



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA,
PROVINCIA DE PASTAZA., DEL PERÍODO 2019”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA:

NATALY ALEXANDRA GUALACEO CRUZ

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA,
PROVINCIA DE PASTAZA., DEL PERÍODO 2019”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA: NATALY ALEXANDRA GUALACEO CRUZ

DIRECTOR: Dr. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

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, Nataly Alexandra Gualaceo Cruz, declaro que el presente trabajo de integración curricular 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 integración curricular. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 11 de mayo de 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nataly Gualaceo Cruz', enclosed within a large, stylized blue oval scribble.

Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

C.I.060613405-4

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: el Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA, PROVINCIA DE PASTAZA., DEL PERÍODO 2019”, , realizado por la señorita **NATALY ALEXANDRA GUALACEO CRUZ**, 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, se autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-05-11
Dr. Alberto Patricio Robalino DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-05-11
Ing. William Geovanny Yanza Chavez MIEMBRO DE TRIBUNAL		2022-05-11

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación a Dios por darme la vida para seguir cumpliendo cada una de mis metas propuestas y por darme fuerzas y sabiduría para afrontar los momentos difíciles que se presentaron durante mi formación académica. A mi madre María Paula que con su esfuerzo y sacrificio supo guiarme en el camino del estudio para alcanzar una profesión y ser una persona de bien. A mi Padrastro Segundo Jorge por estar presente en todo momento, por los ánimos brindados que me reconfortaban siempre cuando las cosas no salían como lo esperaba. A mi Abuelita María Carmen pilar fundamental y el motor de mi vida que con su paciencia y consejos me apoyo desde que yo era pequeña. A mis hermanos por estar presentes en todo momento y por su apoyo incondicional.

Nataly

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme por el camino del bien, por la vida, por la salud y la sabiduría para no decaer y seguir continuando con paso firme en cada una de mis metas, a mi Madre, mi Padrastro, mi Abuelita, mis hermanos, mis tíos, mis amigos que han estado durante toda la carrera, y a todos mis seres queridos cercanos por cada palabra de aliento, por cada animo que me han permitido llegar hasta donde estoy.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría por educar y formarme como profesional. A los docentes que impartieron conocimientos valiosos y que con el pasar del tiempo se volvieron grandes amigos.

A mi tribunal de tesis, Dr. Patricio Robalino e Ing. Willian Yanza, quienes a lo largo del desarrollo de mi trabajo de titulación han estado prestos por ayudarme con sus conocimientos resolver cualquier inquietud obteniendo como resultado un trabajo exitoso, agradecida por sus conocimientos que me han brindado para llegar a ser una profesional capaz de desenvolverme.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa De Pastaza Ltda., por la apertura conferida, y a sus servidores por brindarme su confianza, colaboración, al proveerme la información necesaria que ha servido para llevar a cabo el presente trabajo de titulación.

Nataly

TABLA DECONTENIDO

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

CAPÍTULO I

1.	MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL.....	2
1.1	Planteamiento Del Problema.....	2
1.2	Formulación Del Problema.....	3
1.3	Sistematización Del Problema.....	3
1.4	Objetivos.....	3
1.4.1	<i>Objetivo General.....</i>	<i>3</i>
1.4.2	<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>3</i>
1.5	Justificación.....	4
1.5.1	<i>Justificación Teórica.....</i>	<i>4</i>
1.5.2	<i>Justificación Metodológica.....</i>	<i>4</i>
1.5.3	<i>Justificación Práctica.....</i>	<i>4</i>
1.6	Antecedentes De Investigación.....	4
1.7	Marco Teórico.....	6
1.7.1	<i>Cooperativa.....</i>	<i>6</i>
1.7.2	<i>Administración de las Cooperativas.....</i>	<i>7</i>
1.7.3	<i>Tipos de Cooperativas.....</i>	<i>8</i>
1.7.4	<i>Auditoría.....</i>	<i>8</i>
1.7.5	<i>Importancia de la Auditoría.....</i>	<i>9</i>
1.7.6	<i>Objetivos de la Auditoría.....</i>	<i>10</i>
1.7.7	<i>Tipos de la Auditoría.....</i>	<i>11</i>
1.7.8	<i>Auditoría de Gestión.....</i>	<i>13</i>
1.7.9	<i>Alcance de la Auditoría de Gestión.....</i>	<i>13</i>
1.7.10	<i>Importancia de la Auditoría de Gestión.....</i>	<i>14</i>
1.7.11	<i>Objetivos de Auditoría de Gestión.....</i>	<i>15</i>

1.7.12	<i>Fases de Auditoría de Gestión</i>	16
1.7.14.1.	<i>Fase I Conocimiento preliminar</i>	19
1.7.14.2.	<i>Fase II Planificación</i>	19
1.7.14.3.	<i>Fase III Ejecución</i>	19
1.7.14.4.	<i>Fase IV Comunicación de resultados</i>	20
1.7.13	<i>Control Interno</i>	21
1.7.14	<i>Objetivos del Control Interno</i>	21
1.7.15	<i>Componentes de Control Interno</i>	23
1.7.16	<i>Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno</i>	24
1.7.17	<i>Tipos de Riesgos</i>	26
1.7.18	<i>Indicadores de Gestión</i>	26
1.7.19	<i>Tipos de indicadores</i>	28
1.7.20	<i>Evidencia</i>	29
1.7.21	<i>Hallazgos</i>	30
1.7.22	<i>Informe de Auditoría</i>	30
1.8	<i>Interrogantes de estudio</i>	31

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	32
2.1.	Enfoque De Investigación	32
2.2.	Nivel de investigación	32
2.3.	Diseño de Investigación	33
2.4.	Tipo de estudio.	33
2.5.	Población y muestra	33
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	34
2.6.1.	<i>Métodos</i>	34
2.6.2.	<i>Técnicas e Instrumentos de Investigación</i>	34

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36
3.1.	Análisis De Resultados	36
3.2.	Interpretación General	49
3.3.	Contenido de la Propuesta	49
2.6.3.	<i>Archivo Permanente</i>	50
2.6.4.	<i>Archivo Corriente</i>	68

3.7.14.1.	<i>Fase de Planificación Preliminar</i>	70
3.7.14.2.	<i>Fase de Planificación Específica</i>	78
3.7.14.3.	<i>Fase de Ejecución</i>	103
3.7.14.4.	<i>Fase de Comunicación de Resultados</i>	132
3.7.14.5.	<i>Fase de Seguimiento</i>	149
CONCLUSIONES		159
RECOMENDACIONES		160
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Idea a defender.....	31
Tabla 1-3:	Planificación anual.....	39
Tabla 2-3:	Normativa de talento humano.....	40
Tabla 3-3:	Planes de talento humano.....	41
Tabla 4-3:	Desempeño del Personal.....	42
Tabla 5-3:	Procesos internos.....	43
Tabla 6-3:	Proceso de otorgamiento de créditos.....	44
Tabla 7-3:	Proceso de recuperación de créditos.....	45
Tabla 8-3:	Indicadores de gestión.....	46
Tabla 9-3:	Proceso de auditoría de gestión.....	47
Tabla 10-3:	Procesos mejorarían con la auditoría de gestión.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Fases de auditoría.....	16
Figura 2-1:	Fases de auditoría.....	18
Figura 3-1:	Componentes de control interno COSO III.....	23
Figura 1-3:	Proceso de otorgamiento de crédito	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Planificación anual.....	39
Gráfico 2-3:	Normativa de talento humano.....	40
Gráfico 3-3:	Planes de talento humano	41
Gráfico 4-3:	Desempeño del Personal.....	42
Gráfico 5-3:	Procesos internos	43
Gráfico 6-3:	Proceso de otorgamiento de créditos	44
Gráfico 7-3:	Proceso de recuperación de créditos	45
Gráfico 8-3:	Indicadores de gestión	46
Gráfico 9-3:	Proceso de auditoría de gestión	47
Gráfico 10-3:	Procesos mejorarían con la auditoría de gestión.....	48
Gráfico 11-3:	Niveles de confianza.....	97

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** RUC DE LA EMPRESA
- ANEXO B:** REGLAMENTO DE ELECCIONES
- ANEXO C:** MANUAL DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS
- ANEXO D:** MANUAL DE GESTIÓN DE COBRANZAS
- ANEXO E:** FOTOGRAFIAS DE LA COOPERATIVA

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo por objetivo la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Provincia de Pastaza en el período 2019 con la aplicación de indicadores de gestión y la verificación de los procesos para determinar los niveles de eficiencia eficacia y economía en el uso de los recursos empresariales; para el desarrollo del documento se partió de una entrevista con el Gerente General quién supo manifestar las deficiencias y los aspectos que deben ser determinados mediante este tipo de examen; se realizó la consulta bibliográfica de varios términos relacionados con el tema y posteriormente se definió la metodología de investigación necesaria para obtener datos precisos en cada una de las fases de auditoría, en obtención de los resultados se pudo determinar que pesar de contar con manuales para el proceso de otorgamiento de créditos y recuperación de carteras este no ha sido aplicado existiendo pasos que no cumplieron afectando el proceso de recuperación teniendo una incidencia directa con el porcentaje de cartera vencida, también se pudo conocer sobre la administración del talento humano, no se han ejecutado los planes necesarios para mejorar su rendimiento , finalmente se pudo conocer que no se aplica indicadores de gestión para definir el nivel de desempeño en cada uno de los periodos; por tal razón, se sugiere la socialización de los manuales internos y la generación de controles periódicos que la finalidad de resolver la problemática.

Palabras clave: <AUDITORIA DE GESTIÓN>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <CARTERA>, <TALENTO HUMANO>, <CONTROL INTERNO>.



12-07-2022

1470-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of the present study was to carry out a management audit in Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda located in the province of Pastaza, period 2019 with the application of management indicators and the verification of the processes to determine the levels of efficiency, effectiveness and economy in the use of business resources. The development of the document was based on an interview applied to the general manager who mentioned the deficiencies and the aspects that must be determined through this type of examination; the bibliographic consultation of several terms related to the subject was carried out and then the necessary research methodology was defined to obtain precise data in each of the audit phases. Through the results, it was possible to determine what despite having manuals for the credit granting and portfolio recovery process, this has not been applied, as there are steps that were not fulfilled, affecting the recovery process, having a direct impact on the percentage of overdue portfolio, it was also possible to learn about the administration of human talent, they have not been executed. the necessary plans to improve their performance. Finally, it was possible to know that management indicators are not applied to define the level of performance in each of the periods, for this reason, the socialization of the internal manuals and the generation of periodic controls that aim to solve the problem are suggested.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <PORTFOLIO>, <HUMAN TALENT>, <INTERNAL CONTROL>.



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo la realización de una auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Provincia de Pastaza en el período 2019 de la aplicación de indicadores de gestión y la verificación de los procesos para determinar los niveles de eficiencia eficacia y economía, por tal razón se dividió en trabajo de titulación en tres capitulos.

En el primer capítulo se parte de la definición de la problemática, posteriormente se efectuó la consulta bibliográfica de varios autores para la construcción del marco conceptual que direccionara el desarrollo de la auditoría de gestión.

En el segundo capítulo marco metodológico se aplicó una investigación de tipo descriptiva, donde se definan la población y muestra va a ser atendida en el presente trabajo de titulación.

El tercer capítulo se incluyeron las fases de auditoría de gestión donde se establezcan los diferentes procedimientos que permitieron la elaboración de los hallazgos con el respectivo informe donde, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

1.1 Planteamiento Del Problema

Macro

Las Instituciones Financieras se han desarrollado a nivel mundial con la finalidad de participar activamente con las personas que no tienen acceso a productos financieros tradicionales por ende fija objetivos anuales que deben ser alcanzados por sus empleados, por esta necesidad nace las Auditorías de Gestión que no solo miden el nivel de desempeño sino también el grado de compromiso de la administración.

Meso

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria definió la necesidad de que se cuente con esta importante herramienta administrativa para generar información confiable para la toma de decisiones, para mejorar la situación que viven las instituciones que están bajo su supervisión, su objetivo es medir los resultados de un tiempo determinado.

Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., es una Cooperativa consolidada con 30 años de experiencia que tiene agencias en 8 ciudades tenemos que establecer que esta institución financiera ha venido cumpliendo con la planificación anual pero este no ha sido evaluado por lo que se desconoce el grado del cumplimiento de los objetivos planteados, adicionalmente en un acercamiento con el delegado por la gerencia de la cooperativa se ha podido conocer la siguiente problemática:

- Las unidades administrativas no han alcanzado las metas propuestas, por desconocimiento de los empleados, impidiendo el mejor funcionamiento de sus actividades.
- No se han aplicado indicadores de gestión por ende se desconocen los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y cumplimiento de los objetivos.
- Que existen problemas en lo que se refiere al otorgamiento de créditos por incumplimiento de pasos que afecta su recuperación.
- Se han definido planes para la administración del talento humano, pero no se han desarrollado afectando el desempeño del personal.
- Desde la Gerencia se ha establecido la necesidad de contar con una evaluación al plan operativo anual para conocer los niveles de cumplimiento en la proyección de los objetivos.

En base a lo anteriormente expuesto es necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión donde se pueda conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos y procesos Institucionales en términos de eficiencia, eficacia y economía.

1.2 Formulación Del Problema

¿Cómo la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Provincia de Pastaza, del período 2019, ¿podrá determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía?

1.3 Sistematización Del Problema

- ¿Se han fijado parámetros para conocer el grado de cumplimiento de las metas por la administración de la Cooperativa?
- ¿Cómo la aplicación de indicadores de gestión permitirá conocer la optimización del uso de los recursos?
- ¿La evaluación de los procesos de otorgamiento de créditos permitirá verificar la gestión de sus empleados?
- ¿Cómo el análisis de los planes de administración del talento humano contribuirá a la consecución de los objetivos?
- ¿Cómo la falta de métodos de evaluación permitirá la ejecución del Plan Operativo Anual?

1.4 Objetivos

1.4.1 *Objetivo General*

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Provincia de Pastaza., del Período 2019, mediante la aplicación de indicadores de gestión y verificación de los procesos para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía.

1.4.2 *Objetivos Específicos*

- Estructurar la fundamentación teórica de la presente investigación, mediante la revisión de la información de fuentes bibliográficas, libros de varios autores, artículos científicos, revistas que contribuyan a la sustentación de la investigación.
- Definir la modalidad y el enfoque y el tipo de investigación mediante el uso de métodos técnicas y herramientas de investigación que permita la recopilación de información suficiente, pertinente y relevante para la elaboración del informe de auditoría de gestión.

- Emitir un informe de Auditoría de Gestión, mediante las distintas fases del proceso de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de la administración de la Cooperativa.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación Teórica

En la parte teórica el presente trabajo de titulación se justificó su emprendimiento ya que se aprovechó todo el sustento teórico, contenido en libros, revistas científica, investigaciones, entre otros especializados y actualizados, donde se podrá encontrar los elementos y principios de la Auditoria de Gestión, teniendo la fundamentación teórica para su aplicación.

1.5.2 Justificación Metodológica

La presente investigación se justificó su inició desde la perspectiva metodológica, ya que se aprovechó los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permitió recopilar datos e información de carácter: relevante, consistente, pertinente y suficiente cuyo objetivo en la obtención de la información necesaria para la presentación de un informe de la Auditoria de Gestión.

1.5.3 Justificación Práctica

Desde la perspectiva práctica, el desarrollo del trabajo de titulación se pondrá en práctica los conocimientos recibidos en la carrera de Contabilidad y Auditoría, apoyados en la fundamentación teórica, con esto se podrá consolidar los conocimientos aportando con un documento confiable para la toma de decisiones.

1.6 Antecedentes De Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Provincia de Pastaza., se consideró necesario apoyarlo en trabajos de investigación iguales o similares al tema, cuyos aportes sirvieron de gran ayuda para los fines pertinentes y de esa forma dar solución al problema objeto de estudio.

Para Sánchez, M (2017) en su trabajo de titulación con el tema: Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, período 2016. Tesis de Grado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; dice:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda., tiene como fin evaluar los procesos administrativos, financieros y operacionales, para generar un plan de mejoras que incida en el incremento de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la toma de decisiones para el correcto funcionamiento de la entidad es por ello que se realizó la propuesta de realizar esta auditoría de gestión con la finalidad de hacer una evaluación sobre el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia en lo referente al logro de los objetivos que se han planteado.

Lo cual permitió determinar cómo debilidades principales en base a la materialidad las siguientes:

- Incompatibilidad entre los perfiles profesionales y perfiles de los cargos,
- Ineficiencia en los procesos de recuperación de cartera.
- Canales de comunicación interdepartamentales poco efectivos y rotación excesiva de personal.

Se recomienda la aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe final, que se ven plasmadas como acciones correctivas para mitigar los riesgos en el plan de mejoras propuesto para la Cooperativa.

Para Allaica, N (2018) en su trabajo de titulación con el tema: Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.”, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2017. Tesis de Grado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; dice:

El presente trabajo de titulación tuvo como principal objetivo ejecutar una auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito “Chibuleo Ltda.”, para evaluar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

Para ello se encontraron diferentes debilidades:

- No existe un plan de capacitación para el personal,
- La falta de socialización de la misión, visión y valores éticos de la cooperativa,
- Y la ausencia de evaluación de desempeño de los empleados que evidencian el limitado control interno que posee la cooperativa a pesar de contar con un manual de este tipo.

También se determinó que la cooperativa posee un nivel de riesgo moderado, así como el nivel de confianza que se encuentra dentro de la misma escala.

En conclusión, se señaló que la institución financiera tiene deficiencias que desencadenan efectos negativos en el desempeño del talento humano y por lo mismo no se alcanzan totalmente los objetivos que se plantean en la misma. Se recomienda que se fijen acciones específicas determinando responsables y tiempos de cumplimiento para que la cooperativa tenga un mejor control interno en especial en cuanto a la organización y control dentro de esta.

Según Sefla, V (2019), en su trabajo de titulación con el tema: Auditoría de gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., cantón

Riobamba, provincia Chimborazo, período 2017 – 2018. Tesis de Grado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; dice:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., tiene como objetivo principal evaluar el nivel de desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La misma que ayudó 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 de segmento 1.

En referencia a los hallazgos encontrados se concluyó que el desarrollo de la auditoría de gestión se convirtió en una herramienta útil para establecer medidas correctivas sobre el problema encontrado, por lo cual se recomienda evaluar periódicamente el nivel de desempeño laboral mediante indicadores de gestión, 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.

Por lo anterior, se concluye que la auditoría de gestión constituye un papel importante en el desarrollo de las actividades de las instituciones, debido a que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética: con la que se desarrollan las tareas administrativas y financieras, el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales, como también el desempeño laboral, y el grado de ejecución de la planificación. En este sentido, la ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Provincia de Pastaza., tiene como finalidad aportar soluciones prácticas, mediante la evaluación y análisis de los problemas que se han encontrado, lo que ayudará a mejorar la toma de decisiones y cumplir satisfactoriamente los objetivos y metas planteados por la cooperativa.

1.7 Marco Teórico

1.7.1 Cooperativa

Según Martínez (2016), en referencia a las Cooperativas, manifiesta lo siguiente:

Una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática (p.16).

De otro lado la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2015), respecto de las Cooperativas, expresa lo siguiente:

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley (p. 19).

Por lo anterior, se puede inferir que las Cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras legalmente constituidas en el país, cuya actividad principal es la intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1.7.2 Administración de las Cooperativas

Según Vásquez Galarza (2004), Con respecto a la Administración de la Cooperativa, expresa lo siguiente:

Asamblea General de Socios. Es la reunión de todos los socios y constituye la autoridad máxima de la cooperativa. Atribuciones: nombra a los miembros de los consejos, reforma de estatutos, aprueba presupuestos y planes de trabajo y balances; emite certificados de aportación, conoce apelaciones de socios, resuelve sobre reparto de excedentes, autoriza la compra, venta y gravamen de los bienes de la cooperativa. Le corresponde decidir sobre la disolución de la cooperativa si fuere del caso. Esta presidida por el Presidente del Consejo de Administración, que es también Presidente de la Cooperativa.

Consejo de Administración. Dicta las normas de Administración interna, designa al Gerente de la Cooperativa, resuelve sobre la admisión de nuevos socios, decide sobre sanciones a los socios, establece las cauciones que deben presentar el gerente y los empleados, prepara el presupuesto y plan de trabajo que considera luego la asamblea, autoriza la transferencia de certificados de aportación.

Consejo de Vigilancia. Supervisa las inversiones y la actividad financiera de la cooperativa. Emite un criterio sobre los balances para conocimiento de la asamblea. Supervisa la contabilidad y se pronuncia sobre contratos.

Presidente. Convoca y dirige al Consejo de Administración y a la Asamblea General de Socios. Tiene voto dirimente, suscribe cheques y certificados de aportación.

Gerente. Representa judicial y extrajudicialmente a la cooperativa, se responsabiliza de su administración, hace cumplir lo resuelto por la asamblea y los consejos, presenta informes, suministra datos, nombra al personal subalterno, responde por la contabilidad, firma los cheques conjuntamente con el presidente.

Comisiones especiales. De crédito, de Educación, de los Asuntos Sociales y otras que designe la cooperativa (p. 68).

1.7.3 Tipos de Cooperativas

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria., (2015), con respecto a los tipos de cooperativas, cita los siguientes:

Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Cooperativas de Producción. Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Cooperativas de Consumo. Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Cooperativas de Vivienda. Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Cooperativas de Ahorro y Crédito. Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley

Cooperativas de Servicios. Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud (pp. 6 – 7).

1.7.4 Auditoría

Según Montaña (2015) define a la auditoría, como:

Es el proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una actividad concreta, con el fin de estimar, mediante el contraste de determinada información y documentos, el nivel con el que los resultados de tal actividad se adecuan a criterios o normas preestablecidas (p.7).

Para el Comisión de Investigación en Contabilidad y Auditoría Gubernamental del Colegio de Contadores Públicos de México (2020), define a la auditoría, como:

“Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entra la información y los criterios establecidos. La auditoría debe de realizarse una persona independiente y competente”. (p.247).

Según Armas García (2008), refiriéndose a la auditoría, señala:

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuando con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos del gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones (p. 7).

Con base a las definiciones anteriores, se puede concluir que la Auditoría es un examen, inspección, verificación realizada por un profesional independiente y competente a fin de verificar el nivel de cumplimiento de un proceso, administración, y control de la situación de una organización.

1.7.5 Importancia de la Auditoría

Para Bravo, Bravo & López (2018) , define:

La auditoría de gestión es importante por varias razones entre ellas, porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la organización, gracias al examen exhaustivo que realiza este tipo de auditoria permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la organización, es de gran utilidad para los administradores porque posibilita el incremento de la eficacia, la efectividad y la economía en el uso de recursos, intentando mejorar las operaciones y actividades que cumple la organización especialmente en las áreas críticas, a través de las recomendaciones y acciones correctivas; la auditoría de gestión examina en forma independiente la información contable con el fin de determinar su razonabilidad o eficiencia administrativa y/o legal, evalúa las operaciones, y controla las actividades en todos los niveles que realiza la organización logrando generar nuevas ideas, procedimientos, métodos y técnicas para el control de operaciones y actividades venideras fruto de las experiencias obtenidas. (p. 6)

Mientras que García A (2018), menciona

Una auditoría permitirá identificar errores cometidos en la organización y enmendarlos a tiempo, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa. La mayoría de las pequeñas y medianas empresas no tienen la obligación de hacer auditorías y no le dan

importancia. Pero una auditoría puede ayudar a las organizaciones a optimizar sus operaciones y lograr importantes ahorros de costos.

Una auditoría interna puede ayudar a los gerentes a establecer medidas para lograr un buen control financiero y de gestión. Al realizar un análisis del balance se pueden identificar con claridad aquellas situaciones que constituyen un riesgo y que podría ser una oportunidad financiera; además, al realizar un análisis de las cuentas de resultados se puede planificar algunas estrategias para lograr mayores niveles de ahorro y rentabilidad.

En lo referente a la importancia que tiene una auditoría en una empresa, se genera información sobre los diferentes procesos que se desarrollan, identificando los errores, omisiones y deficiencias que pueden provocar daño institucional y llegar al cierre de la entidad contable, cabe destacar que previene problemas contundentes y en caso de existirlos pueden identificar soluciones para minimizar o extinguir su impacto.

1.7.6 *Objetivos de la Auditoría*

Según Blanco (2015) con respecto a los objetivos de la auditoría de gestión, cita los siguientes:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la fiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos (p. 403).

Montaño (2015), en referencia a los objetivos de auditoría, cita los siguientes:

- Consiste en determinar si los elementos contabilizados son razonables, consiguiendo con ello disponer si éstos son necesarios para llevar a cabo la actividad desarrollada por la compañía.
- Busca comprobar si los elementos contabilizados corresponden con la realidad física, económica y jurídica de los mismos, y si su coste es recuperable como consecuencia del negocio de la empresa (p. 20).

En base a las definiciones anteriores, se puede concluir que: el objetivo de la Auditoría es evaluar las operaciones administrativas y financieros, verificando y determinando el cumplimiento de los procedimientos de acuerdo a las leyes y normas tanto internas como externas, que permita tomar mejores decisiones.

1.7.7 Tipos de la Auditoría

Según Tapia Iturriaga (2019), con respecto a los tipos de auditoría, cita los siguientes:

La auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existente en la organización.

a) Auditoría de Estados Financieros

El auditor revisará y emitirá una opinión informando si los estados financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable.

b) 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 fiscal, de las direcciones o tesorería de hacienda estatales o tesorerías municipales.

c) Auditoría Interna

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

d) Auditoría Externa

Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o el cumplimiento de las disposiciones legales o internas, vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados que no son empleados de la organización, cuyas afirmaciones o declaraciones se auditan.

e) Auditoría Operacional

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo las políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente.

f) Auditoría Administrativa

Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la entidad, institución o departamento gubernamental, o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo, que dé a sus recursos humanos y materiales.

g) Auditoría Integral

Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización y de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines.

h) Auditoría Gubernamental

La auditoría gubernamental es un proceso mediante el cual la autoridad vigila el uso de los recursos públicos con objeto de revisar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la Administración pública.

i) Auditoría Informática

Es la revisión y la evaluación de los controles, sistemas y procedimientos de informática de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad en la organización, los cuales participan en el proceso de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información, que servirá para una adecuada toma de decisiones.

j) Auditoría de Calidad

Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la Auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas y programas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

k) Auditoría de Legalidad

Análisis a fondo de la situación jurídica de una organización mediante la revisión de la legislación aplicable – el acta constitutiva, asambleas, poderes, registro, procesos, permisos, contratos, créditos, carteras, activos, acciones, inversiones, inmuebles, clientes y libros con el fin de conocer cómo está documentada y si su comportamiento se apega a la normatividad vigente aplicable.

l) Auditoría Forense

Es la auditoría que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero en el desarrollo de las funciones públicas y privadas.

m) Auditoría de Marketing

Se define como un examen completo sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivo, estrategias y actividades comerciales de una entidad o de una unidad de negocio, con la intención de determinar amenazas y oportunidades para recomendar un plan de acción y mejorar sus actuaciones en materia de marketing.

n) Auditoría Ambiental

Examen analítico de las operaciones de una organización relacionadas con la contaminación y el riesgo ambiental que conllevan, grado de cumplimiento de la legislación ambiental y de los parámetros internacionales, con el objeto de mejorar su desempeño ambiental e implementar medidas preventivas y correctivas para proteger el medio ambiente.

Se han definido diferentes tipos de auditoría que se pueden aplicar a una entidad, cumplir diversos fines para los cual se diseñan procesos especializados, considerando siempre la normativa aplicable y vigente, identificando responsables que deben hacerse cargo de las deficiencias encontradas, cuyo resultado son las recomendaciones.

