



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Contabilidad y Auditoría C.P.A**

**Tema:**

---

**“Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en el  
período enero a diciembre 2021”**

---

**Autora:** Montachana Ibarvo, Mishel Estefanía

**Tutora:** Dra. Molina Jiménez, Ana Graciela

**Ambato – Ecuador**

**2022**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Ana Graciela Molina Jiménez con cédula de ciudadanía No. 060190108-5, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2021”**, desarrollado por Mishel Estefanía Montachana Ibarvo, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, septiembre 2022

**TUTORA**



Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

C.C. 060190108-5

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Mishel Estefanía Montachana Ibarvo con cédula de ciudadanía No. 180374987-5, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2021”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, septiembre 2022

**AUTORA**

A handwritten signature in blue ink that reads "Mishel Montachana". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath it.

Mishel Estefanía Montachana Ibarvo

C.C. 180374087-5

## CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, septiembre 2022

## AUTORA



Mishel Estefanía Montachana Ibarvo

C.C. 180374087-5

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2021”** elaborado por Mishel Estefanía Montachana Ibarvo, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, septiembre 2022

Dra. Mg. Tatiana Valle

**PRESIDENTE**

Dra. Rocío Cando

**MIEMBRO CALIFICADOR**

Dr. Santiago Flores

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

*Dedico mi trabajo de titulación a mi Dios principalmente que gracias a su sabiduría y constancia ha sabido encaminarme y darme fuerzas a pesar de los obstáculos que se han presentado en el camino, y ahora es un sueño hecho realidad.*

*A mis padres Edwin y Nelly que, gracias a su amor y cariño incondicional, inculcándome valores y enseñanzas durante toda mi vida, ahora puedo cumplir una meta más.*

*A mis hermanos Kevin y Josafat que me han apoyado incondicionalmente dándome fuerzas cada día para no rendirme y luchar por mis sueños.*

*A mi hijo Benjamín por ser el motor fundamental en mi vida para alcanzar este sueño tan anhelado y culminar mi ciclo universitario.*

**Mishel Estefanía Montachana Ibarvo**

## **AGRADECIMIENTO**

*Le agradezco a Dios por permitirme vivir cada día y haberme dado la fortaleza de seguir adelante en los momentos más difíciles que atravesé durante toda mi carrera universitaria y así poder cumplir la meta de culminar este ciclo.*

*A la Universidad Técnica de Ambato que me permitió ser parte de la misma, a las autoridades que gracias a su conocimiento y su ayuda se pudo llevar a cabo el presente trabajo de titulación.*

*Agradezco a la Dra. Anita Molina que a través de su guía y conocimiento se desarrolló de manera pertinente el proyecto integrador, además de siempre estar presente en todas las dudas que se presentaron.*

*Al Gerente y todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, que sin ellos no hubiera sido posible el presente trabajo, agradecida con la información que me brindó he hizo que este trabajo se desarrolle de la mejor manera.*

**Mishel Estefanía Montachana Ibarvo**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2021”

**AUTORA:** Mishel Estefanía Montachana Ibarvo

**TUTORA:** Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

**FECHA:** Septiembre 2022

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto integrador titulado Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el período enero a diciembre 2021, tiene como objetivo efectuar un estudio preliminar del entorno en el que se desarrolla la Cooperativa, a partir de un diagnóstico general de las áreas que la componen, cabe señalar que es una organización formada 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. Para ello se emplea la metodología de las Fases de la Auditoría de Gestión que son; Conocimiento Preliminar, Planificación, Ejecución, Comunicación de Resultados y Seguimiento, así como también la aplicación de encuestas tanto al gerente como a los funcionarios de la entidad financiera, detectando los siguientes hallazgos: la falta de socialización de la normativa interna por parte de la administración, no se realiza un adecuado seguimiento de control interno, lo que origina falencias en la medición del nivel de productividad de los empleados; desconocimiento por parte del personal administrativo sobre resultados de auditorías anteriores. Bajo estos puntos de análisis se recomienda que la gerente emplee la matriz de cronograma de cumplimiento de recomendaciones establecida en el presente estudio, a modo de vigilar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la auditora.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** AUDITORÍA, GESTIÓN, AHORRO, CRÉDITO, COOPERATIVA.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**

**TOPIC:** “MANAGEMENT AUDIT OF THE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO FOR THE PERIOD JANUARY TO DECEMBER 2021”

**AUTHOR:** Mishel Estefanía Montachana Ibarvo

**TUTOR:** Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

**DATE:** September 2022

**ABSTRACT**

The present integrated project entitled Management Audit in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., in the period January to December 2021, aims to conduct a preliminary study of the environment in which the Cooperative develops, from a general diagnosis of the areas that compose it, it should be noted that it is an organization formed by natural or legal persons who join voluntarily in order to perform activities of financial intermediation and social responsibility with its partners. For this purpose, the methodology of the Phases of the Management Audit is used, which are: Preliminary Knowledge, Planning, Execution, Communication of Results and Follow-up, as well as the application of surveys both to the manager and to the employees of the financial entity, detecting the following findings: the lack of socialization of the internal regulations by the administration, there is not an adequate follow-up of internal control, which causes failures in the measurement of the level of productivity of the employees; lack of knowledge on the part of the administrative personnel about the results of previous audits. Based on these points of analysis, it is recommended that the manager use the recommendations compliance schedule matrix established in this study, in order to monitor compliance with the recommendations issued by the auditor.

