desempeño laboral, además la cooperativa cuenta con manuales de créditos que no son utilizados al momento de emitir un crédito , y finalmente no se realizan de manera permanente evaluaciones de desempeño a los colaboradores es decir que no se conoce su nivel de desempeño y en sí que tan productivos son en la misma.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

3.3.3.4. Cuestionario Información y Comunicación



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL INFORME COSO I



PERÍODO 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Información y Comunicación					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La información dentro de la institución cumple con un ciclo de identificación, recolección, procesamiento y comunicación?	5	1		
2	¿Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de comunicación y las responsabilidades de los empleados en su manejo?	4	1	1	
3	¿La Cooperativa ha determinado responsables para transmitir información sobre las actividades de la entidad?	3	3		
4	¿La información generada por la organización es remitida a los niveles superiores para su aprobación?	6			
5	¿Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?	4	1	1	
6	¿La información remitida es apropiada y confiable?	5	1		
7	¿Se comunica oportunamente al personal respecto de sus obligaciones y responsabilidades?	6			
8	¿Se entrega oportunamente al personal información relacionada con: normas, reglamentos, manuales, políticas, ¿Código de ética etc.?	4	2		
9	¿Cualquier evento, o reunión de trabajo, es comunicado de manera oportuna y escrita al personal de la Cooperativa?	5		1	Si se comunica cualquier reunión, pero nunca por escrito, pero si con anticipación
10	¿A través de reportes se extiende información a todos los empleados de la Cooperativa?	4	1	1	
11	¿Los empleados tienen conocimiento de la información relevante para transmitirla a los clientes?	6			
12	¿La cooperativa posee un software adecuado para manejar todas las áreas?	6			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Información y Comunicación					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
13	¿Los sistemas de la Cooperativa cuentan con medidas de seguridad para el proceso, almacenamiento y salida de datos?	6			
14	¿Existen sistemas estratégicos de recolección de información para el establecimiento de soluciones a los riesgos?	4	1	1	
15	¿Los sistemas permite registrar, supervisar acciones y eventos en el momento preciso?	6			
16	¿Cada uno de los colaboradores cuenta con módulos del sistema limitados de acuerdo a sus necesidades?	6			
17	¿Todo el personal conoce las aplicaciones y el manejo del sistema?	5	1		
18	¿La institución emite información en los comunicados con claridad, efectividad, y responsabilidad?	5		1	
19	¿La Cooperativa cuenta con canales abiertos para la comunicación?	4	2		
20	¿Los aspectos relevantes son comunicados al control interno de forma inmediata?	4	2		
21	¿La información que se obtiene de fuentes externas se corrobora con la información obtenida por fuentes internas?	4	1	1	
22	¿Se utilizan reportes para revelar la información sobre el desempeño de cada área en la Cooperativa?	5	1		
23	¿El flujo de información es abierto en todas las líneas jerárquicas de la entidad? ¿La información se encuentra protegida para evitar el robo informático?	6			
24	¿La información que se maneja en la entidad permite evaluar y responder a los posibles riesgos?	5		1	
25	¿El nivel directivo promueve comunicación específica y orientada hacia la gestión?	4	1	1	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Información y Comunicación					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
26	¿Se considera a la comunicación como un factor clave para una eficiente gestión de riesgos corporativos?	6			
27	¿Existe un programa de comunicación interna que permita conocer el estado actual de cada área de la entidad?	3	3		
28	¿Las vías de comunicación internas se han establecido de forma estratégica, enfocadas hacia la gestión de riesgos?	4	2		
29	¿Se han logrado alcanzar objetivos y prevenir riesgos gracias a líneas de comunicación existentes en la entidad?	5	1		
30	¿La entidad cuenta con un lugar distinto a la misma para almacenar y salvaguardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	3	3		
31	¿Todos los empleados de la Cooperativa presentan sus informes periódicos de manera puntual?	5	1		
	± 186	Σ 148	Σ 29	Σ 9	
Total ±		Sumatoria Σ		Verificado ✓	

Calificación de Riesgo

Formula Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

$$NC = \frac{148}{186} * 100 = 80\% \checkmark$$

Formula Nivel de Riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 80 = 20\% \checkmark$$

Tabla 44-3: Ponderación Información y Comunicación

	BAJO	MEDIO	ALTO
CONFIANZA	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	8% - 22%	23% - 48%	49% - 93%

Realizado por: Mendez J, 2021

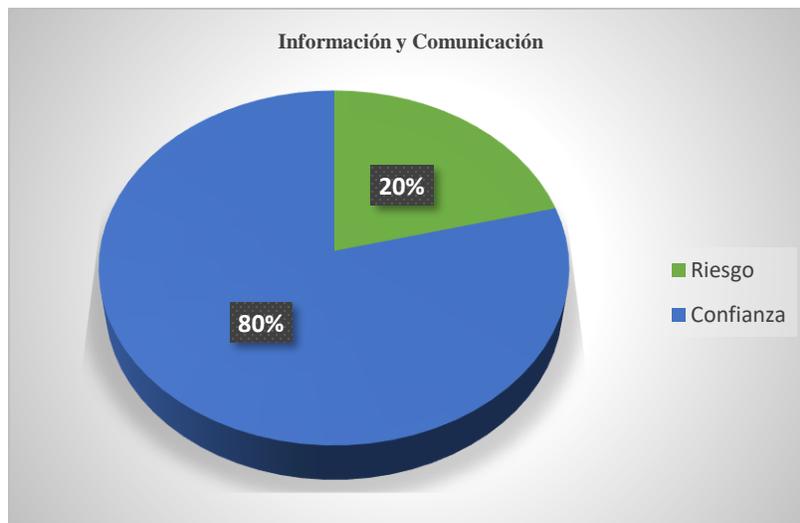


Gráfico 11-3: Ponderación Información y Comunicación COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Interpretación

Al analizar el componente información y comunicación de la COAC “Mercado Central”, mediante la aplicación de los cuestionarios de control se pudo evidenciar que existe un nivel de confianza alta (80%) con lo que podemos concluir que existe parcialmente una buena comunicación dentro de la misma y un riesgo bajo de (20%), esto se debe a que no cuentan con una persona responsable en transmitir la información de manera inmediata y oportuna como debe ser, además que no existe ningún método o programa de comunicación interna que permita conocer el estado actual en cada área de la entidad lo que podría provocar una inestabilidad en la cooperativa ya que no se conoce cuáles son las falencias de cada área para su respectiva corrección.

3.3.3.5. Cuestionario Supervisión y Monitoreo



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL
INFORME COSO I**



PERÍODO 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Supervisión y Monitoreo					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿El gerente realiza una evaluación para verificar la situación de la cooperativa?	6			
2	¿En la Cooperativa se analiza con todo el personal los informes de auditoría presentados?	4	1	1	
3	¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?	3	2	1	
4	¿Se supervisa al personal al momento de realizar las actividades encomendadas?	6			
5	¿Se realizan verificaciones reales de las garantías de los créditos por una persona diferente a la que otorga el crédito?	2	3	1	
6	¿Las irregularidades en un proceso son comunicadas al nivel superior?	5	1		
7	¿Se ha realizado auditoría de gestión como mecanismo para evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos?	3	2	1	
8	¿Se considera los informes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno?	2	3	1	
9	¿Las debilidades y deficiencias detectadas son expuestas con el fin de tomar acciones necesarias para su corrección?	4	1	1	
10	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el Sistema de Control Interno?	6			
11	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	6			
12	¿Las políticas internas son analizadas por los niveles superiores para su aplicación?	5	1		
13	¿Se realizan actividades de evaluación a los procesos internos?	5	1		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Componente: Supervisión y Monitoreo					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
14	¿Se supervisan los puntos críticos que restan eficiencia a las operaciones de la cooperativa?	5	1		
15	¿Se presentan informes sobre las actividades que generan inconvenientes en el cumplimiento de las metas de la cooperativa?	3	1	2	
16	¿Se da seguimiento a la implementación de los nuevos procesos?	4	1	1	
	± 96	Σ 69	Σ 18	Σ 9	
Total	±	Sumatoria	Σ	Verificado	√