1.7.8 *Auditoría de Gestión*

Según Blanco (2015), con relación a la auditoria de gestión, señala:

La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección (p. 403).

Para Tapia, Mendoza. Castillo & Guevara (2019), menciona:

La auditoría es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos.

También en un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias, relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos. (pp. 7 – 8)

La auditoría es conocida como un proceso sistemático de verificación, donde se diseñan procesos para obtener evidencia que sea presentado a la administración de la empresa auditada para la toma de decisiones, cabe destacar que se enmarca en la normativa legal aplicable según el tipo de examen y el sector al que pertenece la entidad.

1.7.9 *Alcance de la Auditoría de Gestión*

Según el Contralor General del Estado del Ecuador, (2016) refiriéndose al alcance de la Auditoría de Gestión, manifiesta lo siguiente:

La Auditoría de Gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía (p. 9).

Para Bravo, Bravo & López (2018) , dice:

El alcance de la auditoría de gestión puede ser tan específico como se necesite en un sector de la economía, todas las operaciones de las organizaciones inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa o actividad específica; tanto la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe estar de acuerdo en cuanto al alcance planteado en la planificación, pues si se conoce que ésta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, la misma debe tener presente aspectos fundamentales como el cumplimiento de los objetivos institucionales y su concordancia con la planificación de la evaluación, nivel jerárquico de la organización y la participación individual de los integrantes de la institución que son quienes aportan para obtener resultados apegados a la realidad de la organización. De la misma forma sería oportuno considerar la ejecución de una auditoría de gestión en la organización por la amplitud del objetivo, la evolución del cumplimiento de la legislación, política y procedimientos establecidos por los órganos y organismos estatales. (p. 6)

El trabajo de la auditoría de gestión es conocer cómo se llevó la gestión de una empresa, cuáles fueron las metas planificadas y los resultados propios de su aplicación, permite identificar el nivel de avance mediante la ejecución de indicadores de gestión y procesos de verificación enmarcados en la ley.

1.7.10 Importancia de la Auditoría de Gestión

Según Claudio (2018), con respecto a la importancia de auditoría de gestión, señala:

Es importante porque permite identificar errores cometidos en la organización y enmendarlos a tiempo, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa. Es una herramienta muy utilizada para controlar el alineamiento de la organización con la estrategia propuesta por la administración y asegurar un adecuado funcionamiento del área financiera y administrativa.

Para Santamaría, Cárdenas & Vega (2016) menciona:

La auditoría de gestión se constituye en una herramienta aplicable en cualquier tipo de entidad sea pública o privada, y contribuye a la administración en la evaluación de un sistema, de un proceso o subproceso. Genera resultados que facilitan la reducción de costos y la simplificación de las actividades innecesarias o poco pertinentes.

Los indicadores de gestión constituyen instrumentos que reflejan el cumplimiento de metas y objetivos como resultado de acciones u omisiones. Estos permiten ejecutar estrategias o planes de mejora y su aplicación es un instrumento invaluable para la mejora de la organización.

Cuando se realiza la auditoría de gestión con frecuencia, se puede mejorar la productividad en las organizaciones. Al ser aplicada a los procesos que realizan las organizaciones mediante la

implementación de recomendaciones la empresa puede optimizar el uso de los recursos para ser más competitivas: y así obtener una ventaja para poder crecer en los mercados actuales. (p. 102) La auditoría de gestión es una herramienta que permite identificar cuáles son los problemas relacionados con el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, en base a sus procesos puede determinar las causas y los efectos del incumplimiento.

1.7.11 *Objetivos de Auditoría de Gestión*

Según Arias, (2018), menciona:

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

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

Para Franklin B (2012), define los siguientes objetivos:

a. De control

Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

b. De productividad

Encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

c. De organización

Determinan que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo eficaz de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

d. De servicio

Representan la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

e. De calidad

Disponen que la auditoría tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

f. De cambio

Transforman la auditoría en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

g. De aprendizaje

Permiten que la auditoría se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejoras.

h. De toma de decisiones

Traducen la puesta en práctica y los resultados de la auditoría en sólido instrumento de soporte del proceso de gestión de la organización.

i. De interacción

Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales y potenciales, así como con los proveedores y clientes.

j. De vinculación

Facilitan que la auditoría se constituya en un vínculo entre la organización y un contexto globalizado

1.7.12 Fases de Auditoría de Gestión

Según Arias, (2018) en referencia a las fases de la auditoría de gestión, menciona:

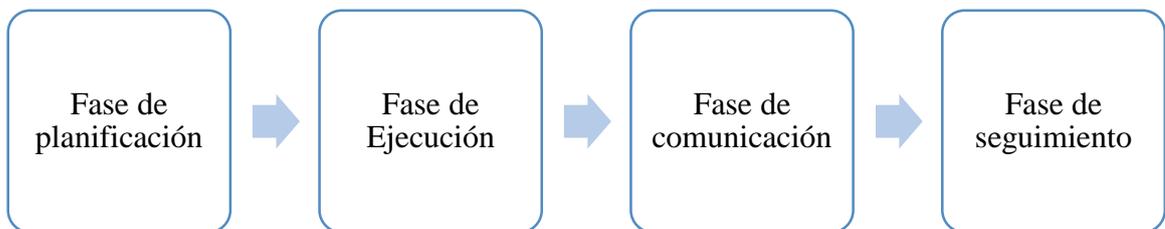


Figura 1-1: Fases de auditoría

Fuente: Arias, (2018)

Elaborado por: Gualaceo N (2021)

- Fase de planificación: esta fase permite orientar la conducción del examen de auditoría a ejecutarse, existen dos tipos de planificaciones: planificación preliminar (obtener información general sobre la organización) y planificación específica (busca evaluar el control interno de la organización).
- Fase de ejecución: en esta fase se aplican todos los procedimientos y técnicas de auditoría que permiten encontrar hallazgos sustentados con evidencia.
- Fase de comunicación de resultados: se traduce en el informe de auditoría como una opinión formal resultante del examen de auditoría interna o externa realizada a una entidad o a un área de dicha entidad.
- Fase de seguimiento: se verifica que las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría sean cumplidas de manera adecuada y oportuna, con miras a alcanzar los objetivos planificados para conseguir eficiencia, eficacia y economía en los procesos realizados por la organización.

Las fases de auditoría de gestión parte de una planificación inicial, se revisan documentos, se establece el funcionamiento del sistema de control interno en términos de confianza y riesgo, se aplican los procedimientos necesarios para la obtención de evidencia suficientes, competente y relevante la misma que será el insumo principal de los hallazgos y el posterior informe a la Gerencia.

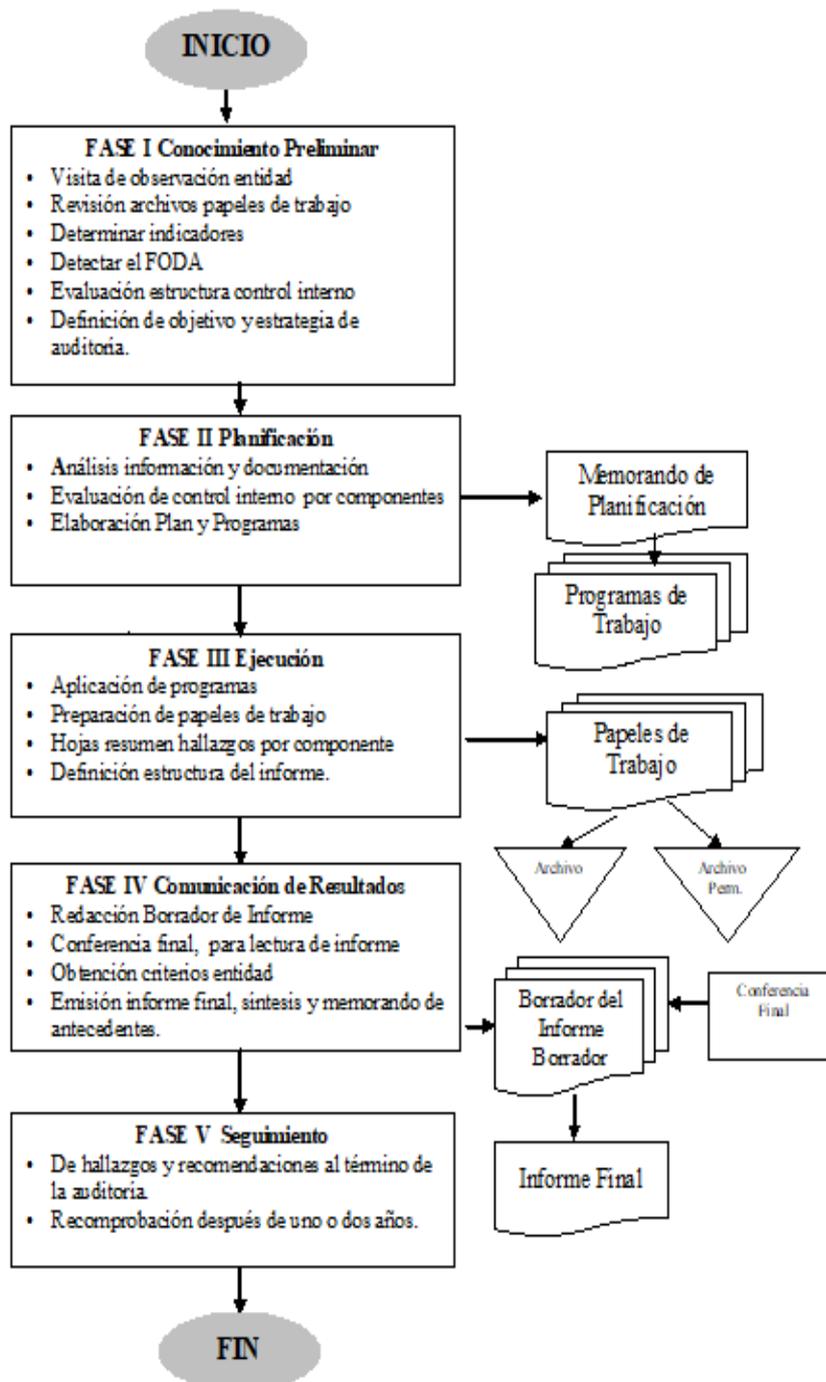


Figura 2-1: Fases de auditoría

Fuente: Contraloría General del Estado (2002, pág. 106)

Elaborado por: Gualaceo, N (2021)

1.7.14.1. *Fase I Conocimiento preliminar*

Esta fase consiste en obtener un conocimiento integral de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Dentro de esta fase se consideran las siguientes actividades:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la Entidad sobre:
 - a. La visión, misión, los objetivos, metas, planes direccionales y estratégicos.
 - b. La actividad principal
 - c. La situación financiera, la producción, la estructura organizativa y funciones recursos humanos, la clientela, etc.
 - d. De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo; actitudes no congruentes con objetivos trazados; el ambiente organizacional, la visión y la ubicación de la problemática existente. (p. 107)

1.7.14.2. *Fase II Planificación*

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsable, y las fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de la oportunidades de mejora de la entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados. (p. 132)

1.7.14.3. *Fase III Ejecución*

En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente,

competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.

En la entidad auditada, los miembros del equipo multidisciplinario realizarán las siguientes tareas típicas:

- a. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis.
- b. Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
- c. Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.
- d. Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones. (p. 163)

1.7.14.4. *Fase IV Comunicación de resultados*

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada. (p. 193)

La Contraloría General de Estado definió las fases de auditoría de gestión, siendo cuatro, en la primera se revisa la información general de la empresa y se determinan pautas para el desarrollo de los procedimientos de auditoría, posteriormente se evalúa el sistema de control interno para la determinación de los niveles de confianza y riesgo, se aplican procesos de verificación e indicadores de gestión, se elaboran los hallazgos que son incluidos en el informe final para ser usado como insumo para la toma de decisiones.

1.7.13 Control Interno

Según Verdezoto, M. & Guzmán, R., (2015), definen al control interno, como:

“Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos” (p. 41).

Por su lado Mendivil (2016), define al control interno, como:

Se establece para proteger los activos y las operaciones de la empresa, de tal suerte que los primeros estén debidamente protegidos de sustracciones y los segundos se realicen con eficiencia. En el control interno participan tanto la personas, la forma en que están organizadas en la empresa, y los procedimientos operativos y administrativos, que se diseñan para estrechar los requisitos que deben cumplirse para efectuar operaciones que contiene riesgo inherente alto (p. 29).

Finalmente, Estupiñán (2018), en referencia al control interno; afirma:

Es un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 27).

En base a las definiciones anteriores, se puede concluir que el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos y resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia.

1.7.14 Objetivos del Control Interno

Según Estupiñán (2018), en referencia a los objetivos de control interno; señala:

El control interno comprende el plan organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos permiten:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas; y,
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (p. 19).

De su lado Abolacio (2013), en referencia a los objetivos de control interno, cita los siguientes:

- **Autorizaciones Apropriadas:** las autorizaciones para una actividad deben ser acordes a los criterios establecidos por la dirección de la empresa, debiendo estar claramente definidas y comunicadas las responsabilidades.
- **Clasificación Contable Adecuada:** las transacciones deben clasificarse permitiendo la elaboración de los estados financieros de conformidad con las leyes y las regulaciones contables y las indicaciones de la dirección.
- **Verificación y Evaluación:** el contenido de la información financiera obtenida de los programas contables debe ser verificado y evaluado periódicamente, ya que debe mostrar con exactitud la situación económica y financiera de la empresa.
- **Salvaguarda Física:** el acceso a los activos de la empresa debe estar definido por la dirección, para lo cual deberán asignarse autorizaciones de acceso y responsabilidades de custodia y vigilancia (p. 62).

Los objetivos del control interno tienen tres enfoques, confiar en las operaciones en términos de eficiencia y eficacia. procurando su cumplimiento, el ahorro de los recursos designados, presentar información financiera veraz, confiable y oportuna para la toma de decisiones, también conocer el grado de cumplimiento legal que ha tenido la entidad en un tiempo determinado.

1.7.15 Componentes de Control Interno

En los componentes del sistema de control interno basado en informe COSO III, son los siguientes:

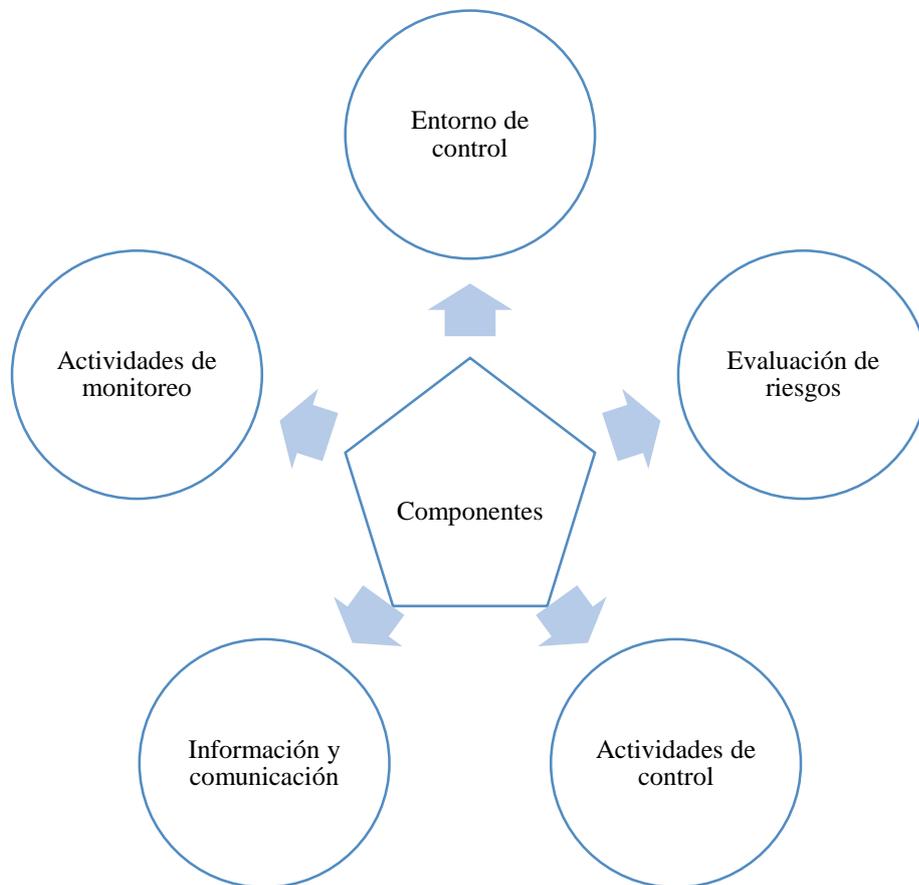


Figura 3 - 1: Componentes de control interno COSO III

Fuente: Plataforma Tecnológica para la gestión de la excelencia (2015)

Elaborado por: Gualaceo N (2021)

- **Entorno de control.** Nos encontramos con cinco principios que detallan: la importancia de la integridad y valores éticos, la importancia del modo de operar de la administración y su filosofía, la relevancia de contar con una estructura organizativa, una adecuada asignación de responsabilidades y el valor de las políticas de recursos humanos.
 - Se aclaran las relaciones entre los elementos que componen el control interno para subrayar la relevancia del entorno de control.
 - Se incrementa la información sobre el gobierno corporativo de una entidad, apreciando diferencias en estructuras, requisitos, sectores y tipos de entidades.
 - Se refuerza la supervisión del riesgo, así como la relación entre el riesgo y su respuesta.
- **Evaluación de riesgos.** Se amplía la categoría de objetivos de reporte.
 - Se señala que la evaluación de riesgos incluye: identificación, análisis y respuesta a los riesgos.

- Se incluyen conceptos como velocidad y persistencia de riesgos, como criterios de evaluación.
- Se tiene en cuenta la tolerancia al riesgo en la evaluación de niveles aceptables de riesgo.
- Se considera el tipo de riesgo conectado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones.
- Se amplía la consideración de riesgo al fraude.
- **Actividades de control.** Se señala que las actividades de control vienen determinadas por procedimientos y políticas.
- Se tiene en cuenta el rápido cambio y la evolución de la tecnología.
- Se acentúa la diferenciación entre controles automáticos y controles generales de tecnología.
- **Información y comunicación.** Se puntualiza la importancia de la calidad de la información dentro del sistema de control interno.
- Se penetra en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.
- Se exalta el impacto de los requisitos legales sobre seguridad y protección de la información.
- Se muestra el impacto de la tecnología y otros medios de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.
- **Actividades de monitoreo y supervisión.** Se hace más clara la terminología, a través de la definición de dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones independientes y evaluaciones continuas.
- Se ahonda en la relevancia del uso de proveedores de servicios externos y la tecnología.

Los componentes de control interno según el informe COSO III, son cinco, se conoce el entorno en el que se desarrollaban las actividades ordinarias de la empresa, se identifican los riesgos y los medios que se han diseñado para mitigarlos o superarlos, se conocen las actividades principales, los responsables y los mecanismos de control, se analiza la existencia de un sistema de información y comunicación y métodos para la supervisión y monitoreo.

1.7.16 Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno

Para Quinaluisa, Ganchozo, Reyes, & Arriaga (2017), define los métodos de evaluación del sistema de control interno:

- **Método de cuestionario**

Para realizar una correcta evaluación del SCI, es importante conocer la estructura de cada uno de los mecanismos de evaluación a utilizar. Se iniciara detallar los elementos básicos para elaborar un CCI, siendo estos:

Información de la organización auditada;

Periodo o alcance de la auditoría;

Procedimiento de Auditoría; Componente (COSO) y Subcomponente evaluado;

Referencias de Fecha de elaboración y quién elaboró; Referencias de Fecha de supervisión y aprobación; Columnas de control:

Entre este elemento se presenta a continuación los controles que hacen referencia al mismo, siendo tales como:

- a) Preguntas de Control Interno
- b) SI
- c) NO
- d) N/A

- **Método narrativo o descriptivo**

La narración escrita, comprende los mismos elementos básicos enunciados en el CCI, con la particularidad que las columnas de control son reemplazadas con la narración referenciada con papeles de trabajo (P/T). Esta metodología es sencilla de aplicar como lo afirma, pues dependerá de la habilidad del auditor, para expresar por escrito los procesos que ha evaluado. Y a su vez esos procesos y actividades son referenciados con P/T, con la evidencia que el auditor ha podido encontrar.

La descripción de los controles que han sido objeto de estudio por el auditor no necesariamente identifica desviaciones o inconsistencias en esos controles.

- **Método gráfico o diagrama de flujo**

Finalmente los diagramas de flujo, muestran los movimientos de información, procesos, operaciones, actividades realizadas en las áreas a ser auditadas desde el origen. Para levantar esta técnica de evaluación de control interno es necesario utilizar los siguientes símbolos básicos: Inicio/Fin, decisión, actividades de proceso y líneas de dirección. Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

En la Descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y aplicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa. Para muchos auditores los diagramas de flujo son más efectivos que los cuestionarios o las narraciones escritas, porque muestra una comprensión más profunda del SCI. En donde cada procedimiento es mostrado en secuencia. Es una técnica muy útil en la cual cada actividad de proceso deberá ser complementada con referencias de papeles de trabajo (P/T) y con su respectiva documentación de soporte y evidencia de la auditoría.

- **Combinación de métodos**

Realizar la combinación de métodos resulta beneficioso en su aplicación. Entre las ventajas se puede identificar que el diagrama facilita la respuesta de algunas de las preguntas del cuestionario.

Los auditores externos preparan los cuestionarios con el objeto de que sean aplicables a la generalidad de la compañía que, en algunas oportunidades no es aplicable a todas sus partes. Por lo cual el auditor puede identificar y analizar algunas debilidades del sistema susceptibles de mejoramiento. (pp. 27 – 28)

Se ha definido cuatro métodos para la evaluación del sistema de control interno, el primero es la aplicación de cuestionarios realizados en base a preguntas cerradas, se da la opción de no se aplica en los casos que sean necesarios, también se cuentan con el método descriptivo donde se definan los procesos internos de la empresa, flujogramas es una presentación gráfica donde se incluyan los pasos de los procesos y se puede presentar un método combinado para establecer los riesgos.

1.7.17 Tipos de Riesgos

Para Ferrari A (2018), define un auditor interno o externo en todo caso deberá limitar o evitar la materialización del riesgo de auditoría, se definen tres componentes:

- **Riesgo Inherente**

El riesgo inherente es aquel atribuible a la naturaleza de la actividad económica, tamaño o complejidad de la compañía.

Un riesgo inherente ocurre cuando una afirmación financiera inherente a una transacción, cuenta, saldo o revelación, pueda ser susceptible de un error material antes de considerar cualquier control interno o externo relacionado.

- **Riesgo de control**

Un riesgo de control se presenta cuando uno o más errores podrían no ser prevenidos, detectados y corregidos de manera oportuna por el sistema de control interno de la organización.

- **Riesgo de detección**

Según la ACCA el riesgo de detección se presenta cuando los procedimientos llevados a cabo por el auditor con miras a reducir el riesgo de auditoría a niveles aceptables, no detecten la declaración de errores materiales en la información auditada de forma individual o cuando se agregue con otras declaraciones equivocadas.

Los riesgos de auditoría son de tres tipos, inherente relacionado con la naturaleza de las actividades no se puede controlar, de control se establecen acciones para prevenir perjuicio, pero no se aplican de manera oportuna, y riesgo de detección se desprende del trabajo del auditor para conocer su impacto en los resultados presentados.

1.7.18 Indicadores de Gestión

En la Guía Metodológica de Auditoría de Gestión emitida por la Contraloría General de Estado (2012), da la siguiente definición:

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

Para la construcción del indicador se deberá colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación.

Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en alertas, es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante.

Características

- Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.
- Establecerán una periodicidad y un responsable de cálculo
- Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones
- El número de indicadores será el necesario para evaluar la gestión, uso de los recursos y grado de satisfacción de los usuarios, evitando los que nos son aplicables.
- Se integrarán con los procesos, áreas funcionales y sistemas de evaluación organizacional.

Ficha técnica de indicadores

Los indicadores se presentarán en una matriz denominada ficha técnica, que contiene la siguiente información:

- Nombre del indicador Factores críticos de éxito Fórmula de cálculo del índice Unidad de medida
- Frecuencia
- Estándar
- Fuente de información
- Interpretación
- Brecha (pp. 24 - 25)

1.7.19 Tipos de indicadores

Según Maldonado (2015), en referencia a los tipos de indicadores de gestión, cita los siguientes:

Eficiencia:

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan:

$$\text{Eficacia programada} = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

En fin, la eficiencia en si se concentra en el cómo se hicieron las cosas y de medir cuánto de recursos se utilizó para realizar algún proceso.

Eficacia:

Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, siendo su fórmula:

$$\text{Eficacia programada} = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

En la eficacia programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento; en la eficacia presupuestal, la cifra mayor a uno significa sobre ejercicio, cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.

Economía:

El indicador de economía, se relaciona con evaluar la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en el logro de su misión institucional. La administración de los recursos de todo tipo, exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de caja, del presupuesto, de la reservación del patrimonio y de la capacidad de generación de ingresos

Ecología:

Con los indicadores ambientales se trata de lograr en términos medibles que se pueden identificar con una gama de metas; son básicamente medidas de ejecución que ayudan a describir cuantitativamente la calidad ambiental y permiten el monitoreo del progreso; su utilidad es proporcionar información ambiental de tipo socio – económica que se requiere para entender un asunto determinado.

Ética:

Permite confrontar la conducta ética, los valores y la moral institucional con el código de ética, reglamento orgánico funcional y la normativa, que permita la comparación entre lo escrito o lo estipulado versus el comportamiento y accionar de los administradores, funcionarios y empleados públicos, quienes están obligados a respetar estrictamente esta norma y a demostrar que su actuación es con transparencia y sin reñir con las leyes, normas y buenas costumbres que exige la sociedad (pp. 39 – 40).

Mientras que Santamaría, Cárdenas & Vega (2016) definen:

- **Eficiencia:** Se es eficiente si se produce más con la misma cantidad de recursos o se usan menos recursos para realizar la misma cantidad de producción, es decir que se logra una reducción de costos unitarios.
- **Eficacia:** Se es eficaz cuando las acciones que ejercen las personas, logran cumplir los objetivos delineados en la planificación de las organizaciones, es decir se refiere a la forma de cómo se consiguen las metas a través de los proyectos y programas de las organizaciones.
- **Economía:** Se refiere a la apropiada condición de cantidad, calidad y tiempo, con la cual se adquieren y utilizan los recursos económicos. Por muchos años los auditores cuando realizan la auditoría siempre comentan que existe pérdida de fondos de las organizaciones tanto públicas como privadas y esto genera retroceso en las organizaciones. La auditoría de gestión permite minimizar estos riesgos y es ahí donde se utiliza los criterios de Eficiencia, Eficacia y Economía. (p. 101)

Los indicadores de gestión permiten medir el grado de avance que tiene un objetivo o meta planeado inicialmente por una entidad, lo define en términos de eficacia, relacionado con su cumplimiento, eficacias con la optimización de los recursos y economía relacionado con el correcto uso de un presupuesto definido para su cumplimiento.

1.7.20 Evidencia

Para Blanco (2015), menciona:

Se refiere a la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa su informe. La evidencia en la auditoría integral comprenderá documentos fuente y registros contables subyacentes a los estados financieros, información susceptible de ser corroborada de otras fuentes procedimientos sobre el manejo de las áreas o divisiones e indicadores de gestión. La evidencia en la auditoría se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y análisis de los indicadores claves de éxito. (p. 18)

1.7.21 Hallazgos

Para García M (2015), define;

El hallazgo, abarca hechos y otra información obtenida por el auditor que merecen ser comunicados a los empleados y funcionarios de la organización auditada y a otras personas interesadas. Contienen:

- Importancia relativa que amerite ser comunicado.
- Basado en hechos y evidencias precisas que figuran en los papeles de trabajo.
- Objetivo (obrar con objetividad, equidad y realismo)
- Convincente para una persona que no ha participado en la auditoría.