**KEYWORDS:** AUDIT, MANAGEMENT, SAVINGS, CREDIT, COOPERATIVE.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
1.1. Introducción .....	1
1.1.1. Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.1.1 Historia de la empresa.....	1
1.1.1.2. Estructura organizacional.....	2
1.1.1.1. Detalles estratégicos .....	2
1.1.1.4. Detalles de operación .....	5
1.1.1.5. Detalles legales .....	5
1.1.1.6. Ubicación.....	6
1.1.1.7. Marcas y logos .....	6

1.1.2. Descripción del entorno.....	6
1.1.2.1. Contextualización del problema.....	8
1.1.3. Justificación.....	10
1.1.4. Objetivos .....	12
1.1.4.1. Objetivo general .....	12
1.1.4.2. Objetivos específicos .....	12
1.2. Revisión de la literatura .....	13
1.2.1. Auditoría .....	13
1.2.1.1. Definición.....	13
1.2.1.2. Papeles de trabajo.....	13
1.2.1.3. Características de los papeles de trabajo .....	14
1.2.1.4. Marcas de auditoría .....	14
1.2.1.5. Informe final de auditoría.....	14
1.2.1.6. Finalidad del informe de auditoría .....	15
1.2.1.7. Características del informe de auditoría.....	15
1.2.2. Auditoría de gestión .....	16
1.2.2.1. Definición.....	16
1.2.2.2. Objetivos .....	17
1.2.2.3. Fases de la Auditoría de gestión .....	17
1.2.2.4. Alcance.....	18
1.2.2.5. Características .....	19
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>20</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>20</b>
2.1. Descripción de la metodología.....	20
2.1.1. Unidad de análisis .....	20
2.1.2. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información .....	20
2.1.3. Fases del desarrollo .....	23

<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>25</b>
<b>DESARROLLO.....</b>	<b>25</b>
3.1. Auditoría de gestión .....	25
3.1.1. Introducción .....	25
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>93</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>93</b>
4.1. Conclusiones .....	93
4.2. Recomendaciones.....	94
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>95</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Tabla 1.-</b> Personas encuestadas o entrevistadas .....	<b>20</b>
<b>Tabla 2.-</b> Preguntas del cuestionario y escalas .....	<b>21</b>
<b>Tabla 3.-</b> Preguntas de la entrevista realizada al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato .....	<b>22</b>
<b>Tabla 4.-</b> Fases de la auditoria de gestión .....	<b>23</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Gráfico 1.</b> Estructura organizacional.....	2
<b>Gráfico 2:</b> Detalles de operación de la Cooperativa Ambato.....	5
<b>Gráfico 3.</b> Logo de la empresa .....	6
<b>Gráfico 4.</b> Características de los papeles de trabajo.....	14
<b>Gráfico 5.</b> Características del informe de auditoría.....	16
<b>Gráfico 6:</b> Alcance de Auditoría .....	18
<b>Gráfico 7.</b> Estructura organizacional.....	32

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Introducción**

#### **1.1.1. Antecedentes del proyecto integrador**

##### **1.1.1.1 Historia de la empresa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., nace en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela, mediante un proceso organizativo, social, económico con el objetivo de remediar necesidades de crédito del Ecuador. Es así como el 10 de enero del 2003 mediante Acuerdo No.001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica.

El 13 de enero del 2003 abre las puertas a la ciudadanía, en la ciudad de Ambato en una oficina pequeña y modesta ubicada en la calle Juan Benigno Vela y Lalama.

Cooperativa Ambato con miras al crecimiento y cobertura nacional: En el año 2008 adquiere un edificio en la Ciudad de Ambato, siendo su edificio matriz. A fines del año 2003 se abre una agencia en Latacunga, provincia de Cotopaxi, en el año 2011 se adquiere el edificio propio en el centro de la ciudad. En el 2004 amplían sus servicios al cantón Cevallos. Para el año 2006 amplían sus servicios con una oficina en el cantón Pujilí y otra en el cantón Saquisilí para brindar un mejor servicio a la provincia de Cotopaxi.

En el año 2009 expandiéndose por la zona centro apertura una oficina en Guaranda provincia de Bolívar y otra en la provincia de Pichincha. En el año 2015 según resolución de la SEPS se resuelve autorizar el proceso de fusión por absorción a la COAC Mushuk Yuyay. La misma que permita ampliar con una Cobertura a nivel Nacional como COAC Ambato Ltda y de esa manera brindar servicios financieros en la Provincia de Napo, Cantón Tena. En el mismo año según resolución SEPS se resuelve autorizar el proceso de fusión por Absorción a la COAC Alli Pushak, permitiendo brindar servicios financieros con responsabilidad social en la provincia de Cañar cantón Azogues.

Y en el año 2018 según resolución de la SEPS resuelve autorizar el proceso de fusión por absorción a la COAC Cordillera de los Andes en la ciudad de Quito Centro, COAC Fenix en la ciudad de Quito Norte, ampliando la cobertura en la mayor parte de la Provincia de Pichincha.