Calificación de Riesgo

Formula Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

$$NC = \frac{69}{96} * 100 = 72\% \checkmark$$

Formula Nivel de Riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 72 = 28\% \checkmark$$

Tabla 15-3: Ponderación Supervisión y Monitoreo

	BAJO	MEDIO	ALTO
CONFIANZA	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	8% - 22%	23% - 48%	49% - 93%

Realizado por: Mendez J, 2021

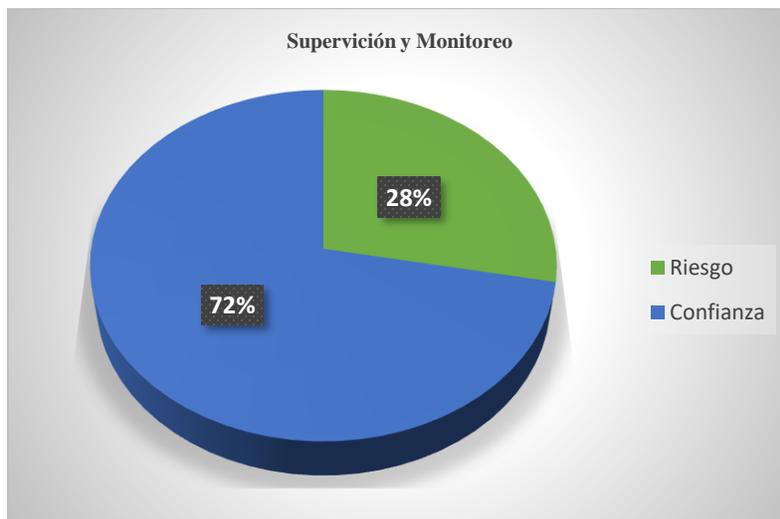


Gráfico 12-3: Ponderación Supervisión y Monitoreo del COAC “Mercado Central”

Realizado por: Mendez J, 2021

Interpretación

Al analizar el componente información y comunicación de la COAC “Mercado Central”, mediante la aplicación de los cuestionarios de control se pudo evidenciar que existe un nivel de confianza media del (72%) y un nivel de riesgo medio del (28%), esto se debe a que no se está manejando de manera adecuada los manuales y políticas que posee la cooperativa, especialmente en el área de créditos donde no se sigue los procesos establecidos en el manual de créditos al momento de su colocación, esto provoca la existencia de una cartera vencida en porcentajes elevado que pueden provocar a la larga una inestabilidad en su liquidez.

Resumen del Nivel de Riesgo – Confianza del Control Interno COSO I

Tabla 56-3: Nivel de Riesgo y Confianza COSO I

COMPONENTE	CONFIANZA (%)	RIESGO (%)
Ambiente de Control	79	21
Evaluación de Riesgos	66	34
Actividades de Control	70	30
Información y Comunicación	80	20
Supervisión y Monitoreo	72	28
	Σ 367/5	Σ 133/ 5
Promedio	√ 73.4	√ 26.6

Realizado por: Mendez J, 2021

Sumatoria **Σ** Verificado **√**

Tabla 17-3: Resumen nivel de Riesgo y Confianza del Control Interno COSO I

	BAJO	MEDIO	ALTO
CONFIANZA	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO	8% - 22%	23% - 48%	49% - 93%

Realizado por: Mendez J, 2021

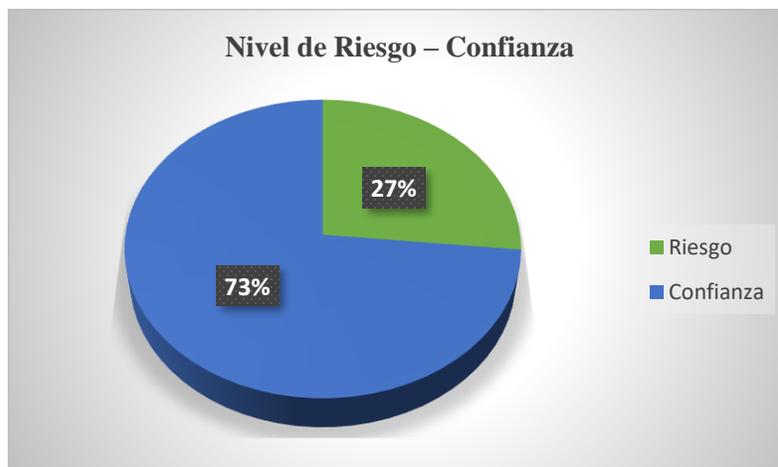


Gráfico 13-3: Resumen nivel de Riesgo y Confianza del CI, COSO

Realizado por: Mendez J, 2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

RRC 2/2

Interpretación

Al analizar el sistema de Control Interno de la COAC “Mercado Central” mediante cuestionarios aplicados a los colaboradores de la misma se obtuvo un nivel de confianza medio del 73% y un riesgo moderado del 27%, lo cual se considera favorable sin embargo existen algunas debilidades que serán recomendados a los directivos en el informe de auditoría.

3.3.3.6. Informe Preliminar Control Interno

Quito, 25 de enero del 2021

Lic. Elena Merino Jácome

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”

Presente:

De nuestra consideración:

Mediante el presente documento accedo a comunicarle que hemos efectuado la respectiva evaluación del control interno, razón por la cual remito los hechos detectados como debilidades con la finalidad de que nuestras recomendaciones sean consideradas y se tomen las respectivas acciones correctivas:

1. No se han realizado Auditorias de Gestión

Conclusión

Al no realizar una auditoría de gestión en periodos anteriores en la institución se desconoce si se está cumpliendo o no con lo que determina la ley, las políticas de la empresa y sobre todo se desconocerá los niveles de eficiencia, eficacia y economía por la que atraviesa la cooperativa.

Recomendación

A la Administración

Se recomienda realizar con más frecuencia auditorias de gestión que les permita reconocer como se está llevando los procedimientos dentro de la institución, el nivel de cumplimiento de los objetivos y su nivel de liquidez, con la finalidad de mejorar cada uno de los procesos que se encuentran fallando.

2. Evaluación del Desempeño

Conclusión

No se realiza la evaluación del desempeño a los colaboradores de la institución, es por ello que no se conoce el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual, es decir que falta una planificación en el desarrollo de las actividades que permita evaluar su desempeño.

Recomendación

A la Gerente

Se recomienda realizar una buena planificación de actividades en la que se permita conocer cuáles son las metas a alcanzar tanto individuales como grupales de todos los miembros de la institución en un lapso de tiempo determinado, posterior a eso realizar su respectiva evaluación para conocer si se han cumplido o no las metas determinadas, esto nos servirá para conocer el potencial de trabajo de cada uno de ellos.

3. Capacitaciones

Conclusión

La cooperativa carece de un plan de capacitaciones que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal

Recomendación

A la Gerente

Teniendo en cuenta que actualmente vivimos en un mundo cambiante, es necesario incorporar entre los planes y políticas de la cooperativa un Plan de Capacitación Anual, incluyendo el presupuesto a utilizarse y los objetivos a cumplir mediante el desarrollo del mismo.

4. Monitoreo del cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como de la normativa aplicable

Conclusión

Existe un control interno deficiente ya que no se realiza un seguimiento permanente que permita conocer si se está cumpliendo con los objetivos propuestos dentro de la misma, de igual manera se desconoce si se utiliza adecuadamente las normativas establecidas dentro de la misma.

Recomendación

A la Administración y Gerencia

Se recomienda aplicar normas de control en todas las actividades que realice cada uno de los miembros de la misma y de igual manera corroborar que estas normas se cumplan de manera eficiente y eficaz.

5. Calificador y Administrador de Riesgos

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con un calificador de riesgos lo que ocasiona una deficiencia en la administración, lo que provoca que no se conozca los riesgos a los que la institución se enfrenta dentro del mercado competitivo.