Al realizar su trabajo debe considerar los factores siguientes:

- Condiciones al momento de ocurrir el hecho
- Naturaleza, complejidad y magnitud administrativa y financiera de las operaciones examinadas.
- Análisis crítico de cada hallazgo importante.
- Integridad del trabajo de auditoría.
- Autoridad legal.
- Diferencia de opinión, conclusiones y recomendaciones.

Los hallazgos de auditoría de gestión presentan los hechos que deben ser reportados, ya que de su efecto se han generado perjuicio a la entidad auditada, incumplimiento no solo a los procesos internos sino también a las metas planteadas para un período de tiempo definido, o la normativa vigente.

1.7.22 Informe de Auditoría

El informe de auditoría es un documento que formaliza los resultados de la auditoría. Es a través de él que el auditor va a mostrar lo que fue examinado, destacando los puntos positivos, puntos negativos y sus conclusiones, para que la dirección de la empresa sepa lo que está yendo bien y lo que precisa ser mejorado. El texto precisa ser claro, objetivo e imparcial, para garantizar que los resultados de la auditoría sean útiles y que la organización pueda utilizarlos como guía para direccionar sus acciones. El informe de auditoría debe contener los siguientes elementos:

1. Información general

- Título del informe
- Nombre del auditor responsable
- Fecha de conclusión de la auditoría
- Nombre de la empresa o unidad de negocio auditada.

2. Elabore una introducción

En esta sección, el auditor debe suministrar una visión general con informaciones sobre el área y procesos auditados, qué normas están dando soporte para la realización del trabajo.

3. Elabore un resumen ejecutivo

El resumen ejecutivo debe presentar las conclusiones de los trabajos realizados de forma compacta.

4. Presente la Terminología utilizada

La próxima sección deberá presentar los términos utilizados en la elaboración del informe, para que todos puedan comprender las informaciones presentadas.

5. Presente el Plan de Auditoría

El plan de auditoría debe presentar al auditor líder y sus calificaciones, así como los demás auditores que componen el equipo. Esta sección también debe describir cuáles fueron los documentos evaluados y quiénes fueron las personas entrevistadas.

6. Describa los hechos constatados

Cuando algo esté en desacuerdo con los estándares establecidos, el auditor debe tomar nota, describiendo los hechos y las evidencias constatadas.

7. Presente las recomendaciones

Finalmente, el auditor debe concluir el informe con una sección de “Recomendaciones” de mejora para la organización.

1.8 Interrogantes de estudio

Tabla 1-1: Idea a defender

Idea a defender	Variable Independiente	Variable Dependiente
Con la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza el período 2019, y la aplicación de indicadores de gestión y verificación de los procesos se pudo determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía	Auditoría de gestión	Niveles de eficiencia, eficacia y economía
	¿Con la aplicación de los procedimientos de auditoría se obtendrá evidencia?	¿Conocer los niveles de eficiencia, eficacia y economía?

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Gualaceo, N (2021)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque De Investigación

Según Salas (2019) El enfoque mixto puede ser comprendido como: “un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio”

Investigación cualitativa: Usa la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. A diferencia del cuantitativo, aquí se pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos.

Investigación cuantitativa: Usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Se aplicó una modalidad mixta compuesta por la revisión numérica de los resultados de la Auditoría de Gestión, mientras que los hechos que rodean dichos valores fueron analizados de forma cualitativa.

2.2. Nivel de investigación

Según Tamayo (2018) define a la investigación descriptiva como:

Describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.

La investigación descriptiva se aplicó conocer los aspectos que rodean los resultados de la Auditoría de Gestión y por ende generar un informe que responda todas las interrogantes presentadas.

2.3. Diseño de Investigación

Diseño de Investigación o de Estudio	Según la manipulación intencionada de la variable independiente	No experimental
	Según el número de intervenciones en el trabajo de campo	Transversal

Elaborado por: Gualaceo, N (2021)

2.4. Tipo de estudio.

Investigación No Experimental

Según INTEP (2018) se refiere a que: “Se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes”.

El presente trabajo de titulación se basó en una investigación no experimental, se aplicó anteriormente la Auditoría de Gestión para dar a conocer los resultados y darlos a conocer a la gerencia para la toma de decisiones.

2.5. Población y muestra

Población

Según Pérez (2020) en referencia a la población, cita los siguientes: “Es el conjunto total de unidades de análisis al cual vamos a estudiar a este conjunto se denomina población, algunos autores le llaman universo” (p.230).

El presente trabajo investigativo estuvo dirigido a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Provincia de Pastaza, cuyo número es pequeño, por lo que no fue necesario establecer una muestra.

Muestra

Según Pérez (2020) en relación a la muestra, manifiesta lo siguiente:

Una muestra consiste en seleccionar un subconjunto de unidades de análisis de la población mediante algún método, sin embargo, no todos los métodos de selección tienen las mismas propiedades en cuanto a la información que proporcionan las unidades así obtenidas. La muestra es una parte de la población (p.233).

En vista de que el tamaño de la población es mínimo, no se procedió a la aplicación de una muestra, por lo que se trabajó con la totalidad de funcionarios que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Provincia de Pastaza.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

- **Método Inductivo**

Según Castellanos (2017) nos menciona que: “Este método inductivo fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría”.

Se aplicó el método inductivo porque se partió de la consulta de varias fuentes para la construcción de la fundamentación teórica necesaria para sustentar el trabajo de titulación,

- **Método Deductivo**

Según Castellanos (2017): define el método deductivo como: “El método deductivo se desarrolla con base en hechos o prácticas particulares, para llegar a organizar fundamentos teóricos. En contraste, el método deductivo basa sus conocimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares.”

Se aplicó el método deductivo ya que se parte de lo general a lo específico, es decir, desde la identificación del problema y el análisis de la información de forma general hasta permitir la toma de decisiones por parte de la Gerencia.

- **Método Analítico**

Para Castellanos (2017) nos indica que: “El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos”.

Dentro del trabajo de titulación se analizó los datos generados en la Auditoria de Gestión con la finalidad de generar una opinión clara para la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

2.6.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación

- **Entrevista**

Según Naranjo (2015) define a la entrevista, como:

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional con la que además de adquirirse información acerca de los que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo, los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y el participante en la misma (p.169).

En el presente trabajo de titulación se aplicó las entrevistas a los jefes departamentales para obtener información detallada de los sucesos que se presentan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Provincia de Pastaza.

- **Encuesta**

Según Naranjo (2015) define a la encuesta, como: “La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado” (p.173).

Se aplicó a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Provincia de Pastaza, con el fin de obtener información relevante que nos sirva de ayuda a nuestro estudio.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis De Resultados

Para la obtención de los resultados se aplicó la encuesta a los empleados de la cooperativa para la determinación de la viabilidad del tema propuesto.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo:

Establecer la necesidad de la aplicación de una auditoría de gestión mediante procedimientos e indicadores de gestión para el establecimiento del cumplimiento de metas y objetivos y porte en la toma de decisiones de la administración.

Instrucciones:

Lea las preguntas con atención las preguntas y conteste.

PREGUNTAS

1. ¿La cooperativa de ahorro y crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., fija una planificación con objetivos claros eston han alcanzado?

Siempre _____

Casi Siempre _____

Neutral _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

2. ¿ Se ha definido una normativa que regule la administración del talento humano?

Si _____

No _____

3. ¿La totalidad del personal participa de los planes de talento humano a fin de mejorar su rendimiento?

Si _____

No _____

4. ¿Cómo calificaría usted el desempeño de los empleados de la cooperativa en la realización de las actividades?

Excelente _____

Muy Bueno _____

Buena _____

Regular _____

Malo _____

5. ¿Se han definido los proceso internos que se deben realizar dentro de la cooperativa?

Si _____

No _____

6. ¿Cómo calificaría usted el proceso de otorgamiento de crédito ?

Excelente _____

Muy Bueno _____

Buena _____

Regular _____

Malo _____

7. ¿Califique usted el proceso de recuperación de créditos?

Excelente _____

Muy Bueno _____

Buena _____

Regular _____

Malo _____

8. ¿Considera usted necesaria la aplicación de indicadores de gestión de manera periódicas?

Siempre _____

Casi Siempre _____

Neutral _____

Casi Nunca _____

Nunca _____

9. ¿ Ha sido objeto de un proceso de auditoría de gestión 2019?

Si _____

No _____

10. ¿A su criterio mejoraría el rendimiento de la cooperativa en que procesos con la ejecución de una auditora de gestión?

Otorgamiento de crédito _____

Recuperación de crédito _____

Administración del talento humano _____

Cumplimiento de metas _____

Otros _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS

1. ¿La cooperativa de ahorro y crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., fija una planificación con objetivos claros estos han alcanzado?

Tabla 1-3: Planificación anual

Respuestas	Valor	Porcentaje
Siempre	2	4%
Casi Siempre	15	29%
Neutral	26	51%
Casi Nunca	8	16%
Nunca	0	0%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

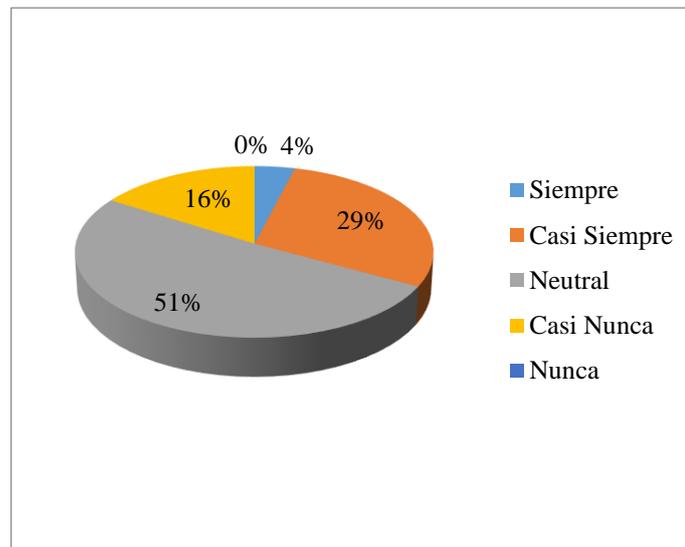


Gráfico 1-3: Planificación anual

Fuente: Tabla 1 – 2 Planificación anual

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Interpretación

Para el 51% de los encuestados los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos La Pequeña Empresa de Pastaza a veces se alcanzan, mientras que el 29% dice que casi siempre se cumplen en el tiempo previsto y solo el 4% considera que siempre.

2. ¿ Se ha definido una normativa que regule la administración del talento humano?

Tabla 2-3: Normativa de talento humano

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	45	88%
No	6	12%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

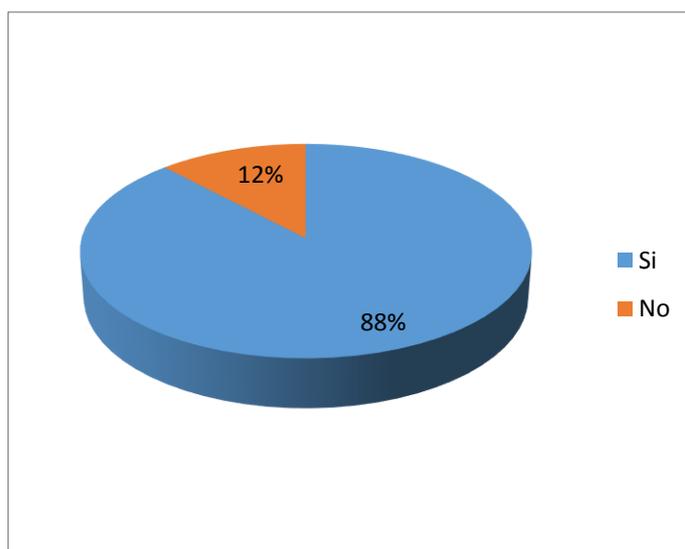


Gráfico 2-3: Normativa de talento humano

Fuente: Tabla 2-3: Normativa de talento humano

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Interpretación

Para el 88% de los encuestados la Cooperativa de Ahorro y Créditos La Pequeña Empresa de Pastaza cuenta con una normativa que regule la administración del talento humano, mientras que el 12% dice que no es así, en muchas ocasiones se dan disposiciones esporádicas, pero no están plasmadas en un documento regulador.

3. ¿ La totalidad del personal participa de los planes de talento humano a fin de mejorar su rendimiento?

Tabla 3-3: Planes de talento humano

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	21	41%
No	30	59%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta

Elaborado por: Guacaleo, N. (2021)

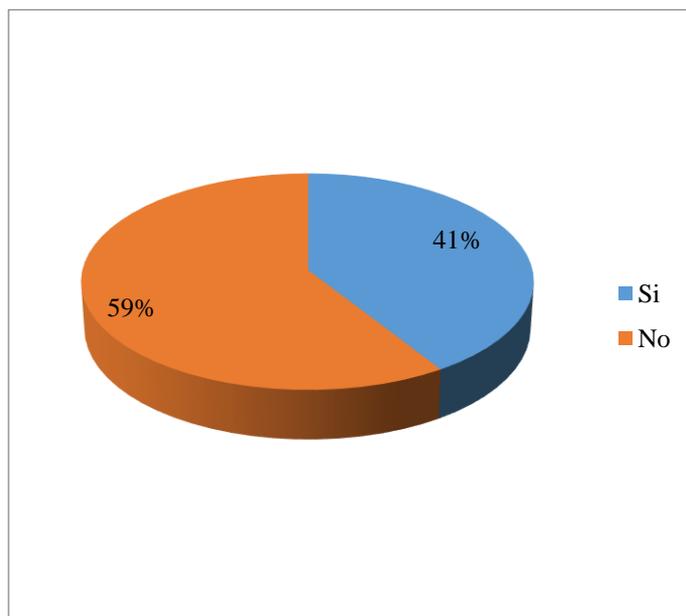


Gráfico 3-3: Planes de talento humano

Fuente: Tabla 3 - 3: Planes de talento humano

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Interpretación

El 41% de los encuestados dicen conocer de la existencia de planes de talento humano donde están incluidos, como por ejemplo de capacitación y de evaluaciones, mientras que el 59% dice desconocer sobre este particular.

4. ¿Cómo calificaría usted el desempeño de los empleados de la cooperativa en la realización de las actividades?

Tabla 4-3: Desempeño del Personal

Respuestas	Valor	Porcentaje
Excelente	17	33%
Muy Bueno	19	57%
Bueno	5	10%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta
Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

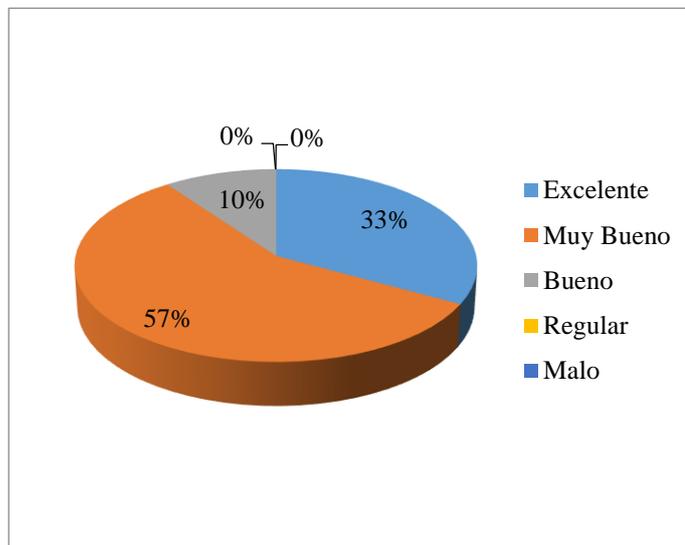


Gráfico 4-3: Desempeño del Personal

Fuente: Tabla 4 - 3: Desempeño del Personal
Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Interpretación

Para el 57% del personal encuestado su desempeño en conjunto es muy bueno existe deficiencias mínimas a ser superadas, mientras que el 33% dicen ser excelentes, seguido del 10% que considera que es bueno teniendo problemas que deben ser atendidos.

5. ¿ Se han definido los proceso internos que se deben realizar dentro de la cooperativa?

Tabla 5-3: Procesos internos

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	51	100%
No	0	0%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

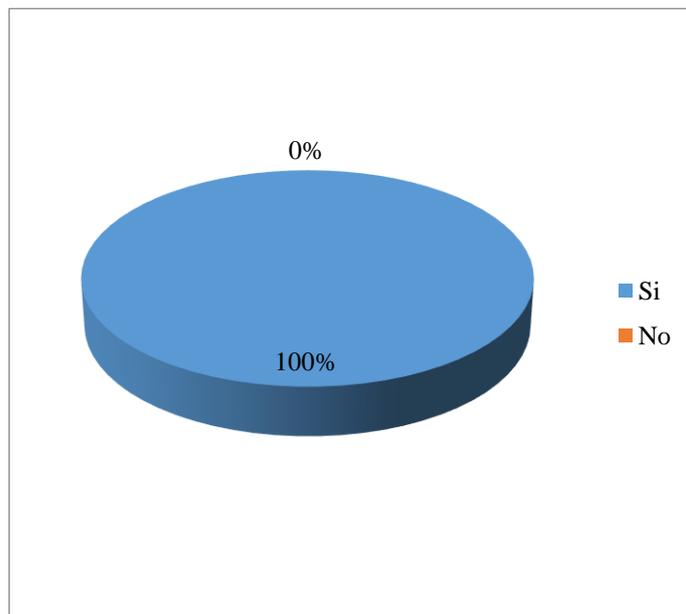


Gráfico 5-3: Procesos internos

Fuente: Tabla 5 - 3: Procesos internos

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Interpretación

El 100% de los encuestados, la institución financiera cuenta con procesos internos definidos, donde se definen las actividades, las responsabilidades y los posibles controles a ser aplicados para conocer su grado de cumplimiento.

6. ¿Cómo calificaría usted el proceso de otorgamiento de crédito?

Tabla 6-3: Proceso de otorgamiento de créditos

Respuestas	Valor	Porcentaje
Excelente	5	9%
Muy bueno	12	24%
Bueno	34	67%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

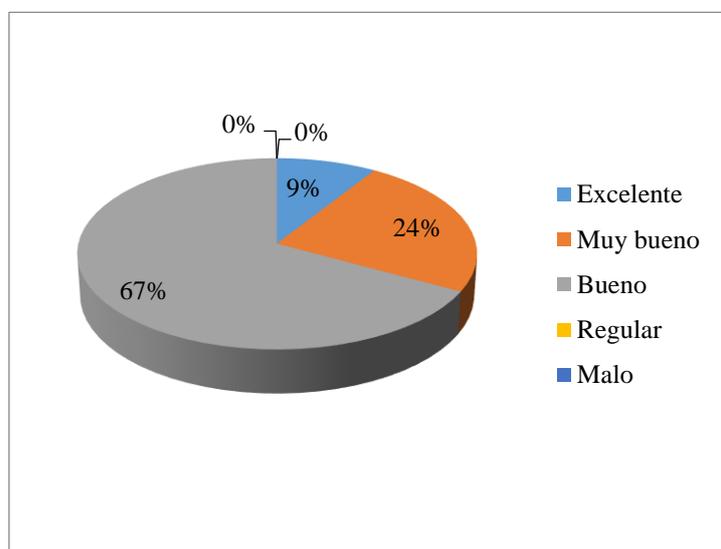


Gráfico 6-3: Proceso de otorgamiento de créditos

Fuente: Tabla 6 - 3: Proceso de otorgamiento de créditos

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Interpretación

Se pidió que se diera una calificación al proceso de otorgamiento de créditos dando los siguientes resultados, 67% dice que es bueno existen cosas que deben cambiar que afecta la confiabilidad de esta actividad, mientras que el 24% dice que es muy bueno con aspectos que deben controlarse, finalmente el 5% dice que es excelente.

7. ¿ Califique usted el proceso de recuperación de créditos?

Tabla 7-3: Proceso de recuperación de créditos

Respuestas	Valor	Porcentaje
Excelente	13	65%
Muy bueno	15	29%
Bueno	23	5%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

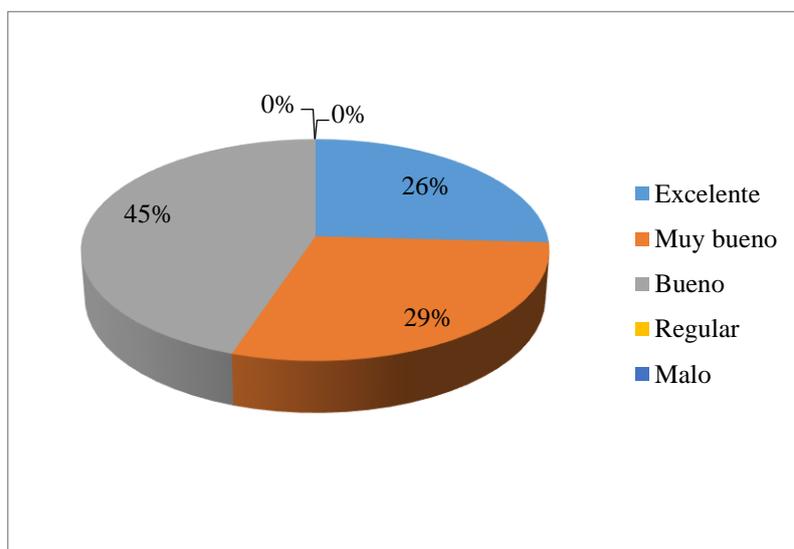


Gráfico 7-3: Proceso de recuperación de créditos

Fuente: Tabla 7 - 3: Proceso de recuperación de créditos

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Interpretación

En lo referente al proceso de recuperación de cartera vencida fue calificado de la siguiente manera: el 45% considera que la recuperación es buena existen falencias que han provocado un alto porcentaje de cartera vencida, mientras que el 29% dice que es muy bueno con deficiencias a superar, solo el 26% dice que es excelente.

8. ¿ Considera usted necesaria la aplicación de indicadores de gestión de manera periódicas?

Tabla 8-3: Indicadores de gestión

Respuestas	Valor	Porcentaje
Siempre	35	69%
Casi siempre	15	29%
Neutral	1	2%
Casi Nunca	0	6%
Nunca	0	94%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

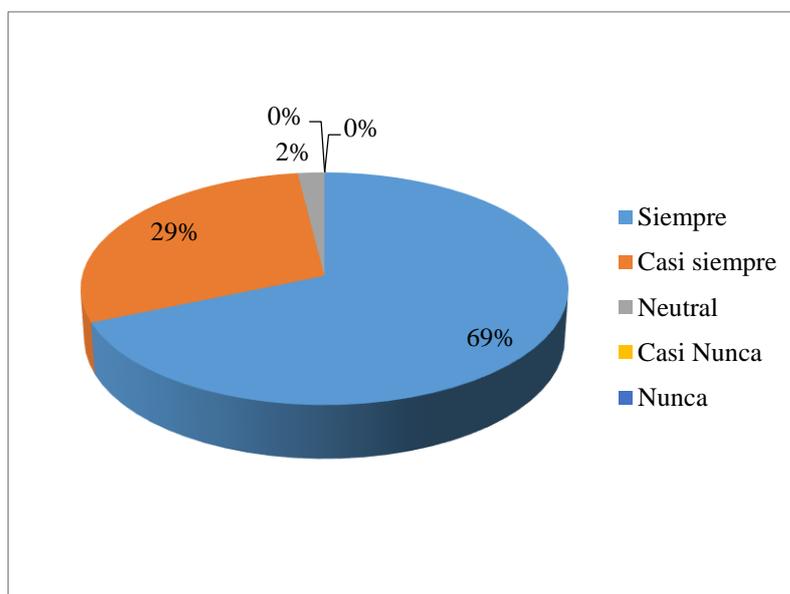


Gráfico 8-3: Indicadores de gestión

Fuente: Tabla 8 - 3: Indicadores de gestión

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Interpretación

Para el 69% de los encuestados se deberían aplicar los indicadores de gestión siempre para conocer el rendimiento de los empleados y el cumplimiento de las metas, mientras que el 29% dice que podría aplicarse casi siempre, otros piensan que puede ser eventual.

9. ¿ Ha sido objeto de un proceso de auditoría de gestión 2019?

Tabla 9-3: Proceso de auditoría de gestión

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	51	100%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

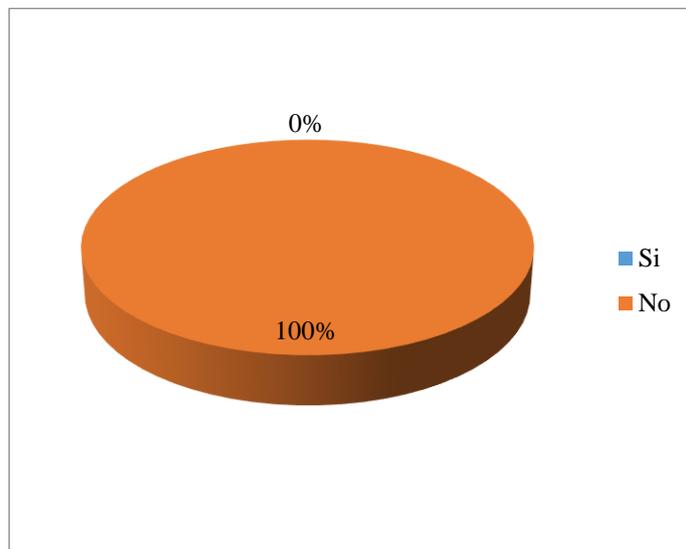


Gráfico 9-3: Proceso de auditoría de gestión

Fuente: Tabla 9 - 3: Proceso de auditoría de gestión

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Interpretación

Para el 100% de los encuetados, dicen que no se han aplicado procesos de auditoría de gestión para conocer las causas de las deficiencias que se dan dentro de la administración de la cooperativa y su aplicación es necesaria.

10. ¿ A su criterio mejoraría el rendimiento de la cooperativa en que procesos con la ejecución de una auditora de gestión?