### 1.1.1.2. Estructura organizacional

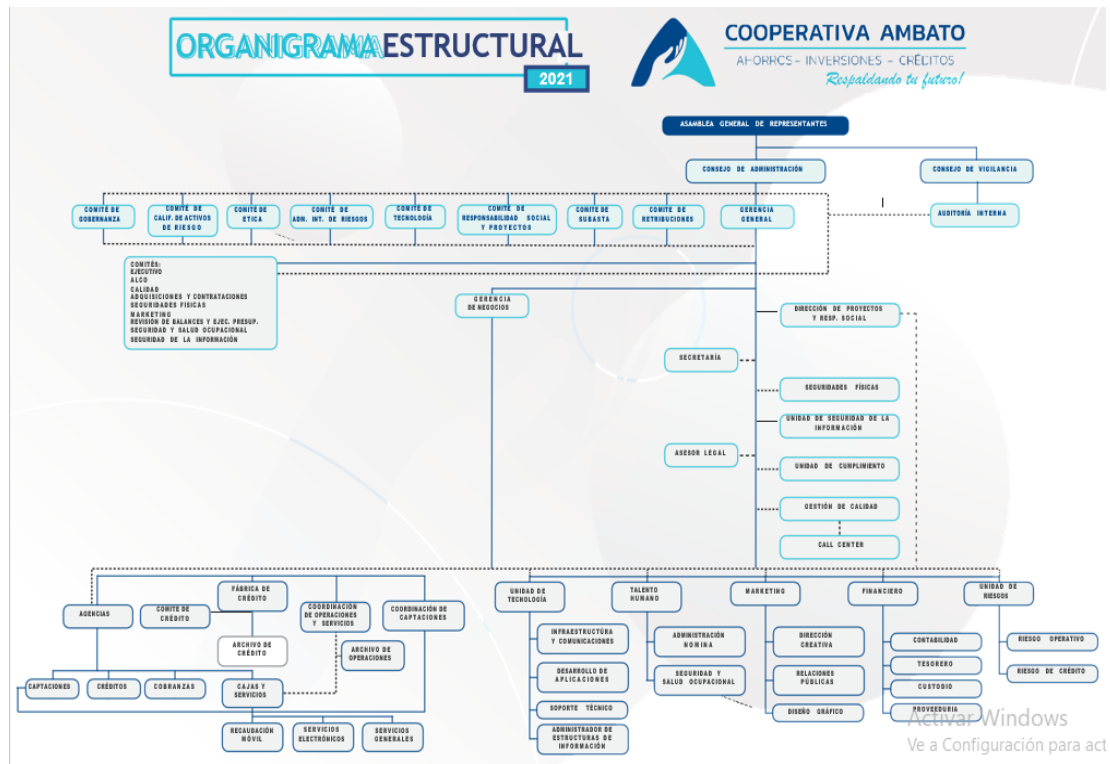


Gráfico 1. Estructura organizacional

Fuente: Cooperativa Ambato (2019)

#### 1.1.1.1. Detalles estratégicos

##### Misión

Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad.



## **Visión**

Al 2024, alcanzar una calificación de riesgo A+ con mayor cobertura y servicios, basados en tecnología y talento humano competente.

## **Política de calidad**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., brinda productos, servicios financieros y no financieros de calidad, con un alto compromiso para sus socios y clientes, enfocados a cumplir los requisitos de normas legales, regulatorios, siempre con una visión de mejora continua.

## **Valores**

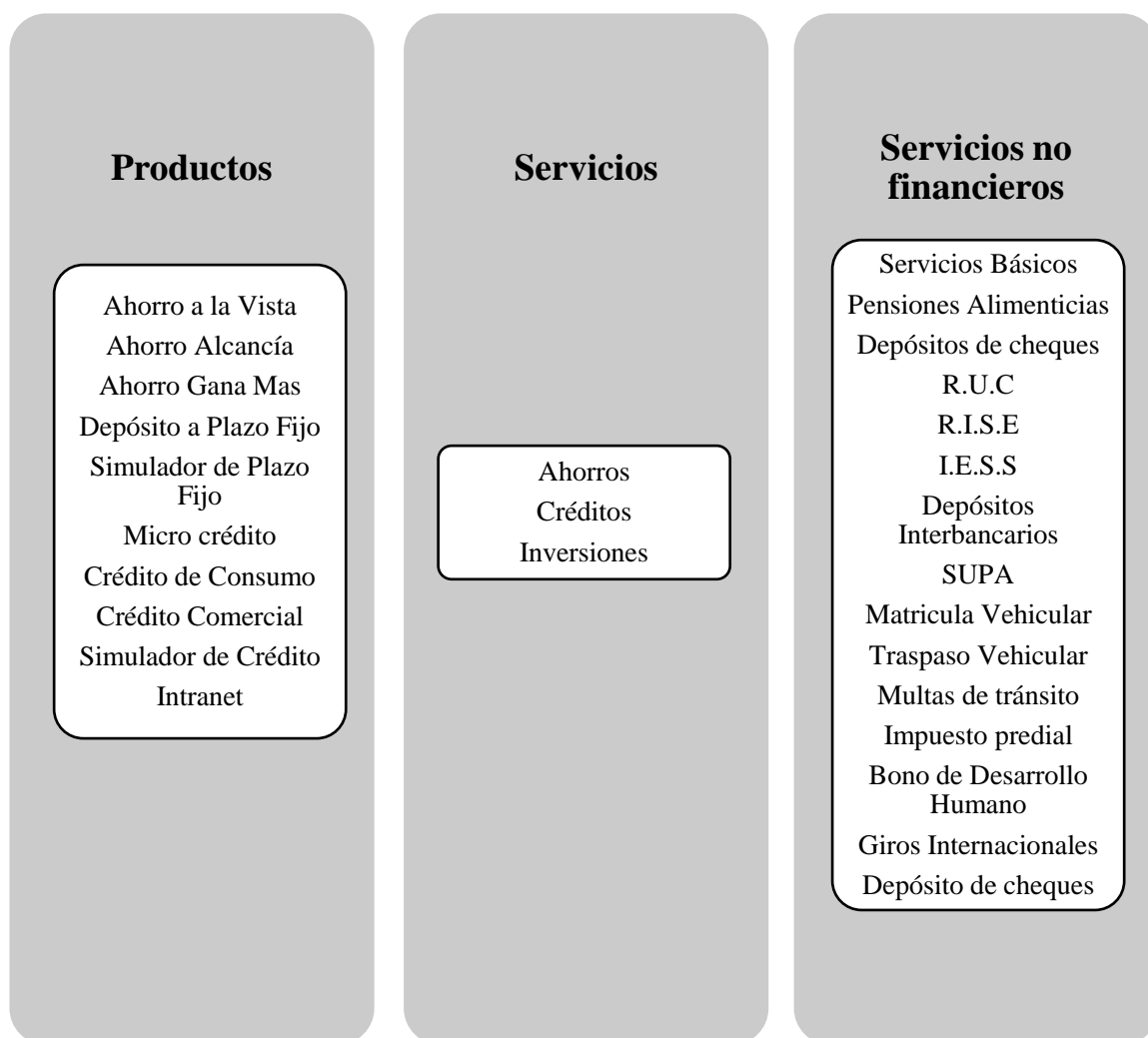
- Ayuda mutua
- Responsabilidad
- Democracia
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad

## **Objetivos de la Cooperativa**

- Potenciar la oferta de colocaciones de microcrédito de la Cooperativa con respecto a los últimos periodos orientado para socios, clientes y usuarios de la Cooperativa Ambato.
- Fortalecer el Producto de ahorro programado e inversión para socios y usuarios de la Cooperativa Ambato.