Recomendación

A la Administración y Gerencia

Teniendo en cuenta que las cooperativas deben contratar calificadores de riesgo de acuerdo al segmento al que pertenecen, se recomienda disponer la contratación inmediata de una entidad especializada en calificación de riesgo, para que realice el análisis y administración de los mismos.

6. Se considera los informes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno

Conclusión

No se toma en cuenta las recomendaciones emitidas por los auditores externos, esto conlleva a que las debilidades encontradas anteriormente no se hayan reforzado o mejorado, lo que provoca fallas e inestabilidad tanto en el sistema financiero como administrativo.

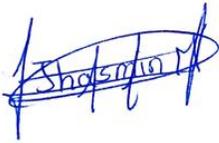
Recomendación

A la Administración y Gerencia

Se recomienda poner en práctica las recomendaciones emitidas por los auditores externos para el mejoramiento y estabilidad de la Cooperativa.

Es todo cuanto se ha podido observar durante la evaluación.

Atentamente



Srta. Jhasmin Mendez

AUDITORA

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

3.3.4. Fase III Ejecución



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL



PERÍODO 2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III EJECUCIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			P/T:	
				Fecha
			E/P: J.M.M. S	20/01/21
			R/P: E.V.C.M	21/01/21
OBJETIVO				
Analizar el área correspondiente a créditos para determinar su nivel de confianza y riesgo mediante el apoyo de indicadores de eficiencia eficacia y economía				
OBJETIVOS ESTRATEGICOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los hallazgos que se determinen en la evaluación de los procedimientos o áreas críticas. • Determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía en la utilización y optimización de los recursos mediante la aplicación de indicadores de gestión. 				
#	Detalle	REF P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Evalué los procedimientos correspondientes al departamento de créditos (mediante el muestreo aleatorio)	PCDC	J.M.M. S	21/01/21
2	Verifique la documentación de las carpetas de crédito (mediante muestreo aleatorio)	VDCC	J.M.M. S	25/01/21
3	Aplique indicadores de Gestión <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Economía 	IG	J.M.M. S	01/02/21
4	Elabore la hoja de hallazgos	HH	J.M.M. S	05/02/21

3.3.4.1. Evaluación de Procesos del Departamento de Crédito

Tabla 18-3: Evaluación de procesos del Departamento de Crédito 1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 EVALUACION DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO		
Procedimiento presentado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” (Manual de Políticas de Gestión de Créditos)	Procedimiento indicado por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”	Observaciones
Solicita información de créditos ✓	Requerimiento por parte del socio ✓	Créditos Ordinarios son Otorgados por la Gerencia y el Comité. Créditos especiales y automáticos entrega solo Oficial de Créditos
Comunica con amabilidad los productos de crédito ✓	Comunica sobre los créditos que se ofrece ✓	* El personal entrevistado no indica el procedimiento de evaluación y calificación de riesgo crediticio
Verifica central de riesgos ✓	Evalúa Central de Riesgos ✓	
Verifica comportamiento crediticio ✓	Evalúa saldos e historial del crédito ✓	
Informa requisitos para el crédito ✓	Da a conocer los requisitos necesarios para el crédito ✓	
Solicitud del crédito ✓	Solicitud del crédito ✓	
Revisa la conformidad de la documentación ✓	Cedula y papeleta de Votación Socio y Garante Documento que justifique los ingresos (Roles de pago o RUC, etc.) Historial crediticio Firmas ✓	
Verifica garantía ✓	Revisión de procesos de mora garante y Solicitante ✓	
Verifica datos Φ	~	

Realizado por: Mendez J, 2021

Revisado o verificado ✓

Incumplimiento de Procesos Φ

Hallazgo de Auditoría *

Falta Procesos

Tabla 69-3: Evaluación de procesos del Departamento de Crédito 2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 EVALUACION DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO		
Procedimiento presentado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” (Manual de Políticas de Gestión de Créditos)	Procedimiento indicado por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”	Observaciones
Elabora informe de verificación, según corresponda Φ	~	
Realiza análisis, evaluación y calificación de riesgo crediticio Φ	~	
Ingresa a los diferentes módulos del sistema informático y realiza lo siguiente: a) Actualiza toda la información general del socio de acuerdo a la verificación efectuada b) Ingresa la información del crédito y garantías respectivas. Φ	~	
Recepción de Información financiera \checkmark	Recepción de Información financiera \checkmark	
Recepción de Documentos personales \checkmark	Recepción de Documentos personales \checkmark	
Recepción de Justificativos de ingresos \checkmark	Recepción de Justificativos de ingresos \checkmark	
Recepción de Documentos legales \checkmark	Recepción de Documentos legales \checkmark	
Decide resolución de crédito \checkmark	El consejo y comité de crédito aprueba los créditos en un plazo de 7 a 15 \checkmark	
Realiza desembolso \checkmark	Realiza desembolso \checkmark	
Formaliza la garantía Φ	~	
Archiva pagaré \checkmark	Archiva pagaré \checkmark	
Archiva file de crédito Φ	~	

Realizado por: Mendez J, 2021

Revisado o verificado \checkmark

Incumplimiento de Procesos Φ

Falta Procesos ~

3.3.4.2. Verificación de Documentación Crediticia

Tabla 70-3: Verificación de Documentación 1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN												
N°	Socio	Solicitud de Crédito	Cédula De Ciudadanía		Certificado de Votación		Servicio Básico		Justificación de Ingresos	Acta de Comité de Crédito	Tabla de Amortización	Central de Riesgos
			Socio	Garante	Socio	Garante	Socio	Garante				
1	1658	¥	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
2	1506	¥	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
3	1750	¥	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
4	903	¥	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
5	1419	¥	√√	√√	√√	√√	√√	√√	○	√√	√√	√√
6	3028	¥	√√	√√	√√	√√	√√	○	√√	√√	√√	√√
7	1802	¥	√√	√√	√√	√√	√√	○	√√	○	√√	√√
8	1828	¥	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
9	1546	¥	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
10	1700	¥	√√	√√	√√	√√	√√	○	√√	√√	√√	√√
11	1888	¥	√√	√√	√√	√√	√√	○	√√	√√	√√	√√
12	1807	¥	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√
13	1340	¥	√√	√√	√√	√√	√√	○	√√	√√	√√	√√
14	1654	¥	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√	√√

Realizado por: Mendez J, 2021

Datos Incompletos ¥ Verificado con Documentación √√ No Existe Documentación ○

Tabla 21-3: Verificación de Documentación 2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 VERIFICACION DE DOCUMENTACIÓN						
N°	Socio	Fecha Inicio	Fecha Fin	Monto en Mora	Perfil de Crédito	Observaciones
1	1658	02/07/2019	02/07/2023	4787.79	®	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta *
2	1506	19/08/2019	18/08/2023	9238.88	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta *
3	1750	02/12/2019	15/12/2024	14498.90	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta * No tiene la capacidad para asumir la deuda ya que sus ingresos son negativos * Es una cantidad muy elevada para tener un solo garante *
4	903	28/06/2019	05/07/2023	9287.60	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta * No tiene la capacidad para asumir la deuda ya que sus ingresos son negativos * Es una cantidad elevada para tener un solo garante *
5	1419	20/02/2019	22/02/2022	3298.35	®	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta *
6	3028	05/07/2019	15/07/2026	16068.63	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta * Es una cantidad muy elevada para tener un solo garante *
7	1802	20/07/2019	20/07/2023	13572.45	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta * No tiene la capacidad para asumir la deuda ya que sus ingresos son negativos * Es una cantidad muy elevada para tener un solo garante *