Tabla 10-3: Procesos mejorarían con la auditoría de gestión

Respuestas	Valor	Porcentaje
Otorgamiento de crédito	39	76%
Recuperación de crédito	11	22%
Administración del talento humano		
humano	1	2%
Cumplimiento de metas	0	0%
Otros	0	0%
Total	51	100%

Fuente: Tabulación de encuesta

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

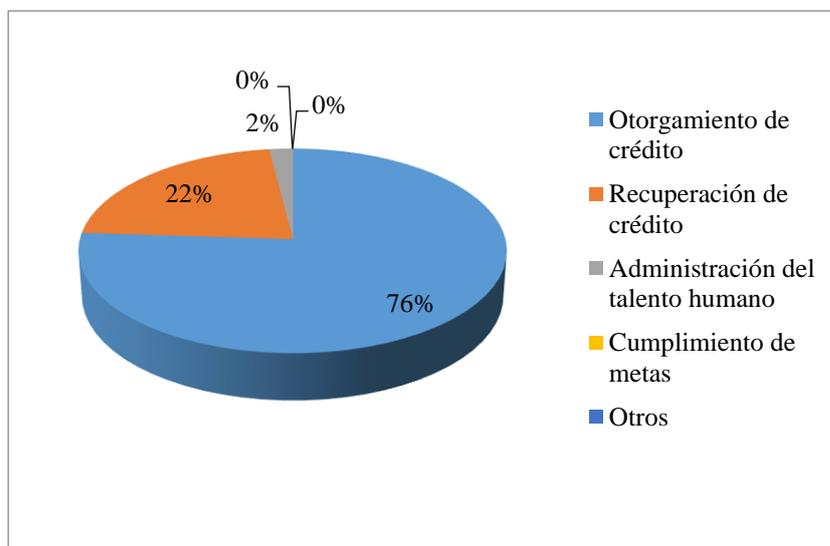


Gráfico 10-3: Procesos mejorarían con la auditoría de gestión

Fuente: Tabla 10 - 3: Procesos mejorarían con la auditoría de gestión

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

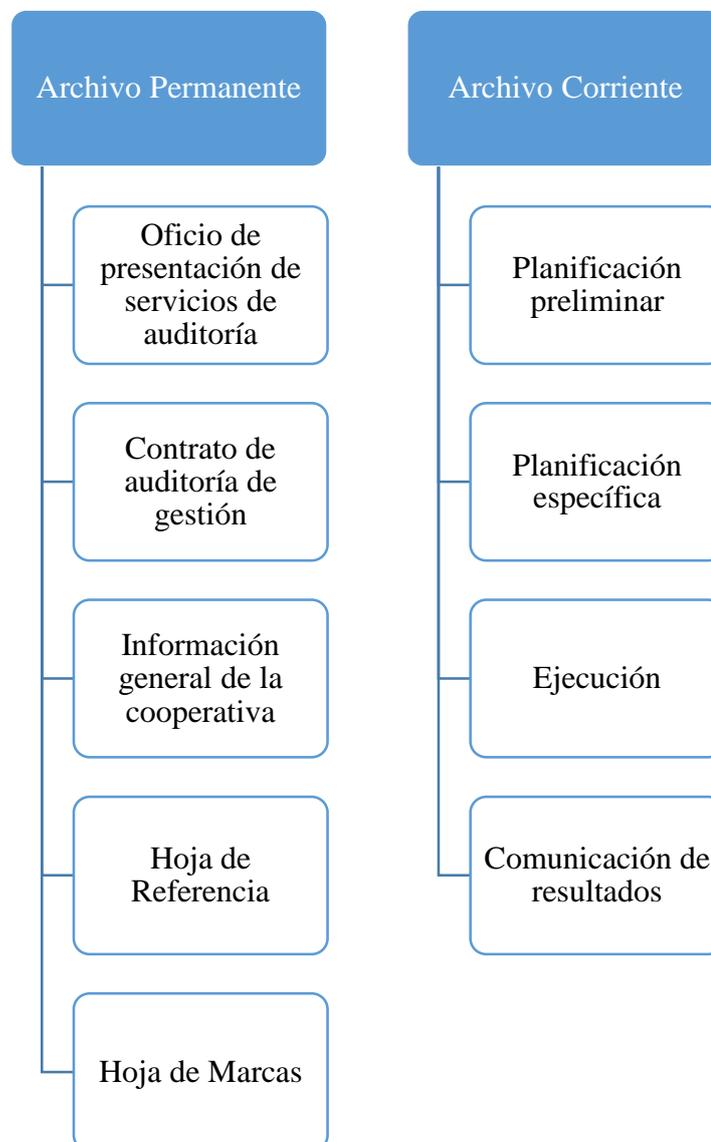
Interpretación

Para el 76% de los encuestados mejoraría radicalmente el proceso de otorgamiento de crédito, el 22% considera que la recuperación de cartera se vería beneficiada, solo el 2% considera que la administración del personal tendría una mejor gestión.

3.2. Interpretación General

En base a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se pudo establecer que es necesaria la aplicación de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza con la finalidad de establecer los niveles de cumplimiento tanto en los procesos como en lo referente a los objetivos planteados para el período 2019, para lo cual se deberá diseñar los procedimientos de auditoría para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante para la emisión de hallazgos que sustenten un informe de auditoría de gestión.

3.3. Contenido de la Propuesta



Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

2.6.3. Archivo Permanente

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	AP
---	---	-----------

ARCHIVO PERMANENTE

Institución financiera:	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Período de evaluación:	1 de enero al 31 de diciembre del 2019
Responsable:	Nataly Alexandra Gualaceo Cruz
Supervisor:	Dr. Patricio Robalino

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	AP 1/1
---	---	-------------------

ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE

No.	Documentos	Referencia
1	Oficio de presentación de servicios de auditoría	PSP
2	Contrato de auditoría de gestión	CAG
3	Información general de la cooperativa	IGC
4	Hoja de Referencia	HF
5	Hoja de Marcas	HM

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	PSP 1/1
---	---	--------------------

OFICIO DE PRESENTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

Puyo, 4 de enero del 2020.

Doctor.

Edgar Acuña

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Presente.

Reciba un cordial saludo de la Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz, egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, el motivo de la presente es darle a conocer los beneficios de una auditoria de gestión en las instituciones financieras:

- Permite conocer los niveles de confianza y de riesgo del sistema de control interno que posee la institucion financiera.
- Determinar el cumplimiento de los procesos esenciales.
- Define el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se conoce si la normativa legal ha sido aplicada correctamente.
- Permite identificar los puntos criticos.
- Presenta las debilidades con las recomendaciones que podrian ser usadas por la Gerencia.

Con los anteriormente mencionado le solicité a usted autorice la realización de una auditoría de gestión a la institución financiera que usted dirige, esperando una respuesta positiva le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

Auditora

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	CAC 1/2
---	---	--------------------

CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Comparecientes

En el presente contrato comparecen el Doctor Edgar Acuña Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa Ltda., quien será denominado como CONTRATANTE, y la Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz quien será conocida como CONTRATADA.

Clausula Primera

El objetivo del Contrato es regular la auditoría de gestión a ser aplicada en la institución financiera a la que representa el CONTRATANTE, para lo cual se compromete a entregar la información necesaria en los tiempos definidos en un cronograma a fin obtener los resultados sobre la gestión del período 209, para lo cual se revisara la información basada en el cumplimiento de la normativa.

Clausula Segunda

Para el desarrollo del trabajo de titulación se han considerado 50 días laborables a partir del 04 de enero hasta el 08 de marzo del 2021, se podrán modificar las fechas con previo aviso a las partes que intervienen en el proceso de auditoría de gestión.

Clausula Tercera

Las pruebas diseñadas para el proceso de auditoría de gestión son definidas en base a la información propia de la cooperativa, procurando el cumplimiento de la normativa legal vigente para la institución financiera y la planificación que fue presentada al inicio del período fiscal para su análisis.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	CAC 2/2
---	---	--------------------

Clausula Cuarta

En lo referente a la remuneración, por ser un trabajo académico no se ha definido un valor a ser cancelado, por lo que no existe un compromiso económico por parte del CONTRATANTE, pero si la CONTRATADA se compromete a entregar una copia del documento a la Gerencia General de la Cooperativa.

Clausula Sexta

Se podrá dar por terminado el contrato de servicio de auditoría cuando la institución financiera considera que se ha violentado la normativa aplicable o ha puesto en riesgo el sigilo bancario que debe cumplir la institución financiera.

Doctor. Edgar Acuña

CONTRATANTE

Srta. Nataly Gualaceo

CONTRATADA

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021



Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”

**IGC
1/10**

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 16601060001

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: CACPE PASTAZA

REPRESENTANTE LEGAL: AGLA CARRASCO EDGAR MAXTRANCEL

CONTADOR: REYES GUERRÓN MAYRA KARINA ESPECIAL

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

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

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** SIN

NÚMERO: SIN

REC. NACIMIENTO:	REC. INICIO ACTIVIDADES:	1664/1987
REC. INSCRIPCIÓN: 01/09/1988	REC. ACTUALIZACIÓN:	26/05/2020
REC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:	REC. FINICIO ACTIVIDADES:	

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL

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

DIRECCIÓN TRIBUTARIA

DIRECCIÓN: PASTAZA CANTÓN: PASTAZA Provincia: PASTAZA Libertad Calle: ATAHUALPA Número: SIN numeración: GONZALO VILLALBA Referencia ubicación: PASTAZA AL. ALVARADO Teléfono: 03262011 Fax: 03262007 Apartado Postal: 1601817 Teléfono Trabajo: 03262041 Email: secretaria@cacpepas.com Web: WWW.CACPEPAS.COM.EC

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO DEPÓSITO 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
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

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.gov.ec.
Los contribuyentes naturales (física o jurídica) que ingresen, actúen o cobren y gasten suales 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 (RS) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera trimestral 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.

N DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

N DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	15	ABIERTOS	15
JURISDICCIÓN	1 ZONA III PASTAZA	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2020001316294
Fecha: 26/05/2020 09:01:02 AM



Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”

IGC
2/10



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

AMBATO, 28 de julio de 2016

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

RESUELVE:

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

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

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

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

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

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

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

SILVIA MASAGRAN STANES PIEDRES
DIRECCIÓN REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IGC 3/10
---	---	---------------------

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

REGLAMENTO DE ELECCIONES

**LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.**

CONSIDERANDO:

Que es necesario regular la integración de la Asamblea General y los organismos directivos de la Cooperativa, manteniendo actualizada la normatividad interna que rige a la Institución de acuerdo a la legislación vigente.

En ejercicio de sus atribuciones, concedidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, reformada el 28 de abril de 2011, publicada en el Registro Oficial N°.444, del 10 de mayo del 2011, el Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, expedido mediante Decreto No.1061, de 16 de febrero de 2012, publicado en el Registro Oficial Suplemento N°. 648 de 27 de febrero de 2012, el Estatuto Social y Reglamento Interno de la Cooperativa, expide el siguiente:

**REGLAMENTO DE ELECCIONES DE REPRESENTANTES PARA LA ASAMBLEA
GENERAL, VOCALES PARA EL CONSEJO DE ADMINISTRACION; Y, VOCALES PARA
EL CONSEJO DE VIGILANCIA**

**TITULO I
DE LA ELECCION DE LOS REPRESENTANTES**

**CAPITULO I
DE LA CONFORMACION DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES**

Artículo 1. La Asamblea General estará constituida por los representantes principales o principalizados, elegidos por los socios mediante votación personal, directa y secreta, quienes serán elegidos para períodos de (4) cuatro años, y podrán ser reelegidos en forma inmediata por una sola vez. Se elegirán dos representantes suplentes por cada principal

Artículo 2. El número de representantes principales y suplentes a elegir para integrar la Asamblea General será de TREINTA (30) en conformidad a lo establecido en el artículo 34 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 3. En la Oficina matriz y en cada una de las oficinas operativas que disponga la Cooperativa, estará representada en la Asamblea General, a través de representantes elegidos en sus respectivas jurisdicciones.

Artículo 4. El número de representantes a elegir en la oficina matriz y en cada oficina operativa, se determinará de manera proporcional, de acuerdo al número de socios

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IGC 4/10
---	---	---------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CAPTACIONES

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA**

CONSIDERANDO

Que: La Cooperativa debe contar con un marco normativo que regule los procesos y actividades diarias que se desarrollan en el Área de Captaciones.

Que: Es necesario detallar esas actividades y procesos para que sean formalmente observados y cumplidos por el personal que labora en esas áreas para garantizar un mejor desempeño y calidad de servicio.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CAPTACIONES
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE
PASTAZA**

**TITULO I
DEL AREA DE CAJAS**

**CAPITULO I
ASPECTOS GENERALES DEL ÁREA DE CAJAS**

Sección I- Políticas Generales

Art. 1.- El presente manual de procedimientos tiende a brindar seguridad a los cajeros en tal razón, significa, el respaldo que la institución les otorga. Su fiel cumplimiento permitirá evitar contratiempos de tipo personal y profesional con nuestros socios.

Art. 2.- El primer contacto que tienen los socios de la Cooperativa, es con los empleados del área de cajas, quienes son el reflejo mismo de la institución de la que representan. Consecuencia de lo anterior, el personal seleccionado para estas funciones deberá ser cortés, educado, con disposición para tratar con la gente, con solvencia moral muy probada e impecable presentación personal.

Art. 3.- El entrenamiento y preparación del personal de Cajas deberá ser antes de atender al público, esta capacitación estará distribuida en algunas fases como:

- Coteo y verificación de billetes.
- Conocimiento de procedimientos internos.
- Conocimiento en Ley de cheques y Ley General de Cooperativas y Bancos.
- Entrenamiento y práctica en la posición de caja.
- Conocimiento general de los servicios y estructura de la Cooperativa.
- Prevención sobre los Tipos de Estafas, Lavados de Activos.

Art. 4.- Cada año se deberá capacitar al Personal de Cajas, de acuerdo a necesidades normativas vigentes y entorno laboral para actualizar el conocimiento.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**IGC
5/10**

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

**MANUAL DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y
COBRANZA**

JULIO 2018

 <p>CACPE PASTAZA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”</p>	<p>IGC 6/10</p>
---	--	----------------------------



**MANUAL DE GESTION DE COBRANZAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
- CACPE PASTAZA**



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**IGC
7/10**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Al 31 de Diciembre del 2019

Expresado en dólares de los EE.UU.

CODIGO	CUENTA	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
4	GASTOS			17,345,951.94
41	INTERESES CRUADOS			6,843,847.83
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		6,309,017.03	
410115	DEPOSITOS DE AHORRO	490,336.37		
410130	DEPOSITOS A PLAZO	5,658,680.65		
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS		494,830.91	
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y DEL SECTOR POPULAR Y SOLIDARIO	383,768.56		
410315	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	111,062.35		
44	PROVISIONES			691,462.89
4402	CARTERA DE CREDITOS		691,700.38	
440220	CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	89,809.08		
440225	CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	28,526.49		
440230	CRÉDITO INMOBILIARIO	3,195.73		
440240	MICROCREDITO	540,169.16		
4403	CUENTAS POR COBRAR		22,308.80	
440305	CUENTAS POR COBRAR	22,308.80		
4405	OTROS ACTIVOS		7,461.71	
440505	OTROS ACTIVOS	7,461.71		
45	GASTOS DE OPERACION			7,671,218.11
4501	GASTOS DE PERSONAL		3,489,140.26	
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	1,865,956.52		
450110	BENEFICIOS SOCIALES	269,889.79		
450120	APORTES AL IESS	290,854.11		
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES	46,119.22		
450135	FONDO DE RESERVA IESS	173,279.48		
450190	OTROS	843,081.14		
4502	HONORARIOS		290,811.92	
450205	DIRECTORES	185,946.79		
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	187,865.13		
4503	SERVICIOS VARIOS		1,887,170.51	
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	82,378.74		
450310	SERVICIOS DE GUARDIANIA	211,413.07		
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	445,984.25		
450320	SERVICIOS BASICOS	359,878.42		
450325	SEGUROS	187,263.77		
450330	ARRENDAMIENTOS	181,523.09		
450390	OTROS SERVICIOS	498,629.17		
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		919,512.59	
450405	IMPUESTOS FISCALES	1,280.59		
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	48,243.24		
450415	APORTES A LA SEPS	160,409.87		
450420	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIDA	698,382.31		
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	595.48		
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMO	10,681.18		
4505	DEPRECIACIONES		364,166.10	



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**IGC
8/10**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA
DE PASTAZA LTDA.**

BALANCE GENERAL

Oficina: Consolidado		Fecha: 31/12/2019
Código	Cuenta	Saldo
1	ACTIVO	171.654.279,88
11	FONDOS DISPONIBLES	20.384.471,88
11.01	CAJA	3.028.707,82
11.01.08	EFFECTIVO	3.028.707,82
11.02	BANCO Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	17.355.764,06
11.02.08	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	8.258.984,89
11.02.10	BANCO E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCAL	11.096.779,17
11.02.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR...	1.077.999,83
11.06	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	18.228,28
11.06.01	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	18.228,28
13	INVERSIONES	18.096.283,72
13.08	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTOR...	18.096.283,72
13.08.08	DE 1 A 30 DIAS SECTOR PRIVADO	3.887.548,80
13.08.10	DE 31 A 90 DIAS SECTOR PRIVADO	1.083.988,78
13.08.18	DE 91 A 180 DIAS SECTOR PRIVADO	800.000,00
13.08.80	DE 1 A 30 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR ...	8.887.427,09
13.08.88	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR...	1.476.011,38
13.08.89	DE 91 A 180 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULA...	817.332,67
14	CARTERA DE CREDITO	120.887.280,41
14.02	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARI...	28.118.281,32
14.02.08	DE 1 A 30 DIAS	822.188,20
14.02.10	DE 31 A 90 DIAS	1.887.402,78
14.02.18	DE 91 A 180 DIAS	2.327.788,74
14.02.20	DE 181 A 360 DIAS	4.478.097,64
14.02.28	DE 361 A 720 DIAS	18.608.878,88
14.02	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCI...	4.884.421,21
14.02.08	DE 1 A 30 DIAS	68.888,08
14.02.10	DE 31 A 90 DIAS	10.388,71
14.02.18	DE 91 A 180 DIAS	130.888,82
14.02.20	DE 181 A 360 DIAS	288.888,23
14.02.28	DE 361 A 720 DIAS	4.324.058,39
14.06	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	84.732.733,64
14.06.08	DE 1 A 30 DIAS	2.888.272,81
14.06.10	DE 31 A 90 DIAS	8.287.812,81
14.06.18	DE 91 A 180 DIAS	7.217.281,88
14.06.20	DE 181 A 360 DIAS	13.228.888,84
14.06.28	DE 361 A 720 DIAS	68.828.632,32
14.07	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO ...	8.181.212,08
14.07.08	DE 1 A 30 DIAS	138.888,88
14.07.10	DE 31 A 90 DIAS	288.288,21
14.07.18	DE 91 A 180 DIAS	478.888,88
14.07.20	DE 181 A 360 DIAS	888.888,27
14.07.28	DE 361 A 720 DIAS	4.487.888,80
14.28	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARI...	218.288,72
14.28.08	DE 1 A 30 DIAS	28.788,78
14.28.10	DE 31 A 90 DIAS	24.288,72
14.28.18	DE 91 A 180 DIAS	28.888,88
14.28.20	DE 181 A 360 DIAS	28.828,78
14.28.28	DE 361 A 720 DIAS	88.887,77
14.27	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DE...	34.112,78
14.27.08	DE 1 A 30 DIAS	222,84
14.27.10	DE 31 A 90 DIAS	388,78
14.27.18	DE 91 A 180 DIAS	158,82
14.27.20	DE 181 A 360 DIAS	388,81
14.27.28	DE 361 A 720 DIAS	32.882,18
14.28	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DIVIENDA AL...	1.088.288,48
14.28.08	DE 1 A 30 DIAS	108.417,70

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IGC 9/10
---	---	---------------------

ACCIONES ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES
1.1. Plan de Fortalecimiento del CACPE ON LINE	Desarrollar un plan de difusión interna y externa de la aplicación
	Implementar la funcionalidad para tramitar créditos en línea
	Implementar la funcionalidad para aperturar Ahorro Futuro en línea
	Implementar la funcionalidad de débito para pago de créditos
	Implementar el pago de nuevos servicios de acuerdo a las zonas de cobertura
	Implementar publicidad del portafolio en las pantallas de celular y web Crear un plan de monitoreo continuo del servicio de CACPE ON LINE
1.2. Desarrollo, implementación y masificación de la BILLETERA MOVIL	Desarrollar un plan de difusión interna y externa de la billetera
	Diseñar e implementar un plan piloto para pruebas de servicio
	Desarrollar el plan operativo para enrolamiento de socios
	Desarrollar el plan de mercadeo para enrolamiento de socios
	Ajustar contrato de medios electrónicos para el socio
	Crear un plan de monitoreo continuo del servicio de billetera móvil
1.3. Desarrollo, aprobación e implementación de CORRESPONSALES	Desarrollar proyecto para aprobación de SEPS - con metodología de selección
	Evaluar y seleccionar la tecnología requerida
	Desarrollar plan de capacitación y remuneración para corresponsales
	Desarrollar y probar el sistema de compensación
	Diseñar plan piloto para instalación y pruebas de servicio
	Crear un plan de monitoreo continuo del servicio de CORRESPONSALES
1.4. Fortalecimiento y ampliación del servicio a través de Cajeros Automáticos	Estudio de mercado para evaluar y definir plazas para implementación
	Diseñar y ejecutar el plan de implementación para ampliación del servicio
	Crear un plan de monitoreo continuo del servicio de cajeros automáticos

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IGC 10/10
---	---	----------------------

ACCIONES ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES
2.1. Determinar el crecimiento en Activos, Cartera y Captaciones para la Cooperativa	Crecer el 28% en activos, cartera y captaciones para el año 2019
	Crecer el 25% en activos, cartera y captaciones para el año 2020
	Crecer el 25% en activos, cartera y captaciones para el año 2021
	Revisar periódicamente con Gerencia y Negocios la pertinencia de la meta de crecimiento
	Hacer monitoreo al mensual al crecimiento consolidado de la Cooperativa
2.2. Generar e implementar mecanismos de monitoreo financiero por oficina	Implementar el sistema de monitoreo PERLAS por oficina
	Capacitar a jefes de agencia y oficina en la interpretación de indicadores PERLAS
	Automatizar el cargue y generación de información para el monitoreo a través de PERLAS
	Analizar y presentar los resultados por oficinas comparado con información de CAPCOL
	Generar estrategias financieras consolidadas y por oficinas de acuerdo con resultados
2.3. Definir y automatizar un modelo de costeo compensado por oficina	Definir una metodología de costeo compensando gastos admón. y transferencias
	Hacer mantenimiento y aumentar los análisis de costos acorde con interés de Gerencia
	Automatizar el cargue y generación de información para el modelo de costeo
	Presentar mensualmente el análisis de costos por oficina acorde con el modelo
	Generar estrategias financieras consolidadas y por oficinas de acuerdo con resultados

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	HF 1/2
---	---	-------------------

HOJA DE REFERENCIA

No.	Documentos	Referencia
1	Archivo Permanente	AP
2	Archivo Corriente	AC
3	Oficio de presentación de servicios de auditoría	PSP
4	Contrato de auditoría de gestión	CAG
5	Información general de la cooperativa	IGC
6	Hoja de Referencia	HF
7	Hoja de Marcas	HM
8	Programa de planificación preliminar	PPP
9	Programa de planificación específica	PPE
10	Programa de ejecución	PE
11	Programa de comunicación de resultados	PCR
12	Notificación del inicio del proceso de auditoría	ONI
13	Entrevista al delegado de la Gerencia	EDC
14	Visita de reconocimiento a las instalaciones de la cooperativa	VRC
15	Memorándum de planificación del proceso de auditoría de gestión	MPA
16	Perfil interno	PI
17	Perfil externo	PE
18	Matriz de correlación	MC
19	Matriz de prioridades .	MP
20	Evaluación del sistema de control interno considerando para su aplicación el COSO III	ESCI

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	HF 2/2
---	---	-------------------

No.	Documentos	Referencia
21	Nivel de confianza y riesgo	CR
22	Matriz de riesgos	MR
23	Informe de evaluación del sistema de control interno	IECI
24	Proceso de otorgamiento de crédito y la presentación de los requisitos previo su entrega.	VPC
25	Proceso de recuperación de cartera vencida	CPRC
26	Procesos de captaciones de recursos.	VPC
27	Procesos propios de la administración del talento humano.	VPTH
28	Indicadores de gestión a la aplicación realizada para el periodo 2019.	IG
29	Hallazgos de auditoría de gestión	H
30	Notificación del cierre de auditoria de gestión	NCA
31	Convoco a la lectura del borrador del informe final	CLB
32	Informe final de auditoria de gestión	IFAG

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	HM 1/1
---	---	-------------------

HOJA DE MARCAS

No.	Detalle	Marcas
1	Total	Σ
2	Verificado	√
3	Promedio	Ω
4	Hallazgos	@

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

2.6.4. Archivo Corriente

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	AC
---	---	-----------

ARCHIVO CORRIENTE

Institución financiera:	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Período de evaluación:	1 de enero al 31 de diciembre del 2019
Responsable:	Nataly Alexandra Gualaceo Cruz
Supervisor:	Dr. Patricio Robalino

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	AC 1/1
---	---	-------------------

ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

No.	Documentos	Referencia
1	Programa de planificación preliminar	PPP
2	Programa de planificación específica	PPE
3	Programa de ejecución	PE
4	Programa de comunicación de resultados	PCR

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

3.7.14.1. Fase de Planificación Preliminar

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	FPP
---	---	------------

FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Institución financiera:	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Período de evaluación:	1 de enero al 31 de diciembre del 2019
Responsable:	Nataly Alexandra Gualaceo Cruz
Supervisor:	Dr. Patricio Robalino

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	PPP 1/1
---	---	--------------------

Programa de Planificación Preliminar

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable
1	Elaboré el oficio de notificación del inicio del proceso de auditoría de gestión a la cooperativa en la misma se solicita acceso a la información general.	ONI	NAGC
2	Efectué la entrevista al delegado de la Gerencia para establecer el funcionamiento de la cooperativa y de los puntos críticos a ser atendidos.	EDC	NAGC
3	Realice la visita de reconocimiento a las instalaciones de la cooperativa para la definición de los puestos de trabajo y su ubicación física	VRC	NAGC
4	Elaboré el memorándum de planificación del proceso de auditoría de gestión en base a las actividades a ser aplicadas en futuras fases.	MPA	NAGC

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ONI 1/1
---	---	--------------------

OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Puyo, 6 de enero del 2020.

Doctor.

Edgar Acuña

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Presente.

Reciba un cordial saludo, mediante la presente le doy a conocer el inicio del proceso de auditoría de gestión a la institución que usted dirige, también le pido de la manera más comedida autorice a quien corresponda la entrega de la información general que será revisada para la determinación de los puntos críticos a ser analizados en los siguientes procedimientos:

- Registro único de contribuyentes
- Filosofías empresarial.
- Reglamento Interno de trabajo
- Manuales internos de las actividades ordinarias
- Planificación anual del período 2019
- Estados financieros

Por el tiempo tomado a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

Auditora

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	EDC 1/2
---	---	--------------------

ENTREVISTA AL DELEGADO DE LA COOPERATIVA

Objetivo: Aplicar la entrevista al delegado de la cooperativa con la finalidad de definir los puntos críticos de la institución financiera y de esta manera definir las acciones que se deberán ejecutar en las siguientes fases de auditoría de gestión.

BANCO DE PREGUNTAS

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., cuenta con una normativa que regule sus actividades?

Si, por disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria las instituciones financieras deben mantener la normativa aplicable y actualizada con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los fines que tienen la entidad.

2. ¿Se realiza una planificación anual con la finalidad de definir metas y objetivos institucionales?

Cada período fiscal la administración de la cooperativa definen la planificación que se debe cumplir con la finalidad de direccionar las actividades a su cumplimiento, se define un presupuesto para cada oficina que debe alcanzar a fin de favores a la institución financiera en conjunto.

3. ¿En lo referente a la administración de talento humano se posee se han definido directrices para su manejo?

Por su puesto contamos con un reglamento interno de trabajo, y políticas destinadas a direccionar al recurso humano al cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad, los procesos cuentan con un responsable de su aplicación.

4. ¿El personal ha sido evaluado para conocer su desempeño en el cumplimiento de sus funciones?

No en su totalidad se procura las evaluaciones para el personal del área de créditos quienes cobran un sueldo más comisiones según su contrato de trabajo.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	EDC 2/2
---	---	--------------------

5. ¿Los procesos internos de la cooperativa han sido definidos para su aplicación?

Si, dentro de los manuales se han definido los procesos de las actividades ordinarias como son otorgamiento, recuperación y captación de los recursos a fin de mantener activa a la institución financiera.

6. ¿Los empleados de la cooperativa identifican claramente las funciones que son su responsabilidad?

Si, en el manual de funciones se han definido las actividades propias de cada cargo, procurando el funcionamiento de cada actividad y su interrelación para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

7. ¿Se evalúan los procesos de forma permanente para la definición de los puntos críticos a ser atendidos?

No, siempre en algún momento se han dado, pero de manera esporádicas afectando la definición de las áreas críticas.

8. ¿ Se han aplicado indicadores de gestión anualmente para conocer el cumplimiento de los objetivos en términos de eficiencia, eficacia y economía?

No, en realidad ese ha sido un aspecto que afecta el cumplimiento de los resultados debido a que no se conoce el grado de cumplimiento de los objetivos.