- Desarrollar, conceptos educativos sobre: Cooperativismo en socios, clientes y usuarios de la Cooperativa Ambato.
- Impulsar el conocimiento de los beneficios, requisitos, obligaciones y derecho respecto a productos y servicios financieros para socios, clientes, usuarios de la Cooperativa Ambato.
- Fomentar el conocimiento y práctica de sus deberes y derechos como socio de la Cooperativa para socios, clientes y usuarios de la Cooperativa Ambato.
- Potenciar el conocimiento y uso de productos y servicios digitales mediante la alfabetización digital para socios y usuarios de la Cooperativa Ambato.
- Fortalecer los conocimientos de socios, clientes y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. acerca de los beneficios y mecanismos de ahorro y planificación financiera.
- Concientizar en los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa la importancia, beneficios, obligaciones y derechos, oportunidades de adquirir de los productos de crédito en la Cooperativa.

#### 1.1.1.4. Detalles de operación



*Gráfico 2: Detalles de operación de la Cooperativa Ambato*

**Fuente:** Cooperativa Ambato (2019)

**Compilado por:** Montachana (2022)

#### 1.1.1.5. Detalles legales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato" Ltda., debe cumplir la siguiente normativa tanto interna como externa para el desarrollo legal de las operaciones de intermediación financiera que realiza:

1. Código Orgánico Monetario y Financiero
2. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
3. Manuales, reglamentos y procedimientos internos
4. Reglamento de Salud Ocupacional

#### **1.1.1.6.Ubicación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato cuenta con oficinas a nivel nacional, la matriz se encuentra ubicada en Ambato en las calles Lalama 08-51 y Juan Benigno Vela.

#### **1.1.1.7. Marcas y logos**



*Gráfico 3. Logo de la empresa*

**Fuente:** Cooperativa Ambato (2019)

#### **1.1.2. Descripción del entorno**

En la actualidad para la actividad administrativa de cualquier organización y en especial en las instituciones asociadas al sector financiero es significativo efectuar el control de los procesos y aspectos económicos; por esta razón la auditoría de gestión contribuye en el manejo adecuado de los recursos teniendo como finalidad alcanzar niveles de eficiencia y eficacia a través del cumplimiento de normas contables (internacionales y nacionales), la identificación de situaciones vulnerables y el

establecimiento de acciones para mitigar las amenazas en los procesos reflejados en la fiabilidad, transparencia, comprensión y efectividad ante los socios y posibles de entidades inversionistas Quintero (2017).

Es trascendental mencionar que la auditoría de gestión al ser parte del procedimiento de control interno en las organizaciones y un componente clave en el manejo administrativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito integra diversas etapas, y criterios que se constituyen en la base de las actividades financieras, que orientan hacia el cumplimiento de los objetivos y proyecciones en el área financiera, siendo relevante la aplicación de un sistema de seguimiento y supervisión que garanticen la eficiencia y eficacia en la economía.

En este contexto, los estudios internacionales efectuados por diversos investigadores como Peña (2020) menciona que la ejecución de la auditoría de gestión interna promueve los cambios en el sistema de control, facilita la toma de decisiones en el área productiva y contribuye en la transparencia en las actividades de económicas, con una proyección en el alcance de la eficacia, eficiencia y el desarrollo sostenible en el área económica y financiera.

En esta misma línea, Grefa (2019) menciona que la insuficiente auditoría de gestión en las Cooperativas de Ahorro y Crédito perjudican en la evaluación de los procesos relacionados con las actividades crediticias, en la rentabilidad, la ejecución de procedimientos administrativos, en la toma de decisiones, y distribución de funciones. Al respecto, según Rodríguez et al. (2021) las instituciones financieras se constituyen en un componente significativo en el sistema financiero; sin embargo, la informalidad en el desarrollo de sus operaciones, y la escasa realización de auditorías con severidad no permiten la optimización de métodos competitivos afectando en la administración, el liderazgo, la credibilidad, la evaluación de los niveles de eficacia - eficiencia y el cumplimiento de técnicas de gestión financiera.

En el contexto ecuatoriano Veloz et al. (2017) resaltan que el control interno es un factor que permite garantizar la adopción de medidas administrativas que coadyuvan en el desarrollo a las actividades dentro del sistema cooperativo de ahorro y crédito, la finalidad es alcanzar niveles de eficiencia y eficacia con orientación que orientan hacia la gestión económica financiera.

Según, Ruiz (2018) en las Cooperativas de Ahorro y Crédito las auditorías de gestión orientan en el manejo general de la organización, facilita el análisis, aporta en la rentabilidad, la toma de decisiones y el cumplimiento de indicadores de desempeño; por esta razón la generación de estrategias de supervisión y control permiten el mejoramiento de la operatividad, elementos claves para la sostenibilidad, el desarrollo continuo, la evaluación de las políticas y el accionar administrativo y financiero.

Desde esta perspectiva, la auditoría de gestión a través de estrategias objetivas y confiables en el mundo globalizado permite a las empresas evaluar y controlar los problemas que surgen en el contexto actual; por otro lado, ejerce un control de las acciones, proyectos y programas que han sido propuestos por las organizaciones teniendo como finalidad alcanzar de eficacia, eficiencia y economía, surgiendo la necesidad de ordenar los recursos para obtener mayor productividad (Burneo Castro, 2021)

Según manifiesta Sailema (2022) en las Cooperativas de Ahorro y Crédito la auditoría de gestión ha influido en la solidez, en las condiciones operativas, el cumplimiento de objetivos estratégicos, la liquidez, la rentabilidad, operatividad y promueve el logro de objetivos estratégicos; siendo parte del procedimiento del control interno contribuye en la preservación de la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez, promueve su crecimiento económico con base en los principios de solidaridad, cooperación, y reciprocidad; además cumple con la normativa vigente brindando a los clientes o socios seguridad y confianza en el accionar cooperativo.

En la misma línea, Rivera (2017) Los indicadores de gestión contribuyen en el cumplimiento de metas propuestas por la organización, los resultados se reflejan en los estados financieros que incluyen el análisis de rentabilidad, liquidez, eficiencia y eficacia operativa, al mismo tiempo promueve la evaluación de las operaciones financieras, con enfoque en el sector productivo, fortalece el seguimiento de la ejecución eficaz de las políticas de calidad.