Realizado por: Mendez J, 2021

No reúne todos los requisitos ®

No existe documentación ○

Hallazgo de Auditoría *

Tabla 8-3: Verificación de Documentación 3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 VERIFICACION DE DOCUMENTACIÓN						
N°	Socio	Fecha Inicio	Fecha Fin	Monto en Mora	Perfil de Crédito	Observaciones
8	1828	14/11/2019	14/11/2022	9136.17	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta *
9	1546	26/02/2019	28/08/2021	1208.52	®	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta *
10	1700	25/06/2019	28/06/2024	12009.02	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta * No tiene la capacidad para asumir la deuda ya que sus ingresos son negativos *
11	1888	12/09/2019	12/09/2021	2816.80	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta *
12	1807	25/06/2019	28/06/2024	13642.48	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta * No tiene la capacidad para asumir la deuda ya que sus ingresos son negativos *
13	1340	22/05/2019	15/11/2020	355.84	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta * Existe firma, pero no el nombre del Garante *
14	1654	12/07/2019	20/07/2024	14325.64	○	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de crédito incompleta * No tiene la capacidad para asumir la deuda ya que sus ingresos son negativos *

Realizado por: Mendez J, 2021

No reúne todos los requisitos ®

No existe documentación ○

Hallazgo de Auditoría *

3.3.4.3. *Indicadores de Gestión*

EFICIENCIA

- **Capacitación a Empleado Sobre tecnologías cambiantes**

$$\frac{N^{\circ} \text{Colaboradores Capacitados}}{N^{\circ} \text{Total de Colaboradores de la Cooperativa}} = \frac{1}{6} * 100 = 16.67\%$$

Análisis

Se ha determinado que el tan solo el 16% de los colaboradores fueron capacitados en esta área siendo esta de gran importancia en la actualidad, teniendo en cuenta que vivimos en un mundo cada vez más cambiante referente a la tecnología, por lo que se puede notar que la institución no brinda a sus colaboradores la facilidad de adquirir nuevos conocimientos en esta área, lo que puede limitar al desenvolvimiento de cada uno de ellos.

- **Recuperación de Cartera**

$$\frac{\text{Cartera Recuperada}}{\text{Cartera de Crédito}} = \frac{102.139,83}{1'470.573,83} * 100 = 6.95\%$$

Análisis

Se ha podido determinar que la cooperativa está recuperando tan solo el 6.95% del total de su cartera lo que indica que no está siendo eficiente en el cobro de los créditos.

- **Créditos por vencer**

$$\frac{\text{Cartera de créditos por vencer}}{\text{Total cartera de créditos}} = \frac{150.292,08}{1'470.573,83} * 100 = 10.22\%$$

Análisis

Podemos determinar que del total de cartera que posee la Cooperativa hasta el año 2019 el 10.22% está por vencer es decir que el 89.78% de cartera está en vencida o que no devenga interés por lo que se debería analizar más a fondo la información de las personas que desean dicho crédito, ya que por los resultados obtenidos se puede concluir que la colocación de cartera es deficiente.

- **Concesión de Créditos**

$$\frac{\text{Nº de créditos aprobados en el año}}{\text{Nº total de créditos solicitados en el año}} = \frac{833}{852} * 100 = 97.77\%$$

Análisis

El nivel de concesión de créditos con relación a las solicitudes recibidas en el año 2019 es del 97.77% un porcentaje óptimo para la Cooperativa

ECONOMIA

- **Total, ingresos**

$$\frac{\text{Valor ingresos ejecutados en el año 2019}}{\text{Valor ingresos presupuestados en el año 2019}} = \frac{76.408,72}{88.173,23} * 100 = 86.66\%$$

Análisis

Se puede concluir que del total de ingresos presupuestados para el año 2019 tan solo se cumplió con el 86.66%, es decir que no se pudo alcanzar los objetivos planteados en un 13.34%, si bien no es un porcentaje significativo, esto podría repercutir de una u otra manera a la Cooperativa.

- **Total, Gastos**

$$\frac{\text{Valor de gastos en el año 2019}}{\text{Valor de gastos presupuestados en el año 2019}} = \frac{367.815,62}{377.526,13} * 100 = 97.43$$

Análisis

Se puede concluir que del total de gastos presupuestados se ocupó el 97.43% quedando como excedente tan solo el 2.57%.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

IG 4/4

- **Total, excedentes**

$$\frac{\text{Total excedentes año 2019}}{\text{Excedentes presupuestados año 2019}} = \frac{15.964,49}{40.540,35} * 100 = \mathbf{39.38\%}$$

Análisis

Se puede concluir que del excedente presupuestado tan solo se ha logrado la obtención del 39.38% es decir que se obtuvo un déficit del 60.62%.

3.3.4.4. Hoja de Hallazgos

1. No se han realizado Auditorias de Gestión en la Cooperativa años anteriores

Condición

En períodos anteriores no se han realizado auditorias de gestión en la Cooperativa

Criterio

No se está cumpliendo lo establecido en el Art. 96 de la LOEPS, Auditorias, en la que dice que las Cooperativas de ahorro y Crédito deberán contar con una Auditoría externa anual y una auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley

Causa

Descuido por parte del Consejo Administrativo y de la Gerencia

Efecto

Al no realizarse una auditoría de gestión en la institución no se puede saber si se está cumpliendo con lo determinado en las leyes y normativas internas y externas, además se desconocerá los niveles de eficiencia, eficacia y economía por la que atraviesa la cooperativa, por lo tanto, no se podrá tomar medidas correctivas en caso de ser necesario.

Conclusión

En la Cooperativa no se han realizado auditorias de gestión en periodos anteriores, por lo que no se conoce cuáles son las deficiencias y debilidades que se posee la cooperativa y tampoco su nivel de cumplimiento en cuanto a sus objetivos y metas propuestas

Recomendación

Al Consejo de Administración y Gerencia, se les recomienda realizar auditorías de gestión como un mecanismo que les permita conocer la gestión institucional, el nivel de cumplimiento de los objetivos y procedimientos de la institución.

2. Programa deficiente de Capacitaciones

Condición

No se realizan capacitaciones permanentes al personal de la Cooperativa, en sus diferentes áreas

Criterio

Los directivos de la Cooperativa deberían promover de carácter constante y progresivo la capacitación y desarrollo profesional de los colaboradores en todos los niveles de la entidad, con la finalidad de que cada uno de ellos incrementen sus conocimientos en su área de trabajo, pretendiendo de esta manera que su rendimiento sea mayor y su trabajo sea de calidad.

Causa

Falta de interés por parte de la administración.

Efecto

Debido a que no se realiza capacitaciones al recurso humano, estos no contribuyen con nuevos conocimientos, estrategias o metodologías para el mejoramiento de la institución, teniendo en cuenta que nos encontramos en un ambiente competitivo amplio.

Conclusión

No se ejecutan capacitaciones de manera constante y acorde a sus necesidades al personal de la institución, lo que podría repercutir en sus niveles de desempeño, puesto que hay que tener en cuenta que vivimos en un mundo cada vez más cambiante y estar renovando nuestros conocimientos es de vital importancia.

Recomendación

Al Gerente, se le recomienda establecer un plan de capacitación constante, con cronogramas claramente establecidos, con temas que conlleve interés en las actividades que se realiza en la cooperativa, de esta manera estaremos aportando a que el personal cumpla con sus responsabilidades de manera eficiente, ya que tendrá mejor conocimiento sobre ello.

3. No existen mecanismos de evaluación de desempeño

Condición

Al realizar la revisión del manual de políticas y procedimientos y el estatuto de la Cooperativa se pudo constatar que no existen mecanismos formales para la evaluación del desempeño de los colaboradores de la institución, corroborando así las respuestas obtenidas en los cuestionarios del control interno aplicados a todos los miembros de la misma, quienes señalaron que no se realizaban evaluaciones de desempeño de manera continua.

Criterio

Reglamento Interno COAC “Mercado Central” Dentro del manual de políticas y procedimientos debería constar un apartador referente a los mecanismos y criterios que deben utilizarse para la realización de la evaluación de desempeño de todos los miembros de la institución, al igual que un rango o límite de tiempo que debe pasar para que se realice cada evaluación

Causa

La cooperativa no se ha tomado en serio la importancia que conlleva saber que tan eficientes y eficaces son cada uno de los miembros de la cooperativa.