9. ¿La cooperativa ha sido objeto de una auditoría de gestión anteriormente?

Si, hace un tiempo atrás se aplicó una auditoría de gestión a una de nuestras agencias, sus resultados pusieron en evidencia varios problemas.

10. ¿De que manera se mejoraría el rendimiento de la cooperativa en base a los resultados de la auditoría de gestión?

Se generará un documento que permita tomar decisiones en base a dichos errores y por ende superarlos mejorando la gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

 <p>CACPE PASTAZA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”</p>	<p>VRC 1/1</p>
---	--	---------------------------

VISITA DE RECONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA



Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	MPA 1/2
---	---	--------------------

MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

1. Entidad auditada

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

2. Tipo de examen

Auditoría de Gestión.

3. Período de estudio

Se aplicarán los procesos de auditoria a las actividades reportadas del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

4. Motivo

Es necesario una auditoría de gestión que permiten identificar los puntos criticos que afectan los resultados del período 2019, considerando la existencia de una normativa interna que la regula y la definicion de objetivos y metas al iniciar cada año, los mismos que deben ser evaluados para medir el grado de compromiso institucional.

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la CACPE Pastaza, mediante la aplicación de indicadores de gestión y verificación de los procesos para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía.

5.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el sistema de control interno de la institución financiera a fin de conocer los niveles de confianza y de riesgos.
- Verificar los procesos internos que se desarrollan dentro de la CACPE Pastaza considerando la normativa vigente.
- Aplicar indicadores de gestión para la determinación de los niveles de cumplimiento de los objetivos institucionales.

6. Alcance

Para el desarrollo de este examen se considerarán los procesos esenciales de la cooperativa pues tienen una relación directa con la razón de creación, el otorgamiento, recuperación y captación de recursos financieros, se conocera la administración de su talento humano partiendo de la verificación legal hasta la aplicación de indicadores de gestión.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	MPA 2/2
---	---	--------------------

7. Estructura Orgánica

Nivel directivo

Nivel ejecutivo.

Nivel operativo.

8. Limitaciones

En el desarrollo del trabajo de titulación se definen como limitantes el poco acceso a la información, debido a que los empleados que trabajan en las áreas críticas están ocupados de trabajo, por lo que toca esperar para la entrega de documentación.

9. Procedimientos a ser aplicados

- **Fase de planificación específica**

Se realizará un diagnóstico mediante la matriz FODA

Evaluación del sistema de control interno

Determinación de los niveles de confianza y riesgo

Presentación de un informe sobre la evaluación del sistema de control interno.

- **Fase de ejecución**

Verificación de los procesos principales de la cooperativa

Aplicación de indicadores de gestión

Elaboración de hallazgos de auditoría de gestión

- **Fase de comunicación de resultados**

Notificación de la finalización del proceso de auditoría de gestión

Convocatoria a la lectura del informe final de auditoría de gestión

Elaboración del informe de auditoría de gestión en base a los hallazgos y aspectos importantes a ser considerados.

Por el tiempo tomado a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

Auditora

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

3.7.14.2. Fase de Planificación Específica

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	FPE
---	---	------------

FASE I PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Institución financiera:	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Período de evaluación:	1 de enero al 31 de diciembre del 2019
Responsable:	Nataly Alexandra Gualaceo Cruz
Supervisor:	Dr. Patricio Robalino

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	PPE 1/1
---	---	--------------------

Programa de Planificación Específica

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable
1	Elabore la Matriz FODA, en base al análisis interno y externo.	FODA	NAGC
2	Prepare de la matriz de correlación	MC	NAGC
3	Elabore la Matriz de prioridades del diagnóstico realizado en base a los perfiles interno y externo.	MP	NAGC
4	Desarrolle el perfil interno de la cooperativa donde se determinen las fortalezas y las debilidades.	PI	NAGC
5	Determine Perfil externo para la determinación de las oportunidades y las amenazas que se les pueden presentar a la cooperativa.	PE	NAGC
6	Efectué la evaluación del sistema de control interno considerando para su aplicación el COSO III, para la determinación de los niveles de confianza y riesgo de cada componente.	ESCI	NAGC
7	Determine el nivel de confianza y riesgo del sistema de control interno que posee la cooperativa.	CR	NAGC
8	Elaboré la matriz de riesgos del sistema de control interno para la definición de las acciones a ser ejecutadas posteriormente.	MR	NAGC
	Redacte el informe de evaluación del sistema de control interno con las debilidades y recomendaciones hechas a la gerencia.	IECI	NAGC

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FODA
1/1**

MATRIZ FODA

Entorno externo	<p>Oportunidades</p> <p>Asociaciones que desean créditos para mejorar sus ingresos grupales.</p> <p>Emprendimientos en el mercado que buscan financiamiento.</p> <p>Nuevas formas de comunicación como son las redes sociales.</p> <p>Alianzas estratégicas con otras instituciones.</p>	<p>Amenazas</p> <p>Competencia en el mercado.</p> <p>Crisis económica que afecta los pagos de clientes.</p> <p>Cambios en las políticas gubernamentales</p> <p>Conflictos políticos (Paro Nacional)</p>
Entorno interno		
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprobación de los procesos internos de captación, otorgamiento y recuperación de cartera en base a la normativa interna. ✓ Indicadores de gestión a la planificación anual. 	
Cuentan con una normativa que regula los procesos internos de las áreas de operaciones y talento humano.		
Posee personal capacitado para realizar las actividades.		
Se han definido proceso para las actividades claves de captación, créditos y recuperación de cartera.		
Cuentan con liquidez para mantener sus operaciones.		
Debilidades		
Falta de evaluaciones al personal.		
Ausencia de indicadores de gestión a la planificación anual.		
Incumplimiento de los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos.		
No se alcanzan los objetivos planteados.		

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	MC 1/2
---	---	-------------------

		O1:	O2:	O3:	O4:		
FO		Asociaciones que desean créditos para mejorar sus ingresos grupales	Emprendimientos en el mercado que buscan financiamiento.	Nuevas formas de comunicación como las redes sociales.	Alianzas estratégicas con otras instituciones	TOTAL	
F1:	Cuentan con una normativa que regula los procesos internos de las áreas de operaciones y talento humano.	4	3	4	2	13	21%
F2:	Posee personal capacitado para realizar las actividades.	4	3	4	3	14	19%
F3:	Se han definido procesos para las actividades claves de captación, créditos y recuperación de cartera.	4	2	4	4	14	27%
F4:	Cuentan con liquidez para mantener sus operaciones.	5	4	4	2	15	33%
TOTAL		15	10	11	12	48	100%
		31%	21%	23%	25%	100%	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	MC 2/2
---	---	-------------------

		A1:	A2:	A3:	A4:		
DA		Competencia en el mercado.	Crisis económica que afecta los pagos de clientes.	Cambios en las políticas estatales.	Conflictos políticos (Paro Nacional)	TOTAL	
D1	Falta de evaluaciones al personal.	4	2	2	2	10	17%
D2	Ausencia de indicadores de gestión a la planificación anual.	4	4	2	3	13	25%
D3	Incumplimiento de los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos.	3	2	2	1	8	28%
D4	No se alcanzan los objetivos planteados.	3	2	2	1	11	30%
TOTAL		10	9	9	8	36	100%
		28%	25%	25%	22%	100%	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	MP 1/1
---	---	-------------------

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

No.	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE
	Debilidades	
D1:	Falta de evaluaciones al personal.	17%
D2:	Ausencia de indicadores de gestión a la planificación anual.	25%
D3	Incumplimiento de los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos.	28%
D4	No se alcanzan los objetivos planteados.	30%
	Fortalezas	
F1:	Cuentan con una normativa que regula los procesos internos de las áreas de operaciones y talento humano.	21%
F2:	Posee personal capacitado para realizar las actividades.	19%
F3:	Se han definido proceso para las actividades claves de captación, créditos y recuperación de cartera.	27%
F4:	Cuentan con liquidez para mantener sus operaciones.	33%
	Amenazas	
A1:	Competencia en el mercado.	28%
A2:	Crisis económica que afecta los pagos de clientes.	25%
A3	Cambios en las políticas gubernamentales	25%
A4	Conflictos políticos (Paro Nacional)	22%
	Oportunidades	
O1:	Asociaciones que desean créditos para mejorar sus ingresos grupales.	31%
O2:	Emprendimientos en el mercado que buscan financiamiento.	21%
O3:	Nuevas formas de comunicación como son las redes sociales.	23%
O4:	Alianzas estratégicas con otras instituciones.	25%

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	PE 1/1
---	---	-------------------

No.	ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACION /IMPACTO				
		AMENAZAS		Equilibrio	OPORTUNIDADES	
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad
		1	2	3	4	5
A1:	Competencia en el mercado.	○				
A2:	Crisis económica que afecta los pagos de clientes.	○				
A3	Cambios en las políticas gubernamentales		○			
A4	Conflictos políticos (Paro Nacional)		○			
O1:	Asociaciones que desean créditos para mejorar sus ingresos grupales.				○	
O2:	Emprendimientos en el mercado que buscan financiamiento.				○	
O3:	Nuevas formas de comunicación como son las redes sociales.					○
O4:	Alianzas estratégicas con otras instituciones.					○
	TOTAL	2	2	0	2	2
	PORCENTAJE	25%	25%	25%	25%	25%

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	PI 1/1
---	---	-------------------

No.	ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACION /IMPACTO				
		DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZA	
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
		1	2	3	4	5
D1:	Falta de evaluaciones al personal.	○				
D2:	Ausencia de indicadores de gestión a la planificación anual.		○			
D3	Incumplimiento de los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos.	○				
D4	No se alcanzan los objetivos planteados.	○				
F1:	Cuentan con una normativa que regula los procesos internos de las áreas de operaciones y talento humano.					○
F2:	Posee personal capacitado para realizar las actividades.				○	
F3:	Se han definido proceso para las actividades claves de captación, créditos y recuperación de cartera.					○
F4:	Cuentan con liquidez para mantener sus operaciones.					○
	TOTAL	3	1	0	1	3
	PORCENTAJE	37.5%	12.5%	0%	12.5%	37.5%

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 1/11
---	---	----------------------

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ENTORNO DE CONTROL

Se define los aspectos que influyen en el comportamiento de la administración general y si se han dado acciones para su direccionamiento en la institución del sistema financiero.

Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
	COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL				
	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.				
1	¿La cooperativa tiene claramente definidos los valores y principios éticos que regulan el comportamiento del personal?	1	0	0	
2	¿Se ha definido un código de ética propio para la institución financiera?	0	1	0	D1: No se cuenta con un código de ética formal, pero si se trata el tema en otros documentos oficiales.
3	¿En algún momento ha sido sancionado un empleado por un comportamiento inadecuado en su lugar de trabajo?	1	0	0	
	Total principio 1	2	1	0	
	Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión				
4	¿Se aplican acciones de supervisión con la finalidad de dar a conocer las deficiencias y encontrar soluciones a las mismas?	1	0	0	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 2/11
---	---	----------------------

Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
5	¿Los directivos de la cooperativa aplican las acciones propias de su cargo?	1	0	0	
Total principio 2		2	0	0	
Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad					
6	¿Los empleados de la cooperativa conocen su posición jerárquica dentro de la cooperativa?	1	0	0	
7	¿El personal está comprometido con el cumplimiento de las funciones y planificación de la cooperativa?	1	0	0	
Total principio 3		2	0	0	
Principio 4: Demuestra el compromiso para la competencia					
8	¿Existe un ambiente adecuado para el cumplimiento de las actividades ordinarias de la cooperativa?	1	0	0	
Total principio 4		1	0	0	
Principio 5: Hace cumple con la responsabilidad					
9	¿Cuándo se han reportado incumplimientos son notificados al inmediato superior del departamento?	0	1	0	D2: Cuando se ha dado un incumplimiento en ingresado al sistema de personal.
10	¿La responsabilidad es un valor aplicable por los empleados?	1	0	0	
Total principio 4		1	1	0	
Total Σ		8	2	0	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 3/11
---	---	----------------------

N°	Principios	Calificación total	Ponderación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	2	3	Alto	Bajo
2	Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión	2	2		
3	Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad	2	2		
4	Principio 4: Demuestra el compromiso para la competencia	1	1		
5	Principio 5: Hace cumple con la responsabilidad	1	2		
	Total Σ	8	10		
	Promedio Ω			83%	17%

Nivel de confianza	Total calificación / Total ponderación *100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	8 / 10 * 100	Nivel de riesgo	100% - 80%
Nivel de confianza	80% Alto	Nivel de riesgo	20% Bajo

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 4/11
---	---	----------------------

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Se evaluación los posibles riesgos que pueden afectar a la cooperativa y si la administración está preparada para enfrentar y tratar de reducir o mitigar su impacto.

Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
	COMPONENTE EVALUCIÓN DE RIESGO				
	Principio 6: Especifica objetivos relevantes				
1	¿La cooperativa definen los objetivos que deben cumplir en un periodo determinado de tiempo?	1	0	0	
2	¿Los empleados de la cooperativa conocen claramente los objetivos que deben alcanzar?	1	0	0	
	Total Principio 6	2	0	0	
	Principio 7: Identifica y analiza los riesgos				
3	¿Se identifican cuáles son los riesgos que pueden enfrentar desde la administración de la cooperativa?	1	0	0	
4	¿Analizan el impacto que tienen los riesgos en la gestión administrativa de la cooperativa?	1	0	0	
	Total Principio 7	2	0	0	
	Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude				
5	¿Cómo parte de las políticas internas se definen acciones para medir el riesgo de fraude?	1	0	0	
6	¿Se han diseñado controles para prevenir el fraude?	1	0	0	
	Total Principio 8	2	0	0	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 5/11
---	---	----------------------

Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
	Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes				
7	¿La administración identifica los cambios importantes que puede sufrir la cooperativa en el mercado?	0	1	0	D3: No se han identificado los cambios que afectan a la organización.
8	¿Se cuenta con un plan para mitigar los riesgos que pueden afectar a la cooperativa?	0	1	0	D4: No se ha evaluado un plan de mitigación de riesgos que pueda dar soluciones.
	Total Principio 9	0	2	0	
	Total Σ	6	2	0	

Nº	Principios	Calificación total	Ponderación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 6: Especifica objetivos relevantes	2	2	Moderada	Moderada
2	Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	2	2		
3	Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	2	2		
4	Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	0	2		
	Total Σ	6	8		
	Promedio Ω			75%	25%

Nivel de confianza	Total calificación / Total ponderación *100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	6 / 8 * 100	Nivel de riesgo	100% - 75%
Nivel de confianza	75% Moderado	Nivel de riesgo	25% Moderado

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 6/11
---	---	----------------------

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ACTIVIDADES DE CONTROL

Son las acciones principales que se realizan dentro del cooperativa para la cual se define responsables, controles claves y recursos para su correcto cumplimiento.

Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control				
1	¿Se han definido claramente los procedimientos internos que se deben dar en la cooperativa?	1	0	0	
2	¿Los implicados en los procesos conocen claramente cuál es su función en las acciones?	1	0	0	
3	¿Se han establecido controles claves para cada una de las actividades?	0	1	0	D5: No todas las actividades tienen controles clave, y en ocasiones estos no se cumplen según lo esperado.
	Total Principio 10	2	1	0	
	Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología				
4	¿Cuentan con controles a los sistemas informáticos de la cooperativa?	1	0	0	
	Total Principio 11	1	0	0	
	Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos				
5	¿Han definido manuales de procesos y procedimientos internos de la cooperativa?	√			

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 7/11
---	---	----------------------

Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
6	¿Se aplican indicadores de gestión a la planificación anual?	0	1	0	D6: Ausencia de indicadores de gestión.
7	¿Los empleados de la cooperativa conocen de las políticas que regulan los procesos internos?	1	0	0	
Total Principio 12		1	1	0	
Principio 13: Usa información relevante					
8	¿Se genera información importante para la toma de decisiones?	1	0	0	
Total Principio 13		1	0	0	
Total Σ		6	2	0	

Nº	Principios	Calificación total	Ponderación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	2	3	Moderada	Moderada
2	Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	1	1		
3	Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos	2	3		
4	Principio 13: Usa información relevante	1	1		
Total Σ		6	8		
Promedio Ω				75%	25%

Nivel de confianza	Total calificación / Total ponderación *100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	6 / 8 * 100	Nivel de riesgo	100% - 75%
Nivel de confianza	75% Moderado	Nivel de riesgo	25% Moderado

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 8/11
---	---	----------------------

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El sistema de información que posee la empresa para entregar datos precisos sobre la gestión que permitan generar acciones y tomar decisiones a tiempo.

Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
	Principio 14: Comunicación interna				
1	¿Se han definido canales para la comunicación interna que posee la cooperativa?	1	0	0	
2	¿Existen controles para la información interna de cada uno de los departamentos?	1	0	0	
3	¿Mantienen un archivo ordenado de la documentación de la cooperativa?	1	0	0	
4	¿Se mantienen las autorizaciones para la entrega de la documentación a terceros?	1	0	0	
5	¿Cuentan con políticas para la generación de información a terceros?	1	0	0	
6	¿Existen controles a los sistemas informáticos?	1	0	0	
7	¿Conocen claramente cada empleado la información que está a su cargo y que debe archivar en su lugar de trabajo?	1	0	0	
	Total Principio 14	7	0	0	
	Principio 15: Comunicación externa				
8	¿Se conoce cuál es la información que solicitan los organismos de control y en que fechas deben ser presentados en las condiciones pactadas a fin de cumplir con las exigencias a la institución financiera?	√			

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 9/11
---	---	----------------------

N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
9	¿Se han reportado problemas relacionadas con el faltante de documentos?	0	1	0	D7: Ausencia de reportes donde se definen los faltantes de documento que pueden perjudicar la gestión de la cooperativa.
Total Principio 15		0	1	0	
Total Σ		8	1	0	

N°	Principios	Calificación total	Ponderación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 14: Comunicación interna	7	7	Alto	Bajo
2	Principio 15: Comunicación externa	1	2		
Total Σ		8	9		
Promedio Ω				89%	11%

Nivel de confianza	Total calificación / Total ponderación *100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	8 / 9 * 100	Nivel de riesgo	100% - 89%
Nivel de confianza	89% Alto	Nivel de riesgo	11% Bajo

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

 <p>CACPE PASTAZA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA</p>	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 10/11
---	---	-----------------------

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE CONTROL – MONITOREO**

Se han aplicado evaluaciones que permitan direccionar las acciones para superar las deficiencias encontradas en la gestión.

Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes				
1	¿Se definen procedimientos para la evaluación de las actividades internas con la finalidad de conocer las deficiencias?	1	0	0	
2	¿Los responsables de las evaluaciones dicen conocer claramente cuáles son sus funciones y el área de revisión?	1	0	0	
3	¿Son informados a los implicados los resultados de las evaluaciones internas que hayan cometido errores, omisiones o deficiencias?	1	0	0	
	Total Principio 16	3	0	0	
	Principio 17: Evalué y comunica deficiencias				
4	¿En base a las evaluaciones se definen posibles acciones para remediar los resultados obtenidos en los procesos de verificación?	1	0	0	
5	¿Las evaluaciones se aplican de manera continua para el establecimiento de las deficiencias departamentales?	0	1	0	D8: No se aplican evaluaciones a la totalidad de los departamentos por lo general solo a las áreas operativas.

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ESCI 11/11
---	---	-----------------------

Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	N/A	
6	¿Se toman medidas correctivas a tiempo a fin de mejorar los resultados de la gestión?	0	1	0	D9: No siempre se toman medidas correctivas a tiempo
7	¿Son asumidas las responsabilidades de las deficiencias de forma oportuna para la generación de sanciones?	0	1	0	D10: No todos los empleados asumen responsabilidades.
8	¿Se efectúa una matriz para la implementación de recomendaciones dadas en las evaluaciones?	1	0	0	
Total Principio 17		2	3	0	
Total Σ		5	3	0	

Nº	Principios	Calificación total	Ponderación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes	3	3	Moderado	Moderado
2	Principio 17: Evalué y comunica deficiencias	2	5		
Total Σ		5	8		
Promedio Ω				63%	37%

Nivel de confianza	Total calificación / Total ponderación *100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	5 / 8 * 100	Nivel de riesgo	100% - 63%
Nivel de confianza	63% Moderado	Nivel de riesgo	37% Moderado

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	CR 1/1
---	---	-------------------

**NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN
BASE AL COSO III**

No.	Componente	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Entorno de control	80%	20%
2	Evaluación del riesgo	75%	25%
3	Actividades de control	75%	25%
4	Información y comunicación	89%	11%
5	Sistema de control monitoreo	63%	37%
	Total Σ	382%	118%
	Promedio Ω	76.40%	23.60%

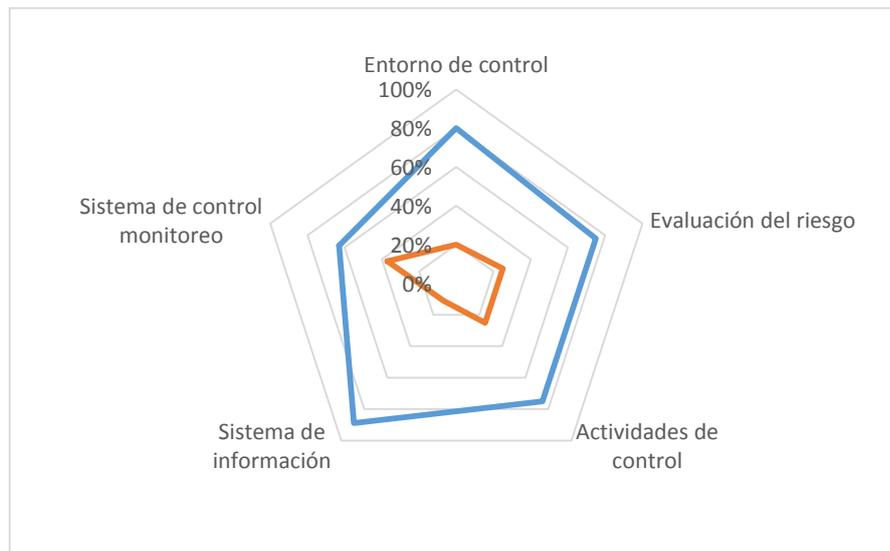


Gráfico 11-3: Niveles de confianza

Una vez aplicada la evaluación al sistema de control interno podemos decir que tiene un nivel de confianza global de 76.40% alto con un riesgo bajo del 23.60% debido principalmente a la ausencia de procesos de monitoreo efectivos que permitan generar información precisa de las deficiencias para la implementación de recomendaciones.

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	MR 1/1
---	---	-------------------

MATRIZ DE RIESGOS

No.	Componente	Nivel de riesgo	Tipos de riesgos	Procedimientos a ejecutarse
1	Entorno de control	20%	Control	Aplicar procesos de verificación para los
2	Evaluación del riesgo	25%	Control	procesos internos de la cooperativa Aplicación de indicadores de
3	Actividades de control	25%	Control	gestión a la planificación realizada.
4	Información y comunicación	11%	Control	Elaboración de los hallazgos de auditoría de gestión
5	Sistema de control monitoreo	37%	Control	sustentados en la normativa interna.

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IECI 1/4
---	---	---------------------

INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Puyo, 5 de marzo del 2020.

Doctor.

Edgar Acuña

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Presente.

Reciba un cordial saludo, mediante la presente hago la entrega de los resultados de la evaluación del sistema de control interno aplicados a la persona que fue delegado por el Jefe de Agencia:

No.	Componente	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Entorno de control	80%	20%
2	Evaluación del riesgo	75%	25%
3	Actividades de control	75%	25%
4	Información y comunicación	89%	11%
5	Sistema de control monitoreo	63%	37%
	Total Σ	382%	118%
	Promedio Ω	76.40%	23.60%

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

DEBILIDADES ENCONTRADAS

D1: No se cuenta con un código de ética formal, pero si se trata el tema en otros documentos oficiales como en el reglamento interno de trabajo y disposiciones dadas al personal que labora en la cooperativa.

R1: Se sugiere a la Gerencia se elabora un código de ética que incluyan aspectos claves para definir el comportamiento esperado de los empleados y cual de ninguna manera se tolerara, considerando el marco legal en el cual se administra al talento humano.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IECI 2/4
---	---	---------------------

D2: Cuando se ha dado un incumplimiento se ha ingresado al sistema de personal, pero no siempre es informado formalmente a los implicados, por lo que cuando ellos llegar a conocer de la acción muestran su inconformidad afectando el ambiente de trabajo.

R2: El responsable de la administración del personal deberá informar a los implicados en un acto que debe ser sancionado de manera inmediata dejando una constancia sobre el particular, a fin de tomar las medidas correctivas a tiempo.

D3: No se han identificado los cambios que afectan a la organización, se desconoce de la aplicación de un diagnóstico general en base a los aspectos internos y externos de la cooperativa, por ende, no definen acciones a superar con la toma de decisiones.

R3: A los responsables departamentales deben entregar informes que permitan direccionar las acciones a mitigar o reducir el impacto que tengan los riesgos dentro de la cooperativa, en dicho documento se incorporara recomendaciones de los puntos críticos.

D4: No se ha evaluado un plan de mitigación de riesgos que pueda dar soluciones cuando aparezcan dichos problemas, los mismos deberán basarse en hechos formales y apreciaciones dadas por los responsables de cada departamento.

R4: Aplicar las acciones incluidas en el plan de mitigación de riesgos a fin de mantener vigente las actividades de la cooperativa sin reportar pérdidas económicas o de posicionamiento en el mercado objetivo.

D5: No todas las actividades tienen controles clave, y en ocasiones estos no se cumplen según lo esperado por esta razón se han presentado deficiencias que afectan el cumplimiento de las metas y las políticas internas de la cooperativa.

R5: A los encargados de cada departamento se les recomienda la revisión de los procesos internos y el diseño de los controles claves necesarios para futuras evaluaciones considerando a donde se quiere llegar con los recursos destinados para cada actividad.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IECI 3/4
---	---	---------------------

D6: Ausencia de indicadores de gestión para medir el desempeño de la cooperativa en el cumplimiento de los objetivos, ya que no es una política su aplicación permanente por ende se reportan perjuicio por deficiencias encontradas.

R6: Se recomienda la aplicación de indicadores de gestión para medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos para alcanzar las metas previstas al inicio del año para lo cual se designan los recursos necesarios.

D7: Ausencia de reportes donde se definen los faltantes de documento que pueden perjudicar la gestión de la cooperativa y dejen sin sustento a las operaciones que se hayan registrado en el período de estudio.

R7: Los jefes departamentales deben solicitar a sus subordinados la presentación de informes sobre los documentos faltantes para que puedan ser solucionados a tiempo, generando un archivo adecuado de las transacciones o actos administrativos.

D8: No se aplican evaluaciones a la totalidad de los departamentos por lo general solo a las áreas operativas dejando a la Gerencia sin datos precisos sobre el desempeño de la totalidad de la cooperativa por lo que no se podría determinar las deficiencias para dar solución.

R8: En base a los reportes de las evaluaciones se sugiere la presentación de acciones correctivas que deban ser aplicadas en ese momento con la finalidad de superar las deficiencias encontradas y no exista desperdicio de recursos.

D9: No siempre se toman medidas correctivas a tiempo presentado inconformidades en los procesos por lo que mantienen dentro la misma condición afectando los resultados finales de la cooperativa.

R9: En base a los reportes de las evaluaciones se sugiere la presentación de acciones correctivas que deban ser aplicadas en ese momento con la finalidad de superar las deficiencias encontradas no exista desperdicio de recursos.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IECI 4/4
---	---	---------------------

D10: No todos los empleados asumen sus responsabilidades por ende no se aplican sanciones a tiempo, por lo general buscan solucionar los hechos para evitar un reporte negativo.

R10: Cuando se genere un problema debe ser sancionado el responsable por la persona encargada de la administración de talento humano.