#### **1.1.2.1. Contextualización del problema**

La auditoría de gestión es un mecanismo que evalúa las actividades realizadas, en un sector, entidad, programa, proyecto u operación, en un marco legal determina el grado

de eficiencia, eficacia y economía; es aplicada por las Cooperativas de ahorro y Crédito para salvaguardar el patrimonio, cumplir con las políticas, reglamentos, manuales, estatutos, objetivos y metas; su éxito depende del nivel de compromiso, motivación, y desempeño (Veloz et al. 2017).

Al respecto, según Salinas et al. (2019) en las empresas financieras la carencia de informes integrales de desempeño, ha perjudicado en el enfrentamiento de desafíos del control externo a la institución, mientras, la ausencia de auditorías de gestión genera pérdidas económicas que perjudican al momento de tomar decisiones, creando barreras en la planificación, la optimización de procesos, y el análisis detallado de los estados financieros; desde el contexto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, existen componentes que inciden en el manejo del riesgo en sus operaciones, en la rentabilidad, y efectividad.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato según Bayas (2017) la inexistencia de una auditoría de gestión perjudica en el uso de herramientas y técnicas administrativas que orienten en el conocimiento y análisis de sus debilidades y oportunidades, aspecto que afecta en los resultados de la rentabilidad, la eficacia, eficiencia y calidad, incrementando las desventajas para competir frente a otras instituciones financieras.

La inexistencia de una Auditoría de Gestión limita la evaluación del nivel de desempeño de los funcionarios, afecta en las fases de planeación, organización y ejecución de funciones y actividades, en el control y supervisión del cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el plan operativo anual, perjudica en los procesos administrativos y corporativos incrementando los riesgos en la liquidez, el desarrollo socioeconómico de los asociados, la transparencia, seguridad, responsabilidad social y la calidad de vida de los clientes.

La auditoría de gestión tiene como finalidad alcanzar la eficiencia en las operaciones financieras y económicas mediante el uso de técnicas orientadas a la evaluación de las diferentes áreas con un enfoque en el mejoramiento de la calidad de información financiera, centralizándose en el manejo corporativo, la aplicación de normas técnicas y el control interno de esta forma asegura que se tomen las medidas necesarias en el control de los riesgos vinculados con la consecución de objetivos operacionales o la protección de activos y segregación de funciones.

### **1.1.3. Justificación**

Para Carrera (2021) los cambios permanentes en la tecnología y en la evolución de las organizaciones impulsa al aumento de la productividad, la reducción de costos, la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, la inclusión social, y la movilidad; por esta razón el teletrabajo en la auditoría de gestión en las cooperativas de ahorro y crédito durante los últimos tiempos se ha constituido en un recurso relevante para alcanzar la eficiencia en la actividad económica, la rentabilidad o ganancias y la toma de decisiones orientadas hacia la evaluación de sus procesos administrativos mediante el uso de indicadores de desempeño.

Desde esta perspectiva, la auditoría de gestión a través de estrategias objetivas y confiables en el mundo globalizado permite a las empresas evaluar y controlar los problemas que surgen en el contexto actual; por otro lado, ejerce un control de las acciones, proyectos y programas que han sido propuestos por las organizaciones teniendo como finalidad alcanzar de eficacia, eficiencia y economía, surgiendo la necesidad de ordenar los recursos para obtener productividad y beneficiar a los miembros de la diferentes empresas (Burneo Castro, 2021)

El desempeño laboral y la calidad del trabajo generada por la gran responsabilidad que percibe el mismo en el momento de enfrentarse a los a los clientes (Slater, 2020). El desempeño laboral depende mucho de las situaciones en las que se halle el empleado, y en estos tiempos de pandemia, es necesario evaluar las competencias y habilidades que se realizaron durante el teletrabajo.

La Auditoría de Gestión surge recientemente y como resultado del desarrollo social, del avance tecnológico y la práctica productiva en un mundo cada vez más globalizado sin perder de vista que en esta auditoría se da una contradicción que es esencial: lo general que se establece por los organismos competentes, para poder desenvolverse en este campo y lo particular que deben tener estas auditorías a partir de las características estructurales y funcionales de cada objeto de investigación.

De acuerdo a Miñano (2011) manifiesta que la auditoria tiene que ver con el uso de indicadores en la Auditoria, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos



- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia).
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad).

El auditor debe encargarse de que la empresa le proporcione toda la información suficiente para poder iniciar su plan de trabajo con el objetivo de realizar sugerencias y cambios en el informe final de la auditoría (Velásquez, 2020).

Según menciona Martínez (2009) los fines en los que está basada la auditoría de gestión son:

- a) Destaca las posibilidades
- b) Eliminar pérdidas
- c) Supervisar la aplicación de las medidas de control adecuadas
- d) Asegurarse de que las políticas y procedimientos se están aplicando correctamente
- e) Supervisar el cumplimiento de los objetivos y planes de la organización.
- f) Explore con un amplio sentido de colaboración, nuevas ideas aportadas a la ventaja de la gestión.

En este proyecto, se ejecutará las 5 fases de la auditoría, la cual, en primera fase se realizará el conocimiento preliminar, unido con la planificación específica, que nos permitirán conocer los datos de la cooperativa. Luego se realizará la ejecución de la auditoría para elaborar los papeles de trabajo y determinar los hallazgos del componente a auditar. Finalmente, se hará la comunicación de resultados a la empresa para dar recomendaciones y hacer el seguimiento para un correcto cumplimiento de actividades.

Es trascendental realizar este proyecto porque aportará a la cooperativa de manera efectiva, puesto que la auditoría de gestión en relación con los procesos de gestión estratégica permitirá un mejor cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

A través de este proyecto integrador, se beneficiarán a la Cooperativa Ambato, para que puedan mejorar y desarrollar las actividades laborales con eficiencia y eficacia.

Lograre entrar en el mundo real para estar preparado y solucionar cualquier problema que se le presente.

El presente proyecto integrador ayudará a determinar los niveles de eficiencia y eficacia, a través de la aplicación de los indicadores de gestión necesarios para el mejoramiento del desempeño organizacional de la Cooperativa, además de verificar el cumplimiento de las normas y sobre todo evaluar el control interno de la entidad financiera con el fin de reducir los riesgos.