Efecto

Al no tener establecido en los manuales de la institución lineamientos específicos para la evaluación del desempeño, estos no son aplicado a los miembros de la institución, lo que conlleva a que no se sepa cuáles son los niveles de desempeño que posee cada uno de los miembros de la misma, poniendo en juego así la estabilidad de la cooperativa ya que no se sabe que tan eficientes y eficaces son cada uno de ellos.

Conclusiones

Debido a que no se encuentran establecidos los mecanismos de evaluación de desempeño en los manuales de la cooperativa, no se realizan evaluaciones a los miembros de la institución, lo que significa que no se conoce que tan eficientes y eficaces son cada uno de ellos en su área de trabajo, poniendo así en riesgo la estabilidad de la institución al no conocer el nivel de conocimiento de cada colaborador.

Recomendaciones

Al gerente, se le recomienda solicitar la actualización del manual de políticas y procedimientos, mismos que deberán incluir de manera detallada los mecanismos que pueden ser utilizados para la realización de la evaluación de desempeño incluyendo métodos y tiempos adecuados, es importante que una vez terminada la actualización del manual se lleven a cabo las evaluaciones de desempeño acorde a los tiempos establecidos en el manual.

4. Falta de importancia a los riesgos que puedan presentarse en la empresa

Condición

Después de haber aplicado los cuestionarios de control interno y corroborado a través de la observación directa, se pudo evidenciar que no se toma en cuenta la importancia de los riesgos identificados de forma oportuna

Criterio

El COSO I, Componente 2 Evaluación de Riesgos, es un mecanismo que permite identificar y evaluar los riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio. Los riesgos que son identificados deben ser analizados a través de procesos específicos que permitan dar soluciones a los mismos.

Causa

La Cooperativa no posee un departamento de riesgos es por ello que resulta difícil saber o detectar a tiempo un riesgo ocasionando que no se le dé la importancia que se merece cada uno de estos riesgos en el momento adecuado.

Efecto

La cooperativa se encuentra expuesta a los riesgos debido a que no se conoce los riesgos identificados y la importancia de cada uno de ellos, lo que puede ocasionar pérdidas económicas cada vez que los riesgos vayan incrementándose.

Conclusión

Debido a que la cooperativa al momento no cuenta con un departamento de riesgos, no se establece de manera adecuada la importancia que atrae para la institución los riesgos identificados, esto

ocasiona que la Cooperativa este expuesta a cualquier impacto generado por dichos riesgos, lo que puede conllevar a pérdidas económicas en la institución.

Recomendación

Al Gerente, se le recomienda poner más importancia a los riesgos identificados en la institución, evaluando cual es el impacto que estos ocasionan en el funcionamiento de la Cooperativa y en consecución de los objetivos de la misma, en base a eso se le recomienda implementar o asignar a la cooperativa personal capacitado para que se encargue de manera específica de esta área, con el fin de disminuir cualquier tipo de riesgo detectado en la institución.

5. No cuentan con un calificador y administrador de riesgos

Condición

La Cooperativa no cuenta con una persona encargada de calificar los riesgos que se presentan en la institución

Criterio

No se está cumpliendo con el Art. 92 de la LOEPS, Administración y calificación de riesgos. - en la que nos menciona que las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán contratar calificadores de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Causa

Existe un descuido por parte de los directivos y mandos superiores de la Institución.

Efecto

No se conoce los riesgos a los cuales se enfrenta la institución dentro del mercado.

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con un calificador de riesgos lo que ocasiona una deficiencia en la administración y economía de la institución.

Recomendación

Al Consejo de Administración y Gerencia, realizar la contratación de una entidad que se encargue de la calificación de riesgos, para que realice el análisis y la administración de los mismos.

6. Incumplimiento de requisitos para la Concesión de Créditos

Condición

Las personas encargadas en la concesión de créditos no están verificando todos los documentos necesarios para la otorgación de créditos.

Criterio

Se está incumpliendo el Capítulo V del Manual de Políticas de Gestión de Créditos de la Cooperativa, art. 18 literal “j” en donde se establece que todos los créditos tienen que cumplir con los requisitos solicitados y definidos en el presente manual, para que puedan ser aprobados por el comité de créditos conforme a los montos establecidos.

Causa

Esto se da por que al momento de otorgar los créditos existen preferencias y excepciones de los requisitos hacia los socios.

Efecto

Lo que ocasiona que se incrementen riesgos al momento de recuperar los créditos, elevando de esta manera los índices de morosidad.

Conclusión

La persona encargada de otorgar los créditos no ordena la verificación y análisis de todos los documentos antes de conceder los créditos.

Recomendación

Al Comité de Créditos, Gerente, y Oficial de Créditos, se les recomiende regirse de manera obligatoria al manual de créditos de la institución, verificando de esta manera que se presente toda la documentación necesaria tanto de la persona solicitante del crédito como del garante con la finalidad de precautelar la recuperación del crédito, acotando a esto se les recomienda también dejar las preferencias por los socios a un lado y regirse a las normas establecidas al momento de la colocación de los créditos, por el bien y la estabilidad de la institución.

7. La documentación que sustenta los procesos de concesión de créditos presenta inconsistencias

Condición

En la auditoría se constató que existe información deficiente que resta operatividad a los procesos debido a que del total de carpetas evaluadas ninguna de ellas cumple de manera satisfactoria el perfil de Crédito sin embargo se les ha otorgado el crédito, acotando a esto existen créditos que son otorgados tan solo con un garante y sus montos son altos, por lo que se debería por lo menos tener dos garantes para la otorgación de los mismos.

Criterio

Se incumple con las disposiciones emitidas en el manual de créditos en el cual se manifiesta que toda la información y los análisis que se realicen antes de la concesión del crédito deben estar sujetos a comprobación como sustento a los procesos efectuados

Causa

No existe los respectivos controles sobre los procedimientos realizados al igual que no se realiza un análisis profundo del solicitante del crédito antes de ser otorgado, ocasionando así una pésima colocación de cartera de créditos

Efecto

Altos niveles de cartera vencida, ya que al no tomar en cuenta los resultados obtenidos de la evaluación al socio se les otorga créditos a personas con incapacidad de pago

Conclusión

No se está manejando con ética y transparencia el departamento de créditos y cobranzas ya que aun después de evaluar a la persona solicitante del crédito y evaluar que no posee capacidad de pago se les otorga un crédito, ocasionando así que exista niveles elevados de cartera vencida, poniendo de esta manera en riesgo la liquidez de la Cooperativa

Recomendación

Al comité de créditos, Gerencia y oficial de créditos, utilizar el manual de créditos, realizar una evaluación minuciosa de la persona solicitante de crédito antes de otorgar el mismo, y si el personal no cumple con el perfil crediticio abstenerse de otorgarle el mismo.

8. Información deficiente para el proceso de Cobros

Condición

En el proceso de Auditoría se identificó que en las carpetas pertenecientes a cada socio de los créditos otorgados no se cuenta con números telefónicos, referencias laborales, personales y la ubicación de sus domicilios.

Criterio

Se debe realizar la verificación de los datos personales que presentan los deudores y garantes en las solicitudes de créditos, en donde se debería realizar una llamada a sus domicilios para corroborar la información, con el fin de indagar si la información proporcionada es verídica.

Causa

Falta de información en la solicitud de créditos tanto de las personas solicitantes al crédito como de sus garantes.

Efecto

Si no se cuenta con información necesaria y pertinente al momento de la entrega de créditos, la recuperación de la cartera de créditos será lenta, o puede ocasionar en el peor de los casos cartera perdida

Conclusión

El departamento de crédito no cuenta con canales de comunicación adecuados con sus clientes lo que ocasiona que la recuperación de cartera sea lenta o a veces hasta inútil al no contar con información necesaria del cliente al momento de tratar de recuperar cartera

Recomendación

Auxiliar de Crédito, Gerente, se le recomienda recolectar toda la información necesaria del solicitante al crédito y del garante para que los métodos de cobro sean más efectivos, además se recomienda ampliar los canales de comunicación con sus clientes para que la información proporcionada sea veraz y oportuna, evitando así que exista un alto índice de cartera vencida.