Por el tiempo tomado a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

Auditora

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

3.7.14.3. Fase de Ejecución

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	FE
---	---	-----------

FASE II EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

Institución financiera:	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Período de evaluación:	1 de enero al 31 de diciembre del 2019
Responsable:	Nataly Alexandra Gualaceo Cruz
Supervisor:	Dr. Patricio Robalino

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	PE 1/1
---	---	-------------------

Programa de Programa de Ejecución

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable
1	Verifique el proceso de otorgamiento de crédito y la presentación de los requisitos definidos en el manual de créditos de la cooperativa.	VPC	NAGC
2	Compré el proceso de recuperación de cartera vencida según la normativa aplicable.	CPRC	NAGC
3	Realicé la verificación de los procesos de captaciones de recursos.	VPC	NAGC
4	Verifiqué la ejecución los procesos propios de la administración del talento humano.	VPTH	NAGC
5	Aplique los indicadores de gestión a la planificación del periodo 2019.	IG	NAGC
6	Redacte los hallazgos de auditoría de gestión en base a la evidencia encontrada dentro de los procesos ejecutados.	H	NAGC

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

**VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y LA
PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS PREVIO SU ENTREGA.**

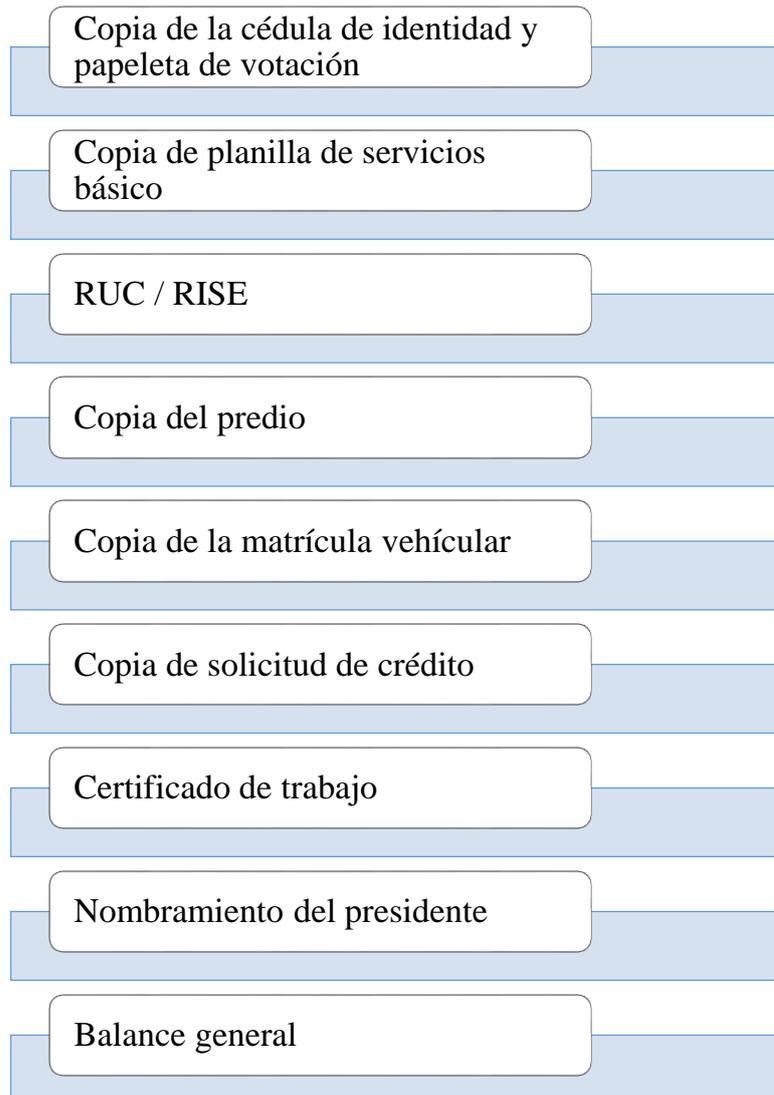


Figura 1-3: Proceso de otorgamiento de crédito

Para la entrega de los créditos se deben cumplir con la presentación de los siguientes requisitos sean para personas naturales y jurídicas.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPC 2/6
---	---	--------------------

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	Copia a colores de Cédula y certificado de votación del deudor, cónyuge y/o codeudor solidario (personas naturales y jurídicas). En caso de estar en proceso de divorcio o separación, presentar información sumaria y/o disolución conyugal.	15	0	
2	Copia de la planilla de pago de uno de los tres servicios básicos, con una antigüedad máxima de 60 días.	7	8	D1 No todas las carpetas cuentan con este requisito actualizado al momento del desembolso afectando.
3	Para microcrédito al menos uno de los siguientes documentos: RUC, RISE, declaraciones de IVA, facturas de compra, permisos, patentes, carné de la asociación a la que pertenece, copia del contrato de arrendamiento del local o cualquier otro documento que certifique la existencia de la actividad microempresarial.	15	0	
4	Copia del predio urbano actualizado y/o escrituras del deudor y/o codeudor solidario, según lo solicitado en los anexos de productos.	10	5	D1 No cuentan con propiedades que garanticen el pago de los créditos.
5	Copia a colores de la matrícula del vehículo o contrato de compra venta (si lo tuviere).	9	6	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

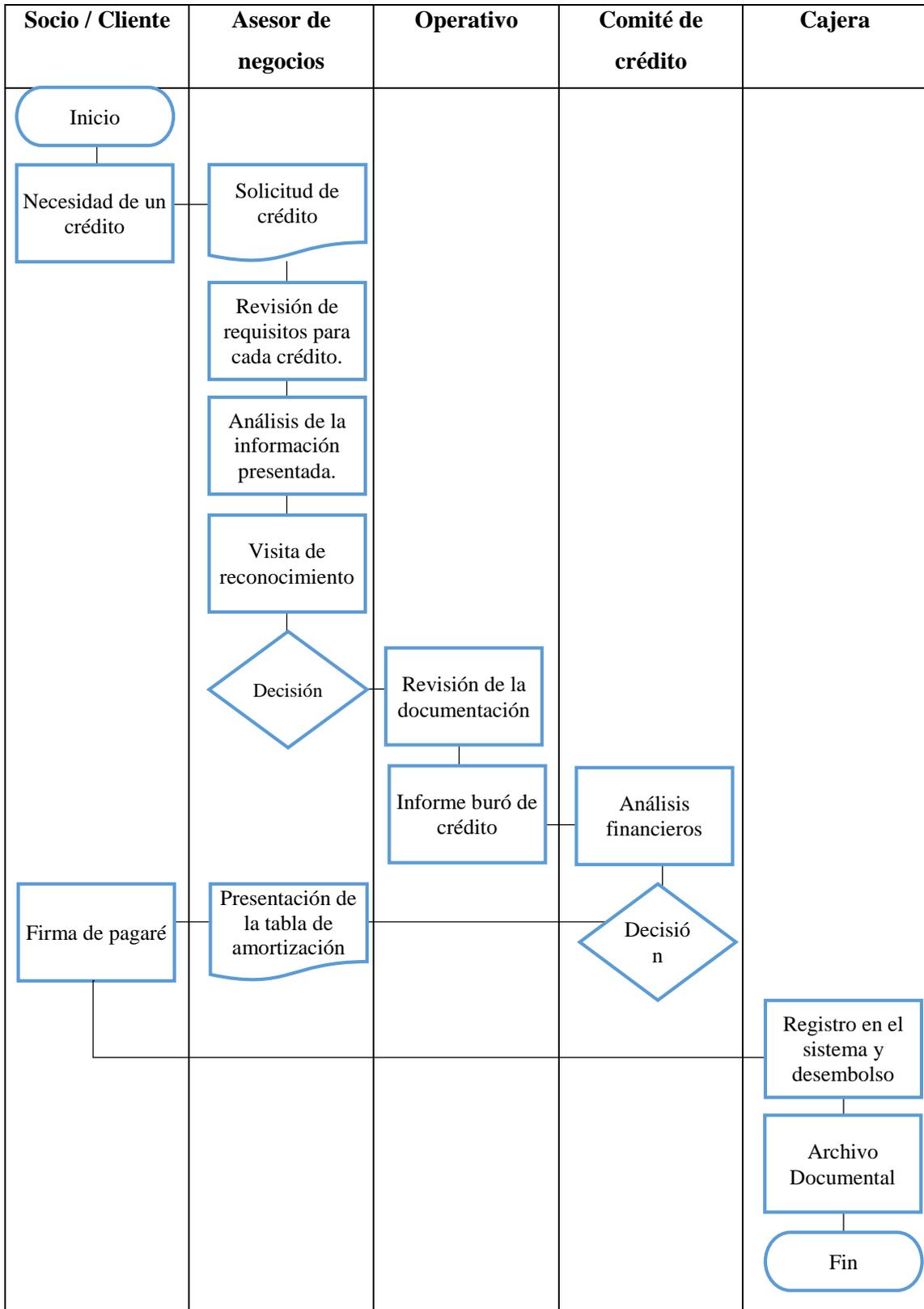
	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPC 3/6
---	---	--------------------

No.	Actividad	Si	No	Observación
6	En caso de asociaciones debidamente legalizadas se solicitará copia del acta de resolución donde se determina realizar la solicitud de crédito, nombramiento del representante legal, estatutos legalizados, RUC y declaración del IVA del último año y estados financieros del último año de manera semestral.	15	0	
7	Certificado de trabajo y/o rol de pagos /si es empleado/ del último mes. (personas naturales)	15	0	
8	Copia Certificada del nombramiento del presidente y Gerente de la empresa o compañía (personas jurídicas) (notariada)	-	-	
9	Copia Certificada de Balance General de la Empresa (personas jurídicas).	-	-	
	Total Σ	86	19	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Dentro de los requisitos se definieron 9, existen algunos que son opcionales, de los siete requisitos fijos tenemos el cumplimiento del 81.90%, dentro de sus principales deficiencias en la falta de pagos de los servicios básicos y a no presentación de documentos que legalicen algún bien que puede servir como garantía.

PROCESO DE CRÉDITOS



Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPC 5/6
---	---	--------------------

No.	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Recepción de a solicitud de créditos	Asesor de negocios	Media hora
2	Revisión de la información solicitada como requisitos	Asesor de negocios	Media hora
3	Presentar al analista la información para su verificación	Analista de créditos	Una hora
4	Efectuar la visita de reconocimiento y de constatación de datos	Asesor de negocios	Una hora
5	Constatación en el buró de crédito	Analista de crédito	Media hora
6	Comprobar los sistemas de información gubernamental	Analista de crédito	Una hora
7	Análisis financieros para determinar la cuota a ser cancelada.	Analista de crédito	Una hora
8	Análisis del Comité de créditos	Comité de créditos	Dos horas
9	Presentación de observaciones	Comité de créditos	Una hora
10	Tabla de amortización	Analista de créditos	Media hora
11	Firma del pagaré	Cajera / socio	Media hora
12	Desembolso de los recursos	Cajera	Media hora

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPC 6/6
---	---	--------------------

Verificación documental

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	Recepción de a solicitud de créditos	15	0	
2	Revisión de la información solicitada como requisitos	15	0	
3	Presentar al analista la información para su verificación	15	0	
4	Efectuar la visita de reconocimiento y de constatación de datos	5	10	D2 No en todos los casos se realizan las visitas de reconocimientos tanto a los domicilios como a los lugares de trabajo tanto del deudor como el garante.
5	Constatación en el buró de crédito	15	0	
6	Comprobar los sistemas de información gubernamental	15	0	
7	Análisis financieros para determinar la cuota a ser cancelada.	15	0	
8	Análisis del Comité de créditos	15	0	
9	Presentación de observaciones	15	0	
10	Tabla de amortización	15	0	
11	Firma del pagaré	15	0	
12	Desembolso de los recursos	15	0	
	Total Σ	170	10	

Revisando el cumplimiento del proceso se pudo determinar que existe un cumplimiento del 94%, la principal deficiencia en la no aplicación de la visita de reconocimiento que afecta a la confianza en el proceso de otorgamiento de créditos.

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**CPRC
1/5**

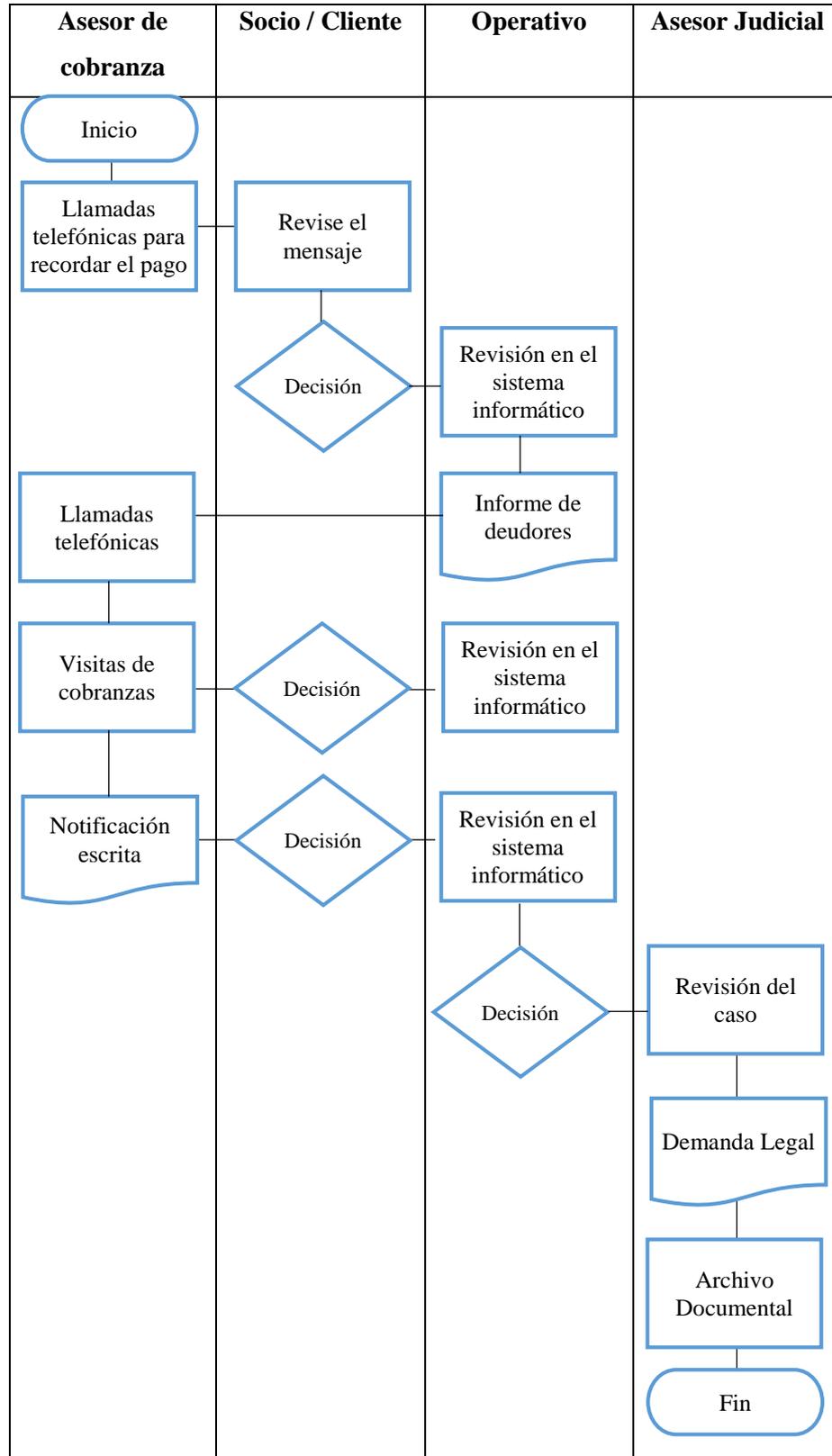
COMPROBACIÓN DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

MODELO DE COBRANZAS										
Tramo	Estado / Tipo Cobranza	Responsable Gestión	Responsable Seguimiento	Responsable Resultado	Indicador	Actividades	Instrumentación de Gestión	Herramientas	Costo	Canal
Menor 5 días	Activa / Preventiva	Ejecutivo Operativo	Ejecutivo de Crédito / Supervisor de Crédito	Jefe Crédito y Cobranza	100% socios con retraso en (3) cuotas anteriores	1 Llamada Preventiva 5 días antes cuota	Anexo Reporte Próximos Vencimientos	Manual de Cobranza	Sin Costo	Ventanilla COAC
								Flujo del Proceso Crédito		CACPE MOVIL
Día 1 - Día 35	Activa / Operativa	Ejecutivo de Crédito / Ejecutiva Operativa de Crédito	Supervisor de Crédito	Jefe Crédito y Cobranza	Reducción #CM/#CV (Máx. 8%)	Día 1: Mensaje texto	Anexo Reporte Cartera Vencida	Manual de Cobranza	Costos de Cobranza definidos por la Cooperativa (Ver Manual)	Ventanilla COAC
					Reducción % (Máx. 2,5%) (Monto vencido/Monto Total) (Acorde Categoría Oficial)	Día 6: Llamada telefónica al deudor		Flujo del Proceso Cobranza		CACPE MOVIL
					Reducción promedio días vencidos (≤ mes anterior)	Día 11: Llamada telefónica al garante		Software Mensaje Textos		CCAPE ON LINE
						Día 15: Visita al negocio/hogar y entrega de Notificación 1 al deudor	Notificación 1	Registro Actividades Diarias		
						Día 20: Entrega Notificación al Garante	Notificación 1	Registro Acciones de Cobranza		
						Día 30: Visita negocio/hogar y entrega de Notificación 2 al deudor y garante	Notificación 2			
		Transición Gestiones al Ejecutivo de Cobranza								
Día 36 - Día 120	Reclasificada / Extrajudicial	Ejecutivo de Cobranza	Supervisor General de Cobranza	Jefe Crédito y Cobranza	Reducción #CM (inicio mes vs. Cierre mes)	Día 40: Llamada, Visita negocio/hogar/lugar trabajo	Modelo Analítico: Reporte Cartera Vencida / Plan de Cobranza	Manual de Cobranza	Costos de Cobranza definidos por la Cooperativa (Ver Manual)	Ventanilla COAC
					Reducción Monto Cartera vencida y reclasificada (inicio mes) vs. Reducción Monto Cartera vencida y reclasificada (cierre mes)	Día 45: Entrega Notificación e intensificación gestiones (llamadas, visitas (deudor - garante)	Notificación 3	Flujo del Proceso Cobranza		CACPE MOVIL
					Reducción promedio días vencidos (≤ mes anterior)	Entre Día 60 - Día 90: Entrega carta extrajudicial	Carta Extrajudicial	Registro Acciones de Cobranza		CCAPE ON LINE
						Entre Día 90 - Día 110: Intensificación gestiones (llamadas, visitas (deudor - garante), sobre "Recordatorio"		Reporte Gestiones Cobranza - Campo		
						Día 110: Entrega carta abogado	Carta Abogado			
		Revisión Casos para Cobranza Judicial								
Día 120 - Adelante	Trámite Judicial / Judicial	Abogados Externos	Jefe Departamento Legal	Jefe Departamento Legal	Reducción Socios Trámite (100)	Definición Acciones a Seguir	Ruta Acciones Judiciales	Manual de Cobranza	Cuadro Gastos Judiciales	Ventanilla COAC
					Reducción Monto USD	Seguimiento Gestión Abogados Externos	Modelo Analítico: Reporte Cartera Vencida / Plan de Cobranza	Flujo del Proceso Cobranza	Esquema Abogados Externos	
					Número "desestimados"			Informe Cobranza Judicial		



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**CPRC
2/5**



Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	CPRC 3/5
---	---	---------------------

COBRANZA PREVENTIVA

No.	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Llamada preventiva 5 días antes de que se cumpla la cuota.	Asesor de negocios cobrador	Quince minutos

Verificación del proceso de cobranza preventiva

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	Llamada preventiva 5 días antes de que se cumpla la cuota.	0	1	D3 No se cumple con este proceso por falta de planificación del asesor de negocios.
Total Σ		0	1	

Se pudo determinar que no se aplican llamadas preventivas con la finalidad de que el socio o cliente deudor se prepare para el pago y evite caer en mora.

COBRANZA OPERATIVA

No.	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Día 1: Mensaje texto	Asesor de cobranza	Quince minutos
2	Día 6: Llamada telefónica al deudor	Asesor de cobranza	Quince minutos
3	Día 11: Llamada telefónica al garante	Asesor de cobranza	Quince minutos
4	Día 15: Visita al negocio/hogar y entrega de Notificación 1 al deudor	Asesor de cobranza	Quince minutos
5	Día 20: Entrega Notificación al Garante	Asesor de cobranza	Media hora
6	Día 30: Visita negocio/hogar y entrega de Notificación 2 al deudor y garante	Asesor de cobranza	Una hora
7	Transición Gestiones al Ejecutivo de Cobranza	Asesor de cobranza	Un día
8	Día 1: Mensaje texto	Asesor de cobranza	Quince minutos
9	Día 6: Llamada telefónica al deudor	Asesor de cobranza	Quince minutos

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	CPRC 4/5
---	---	---------------------

Verificación del proceso de cobranza operativa

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	Día 1: Mensaje texto	1	0	
2	Día 6: Llamada telefónica al deudor	0	1	D4 Por lo general prefieren realizar la visita al deudor que llamarlo para tener un contacto directo.
3	Día 11: Llamada telefónica al garante	1	0	
4	Día 15: Visita al negocio/hogar y entrega de Notificación 1 al deudor	1	0	
5	Día 20: Entrega Notificación al Garante	1	0	
6	Día 30: Visita negocio/hogar y entrega de Notificación 2 al deudor y garante	1	0	
7	Transición Gestiones al Ejecutivo de Cobranza	1	0	
8	Día 1: Mensaje texto	1	0	
9	Día 6: Llamada telefónica al deudor	1	0	
	Total Σ	8	1	

En la cobranza operativa se definen 9 pasos de los cuales el segundo, las llamadas al deudor se han dejado de lado ya que prefieren visitarlo para tener una conversión directa tratando de conseguir mejores resultados de los previstos.

COBRANZA EXTRA JUDICIAL

No.	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Día 40: Llamada, Visita negocio/hogar/lugar trabajo	Asesor de cobranza	Quince minutos
2	Día 45: Entrega Notificación e intensificación gestiones (llamadas, visitas (deudor - garante)	Asesor de cobranza	Media hora
3	Entre Día 60 - Día 90: Entrega carta extrajudicial	Asesor de cobranza	Una hora
4	Entre Día 90 - Día 110: intensificación gestiones (llamadas, visitas (deudor - garante), sobre "Recordatorio"	Asesor de cobranza	Un día
5	Día 110: Entrega carta abogado	Asesor de cobranza	Un día
6	Revisión Casos para Cobranza Judicial	Abogado de cobranza	Una hora

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	CPRC 5/5
---	---	---------------------

COBRANZA EXTRAJUDICIAL

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	Día 40: Llamada, Visita negocio/hogar/lugar trabajo	1	0	
2	Día 45: Entrega Notificación e intensificación gestiones (llamadas, visitas (deudor - garante)	1	0	
3	Entre Día 60 - Día 90: Entrega carta extrajudicial	1	0	
4	Entre Día 90 - Día 110: intensificación gestiones (llamadas, visitas (deudor - garante), sobre "Recordatorio"	1	0	
5	Día 110: Entrega carta abogado	1	0	
6	Revisión Casos para Cobranza Judicial	1	0	
	Total Σ	6	0	

Cuando los deudores llegan a una cobranza judicial se cumplen cada uno de los pasos con la finalidad de evitar la cobranza judicial, en ocasiones supera esta fase por eventos relacionados con los deudores.

COBRANZA JUDICIAL

No.	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Definición Acciones a Seguir	Abogado	Un día
2	Seguimiento Gestión Abogados Externos	Abogado	Indefinido

Verificación de cobranza judicial

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	Definición Acciones a Seguir	1	0	
2	Seguimiento Gestión Abogados Externos	1	0	
	Total Σ	2	0	

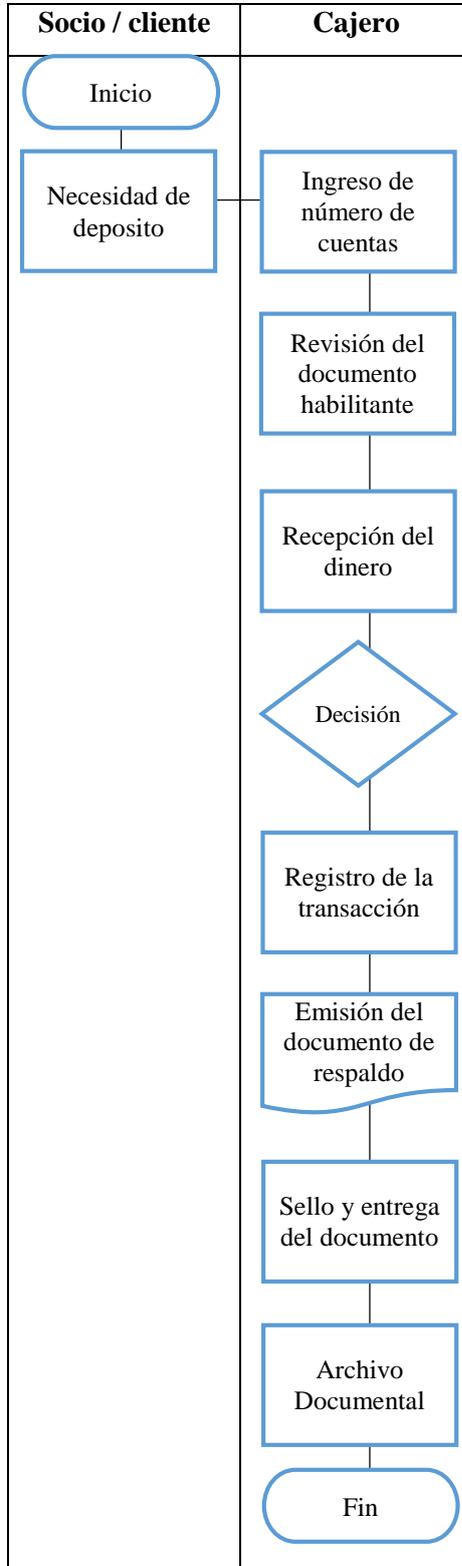
En este punto se pretende recuperar la totalidad de valores que adeuda, pero en algún momento esto no se da por lo pocos recursos y garantías que puede tener el deudor para cubrir con sus responsabilidades.