-

#### **1.1.4. Objetivos**

##### **1.1.4.1. Objetivo general**

Efectuar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., del período enero a diciembre de 2021 para la verificación de la eficiencia y eficacia en las operaciones.

##### **1.1.4.2. Objetivos específicos**

- Desarrollar la fase de planificación y acercamiento para la ejecución de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para el conocimiento de la entidad.
- Ejecutar la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para la obtención de evidencias competentes, relevantes y suficientes.
- Emitir el informe de auditoría de gestión que contenga conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento continuo.

## **1.2. Revisión de la literatura**

### **1.2.1. Auditoría**

#### **1.2.1.1. Definición**

La palabra auditoria reconoce su origen etimológico en el latín “*auditio*” cuyo significado es “audición”, esta actividad fue creciendo en la medida en que las actividades comerciales y empresariales se fueron haciendo más complicadas (Tapia, Castillo, Guevara, & Mendoza, 2019). Es así que la auditoria consiste en revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados.

A su vez que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado, consiste en evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. Además, Arens (2007) menciona que la auditoría es la recolección y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar los criterios establecidos.

Para efectuar una auditoría debe existir información verificable mediante las cuales el auditor pueda evaluar la misma. Para satisfacer el propósito de la auditoria quienes la llevan a cabo deben obtener calidad y volumen suficiente de evidencia.

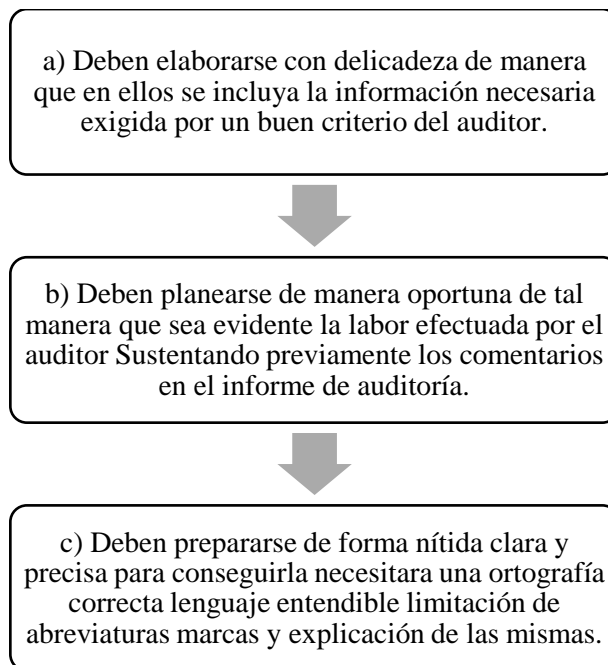
#### **1.2.1.2. Papeles de trabajo**

Son diseñados y organizados para cumplir con las circunstancias y las necesidades del auditor para cada auditoria en particular. El uso de papeles de trabajo estandarizados. Puede mejorar la eficiencia con que son preparados y revisados dichos papeles de trabajo:

Facilitan la delegación del trabajo a la vez que proporcionan un medio para controlar su calidad (Luna, 2012).

### 1.2.1.3. Características de los papeles de trabajo

Según indica Quintanilla & Trujillo (2015) las características principales que deben llevar los papeles de trabajo son:



*Gráfico 4. Características de los papeles de trabajo*

**Fuente:** Quintanilla & Trujillo (2015)  
**Compilado por:** Montachana (2022)

### 1.2.1.4. Marcas de auditoría

Para Franklin (2007) son signos que utiliza el auditor para señalar el tipo de procedimiento que está aplicando, simplificando con ello su papel de trabajo, utilizado por los auditores para dejar constancia de su trabajo realizado.

### 1.2.1.5. Informe final de auditoría

Es el producto final elaborado por el auditor que abarca todo el trabajo realizado, el resultado de las investigaciones llevadas a cabo por el equipo auditor, por lo que es de vital especial importancia, no solo respecto a su contenido, sino también a su calidad (Fernández, Iglesias, Llaneza, & Fernández, 2006).

### **1.2.1.6. Finalidad del informe de auditoría**

Según menciona Sotomayor (2008) algunos aspectos generales para elaborar el informe de auditoría deben ser que la redacción debe ser clara y sencilla, al mismo tiempo el tema general debe ser conciso y solicitado con puntos significativos comprensibles e identificables y sus indicadores deben ser adecuados al tema con recomendaciones precisas.

### **1.2.1.7. Características del informe de auditoría**

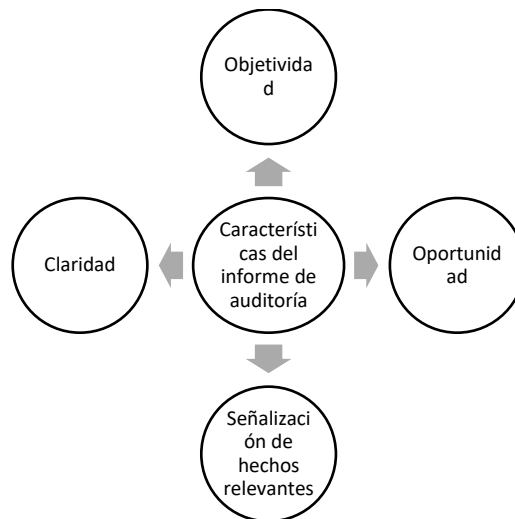
Para Sotomayor (2008) las características principales de la auditoría de gestión se basan en mejorar el desarrollo de las actividades empresariales, por tanto, se denominan:

**Continua:** Ser regular y monitorear las no conformidades detectadas a lo largo de la auditoría.

**Sistemática:** Coordinación de las actividades de auditoría de manera detallada, ordenada y planificada de acuerdo a procedimientos que permitan medir la calidad del trabajo realizado.

**Objetiva:** Asegurar que las conclusiones estén respaldadas por evidencia de que son suficientes, relevantes y fidedignas.