9. Cartera Vencida

Condición

Al realizar el análisis de cartera vencida conjuntamente con la aplicación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía, se concluyó que existen niveles altos de cartera vencida, esto se debe a que los procesos de cobranza no son los más óptimos ya que no se utilizan de manera correcta las herramientas que tienen a su alcance para el proceso de recuperación de cartera, adjunto a esto el alto índice de cartera vencida se debe a que las personas encargadas de otorgar los créditos realizan excepciones el momento de la colocación de los créditos, no tomando en cuenta en ningún momento el manual de créditos que está vigente en la Cooperativa .

Criterio

Utilización del manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central”

Para que exista en la institución una cartera de crédito sana y los niveles de morosidad sea bajo referente a lo establecido por los organismos de control debe existir un efectivo proceso de recuperación de cartera para ello se debe de utilizar de manera correcta las herramientas designadas por la institución dando un debido seguimiento a estos procesos.

Causa

Las personas encargadas de otorgar los créditos no se rigen al manual de créditos que posee la institución, al igual que los métodos para la recuperación de créditos es muy deficiente ya que no se aplican medidas preventivas o de seguimiento con los socios que caen en mora, y por último no existe una buena gestión para la recuperación de cartera.

Efecto

La existencia de un alto índice de cartera vencida implica un alto grado de riesgo para la cooperativa, lo que provoca que sus niveles de liquidez sean bajos, volviendo de esta manera inútiles a las herramientas que deberían ser utilizadas en estos casos, convirtiendo incluso estas herramientas en gastos para la institución.

Conclusión

Debido a que hay muchas excepciones al momento de entregar un crédito y la no utilización del manual de créditos ha provocado que existan muchos créditos entregados a personas con incapacidad de pago, lo que conlleva a tener un nivel alto de cartera vencida, a esto se suma que no se utilizan de manera correcta las herramientas para la recuperación de créditos en mora, afectando así la liquidez de la institución al generar costos que podrían ser evitados.

Recomendación

Al comité de créditos, Gerente y Oficial de Créditos, se les recomienda poner en práctica lo establecido en el manual de créditos vigente en la cooperativa para que de esta manera se entreguen créditos y montos adecuados a los socios de la institución, además se les recomienda realizar un seguimiento continuo a la cartera de créditos, para de esta manera actuar a tiempo en caso de que exista algún riesgo de pago, por último se les recomienda utilizar de manera adecuada las herramientas que tienen a su alcance para la recuperación de cartera vencida, y de esta manera tratar de incrementar los niveles de eficiencia y eficacia y economía de la institución.

3.3.5. Fase IV Comunicación de Resultados



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II PLANIFICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		P/T:		
			Fecha	
		E/P: J.M.M. S	08/02/21	
		R/P: E.V.C.M		
OBJETIVO				
Dar a conocer los resultados encontrados en la Auditoria de gestión, a través de un informe final				
OBJETIVOS ESTRATEGICOS				
<ul style="list-style-type: none"> Emitir a la Cooperativa los documentos formales en los que se dan a conocer la terminación del proceso de Auditoría Elaborar el respectivo informe final de auditoria, en el que conste todas las deficiencias encontradas en cada una de las evaluaciones realizadas en el transcurso de la Auditoría. 				
#	Detalle	REF P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Convocatoria a Lectura del Informe	CLI	J.M.M. S	08/02/21
2	Presentación del informe final de auditoria de gestión	PIFAG	J.M.M. S	11/02/21

3.3.5.1. Notificación de la Lectura del Informe de Auditoría

Riobamba, 08 de febrero del 2021

Lic. Elena Merina Jácome

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL

Presente,

Saludos Cordiales

Luego de haber realizado el proceso de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” correspondiente al periodo 2019, mismo que fue realizado bajo las normas de auditoría generalmente aceptadas y demás procedimientos de Auditoría necesarios para cada fase, me es grato comunicar que este ha llegado a su fin, razón por la cual convoco a usted y a todo el personal que forma parte de la institución, a la conferencia final de comunicación de resultados, correspondiente al informe de Auditoría de Gestión, acto que se llevara a cabo el día lunes 11 de febrero del presente año a las 10:00 am en las instalaciones de la institución.

Cabe recalcar que los resultados del trabajo de la Auditoría señalan las deficiencias más significativas sobre los hallazgos encontrados en el examen de auditoría y están sustentados el criterio técnico y profesional del equipo auditor.

Por la atención a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Jhasmin Maribel Mendez Siguenca

AUDITORA

3.3.5.2. Informe de Auditoría de Gestión a la COAC “Mercado Central”

Información Introductoria

Antecedente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” esta domiciliada en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial No.6511 de 30 de mayo de 1979, e inscrita en el Registro General de Cooperativas, mismas que fueron discutidas y aprobadas en sesión de Asamblea General Extraordinaria de socios el 21 de mayo del 2005. Por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es Cerrada, lo que significa que se rige a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emite para aquellas, además orienta su gestión crediticia a sus asociados en la zona de cobertura, brindando productos y servicios acorde a sus necesidades.

Motivo de la Auditoría

La presente Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, provincia Pichincha, cantón Quito, período 2019, se realiza para determinar la eficiencia, eficacia y economía de la organización.

Objetivo

Evaluar las actividades que se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central, mediante la aplicación de técnicas, herramientas y procedimientos de auditoría, a fin de determinar el nivel de desempeño laboral y el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

Naturaleza de la Auditoría

La ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mercado Central.

Alcance

La auditoría se basará en la revisión de todas las actividades que se realizó en la Cooperativa en el período 2019.

Plazo

El plazo para la ejecución del examen es de 40 días laborables.

Personal encargado

Equipo de Trabajo	Cargo
MDE. Edison Vinicio Calderón Moran	Supervisor
MGS. Carmita Efigenia Andrade Álvarez	Supervisor
Jhasmin Maribel Méndez Siguencia	Auditor

Resultados de la Auditoria de Gestión

- **No se han realizado Auditorias de Gestión en la Cooperativa años anteriores**

Conclusión

En la Cooperativa no se han realizado auditorias de gestión en periodos anteriores, por lo que no se conoce cuáles son las deficiencias y debilidades que se posee la cooperativa y tampoco su nivel de cumplimiento en cuanto a sus objetivos y metas propuestas

Recomendación

Al Consejo de Administración y Gerencia, se les recomienda realizar auditorías de gestión como un mecanismo que les permita conocer la gestión institucional, el nivel de cumplimiento de los objetivos y procedimientos de la institución.

- **Programa deficiente de Capacitaciones**

Conclusión

No se ejecutan capacitaciones de manera constante y acorde a sus necesidades al personal de la institución, lo que podría repercutir en sus niveles de desempeño, puesto que hay que tener en cuenta que vivimos en un mundo cada vez más cambiante y estar renovando nuestros conocimientos es de vital importancia.

Recomendación

Al Gerente, se le recomienda establecer un plan de capacitación constante, con cronogramas claramente establecidos, con temas que conlleve interés en las actividades que se realiza en la cooperativa, de esta manera estaremos aportando a que el personal cumpla con sus responsabilidades de manera eficiente, ya que tendrá mejor conocimiento sobre ello.

- **No existen mecanismos de evaluación de desempeño**

Conclusiones

Debido a que no se encuentran establecidos los mecanismos de evaluación de desempeño en los manuales de la cooperativa, no se realizan evaluaciones a los miembros de la institución, lo que significa que no se conoce que tan eficientes y eficaces son cada uno de ellos en su área de trabajo, poniendo así en riesgo la estabilidad de la institución al no conocer el nivel de conocimiento de cada colaborador.