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**VPC
1/6**



Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPC 2/6
---	---	--------------------

**PROCESOS DE CAPTACIONES DE RECURSOS
DEPÓSITOS**

No.	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Ingresar al sistema - Opción Depósitos,	Cajero	Dos minutos
2	Ingresar el número de cuenta	Cajero	Dos minutos
3	Leer los mensajes cuidadosamente (de existir alguna novedad, informa al Jefe inmediato),	Cajero	Dos minutos
4	Confirmar con el depositante el nombre a quien se realiza la transacción,		Dos minutos
5	Ingresar el número de papeleta, el valor total y el valor en efectivo,	Cajero	Dos minutos
6	Grabar la transacción, ingresar la libreta en la impresora e imprimir la misma,	Cajero	Dos minutos
7	En caso de que el socio no posea la libreta, escoger solo la opción para la impresión de la papeleta,	Cajero	Dos minutos
8	Sellar la papeleta original y copia, esta última entregar al socio junto con la libreta (si la tuviere).	Cajero	Dos minutos
9	Las papeletas originales se deben ir recopilando hasta finalizar el día para el respectivo cuadro.	Cajero	Dos minutos

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPC 3/6
---	---	--------------------

**VERIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE CAPTACIONES DE RECURSOS
DEPÓSITOS**

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	Ingresar al sistema - Opción Depósitos,	20	0	
2	Ingresar el número de cuenta	20	0	
3	Leer los mensajes cuidadosamente (de existir alguna novedad, informa al Jefe inmediato),	20	0	
4	Confirmar con el depositante el nombre a quien se realiza la transacción,	20	0	
5	Ingresar el número de papeleta, el valor total y el valor en efectivo,	20	0	
6	Grabar la transacción, ingresar la libreta en la impresora e imprimir la misma,	20	0	
7	En caso de que el socio no posea la libreta, escoger solo la opción para la impresión de la papeleta,	20	0	
8	Sellar la papeleta original y copia, esta última entregar al socio junto con la libreta (si la tuviere).	20	0	
9	Las papeletas originales se deben ir recopilando hasta finalizar el día para el respectivo cuadre.	20	0	
	Total Σ	180	0	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

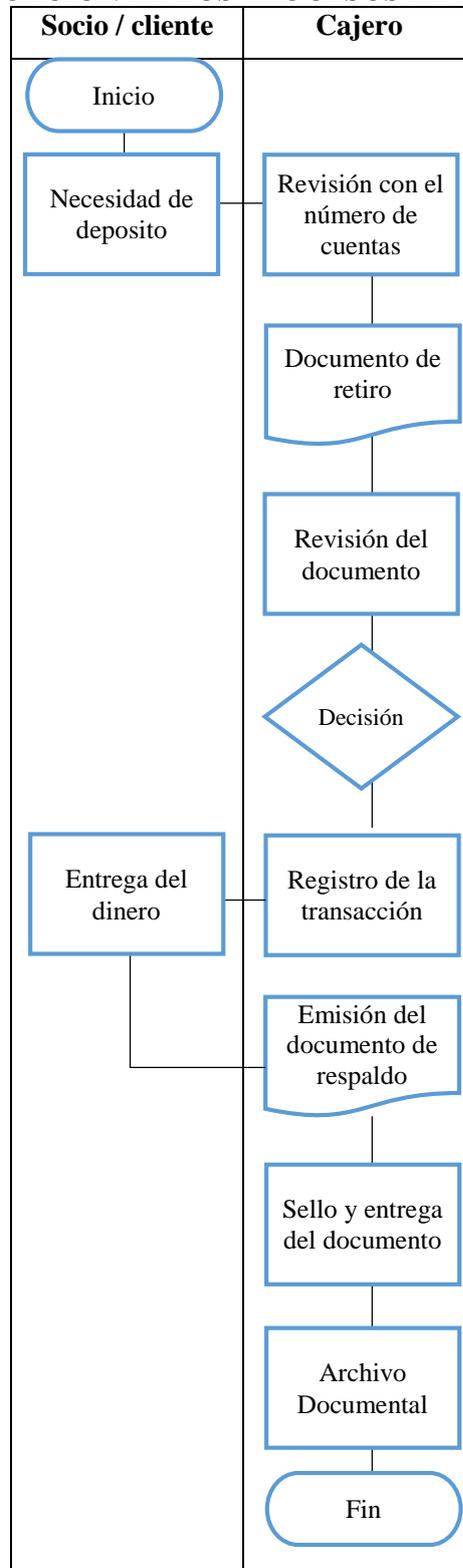
El 100% de los pasos relacionados con el proceso de captación se cumple debidamente, procurando el archivo de todos los documentos para su posterior revisión por la unidad de auditoría interna y los organismos de control.



Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”

VPC
4/6

VERIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE RETIROS



Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Nudo critico

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPC 5/6
---	---	--------------------

**PROCESOS DE CAPTACIONES DE RECURSOS
RETIROS**

No.	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Ingresar al Sistema – Opción Retiros,	Caja	Un minuto
2	Ingresar el número de papeleta	Caja	Un minuto
3	El valor total y valor en efectivo,	Caja	Un minuto
4	Grabar la información de la transacción,	Caja	Un minuto
5	Imprimir la libreta con el nuevo saldo seguidamente de la papeleta,	Caja	Un minuto
6	Contar el dinero, registrar en la tirilla de la sumadora y verificar la cantidad a entregar.	Caja	Un minuto
7	Entregar la libreta, la cédula y el dinero,	Caja	Un minuto
8	Solicitar al socio la verificación de su dinero,	Caja	Un minuto
9	Sellar la papeleta de retiro, escribir su rúbrica e ir recopilando hasta realizar el cuadro al final del día.	Caja	Un minuto

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPC 6/6
---	---	--------------------

**VERIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE CAPTACIONES DE RECURSOS
RETIROS**

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	Ingresar al Sistema – Opción Retiros,	20	0	
2	Ingresar el número de papeleta	20	0	
3	El valor total y valor en efectivo,	20	0	
4	Grabar la información de la transacción,	20	0	
5	Imprimir la libreta con el nuevo saldo seguidamente de la papeleta,	20	0	
6	Contar el dinero, registrar en la tirilla de la sumadora y verificar la cantidad a entregar.	20	0	
7	Entregar la libreta, la cédula y el dinero,	20	0	
8	Solicitar al socio la verificación de su dinero,	20	0	
9	Sellar la papeleta de retiro, escribir su rúbrica e ir recopilando hasta realizar el cuadro al final del día.	20	0	
	Total Σ	180	0	

Este proceso es llevado con medida y se revisan todos los documentos procurando un cumplimiento del 100% para evitar los problemas relacionados con la entrega ilegal de los recursos.

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPTH 1/2
---	---	---------------------

PROCESOS PROPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.

No.	Actividad	Si	No	Observación
1	Hoja de vida actualizada	51	0	
2	Copia a color del documento de identidad	51	0	
3	Para extranjeros cédula de identidad y documento de refugiado	51	0	
4	Referencias bancarias y de tarjetas de crédito	51	0	
5	Copia de un recibo de cualquiera de los servicios básicos, de tres meses máximo atrás	51	0	
6	Declaración del impuesto a la renta	51	0	
7	Declaración patrimonial	51	0	
8	Certificado del CONADIS si aplica al personal contratado	-		No presenta disparidades este grupo de empleados por lo que no solicitó.
9	Licencia profesional si es necesario	8	0	Solo fue necesario en un grupo de empleado que requieren movilizarse para realiza su trabajo.
10	Formulario conozca a su cliente otorgado en la apertura de cuenta de socios de la cooperativa.	51	0	
	Total Σ	416	0	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

En los expedientes del personal se revisaron 416 requisitos cumplidos, se han solicitado documentación para casos específicos como las discapacidades al no contar con personal con estas características no se cuentan con este requisito, mientras que3 la licencia se exigió en ocho casos y los ocho presentaron.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	VPTH 2/2
---	---	---------------------

DATOS A SER ACTUALIZADOS EN LOS EXPEDIENTES DEL PERSONAL

No.	Documentos a ser actualizados	Si	No	Observación
1	Estado civil	13	0	
2	Aumento o disminución de cargas familiares	1	0	
3	Nacimiento de hijos, defunciones	5	0	
4	Adquisición de parentesco, con un empleado o directivo de la cooperativa	-	-	
5	Dirección domiciliaria	41	10	D5 No todo el personal ha realizado la actualización del domicilio para que puedan ser localizados si es necesario.
6	Número de teléfono propio o de referencia	51	0	
7	Propiedad de acciones o participaciones en empresas	-	-	
	Total Σ	111	10	

En el caso de las actualizaciones de la información se pudo conocer que no todos han entregado la información de su dirección por lo que es complicado ubicarlos incumplimiento del 8.26% de la normativa vigente.

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**IG
1/3**

ACCIONES ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	TIPO DE INDICADORES	ÍNDICE	BRECHA	OBSERVACIÓN
2.1. Determinar el crecimiento en Activos, Cartera y Captaciones para la Cooperativa	Crecer el 28% en activos, cartera y captaciones para el año 2019	Eficacia	25%	3%	Por los efectos económicos de los paros en el mes de octubre no se pudo alcanzar el objetivo previsto
	Revisar periódicamente con Gerencia y Negocios la pertinencia de la meta de crecimiento	Eficacia	100%	100%	Para cancelar las comisiones se realizan los procesos de verificación de crecimiento mensual
	Capacitar a jefes de agencia y oficina en la interpretación de indicadores PERLAS	Eficacia	100%	0%	Se realizó los procesos de capacitación a los jefes de agencia y oficina para la implementación de los indicadores PERLAS.
	Analizar y presentar los resultados por oficinas comparado con información de CAPCOL	Eficacia	100%	0%	Se presentaron los informes con los resultados de las oficinas o agencias de la cooperativa.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**IG
2/3**

DEBILIDAD	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	FÓRMULA	TIPO	RESPONSABLE	APLICACIÓN DE LA FÓRMULA	ANÁLISIS
Ausencia de indicadores de gestión a la planificación anual. No se alcanzan los objetivos planteados.	3.4. Fortalecer las estrategias de fidelización del socio en la Cooperativa	No. de estrategias aplicadas 2019 / total estrategias anuales planteadas 2019	Eficiencias	Gerente General	80%	No se podido implementar la totalidad de las estrategias relacionadas al uso de redes sociales principalmente por las complicaciones en el uso de redes de los socios.
Ausencia de indicadores de gestión a la planificación anual. No se alcanzan los objetivos planteados.	3.4. Fortalecer las estrategias de fidelización del socio en la Cooperativa	Total dólares presupuestadas para las estrategias aplicadas 2019 / total e dólares empleados en las estrategias anuales planteadas 2019	Eficacia	Gerente General	27%	No se han podido implementar la totalidad de estrategias definidas para el período 2019 debido principalmente por los problemas de recuperación de cartera que se debieron aplicar.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**IG
3/3**

DEBILIDAD	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	FÓRMULA	TIPO	RESPONSABLE	APLICACIÓN DE LA FÓRMULA	ANÁLISIS
Ausencia de indicadores de gestión a la planificación anual. No se alcanzan los objetivos planteados.	3.4. Fortalecer las estrategias de fidelización del socio en la Cooperativa	No. De estudio de factibilidad para estrategias y/o campañas de fidelización de socios 2019 / Total de estudios de factibilidad para estrategias de fidelización 2019.	Eficacia	Gerente General	100%	Se elaboraron las estrategias y la campaña para mantener su fidelización, para lo cual se contrató a una persona responsable.
Ausencia de indicadores de gestión a la planificación anual. No se alcanzan los objetivos planteados.	3.4. Fortalecer las estrategias de fidelización del socio en la Cooperativa	No. De estrategias implementadas de campañas de fidelización 2019 / Total de campañas de fidelización 2019.	Eficiencia	Gerente General	50%	No se pudo implementar las estrategias y la campaña porque los problemas de recuperación de la cartera vencida.

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**H
1/5**

HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Título: incumplimiento en la presentación de los requisitos generales para el otorgamiento de un crédito

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
Se solicitó acceso a los créditos entregado por la cooperativa en el período 2019 donde se pudo establecer que no todos los requisitos fueron entregados afectando el proceso de otorgamiento,	De acuerdo con el manual de créditos. Se ha definido los requisitos generales que deben ser entregados adecuadamente: 2. Copia de la planilla de pago de uno de los tres servicios básicos, con una antigüedad máxima de 60 días. 4. Copia del predio urbano actualizado y/o escrituras del deudor y/o codeudor solidario, según lo solicitado en los anexos de productos.	Los encargados de aprobar los créditos no exigen el cumplimiento de los requisitos por priorizar el objetivo de colocación de créditos.	En promedio no se ha cumplido con la presentación de dos requisitos en un 43%	Se cuenta con una normativa aplicable al proceso de otorgamiento de créditos, pero esta no se ha cumplido en lo referente a la copia de la planilla de los servicios básicos y la copia del pago del predio que garantice el pago de los recursos entregados en los socios.	Al Jefe de otorgamiento de créditos se le recomienda solicitar a los socios la presentación de la totalidad de los requisitos para que sean incluidos en los expedientes y poder superar esta deficiencia, adicionalmente hacer un llamado de atención por el incumplimiento de las funciones.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**H
2/5**

Título: Ausencia de inspección para el otorgamiento de crédito

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
Cumplimiento parcial del proceso de otorgamiento de créditos debido al tiempo limitado para la revisión de la documentación y constatación del domicilio o lugar de trabajo.	Según el Manual de Créditos Inspección para el otorgamiento de créditos. Se han definido los pasos que deben seguir para el otorgamiento de un crédito: Recepción de la solicitud de créditos Revisión de la información solicitada como requisitos Presentar al analista la información para su verificación ...	No se realizan las visitas de reconocimiento a las instalaciones por ende no se pueden confirmar los datos de la solicitud de crédito.	Al 67% de los créditos no se les realizó la verificación de domicilio o lugar de trabajo, por ende, se pueden presentar problemas de ubicación.	El proceso de otorgamiento de créditos esta normado dentro del manual de créditos, pero uno de los pasos es aplicado parcialmente por el tiempo limitado de los asesores, se reporta el cumplimiento parcial de las inspecciones a los domicilios de los socios deudores y garantes.	Al Jefe de Gestión de Operaciones se sugiere la realización de la inspección para constatar la ubicación de los socios y evitar problemas relacionados con este importante punto.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**H
3/5**

Título: No se ha cumplido la cobranza preventiva

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
Se pudo conocer que existen cuatro tipos de cobranza que deben aplicarse dentro de la cooperativa, la primera no se cumplió afectado el proceso de recuperación.	Como lo señala en el Manual de Recuperación de Cartera de Créditos. Se debe conocer que existen tipos de cobranzas entre ellas tenemos: Cobranza Preventiva Esto se lo debe hacer mediante llamada preventiva 5 días antes de que se cumpla la cuota.	Los Asesores de Créditos no aplican los pasos para la recuperación de los valores que se encuentran en la etapa de morosidad.	La totalidad de créditos no participan en el proceso de cobranza preventiva.	A pesar de que el manual de recuperación de cartera vencida define cuatro tipos de procesos el primero no se ha cumplido ya que los responsables de su ejecución no lo consideran necesario y prioriza la recuperación de la cartera en morosidad.	Al Jefe de Gestión de Operaciones se sugiere aplicar todos los procesos señalados en el manual con la finalidad de que la cartera no caiga en mora y afecte la liquidez de la institución financiera.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**H
4/5**

Título: No se realizan llamadas de teléfono a deudor

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
En el proceso de recuperación de cartera se fijó cuatro etapas, en la segunda denominada ordinaria se fijaron pasos, pero el segundo no se cumplió afectando los valores que deben recuperar.	Según el Manual de recuperación de cartera. Nos menciona que en la Cobranza Operativa se deben cumplir con ciertos requisitos los cuales son: Día 1: Mensaje texto Día 6: Llamada telefónica al deudor Día 11: Llamada telefónica al garante Día 15: Visita al negocio/hogar y entrega de Notificación 1 al deudor Día 20: Entrega Notificación al Garante Día 30: Visita negocio/hogar y entrega de Notificación 2 al deudor y garante Transición Gestiones al Ejecutivo de Cobranza Día 1: Mensaje texto Día 6: Llamada telefónica al deudor	Los Asesores de Negocios no realizan llamadas prefieren enviar mensajes o realizar una visita para conversar directamente con el socio deudor.	No se cumple con las llamadas telefónicas al inicio del proceso de recuperación de cartera etapa ordinaria.	En lo referente al manual de recuperación de créditos se definieron los pasos para solicitar el pago y lograrlo, pero no se aplicó en sus totalidades pues los encargados del proceso prefieren una conversación directa a una llamada telefónica y si la realizan no dejan constancia de su cumplimiento.	Al Jefe de Gestión de Operaciones se recomienda dar cumplimiento a las etapas del proceso operativo para la recuperación de la cartera vencida, dejando constancia documental de su aplicación para posteriores procesos de verificación.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**H
5/5**

Título: No se actualizan los datos de los expedientes del talento humano

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
Los expedientes del personal deben ser actualizados cuando se generen cambios definidos en el reglamento interno de trabajo, pero esto no se ha dado como resultado no se cuenta con información valiosa de los empleados de la cooperativa.	De acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo. Dentro de la cooperativa se define cuáles son los datos que deben actualizarse cuando se genere un cambio en el Talento Humano: Estado civil Aumento o disminución de cargas familiares Nacimiento de hijos, defunciones Adquisición de parentesco, con un empleado o directivo de la cooperativa Dirección domiciliaria Número de teléfono propio o de referencia Propiedad de acciones o participaciones en empresas.	El encargado de la administración del talento humano no ha solicitado a los empleados de manera periódica la presentación sus documentos y actualización de los datos.	Expedientes desactualizados en un 19% de los empleados que laboran en la cooperativa.	Se pudo conocer que a pesar de existir un documento que regule a la administración del personal no se ha cumplido con una de sus disposiciones, no se mantienen los expedientes actualizados principalmente por la falta de registro en el domicilio de los empleados de la cooperativa.	El Jefe de Talento Humano solicitar a la totalidad del personal la presentación de documentación que habiliten dichos cambios con la finalidad de mantener los expedientes actualizados y se puede localizar a los empleados de la cooperativa.

3.7.14.4. Fase de Comunicación de Resultados

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	FCR
---	---	------------

FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Institución financiera:	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Período de evaluación:	1 de enero al 31 de diciembre del 2019
Responsable:	Nataly Alexandra Gualaceo Cruz
Supervisor:	Dr. Patricio Robalino*IK

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	CR 1/1
---	---	-------------------

Programa de Programa de Comunicación de Resultados

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable
1	Elaboré la notificación de finalización del proceso de auditoría de gestión.	NCA	NAGC
2	Redacte el borrador del informe de auditoría de gestión.	IAG	NAGC
3	Realice la convocatoria a la lectura del informe de auditoría de gestión.	CLI	NAGC
4	Redacte el acta de la lectura del informe de auditoría de gestión.	ALI	NAGC

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	NCA 1/1
---	---	--------------------

NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA

Puyo, 8 de marzo del 2020.

Doctor.

Edgar Acuña

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Presente.

Una vez aplicado los procedimientos de auditoría de gestión por medio de la presente se le notifica el cierre de las fases de auditoría considerando: la responsabilidad de la administración fue entregar la documentación necesaria para la aplicación de los procedimientos diseñados para la auditoría de gestión, mientras que la mía es ejecutar acciones para determinar la veracidad de la información, procurando conocer los niveles de eficiencia, eficacia economía tanto en los procesos internos como en los objetivos planteados para el período 2019.

Por el tiempo tomado a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

Auditora

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 1/13
---	---	----------------------

CARTA DE PRESENTACIÓN

Puyo, 9 de marzo del 2020.

Doctor.

Edgar Acuña

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Presente.

Una vez realizada una auditoría de gestión se presenta el informe sustentado en los hallazgos elaborados en la fase de ejecución con la finalidad de presentar los resultados a la Gerencia para la toma de decisiones. Cabe destacar la responsabilidad de su administración es entregar la información para su análisis mientras que la mía en dar una opinión en base a la normativa vigente.

Por el tiempo tomado a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

Auditora

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021



Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”

**IFAG
1/13**

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Institución financiera:	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Período de evaluación:	1 de enero al 31 de diciembre del 2019
Responsable:	Nataly Alexandra Gualaceo Cruz
Supervisor:	Dr. Patricio Robalino*IK

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 1/9
---	---	------------------------------

INFORME DE AUDITORÍA

Índice

Capítulo I Información de la auditoría de gestión	142
a. Entidad auditada	142
b. Tipo de examen	142
c. Período de evaluación	142
d. Motivo	142
e. Objetivo	142
f. Alcance	142
g. Limitaciones	142
h. Información general	143
• Misión	143
• Visión	143
• Valores	143
• Directivos	143
Capítulo II Resultados de la auditoría	145
Capítulo III Resultados de la aplicación de los indicadores	148

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 2/9
---	---	---------------------

CAPÍTULO I INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

a. Entidad auditada

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

b. Tipo de examen

Auditoría de gestión.

c. Período de evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

d. Motivo

Es necesario una auditoría de gestión que permiten identificar los puntos críticos que afectan los resultados del período 2019, considerando la existencia de una normativa interna que la regula y la definición de objetivos y metas al iniciar cada año, los mismos que deben ser evaluados para medir el grado de compromiso institucional.

e. Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Provincia de Pastaza., del Período 2019, mediante la aplicación de indicadores de gestión y verificación de los procesos para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía.

f. Alcance

Para el desarrollo de este examen se considerarán los procesos esenciales de la cooperativa pues tienen una relación directa con la razón de creación, el otorgamiento, recuperación y captación de recursos financieros, se conocerá la administración de su talento humano partiendo de la verificación legal hasta la aplicación de indicadores de gestión.

g. Limitaciones

En el desarrollo del trabajo de titulación se definen como limitantes el poco acceso a la información, debido a que los empleados que trabajan en las áreas críticas están ocupados de trabajo, por lo que toca esperar para la entrega de documentación.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 3/9
---	---	---------------------

INFORMACIÓN GENERAL

- **Misión**

Satisfacer las necesidades financieras de nuestros socios y la comunidad, a través de productos y servicios financieros, de calidad, utilizando tecnología adecuada, personal calificado con valores éticos y comprometidos con la responsabilidad social.

- **Visión**

En el año 2018 , ser la mejor opción financiera en la región Amazónica y parte de la Sierra Central, que aporte al desarrollo del sector micro empresarial y la comunidad, utilizando tecnología innovadora y haciendo responsabilidad social.

- **Valores**

Honestidad: Expresado a través de la realización del trabajo diario, con absoluta transparencia para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben y también de quienes lo generan.

Responsabilidad: Evidencia a través de la actividad en equipo (consejos, gerencia, operativos), que en conjunto buscan tomar y ejercer las mejores decisiones para sus clientes con el fin de brindar servicios eficientes, con calidad, que les permitan a los socios mejorar su futuro, y también en forma individual a través del cabal cumplimiento de sus obligaciones.

Lealtad Interna Y Externa: La primera, se concreta en el manejo reservado y objetivo de la información, en el trabajo constante y respetuoso hacia todos los miembros de la cooperativa. La segunda se concreta en incentivar la confianza de los socios y clientes, manteniendo rigurosa reserva de información de éstos.

- **Directivos**

Gerente Dr. Edgar Acuña.

Ing. Katty Elizabeth Acosta Pérez

M.Sc. Gilbert Bolívar Bustamante García

Lcda. María Magdalena Chugcho Valverde

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 4/9
---	---	---------------------

Lcdo. Mauro Alberto Fiallos Heredia
 Lcda. Mónica Jannett Jaramillo Llandan
 Abg. Mercy Rosario Mayorga Núñez
 Lcda. Teresa Beatriz Medrano Riofrío
 M.Sc. Oscar Estalin Meza Freire
 Lcda. Nelly Yolanda Salinas Salinas
 Abg. Dora Jackeline Tite Naranjo
 M.Sc. Jonás Efraín Tóala Triviño
 M.Sc. Marco Aníbal Travéz García
 Sra. Tatiana Jeaneth Villarreal Morales
 Ing. Klaus Toasa Romo
 Abg. Dorian David Espín Cadena
 Ing. José Diego Quichimbo Vintimilla
 Sr. Edilberto Leandro Reyes Enríquez
 Sr. Hernán Manuel Barros Paca
 Tnlgo. Sandra Patricia Amores Valdiviezo
 Sr. Marco Andrés Herrera Correa
 Abg. Klever Alejandrino Guadalupe Aguilar
 Ing. Jonathan Andrés Vera Bermeo
 Lcda. Sonia Elizabeth Quezada San Martin
 Ing. Sandra Gabriela Pulluquitin Benavides
 Profa. Lourdes Eulalia Vera Reinoso
 Sr. Marco Antonio Alulema Miranda
 Sr. Víctor Eduardo Garzón Cárdenas
 Sra. Mercedes Guadalupe Albuja Pérez
 Sr. Byron Geovanny Sánchez López
 Ing. Daniel Fernando Caicedo Ramos

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 5/9
---	---	---------------------

CAPÍTULO II RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Título: incumplimiento en la presentación de los requisitos generales para el otorgamiento de un crédito

Observación 1

El incumplimiento en la presentación de los requisitos se dejó en evidencia cuando se solicitó acceso a los créditos entregado por la cooperativa en el período 2019 donde se pudo establecer que no todos los requisitos fueron entregados afectando el proceso de otorgamiento, a pesar que en el manual de créditos se define los requisitos que se deben entregar: Copia de la planilla de pago de uno de los tres servicios básicos, con una antigüedad máxima de 60 días y Copia del predio urbano actualizado y/o escrituras del deudor y/o codeudor solidario, según lo solicitado en los anexos de productos.

Conclusión 1

Se cuenta con una normativa aplicable al proceso de otorgamiento de créditos, pero esta no se ha cumplido en lo referente a la copia de la planilla de los servicios básicos y la copia del pago del predio que garantice el pago de los recursos entregados en los socios.

Recomendación 1

Al Jefe de otorgamiento de créditos se le recomienda solicitar a los socios la presentación de la totalidad de los requisitos para que sean incluidos en los expedientes y poder superar esta deficiencia, adicionalmente hacer un llamado de atención por el incumplimiento de las funciones.

Título: Ausencia de inspección para el otorgamiento de crédito

Observación 2

Cumplimiento parcial del proceso de otorgamiento de créditos debido al tiempo limitado para la revisión de la documentación y constatación del domicilio o lugar de trabajo incumpliendo con los definidos en el Manual de Créditos sobre la inspección para el otorgamiento de créditos. Que forma parte de los pasos que deben seguir para el otorgamiento de un crédito: recepción de la solicitud de créditos, revisión de la información solicitada como requisitos y presentar al analista la información para su verificación.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 6/9
---	---	---------------------

Conclusión 2

El proceso de otorgamiento de créditos esta normado dentro del manual de créditos, pero uno de los pasos es aplicado parcialmente por el tiempo limitado de los asesores, se reporta el cumplimiento parcial de las inspecciones a los domicilios de los socios deudores y garantes.

Recomendación 2

Al Jefe de Gestión de Operaciones se sugiere la realización de la inspección para constatar la ubicación de los socios y evitar problemas relacionados con este importante punto.

Título: No se ha cumplido la cobranza preventiva

Observación 3

Se pudo conocer que existen cuatro tipos de cobranza que deben aplicarse dentro de la cooperativa, la primera no se cumplió afectado el proceso de recuperación, considerando que, en el Manual de Recuperación de Cartera de Créditos, se establece los tipos de cobranzas entre ellas tenemos: Cobranza Preventiva, esto se lo debe hacer mediante llamada preventiva 5 días antes de que se cumpla la cuota.

Conclusión 3

A pesar de que el manual de recuperación de cartera vencida define cuatro etapas del proceso: preventiva, operativa, extrajudicial y judicial; el primero no se ha cumplido ya que los responsables de su ejecución no lo consideran necesario y prioriza la recuperación de la cartera en morosidad.

Recomendación 3

Al Jefe de Gestión de Operaciones se sugiere aplicar todos los procesos señalados en el manual con la finalidad de que la cartera no caiga en mora y afecte la liquidez de la institución financiera.

Título: No se realizan llamadas de teléfono a deudor

Observación 4

En el proceso de recuperación de cartera se fijó cuatro etapas, en la segunda denominada ordinaria se fijaron pasos, pero el segundo no se cumplió afectando los valores que deben recuperar, según el Manual de recuperación de cartera. Nos menciona que en la Cobranza Operativa se deben cumplir con ciertos requisitos los cuales son: día 1: mensaje texto, día 6: Llamada telefónica al deudor, día 11: llamada telefónica al garante, día 15: visita al negocio/hogar y entrega de

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 7/9
---	---	---------------------

notificación 1 al deudor, día 20: entrega notificación al garante, día 30: visita negocio/hogar y entrega de notificación 2 al deudor y garante, transición gestiones al ejecutivo de cobranza, día 1: mensaje texto y día 6: llamada telefónica al deudor.