**Confiable:** La información debe presentarse con exactitud y honestidad de acuerdo con cada proceso.



**Gráfico 5.** Características del informe de auditoría

**Fuente:** Sotomayor (2008)

**Compilado por:** Montachana (2022)

## 1.2.2. Auditoría de gestión

### 1.2.2.1. Definición

Surge de la necesidad de medir y definir las actividades gerenciales de los gerentes, jefes de departamento y en este caso de los responsables de administrar los recursos del Estado, y de medir el desempeño de la empresa en un determinado período de tiempo (Rosm, 2005) .

Parece ser una forma eficaz de organizar los recursos de una empresa para mejorar el rendimiento y la productividad. Desde la existencia de la empresa, las auditorías se han realizado de una forma u otra. El primero implica una revisión cuidadosa y detallada de los registros realizados para determinar si cada transacción se acreditó en la cuenta correcta y por el monto correcto.

Permite la evaluación de los resultados de la gestión de organizaciones, programas, proyectos y actividades, mediante la aplicación y medición de criterios económicos, de eficiencia, eficacia, éticos y ambientales, entre otros, la gestión del control de calidad de la gestión y el impacto de la misma. crea en la sociedad.

### **1.2.2.2. Objetivos**

Según Vásquez & Pinargote (2018) menciona esto te permite comprobar el volumen obtenido de objetivos y misiones instalado, proporcionando así un "enfoque a la administración, el desempeño de sus actividades, entre estos fines.

Entre estos objetivos, las empresas realizaremos una evaluación que incluirá lo siguiente:

1. Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
2. Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
3. Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
4. Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados.

### **1.2.2.3. Fases de la Auditoría de gestión**

Toda auditoría debe seguir y seguir un proceso, comenzando con la planificación, continuando con la implementación, reporte y seguimiento (Arias , 2018).

- *Fase de planeación:* Esta etapa permite dirigir el procedimiento de revisión a realizar, existen dos tipos de planeación: planeación preliminar (recopilación de información general sobre la organización) y etapa de planeación Plan específico (intentos de evaluar el control interno de la organización).
- *Fase de ejecución:* En esta etapa se aplican todos los procedimientos y técnicas de auditoría para revelar los resultados respaldados por la evidencia.
- *Fase de comunicación de resultados:* Esta etapa se convierte en un informe de auditoría como una opinión formal de una auditoría interna o externa realizada para una entidad o su área.

- *Fase de seguimiento:* Verificar que las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría sean implementadas en su totalidad y en tiempo para alcanzar los objetivos planteados a fin de lograr la eficacia, eficiencia y rentabilidad del proceso de auditoría llevado a cabo por la organización.

#### 1.2.2.4. Alcance

La auditoría de gestión evalúa la eficacia, la eficiencia, la economía, la ética y el entorno de la planificación estratégica de una organización, examinando y analizando si los procesos implementados en toda la organización son coherentes. Cumplir o no con los objetivos estratégicos definidos.

La gerencia revisa para medir el uso óptimo de sus recursos mediante indicadores, que reflejarán el tiempo estimado para lograr las metas y objetivos establecidos (Pionce, 2018).

Los auditores tendrán que definir lo siguiente:

¿QUE?	Los programas, la actividad y las acciones de la gestión por actividades y las partidas presupuestarias que se auditarán.
¿QUIEN?	Los servicios de la Comisión u otras entidades que cubrirá la auditoría.
¿DÓNDE?	El ámbito geográfico de la auditoría
¿CUÁNDO?	El período de tiempo que abarcará

**Gráfico 6:** Alcance de Auditoría

**Fuente:** Organización Latinoamericana (2020)  
**Compilado por:** Montachana (2022)



### **1.2.2.5. Características**

De acuerdo con Vásquez & Pinargote (2018) menciona que la auditoría de gestión cumple con parámetros que son de gran importancia para el mejoramiento del desarrollo empresarial, algunos de ellos son:

#### *Objetiva*

Garantizar que los resultados sean respaldados por evidencia suficiente, relevante y competente.

#### *Confiable*

Presentar la realidad de los procesos, de esta forma obtendrás los mejores resultados y la toma de decisiones inmediata.

#### *Continua*

Estar de forma permanente y en orden cronológico, contribuyendo a la identificación, generalización, comunicación y control de las no conformidades detectadas.

#### *Simétrica*

coordinar las actividades de control de manera cuidadosa, ordenada y sistemática de acuerdo con los procedimientos de control estandarizados.

evaluar o aplicar la norma ISO 19011:2018, que garantizará un alto nivel de calidad del trabajo realizado.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1. Descripción de la metodología

##### 2.1.1. Unidad de análisis

Para el presente proyecto integrador se va a realizar como unidad de análisis a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato ubicada Ltda., en la provincia de Tungurahua cantón Ambato. La matriz se encuentra ubicada en Ambato en las calles Lalama 08-51 y Juan Benigno Vela. A través de la ejecución de esta auditoría nos permitirá elaborar papeles de trabajo y determinación de los hallazgos de los componentes por auditar.

##### 2.1.2. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información

*Fuentes de información primaria.* – Para este proyecto se realizaron encuestas al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**Tabla 1.- Personas encuestadas o entrevistadas**

Cantidad	Departamento
1	Gerente General
2	Tecnología
2	Talento Humano
3	Financiero
2	Marketing
3	Unidad de Riesgos
14	<b>TOTAL</b>

**Fuente:** Cooperativa Ambato (2021)

**Compilado por:** Montachana (2022)

## Encuesta

Se realizó una encuesta de 10 preguntas al personal administrativo y se puntualizó la entrevista al Sr. Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para sustentar la información necesaria de la auditoría de gestión y para evaluar los pertinentes cuestionarios de control interno y medir el desempeño laboral de la entidad.

## Cuestionario

El cuestionario de control interno consiste en un conjunto de preguntas clasificadas por áreas donde podremos evidenciar el nivel de riesgo y confianza, donde se determinará la eficiencia y eficacia de la entidad.