Recomendaciones

Al gerente, se le recomienda solicitar la actualización del manual de políticas y procedimientos, mismos que deberán incluir de manera detallada los mecanismos que pueden ser utilizados para la realización de la evaluación de desempeño incluyendo métodos y tiempos adecuados, es importante que una vez terminada la actualización del manual se lleven a cabo las evaluaciones de desempeño acorde a los tiempos establecidos en el manual.

- **Falta de importancia a los riesgos que puedan presentarse en la empresa**

Conclusión

Debido a que la cooperativa al momento no cuenta con un departamento de riesgos, no se establece de manera adecuada la importancia que atrae para la institución los riesgos identificados, esto ocasiona que la Cooperativa este expuesta a cualquier impacto generado por dichos riesgos, lo que puede conllevar a pérdidas económicas en la institución.

Recomendación

Al Gerente, se le recomienda poner más importancia a los riesgos identificados en la institución, evaluando cual es el impacto que estos ocasionan en el funcionamiento de la Cooperativa y en

consecución de los objetivos de la misma, en base a eso se le recomienda implementar o asignar a la cooperativa personal capacitado para que se encargue de manera específica de esta área, con el fin de disminuir cualquier tipo de riesgo detectado en la institución.

- **No cuentan con un calificador y administrador de riesgos**

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con un calificador de riesgos lo que ocasiona una deficiencia en la administración y economía de la institución.

Recomendación

Al Consejo de Administración y Gerencia, realizar la contratación de una entidad que se encargue de la calificación de riesgos, para que realice el análisis y la administración de los mismos.

- **Incumplimiento de requisitos para la Concesión de Créditos**

Conclusión

La persona encargada de otorgar los créditos no ordena la verificación y análisis de todos los documentos antes de conceder los créditos.

Recomendación

Al Comité de Créditos, Gerente, y Oficial de Créditos, se les recomiende regirse de manera obligatoria al manual de créditos de la institución, verificando de esta manera que se presente toda la documentación necesaria tanto de la persona solicitante del crédito como del garante con la finalidad de precautelar la recuperación del crédito, acotando a esto se les recomienda también dejar las preferencias por los socios a un lado y regirse a las normas establecidas al momento de la colocación de los créditos, por el bien y la estabilidad de la institución.

- **La documentación que sustenta los procesos de concesión de créditos presenta inconsistencias**

Conclusión

No se está manejando con ética y transparencia el departamento de créditos y cobranzas ya que aun después de evaluar a la persona solicitante del crédito y evaluar que no posee capacidad de pago se les otorga un crédito, ocasionando así que exista niveles elevados de cartera vencida, poniendo de esta manera en riesgo la liquidez de la Cooperativa

Recomendación

Al comité de créditos, Gerencia y oficial de créditos, utilizar el manual de créditos, realizar una evaluación minuciosa de la persona solicitante de crédito antes de otorgar el mismo, y si el personal no cumple con el perfil crediticio abstenerse de otorgarle el mismo.

- **Información deficiente para el proceso de Cobros**

Conclusión

El departamento de crédito no cuenta con canales de comunicación adecuados con sus clientes lo que ocasiona que la recuperación de cartera sea lenta o a veces hasta inútil al no contar con información necesaria del cliente al momento de tratar de recuperar cartera

Recomendación

Auxiliar de Crédito, Gerente, se le recomienda recolectar toda la información necesaria del solicitante al crédito y del garante para que los métodos de cobro sean más efectivos, además se recomienda ampliar los canales de comunicación con sus clientes para que la información proporcionada sea veraz y oportuna, evitando así que exista un alto índice de cartera vencida.

- **Alto Índice de Cartera Vencida**

Conclusión

Debido a que hay muchas excepciones al momento de entregar un crédito y la no utilización del manual de créditos ha provocado que existan muchos créditos entregados a personas con incapacidad de pago, lo que conlleva a tener un nivel alto de cartera vencida, a esto se suma que no se utilizan de



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MERCADO CENTRAL” AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PIFAG 6/6

manera correcta las herramientas para la recuperación de créditos en mora, afectando así la liquidez de la institución al generar costos que podrían ser evitados.

Recomendación

Al comité de créditos, Gerente y Oficial de Créditos, se les recomienda poner en práctica lo establecido en el manual de créditos vigente en la cooperativa para que de esta manera se entreguen créditos y montos adecuados a los socios de la institución, además se les recomienda realizar un seguimiento continuo a la cartera de créditos, para de esta manera actuar a tiempo en caso de que exista algún riesgo de pago, por último se les recomienda utilizar de manera adecuada las herramientas que tienen a su alcance para la recuperación de cartera vencida, y de esta manera tratar de incrementar los niveles de eficiencia y eficacia y economía de la institución.

CONCLUSIONES

- A través de la aplicación de una base teórica referente a los procesos y normas de auditoría se pudo realizar el presente trabajo de investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mercado Central” lo que permitió tener un conocimiento claro, preciso y conciso de todas las actividades que se fueron desarrollando en el examen de auditoría.
- La cooperativa debe poner más énfasis en cuanto a la gestión de sus procesos para de esta manera incrementar sus niveles de eficiencia, eficacia y economía, puesto que al realizar la evaluación del control interno se pudo evidenciar que existe serios inconvenientes en cuanto a los procesos relacionados con los riegos y cobro de cartera.
- La cooperativa no cuenta con un proceso de concesión de créditos y cobranzas eficiente, esto se debe a la ineficiencia de los procesos y el mal uso de los reglamentos internos de la cooperativa, entre estos tenemos, que no se verifica de manera adecuada el buró de créditos ni se cuenta con las garantías necesarias al momento de la otorgación de un crédito , lo que imposibilita realizar la colocación y recuperación de los créditos de forma eficiente y eficaz, provocando mayores costos al momento de la recuperación de la cartera , teniendo en cuenta que existe un alto nivel de morosidad en la misma.
- El informe referente a la auditoría de gestión realizada a la cooperativa de Ahorro y Crédito mercado Central fue entregado a la Gerente General de la cooperativa, el mismo que consta de los hallazgos encontrados en la Auditoría y también contiene recomendaciones puntuales que servirán para el mejoramiento de los procesos y la obtención de niveles altos de eficiencia, eficacia y economía en todas las actividades que realice la institución.

RECOMENDACIONES

- Tener en cuenta la base teórica y práctica expuesta en el presente trabajo de investigación como una herramienta útil para los procesos existentes dentro de la Cooperativa, que facilite la ejecución de las actividades y el cumplimiento de sus objetivos, para de esta forma mantener una gestión administrativa eficiente
- Realizar la implementación de un plan de mejoras en el que conste una reingeniería de sus procesos especialmente los relacionados con la concesión de los créditos y mitigación de riesgos, mismo que se pueda utilizar como una herramienta de mejoramiento continuo, con la finalidad de incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la institución, mejorando así la rentabilidad de la misma.
- Aplicar la normativa vigente al momento de la colocación de créditos, en este caso el manual de créditos interno de la Cooperativa, además se debería elaborar indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos del departamento de créditos y cobranzas con el fin de mejorar su estabilidad financiera.
- Mejorar el desempeño de la Cooperativa, es recomendable hacer uso de las recomendaciones emitidas en base a los hallazgos encontrados, ya que de esta manera se podrá reforzar las debilidades presentes en la institución y mejorar sus niveles de eficiencia, eficacia y economía.

GLOSARIO

Dictamen de Auditoría: Opinión o juicio emitido por una persona de manera escrita, como conclusión de un examen realizado a una entidad, esta opinión puede obtenerse tanto del área financiera como administrativa, dejando de esta manera una auditoría como finalizada (Cárdenas & Daza, 2004, p.129).

Estados Financieros: Documento en el que se presenta la información financiera de una entidad, su finalidad es dar información acerca de los recursos económicos y sus obligaciones que tenga con otras entidades en un momento determinado (Auditoool, 2021).

Productos Financieros: son todos los servicios de financiación que una entidad ofrece a sus clientes o empresas poniéndolo a su disposición para captar su ahorro y rentabilizarlo, proporcionándoles fondos precisos para el desarrollo de sus actividades y la cobertura de sus necesidades de inversión. (Jóvenes Empresarios de Aragón, 2009).