Conclusión 4

En lo referente al manual de recuperación de créditos se definieron los pasos para solicitar el pago y lograrlo, pero no se aplicó en sus totalidades pues los encargados del proceso prefieren una conversación directa a una llamada telefónica y si la realizan no dejan constancia de su cumplimiento.

Recomendación 4

Al Jefe de Gestión de Operaciones se recomienda dar cumplimiento a las etapas del proceso operativo para la recuperación de la cartera vencida, dejando constancia documental de su aplicación para posteriores procesos de verificación.

Título: No se actualizan los datos de los expedientes del talento humano

Observación 5

Los expedientes del personal deben ser actualizados cuando se generen cambios definidos en el reglamento interno de trabajo, pero esto no se ha dado como resultado: no se cuenta con información valiosa de los empleados de la cooperativa. De acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo. deben actualizarse los datos cuando se genere un cambio en los siguientes casos: Estado civil, aumento o disminución de cargas familiares, nacimiento de hijos, defunciones, adquisición de parentesco, con un empleado o directivo de la cooperativa, dirección domiciliaria, número de teléfono propio o de referencia y propiedad de acciones o participaciones en empresas.

Conclusión 5

Se pudo conocer que a pesar de existir un documento que regule a la administración del personal no se ha cumplido con una de sus disposiciones, no se mantienen los expedientes actualizados principalmente por la falta de registro en el domicilio de los empleados de la cooperativa.

Recomendación 5

El Jefe de Talento Humano solicitar a la totalidad del personal la presentación de documentación que habiliten dichos cambios con la finalidad de mantener los expedientes actualizados y se puede localizar a los empleados de la cooperativa.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 8/9
---	---	---------------------

CAPÍTULO III RESULTADOS DE LOS ÍNDICADORES DE GESTIÓN

ACTIVIDADES	TIPO DE INDICADORES	ÍNDICE	BRECHA
Crecer el 28% en activos, cartera y captaciones para el año 2019	Eficacia	25%	3%
Revisar periódicamente con Gerencia y Negocios la pertinencia de la meta de crecimiento	Eficacia	100%	100%
Capacitar a jefes de agencia y oficina en la interpretación de indicadores PERLAS	Eficacia	100%	0%
Analizar y presentar los resultados por oficinas comparado con información de CAPCOL	Eficacia	100%	0%
Analizar la factibilidad de implementar un outsourcing de atención al cliente (soporte, redes sociales, página web, etc.)	Eficiencias	80%	20%
Definir e implementar estrategias para reactivación de socios a través de canales electrónicos	Eficacia	75%	25%

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	IFAG 9/9
---	---	---------------------

ACTIVIDADES	TIPO DE INDICADORES	ÍNDICE	BRECHA
Realizar estudio de factibilidad para estrategias y/o campañas de fidelización de socios (referidos, tasas de interés, créditos preaprobados, educación financiera, seguros, etc.)	Eficacia	100%	0%
Implementar estrategias y/o campañas de fidelización de socios acorde con la factibilidad	Eficiencia	50%	50%

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)

Por el tiempo tomado a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

Auditora

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	CLB 1/1
---	---	--------------------

**CONVOCATORIA A LA LECTURA DEL BORRADOR DE AUDITORÍA DE
GESTIÓN**

Puyo, 9 de marzo del 2020.

Señores

Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Presente.

Como es de conocimiento general se aplicó una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., donde se pudo conocer de varios problemas que han afectado los resultados dados en el período 2019, cabe recalcar que en este proceso se aplicaron las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados, Técnicas de Auditoría y la normativa vigente para dar un resultado confiable que permita superar los debilidades encontradas, por lo que se le solicita su presencia en la lectura del borrador del informe de Auditoría de Gestión.

Lugar: Auditorium de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Fecha: viernes 12 de marzo del 2020.

Hora: Seis de la tarde.

Por el tiempo tomado a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz

Auditora

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ALI 1/2
---	---	--------------------

ACTA DE LECTURA DEL INFORMACIÓN

No. 1

Puyo, 12 de marzo del 2020.

Lugar: Puyo

Hora: 18:00

Objetivo: Lectura del informe de auditoría de gestión donde se presentan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Participantes

- Doctor Edgar Acuña Gerente General
- Srta. Nataly Alexandra Gualaceo Cruz
- Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Orden del día

1. Saludo y antecedentes de la auditoría de gestión a la cooperativa
2. Lectura del informe de auditoría de gestión
3. Respuesta de preguntas efectuadas por los participantes
4. Despedida de la reunión

Desarrollo de la reunión

- **Instalación.**

Siendo las 16 horas del 12 de marzo del 2020 se efectúa la reunión para la lectura del informe de auditoría donde comparece el doctor Edgar Acuña gerente la señorita Nataly Gualaceo como auditora y varios empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., al estar presente los participantes se da por instaurada la reunión

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	ALI 2/2
---	---	--------------------

- **Presentación**

Primeramente, el Gerente General de la cooperativa da la bienvenida a los participantes dejando en claro que fue necesario la aplicación de una auditoría de gestión ya que se venían presentando varios problemas que fueron reportados y en anteriores exámenes efectuados a la institución por ende solicita que todas las personas escuchen atiendan atentamente y al final de la intervención de a conocer su criterio.

- **Intervención**

Interviene la señorita Nataly Gualaceo definida como auditor a quién dará la lectura al informe de auditoría de gestión dónde están presentes las observaciones conclusiones y recomendaciones

Cierre

Al final de su exposición y solicita que intervengan algunos de los participantes con preguntas sobre lo presentado, al no recibir respuesta alguna el Gerente General da por finalizada la lectura del informe de auditoría de gestión agradeciendo los servicios de la señorita Nataly Gualaceo

Por el tiempo tomado a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. Nataly Gualaceo Cruz
Auditora

Dr Edgar Acuña
Gerente General

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

3.7.14.5. Fase de Seguimiento

	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza., del Período 2019”	FS
---	---	-----------

FASE IV SEGUIMIENTO

Institución financiera:	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastaza
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Período de evaluación:	1 de enero al 31 de diciembre del 2019
Responsable:	Nataly Alexandra Gualaceo Cruz
Supervisor:	Dr. Patricio Robalino*IK

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FS
1/6**

TABLA DE RECOMENDACIONES

Hallazgos: incumplimiento en la presentación de los requisitos generales para el otorgamiento de un crédito

Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fechas de inicio de la ejecución	Fecha de fin de la ejecución	Responsable	Documentos de sustento
El incumplimiento en la presentación de los requisitos se dejó en evidencia cuando se solicitó acceso a los créditos entregado por la cooperativa en el período 2019 donde se pudo establecer que no todos los requisitos fueron entregados afectando el proceso de otorgamiento, a pesar que en el manual de créditos se define los requisitos que se deben entregar: Copia de la	Al Jefe de otorgamiento de créditos se le recomienda solicitar a los socios la presentación de la totalidad de los requisitos para que sean incluidos en los expedientes y poder superar esta deficiencia, adicionalmente hacer un llamado de atención por el incumplimiento de las funciones.	Definir los requisitos para acceder a los tipos de créditos. Capacitar al personal sobre los requisitos que deben ser presentados para acceder a los créditos. Verificar el cumplimiento de los requisitos definidos en la normativa previo a la autorización de un crédito.	21 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022.	Gerente general Jefe de operaciones	Requisitos para el otorgamiento de créditos definidos en Manual de Créditos. Copia de cédula y certificado de votación Copia de la planilla de servicios básicos Copia del pago predial / matrícula vehicular. Rol de pagos 3 meses o declaraciones del SRI. Hipotecario se incluirán:



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FS
2/6**

Hallazgos: incumplimiento en la presentación de los requisitos generales para el otorgamiento de un crédito

Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fechas de inicio de la ejecución	Fecha de fin de la ejecución	Responsable	Documentos de sustento
planilla de pago de uno de los tres servicios básicos, con una antigüedad máxima de 60 días y copia del predio urbano actualizado y/o escrituras del deudor y/o codeudor solidario, según lo solicitado en los anexos de productos.		Elaborar un informe de las inconsistencias encontradas si las tuviera.	21 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022.	Gerente general Jefe de operaciones	Planos aprobados Permiso de construcción (aplica en construcciones) Escrituras originales del bien a hipotecar. Rol de pagos de tres meses Lista de verificación de los requisitos de un crédito. Informe de los créditos otorgados. Informe de inconsistencias encontradas en el proceso de otorgamiento de los créditos.

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FS
3/6**

Hallazgo: Ausencia de inspección para el otorgamiento de crédito

Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fechas de inicio de la ejecución	Fecha de fin de la ejecución	Responsable	Documentos de sustento
Cumplimiento parcial del proceso de otorgamiento de créditos debido al tiempo limitado para la revisión de la documentación y constatación del domicilio o lugar de trabajo incumpliendo con los definidos en el Manual de Créditos sobre la inspección para el otorgamiento de créditos. Que forma parte de los pasos que deben seguir para el otorgamiento de un crédito: recepción de la	Al Jefe de Gestión de Operaciones se sugiere la realización de la inspección para constatar la ubicación de los socios y evitar problemas relacionados con este importante punto.	Elaborar una hoja de ruta donde se planifique las visitas a los domicilios de los solicitantes de créditos. Realizar la visita de reconocimiento de los domicilios de los socios deudores, se deben tomar fotos como evidencia del proceso de verificación. Elaborar un informe de las visitas domiciliarias como define el proceso.	21 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022.	Jefe de operaciones	Hoja de ruta de constatación domiciliaria. Informe periódico de las inspecciones domiciliarias. Fotografías que son evidencia del proceso de inspección.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FS
4/6**

Hallazgo: Ausencia de inspección para el otorgamiento de crédito

Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fechas de inicio de la ejecución	Fecha de fin de la ejecución	Responsable	Documentos de sustento
recepción de la solicitud de créditos, revisión de la información solicitada como requisitos y presentar al analista la información para su verificación.			21 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022.	Jefe de operaciones	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FS
4/6**

Hallazgo: No se ha cumplido la cobranza preventiva

Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fechas de inicio de la ejecución	Fecha de fin de la ejecución	Responsable	Documentos de sustento
Se pudo conocer que existen cuatro tipos de cobranza que deben aplicarse dentro de la cooperativa, la primera no se cumplió afectado el proceso de recuperación, considerando que, en el Manual de Recuperación de Cartera de Créditos, se establece los tipos de cobranzas entre ellas tenemos: Cobranza Preventiva, esto se lo debe hacer mediante llamada preventiva 5 días antes de que se cumpla la cuota.	Al Jefe de Gestión de Operaciones se sugiere aplicar todos los procesos señalados en el manual con la finalidad de que la cartera no caiga en mora y afecte la liquidez de la institución financiera.	Capacitar al personal responsable sobre el proceso de cobranza. Supervisar el proceso de recuperación de cartera vencida y tomar acciones correctivas a tiempo. Emitir un informe del proceso de recuperar de cartera con las responsabilidades de los hechos que afectan a la organización.	21 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022.	Gerencia general Jefe de operaciones	Plan de capacitaciones donde se definan los temas a tratar. Cronograma de asistencia a las capacitaciones. Informe de asistencia y novedades a las capacitaciones.

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FS
5/6**

Hallazgo: No se realizan llamadas de teléfono a deudor

Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fechas de inicio de la ejecución	Fecha de fin de la ejecución	Responsable	Documentos de sustento
En el proceso de recuperación de cartera se fijó cuatro etapas, en la segunda denominada ordinaria se fijaron pasos, pero el segundo no se cumplió afectando los valores que deben recuperar, según el Manual de recuperación de cartera. Nos menciona que en la Cobranza Operativa se deben cumplir con ciertos requisitos los cuales son: día 1: mensaje texto, día 6: Llamada telefónica al deudor, día 11: llamada	Al Jefe de Gestión de Operaciones se recomienda dar cumplimiento a las etapas del proceso operativo para la recuperación de la cartera vencida, dejando constancia documental de su aplicación para posteriores procesos de verificación.	Supervisar el proceso de recuperación de cartera vencida, Emitir un informe de los procesos de supervisión de la cartera vencida. Sancionar a los responsables que no cumple con los pasos del proceso de recuperación de cartera vencida.	21 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022.	Gerencia General Jefe de operaciones	Registro de pagos actualizados. Informe de recuperación de cartera mensual. Registro de llamadas a los deudores y garantes.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FS
5/6**

Hallazgo: No se realizan llamadas de teléfono a deudor

Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fechas de inicio de la ejecución	Fecha de fin de la ejecución	Responsable	Documentos de sustento
telefónica al garante, día 15: visita al negocio/hogar y entrega de notificación 1 al deudor, día 20: entrega notificación al garante, día 30: visita negocio/hogar y entrega de notificación 2 al deudor y garante, transición gestiones al ejecutivo de cobranza, día 1: mensaje texto y día 6: llamada telefónica al deudor.			21 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022.	Gerencia General Jefe de operaciones	

Elaborado por: Gualaceo, N. (2021)



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FS
5/6**

Hallazgo: No se actualizan los datos de los expedientes del talento humano

Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fechas de inicio de la ejecución	Fecha de fin de la ejecución	Responsable	Documentos de sustento
Los expedientes del personal deben ser actualizados cuando se generen cambios definidos en el reglamento interno de trabajo, pero esto no se ha dado como resultado: no se cuenta con información valiosa de los empleados de la cooperativa. De acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo, deben actualizarse los datos cuando se genere un cambio en los	El Jefe de Talento Humano solicitar a la totalidad del personal la presentación de documentación que habiliten dichos cambios con la finalidad de mantener los expedientes actualizados y se puede localizar a los empleados de la cooperativa.	Definir los documentos que se deben mantener actualizados dentro de los expedientes personales. Solicitar al personal de manera oficial, una vez al año para mantener su expediente al día.	21 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022.	Jefe de talento humano	Lista de verificación del expediente personal de cada uno de los puestos de trabajo. Informe donde se definan las inconsistencias en los expedientes del personal.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña
Empresa de Pastaza Ltda, Provincia de Pastaza.,
del Período 2019”**

**FS
5/6**

Hallazgo: No se actualizan los datos de los expedientes del talento humano

Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fechas de inicio de la ejecución	Fecha de fin de la ejecución	Responsable	Documentos de sustento
en los siguientes casos: Estado civil, aumento o disminución de cargas familiares, nacimiento de hijos, defunciones, adquisición de parentesco, con un empleado o directivo de la cooperativa, dirección domiciliaria, número de teléfono propio o de referencia y propiedad de acciones o participaciones en empresas.	El responsable de la administración del Talento Humano solicitar a la totalidad del personal la presentación de documentación que habiliten dichos cambios con la finalidad de mantener los expedientes actualizados y se puede localizar a los empleados de la cooperativa.	Definir los documentos que se deben mantener actualizados dentro de los expedientes personales. Solicitar al personal de manera oficial, una vez al año para mantener su expediente al día.	21 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022.	Jefe de talento humano	Lista de verificación del expediente personal de cada uno de los puestos de trabajo. Informe donde se definan las inconsistencias en los expedientes del personal.

Elaborado por: NAGC	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: PR	Fecha: 12/03/2021

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de titulación se han podido determinar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- El sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Pastazase posee deficiencias que afectan al cumplimiento de los resultados de la institución financiera no se aplican correctamente acciones de supervisión para la determinación de deficiencias y poder dar solución a tiempo.
- Se estableció que el proceso de otorgamiento de un crédito presenta fallas, alguno de los requisitos no han sido exigidos a los socios en la etapa definida por la institución a pesar de esto se realizaron los desembolsos pero no se pudieron recuperar los valores a tiempo. También se dio a conocer la falta de inspecciones a los domicilios o lugares de trabajo de los solicitantes por tal razón no se ubicó a los deudores para exigir el pago de los créditos.
- No se aplicaron indicadores de gestión para cada período por tal razón no se conoce el nivel de cumplimiento de cada objetivo planteado, espera la administración al final de año para saber si las acciones ejecutadas tuvieron el resultado previsto.

RECOMENDACIONES

- Aplicar las herramientas propias del sistema de control interno a fin de que cada componente sea debidamente aplicando mejorando el nivel de confianza y reduciendo el riesgo; por ende se deben aplicar acciones de supervisión de manera permanente para dar solución a las deficiencias cuando estas sean identificadas, adicionalmente se sugiere la elaboración de un plan de seguimiento.
- Capacitar al personal que laboran en el área de créditos para que conozcan el proceso de otorgamiento de un crédito, apliquen cada uno de los pasos y se reduzca el riesgo por una mala colocación de un crédito, posteriormente se debe aplicar acciones de supervisión para identificar errores y tomar las medidas correctivas a tiempo.
- Aplicar indicadores de gestión de manera periódica para establecer los niveles de cumplimiento de los objetivos y cambiar si es necesario las estrategias para mejor la gestión permitiendo al final del periodo dar un resultado favorable.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio, M. (2013). *Planificación de la Auditoría*. Andalucía, España: IC Editorial.
- Allaica, N. (2018). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chibuleo Ltda."*, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2017. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado el 1 de Diciembre de 2020, de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/9875>
- Arias, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Armas, R. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. Cuba: Editorial Félix Varela.
- Blanco, Y. (2015). *Auditoría Integral normas y procedimientos* (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bravo, M., Bravo, S., & López, J. (2018). Importancia de la Auditoría de Gestión en las Organizaciones. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 6.
- Castellanos, B. (2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/328506092_El_uso_de_los_metodos_deductivo_e_inductivo_para_aumentar_la_eficiencia_del_procesamiento_de_adquisicion_de_evidencias_digitales/fulltext/5bd1ecf492851c6b278f1f3a/El-uso-de-los-metodos-deductivo-e-inductivo
- Comisión de Investigación en Contabilidad y Auditoría Gubernamental del Colegio de Contadores Públicos de México. (2020). *Análisis de Contabilidad y Auditoría Gubernamental*. México, Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Contraloría General del Estado. (2002). *Manual de auditoría de gestión*. Quito: Adba yala.
- Controloría General del Estado. (2012). *Guía metodológica de auditoría de gestión*. Quito: Adba yala
- Estupiñan, R. (2018). *V Control interno y fraudes Analisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Ferrari, A. (2018). *Tipos de riesgos de auditoría*. Recuperado de <https://www.cuidatudinero.com/13176564/tipos-de-riesgos-de-auditoria>
- Francklin, B. (2012). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson .
- Garcia, A. (2018). *La importancia de realizar una auditoría en tu empresa*. Recuperado de <http://torresangel.com/blog/2018/03/27/la-importancia-de-realizar-una-auditoria-en-tu-empresa/>
- Garcia, M. (2015). *Definición de hallazgos de auditoría*. Recuperado de https://es.slideshare.net/MarielaGarcia18/diapositivas-hallazgos-de-la-auditoria?qid=3bad9fd3-ab43-4d30-92ff-435a1b694baa&v=&b=&from_search=1

- Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo. (2018). *Tipos de Investigación*.
Obtenido de https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf
- Luciano, R. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Buenos Aires, Argentina: Maipue.
- Martínez, A. (2016). *La Cooperativa y su Identidad*. Universidad de DEUSTO: DYKINSON.
- Mendívil, V. (2016). *Elementos de Auditoría* (7ª ed.). Distrito Federal, Mexico: Cengage Learning Editores, S.A de C.V.,.
- Milton, M. (2015). *Auditoría de Gestión* (4ª ed.). Quito: producciones digitales Abya-yala.
- Montaño, F. (2015). *Auditoría de las áreas de las empresa*. España: Ic editorial.
- Ocampo, D. (2019). *Investigación*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Plataforma Tecnológica para la gestión de la excelencia. (2015). *ISO 9001: 2015, metodología COSO III para la gestión de riesgos*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion-riesgos/>
- Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G.. (2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 27 - 28.
- Sanchez, M. (2017). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina" Ltda.*. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7987>
- Santamaría, G., Cárdenas, M., & Vega, P. (2016). La Auditoría de Gestión, una herramienta necesaria para la economía. *UTCiencia*, 102.
- Santiesteban, E. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. La tunas: Académica Universitaria.
- Sefla, V. (2019). *Auditoría de gestión al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., cantón riobamba, provincia Chimborazo, período 2017 – 2018*. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado el 2 de Diciembre de 2020, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13431>
- Tamayo, M. (2018). *Tipos de Investigación*. Obtenido de https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf
- Tapia, C.. (2019). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría* Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Tapia, C., Mendoza, S., Castillo, S., & Guevara, E. (2019). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Vásquez, G. (2004). *Cooperativismo* (13ª ed.). Quito, Ecuador: Ecuador F.B.T Cía.Ltda.

Verdezoto, M., & Guzmán, R.. (2015). Auditoría financiera y de cumplimiento legal y práctica.

Obtenido de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6787>

ANEXOS

ANEXO A: RUC DE LA EMPRESA



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1600160001

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: CACPE PASTAZA

REPRESENTANTE LEGAL: AGLINA CARRASCO EDGAR MAXTRANCEL

CONTADOR: SEYDI GUERRÓN MAYRA KARINA ESPECIAL

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

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

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** SI/NI

NÚMERO: SI/NI

REC. NACIMIENTO: 01/05/1998 **REC. NICO ACTIVIDADES:** 16/04/1997

REC. INSCRIPCIÓN: 01/05/1998 **REC. ACTUALIZACIÓN:** 26/05/2020

REC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **REC. RENICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

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

CONSEJO TRIBUTARIO

Oficina: PASTAZA Canton: PASTAZA Provincia: PASTAZA Banco: LIDERIAZ Calle: ATREHUALLPA número: 505 Intersección: GÓMEZPA, VILLALBA. Referencia ubicación: FRENTE AL HOTEL AMAZÓNICO Teléfono Trabajo: 032850041 Fax: 032887007 Apartado Postal: 1601817 Teléfono Trabajo: 032850042 Email: secretariacacpepas@gmail.com Web: WWW.CACPEPAS.FIN.EC

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- ANEXO REPORTE DE ORGANIZACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- DECLARACIÓN DE IVA
- DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

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 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, constituirse en agente de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RIS) 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
12	12	0
JURISDICCIÓN	1 ZONA III PASTAZA	



Código: RIMRUC000001316294
Fecha: 26/05/2020 09:01:02 AM

ANEXO B: REGLAMENTO DE ELECCIONES

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

REGLAMENTO DE ELECCIONES

**LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA.**

CONSIDERANDO:

Que es necesario regular la integración de la Asamblea General y los organismos directivos de la Cooperativa, manteniendo actualizada la normatividad interna que rige a la Institución de acuerdo a la legislación vigente.

En ejercicio de sus atribuciones, concedidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, reformada el 28 de abril de 2011, publicada en el Registro Oficial N°444, del 10 de mayo del 2011, el Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, expedido mediante Decreto No.1061, de 16 de febrero de 2012, publicado en el Registro Oficial Suplemento N°. 648 de 27 de febrero de 2012, el Estatuto Social y Reglamento Interno de la Cooperativa, expide el siguiente:

**REGLAMENTO DE ELECCIONES DE REPRESENTANTES PARA LA ASAMBLEA
GENERAL, VOCALES PARA EL CONSEJO DE ADMINISTRACION; Y, VOCALES PARA
EL CONSEJO DE VIGILANCIA**

TITULO I DE LA ELECCION DE LOS REPRESENTANTES

CAPITULO I DE LA CONFORMACION DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

Artículo 1. La Asamblea General estará constituida por los representantes principales o principalizados, elegidos por los socios mediante votación personal, directa y secreta, quienes serán elegidos para períodos de (4) cuatro años, y podrán ser reelegidos en forma inmediata por una sola vez. Se elegirán dos representantes suplentes por cada principal

Artículo 2. El número de representantes principales y suplentes a elegir para integrar la Asamblea General será de TREINTA (30) en conformidad a lo establecido en el artículo 34 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 3. En la Oficina matriz y en cada una de las oficinas operativas que disponga la Cooperativa, estará representada en la Asamblea General, a través de representantes elegidos en sus respectivas jurisdicciones.

Artículo 4. El número de representantes a elegir en la oficina matriz y en cada oficina operativa, se determinará de manera proporcional, de acuerdo al número de socios

EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

CONSIDERANDO

Que: La Cooperativa debe contar con un marco normativo que regule los procesos y actividades diarias que se desarrollan en el Área de Captaciones.

Que: Es necesario detallar esas actividades y procesos para que sean formalmente observados y cumplidos por el personal que labora en esas áreas para garantizar un mejor desempeño y calidad de servicio.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

TITULO I DEL AREA DE CAJAS

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES DEL ÁREA DE CAJAS

Sección I.- Políticas Generales

Art. 1.- El presente manual de procedimientos tiende a brindar seguridad a los cajeros en tal razón, significa, el respaldo que la institución les otorga. Su fiel cumplimiento permitirá evitar contratiempos de tipo personal y profesional con nuestros socios.

Art. 2.- El primer contacto que tienen los socios de la Cooperativa, es con los empleados del área de cajas, quienes son el reflejo mismo de la institución de la que representan. Consecuencia de lo anterior, el personal seleccionado para estas funciones deberá ser cortés, educado, con disposición para tratar con la gente, con solvencia moral muy probada e impecable presentación personal.

Art. 3.- El entrenamiento y preparación del personal de Cajas deberá ser antes de atender al público, esta capacitación estará distribuida en algunas fases como:

- Conteo y verificación de billetes.
- Conocimiento de procedimientos internos.
- Conocimiento en Ley de cheques y Ley General de Cooperativas y Bancos.
- Entrenamiento y práctica en la posición de caja.
- Conocimiento general de los servicios y estructura de la Cooperativa.
- Prevención sobre los Tipos de Estafas, Lavados de Activos.

Art. 4.- Cada año se deberá capacitar al Personal de Cajas, de acuerdo a necesidades normativas vigentes y entorno laboral para actualizar el conocimiento.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

CONSIDERANDO

Que: La Cooperativa debe contar con un marco normativo que regule los procesos y actividades diarias que se desarrollan en el Área de Captaciones.

Que: Es necesario detallar esas actividades y procesos para que sean formalmente observados y cumplidos por el personal que labora en esas áreas para garantizar un mejor desempeño y calidad de servicio.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

TITULO I DEL AREA DE CAJAS

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES DEL ÁREA DE CAJAS

Sección I.- Políticas Generales

Art. 1.- El presente manual de procedimientos tiende a brindar seguridad a los cajeros en tal razón, significa, el respaldo que la institución les otorga. Su fiel cumplimiento permitirá evitar contratiempos de tipo personal y profesional con nuestros socios.

Art. 2.- El primer contacto que tienen los socios de la Cooperativa, es con los empleados del área de cajas, quienes son el reflejo mismo de la institución de la que representan. Consecuencia de lo anterior, el personal seleccionado para estas funciones deberá ser cortés, educado, con disposición para tratar con la gente, con solvencia moral muy probada e impecable presentación personal.

Art. 3.- El entrenamiento y preparación del personal de Cajas deberá ser antes de atender al público, esta capacitación estará distribuida en algunas fases como:

- Conteo y verificación de billetes.
- Conocimiento de procedimientos internos.
- Conocimiento en Ley de cheques y Ley General de Cooperativas y Bancos.
- Entrenamiento y práctica en la posición de caja.
- Conocimiento general de los servicios y estructura de la Cooperativa.
- Prevención sobre los Tipos de Estafas, Lavados de Activos.

Art. 4.- Cada año se deberá capacitar al Personal de Cajas, de acuerdo a necesidades normativas vigentes y entorno laboral para actualizar el conocimiento.

ANEXO C: MANUAL DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS

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

**MANUAL DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y
COBRANZA**

JULIO 2018



ANEXO D: MANUAL DE GESTIÓN DE COBRANZAS

I



**MANUAL DE GESTION DE COBRANZAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
- CACPE PASTAZA**

ANEXO E: FOTOGRAFIAS DE LA COOPERATIVA