Servicio Financiero: Es la actividad que una persona realiza en beneficio de otra, un servicio financiero no es el bien financiero en sí, sino el proceso de adquirir el bien financiero, es decir es la transacción que se realiza para obtener el bien financiero (Asmundson, 2011, p.46).

Criterios de Auditoría: La ISO 19011 define a los criterios de auditoría como el conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva, se los considera como criterios a las políticas, prácticas, procedimientos o requisitos frente a los cuales el auditor compara las evidencias recogidas (Estrucplan, 2016).

Hallazgo: Son los resultados obtenidos de la recopilación y síntesis de información de una determinada organización. La evidencia obtenida en la auditoría al ser confrontada contra los criterios se los determina como un hallazgo, y estos a su vez emiten un comentario de conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría (Vásquez & Pinargote, 2018, p.42).

Crédito: Es la obtención de recursos obtenidos a través de un préstamo, garantizando al acreedor que devolverá dicha cantidad solicitada, en un tiempo previamente estipulado, más una cantidad adicional conocida como interés (Gove, Salazar, & Salazar, s/f, p.18).

Interés: Pago que una persona realiza a otra a cambio del uso de una cantidad de dinero prestado, este pago es expresado en porcentajes anuales, el interés viene a ser una carga o un pago de dinero

adicional para aquel que lo desembolsa y una renta o ingreso para aquel que lo recibe (Cárdenas & Daza, 2004, p.166).

Cartera Vencida: Son todas las cuentas que tiene que cobrar una institución bancaria, cuyo fecha de pago ya venció, esto juega un papel fundamental en la planeación financiera, ya que estas cuentas al no ser cobradas pasan a ser una perdida para la institución (Ochoa, 2021).

Código de Ética: Documento utilizado en las organizaciones en el que se plasma un conjunto de valores, normas y principios a ser adoptados como cultura en la organización, con el propósito de generar armonía entre accionistas, directivos, colaboradores y terceros, involucrados en la organización (Boletín de Gobierno Corporativo, 2014, p.01)

Liquidez : es la capacidad financiera que una empresa posee para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, conforme estos se vayan venciendo sin necesidad de reducir precios o escatimar gastos, cuando existe una buena liquidez en la empresa, los activos se pueden vender o intercambiar de manera más rápida (Arias, 2015)

COSO: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commision), comisión voluntaria constituida por cinco organizaciones del sector privado en EEUU, con el fin de solucionar las conceptualizaciones referentes al Control de Riesgos , para facilitar la evaluación en las organizaciones, implementación y efectividad de los controles (Castro & Lara, 2014, p.136)

BIBLIOGRAFÍA

- AGN. (s/f). *Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades del Estado*. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_arg_manual.pdf
- Arias, A. S. (2015). *Liquidez*. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Asmundson, I. (2011). ¿Qué son los servicios financieros? En *Finanzas & Desarrollo* (pp. 46–47).
- Auditool. (2021). *Glosario*. Recuperado el 15 de abril de 2021, de <https://www.auditool.org/glosario/E?start=30>
- Behar, R. D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*.
- Benjamín, F. E. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/1a85f884ea1f890592bdd5f941f5b715.pdf>
- Boletín de Gobierno Corporativo. (2014). *Código de ética: base de la cultura organizacional*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/Codigo-Etica.pdf>
- Cabezas, M. E. D., Andrade, N. D., & Torres, S. J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Recuperado de www.repositorio.espe.edu.ec.
- Cárdenas, G. A., & Daza, M. T. (2004). *Diccionario de Contabilidad y Sistemas de Información*. Recuperado de http://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones_drupal/pdfs/diccionariocontaysist.pdf
- Castro, M. coloma, & Lara, F. de la costa. (2014). Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vinculo con la transparencia empresarial. *Capic Review*, 12(2), 135–145.
- Chiappetta, C., Mora, D. S., Giavón, A. S., Ladizesky, M., Roffinelli, G., Silberstein, S., & Soto, C. (2016). *Propuestas para la educación cooperativa en la escuela*. Recuperado de www.idelcoop.org.ar
- COFAE. (2014). *INFORME DE AUDITORÍA INTERNA*. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_inf_aud_int_2014.pdf
- Correa, G. H. M., Aguilar, O. L. R., & Romero, H. O. M. (2016). *Auditoría de Gestión de la Calidad*

un Enfoque Práctico. En *Universidad Técnica de Machala*. Recuperado de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125_AUDITORIA_DE_GESTION_DE_LA_CALIDAD.pdf

Cubero, A. T. (s/f). *Manual de auditoría de gestión Enfoque empresarial y de riesgos*. Recuperado de <http://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceuzuay/catalog/download/82/76/674-1?inline=1>

Espino, G. M. G. (2014). *Fundamentos de auditoría*. Recuperado de www.editorialpatria.com.mx

Estrucplan. (2016). Norma ISO 19.011:2002: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Parte 2 . Recuperado el 15 de abril de 2021, de <https://estrucplan.com.ar/norma-iso-19-0112002-directrices-para-la-auditoria-de-los-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-y-o-ambiental-parte-2/>

Falconí, Ó. (2006). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. *Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*, 1(2), 16–20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281621766004.pdf>

García, R. de A. (2008). *Auditoría de Gestión, Conceptos y Métodos*. Recuperado de https://www.academia.edu/35713004/Auditoria_de_Gestion

Gove, D., Salazar, J., & Salazar, R. (s/f). *Diccionario Financiero*. Recuperado de https://intranet.adicae.net/img-news/uploader1/ADICAE_DICCIONARIO_FINANCIERO_64.pdf

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jóvenes Empresarios de Aragón. (2009). *Productos financieros y alternativas de financiación*. Recuperado de https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alternativa_16602.pdf

Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. En *Google Libros*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=El+Informe+COSO+es+un+documento+que+contiene+las+principales+directivas+para+la+implementación,+gestión+y+control+de+un+sistema+de+control.+No+es+sólo+normas,+procedimientos+y>

+formas,+

- Mantilla, B. S. A. (2013). Auditoría del control interno. Recuperado el 17 de octubre de 2020, de Google Libros website: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Objetivos+del+Control+Interno++&ots=PiJ9H4ujiE&sig=u2qf_LOH9wnYkQiRrO1UTyHxULY#v=onepage&q&f=false
- Mena, R. M. (2012). *Fundamentos Teóricos Sobre la Auditoría Administrativa*. Recuperado de <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestio->
- Mesén, F. V. (2009). El Riesgo de Auditoría y sus Efectos Sobre el Trabajo del Auditor Independiente. *TEC Empresarial*, 3, 1–4.
- Miñano, L. J. G. (2014). Auditoría De La Gestión Empresarial. *Quipukamayoc*, 19(36), 33. <https://doi.org/10.15381/quipu.v19i36.6502>
- Mora, E. A. (2008). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión. Recuperado el 11 de octubre de 2020, de Google Libros website: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2pyQWIw6mAMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=-+Se+conoce+como+auditoria+de+gestión+al+examen+y+evaluación+que+se+realiza+a+una+entidad+para+conocer+si+todos+los+recursos+disponibles+cumplen+con+los+estándares+de+eficiencia,+efi>
- Ochoa, M. (2021). ¿Qué es la cartera vencida y cómo recuperarla? *Telcel Empresas*. Recuperado de <https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/que-es-cartera-vencida>
- Orellana, L. G. A. (2019). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Sucúa, Provincia de Morona Santiago, Período 2017* (Trabajo de Investigación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/13138/1/72T01310.pdf>
- Pérez, J. C. M. (s/f). *LOS INDICADORES DE GESTIÓN*. Recuperado de <https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>
- Quinaluisa, M. N. V., Ponce, Á. V. A., Muñoz, M. S. C., Ortega, H. X. F., & Pérez, S. J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Scielo*, 12(1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-