**Tabla 2.- Preguntas del cuestionario y escalas**

<b>Preguntas</b>	<b>Escala</b>
1.- ¿Conoce la misión y visión de la Cooperativa Ambato?	1.- Si 2.- No
2.- ¿Se ha socializado los objetivos de la cooperativa?	1.- Si 2.- No
3.- ¿Conoce el código de ética, la normativa y estatutos que rige a la Cooperativa?	1.- Si 2.- No
4.- ¿Son actualizadas las políticas y procedimientos en el área administrativa de la cooperativa?	1.- Si 2.- No
5.- ¿La estructura organizacional de su departamento está plenamente definida?	1.- Si 2.- No
6.- ¿La cooperativa cuenta con prácticas ecológicas para el medio ambiente?	1.- Si 2.- No
7.- ¿Se evalúa periódicamente al personal administrativo por parte del Gerente?	1.- Si 2.- No

8.- ¿Cuenta la cooperativa con sistemas tecnológicos para realizar un buen desempeño laboral?	1.- Si 2.- No
9.- ¿El personal de la cooperativa tiene comunicación, coordinación e información eficiente para la atención de sus socios?	1.- Si 2.- No
10.- ¿Tiene conocimiento si la cooperativa cuenta con un sistema de control interno?	1.- Si 2.- No

**Fuente:** Múria & Gil (1998)

**Elaborado por:** Montachana (2022)

## Entrevista

Como técnica de recolección de información, se efectuará una entrevista semiestructurada para medir y comprobar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa en el período enero – diciembre 2021. Esta entrevista va dirigida al gerente general de la Cooperativa Ambato, las mismas que se realizarán 10 preguntas para el conocimiento global de la cooperativa.

**Tabla 3.- Preguntas de la entrevista realizada al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato**

<i>N°</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Categoría</i>
1	<i>¿Conoce los beneficios al realizar una auditoría de gestión?</i>	<i>Información y Comunicación</i>
2	<i>¿Se ha realizado auditorías de gestión en los últimos tres años en la empresa?</i>	<i>Ambiente de Control</i>
3	<i>¿Considera importante la ejecución de un examen de auditoría de gestión para el mejoramiento del desempeño laboral?</i>	<i>Evaluación de Riesgos</i>
4	<i>¿Se pudo realizar todas sus actividades por teletrabajo?</i>	<i>Ambiente de Control</i>
5	<i>¿Usted realizo sus actividades por teletrabajo?</i>	<i>Actividades de Control</i>
6	<i>¿La empresa realiza estudios para establecer metas alcanzables?</i>	<i>Actividades de Supervisión</i>

7	<i>¿Aplican mecanismos de control interno para medir la eficiencia del personal?</i>	<i>Evaluación de Riesgos</i>
8	<i>¿La entidad ha alcanzado las metas propuestas en los últimos años?</i>	<i>Ambiente de Control</i>
9	<i>¿Qué aspectos se debería tomar en cuenta para la evaluación de desempeño a los empleados de la Cooperativa Ambato?</i>	<i>Ambiente de Control</i>

**Fuente:** Peña y Ari (2015)

**Elaborado por:** Montachana (2022)

### 2.1.3. Fases del desarrollo

**Tabla 4.- Fases de la auditoría de gestión**

<b>Fases</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Resultado</b>
<b>FASE I ANÁLISIS PREELIMINAR</b>	Objetivo general de la auditoría Efectuar un estudio preliminar del ambiente en el que se desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., comenzando con un diagnóstico general de los departamentos que la componen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Entrevista aplicada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.</li> <li>❖ Cuestionario para evaluar el componente: Ambiente de Control</li> <li>❖ Cuestionario para evaluar el componente: Evaluación de Riesgos</li> <li>❖ Cuestionario para evaluar el componente: Actividades de Control</li> <li>❖ Cuestionario para evaluar el componente: Información y Comunicación</li> <li>❖ Cuestionario para evaluar el componente: Supervisión</li> <li>❖ Alcance de la auditoría de gestión</li> <li>❖ Determinación del componente y subcomponentes</li> <li>❖ Informe preliminar</li> </ul>
<b>FASE II</b>	El desarrollo de esta fase nos permitió diseñar las estrategias empleadas en la fase de ejecución de la auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.,	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Memorándum de planificación</li> <li>❖ Programa de auditoría de gestión</li> </ul>

<b>PLANEACIÓN ESPECÍFICA</b>	cuyo propósito principal fue evaluar el sistema de control interno considerando el componente y subcomponentes definidos en el análisis preliminar	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Indicadores a emplear</li> <li>❖ Rangos y calificación de los indicadores de gestión</li> </ul>
<b>FASE III EJECUCIÓN</b>	En esta fase se aplica el programa de auditoría al componente “departamento administrativo” establecido en la fase II, se efectúa el examen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en base las pruebas y evidencias de la cooperativa disponibles para, en lo posterior, exponer los hallazgos y emitir las conclusiones y recomendaciones pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Componente: Departamento de administración</li> <li>❖ Cuestionario de evaluación de control interno por componente y subcomponente</li> <li>❖ Funciones del departamento administrativo</li> <li>❖ Matriz de cumplimiento de funciones del departamento administrativo en Cuanto a las actividades de control</li> <li>❖ Estados financieros de la Empresa período 1 de enero al 31 de diciembre de 2021</li> <li>❖ Aplicación de los indicadores de gestión</li> </ul>
<b>FASE IV INFORME AUDITORÍA</b>	A través de la auditoría de gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.; además de la emisión del informe preliminar relacionado con la evaluación al control interno, se procede a emitir el informe final de auditoría, en el cual se detalla los hallazgos detectados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, las cuales deberán ser consideradas por parte de los funcionarios y jefaturas del departamento administrativo, para su incorporación como medidas de mejoramiento tanto en el sistema de control interno, así, como en ámbito de control y cumplimiento de objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de auditoría de gestión</li> <li>❖ Resultados del examen</li> <li>❖ Aplicación de los indicadores de gestión</li> </ul>
<b>FASE V SEGUIMIENTO</b>	Cronograma de incorporación de recomendaciones de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Uso de diagramas</li> <li>❖ Cronogramas</li> </ul>

**Fuente:** Contraloría General del Estado (2001)

**Elaborado por:** Montachana (2022)

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO**

#### **3.1. Auditoría de gestión**

##### **3.1.1. Introducción**

Para desarrollar este capítulo se realizó una evaluación de la gestión en el marco de los objetivos del proyecto integrador, tomando como referencia teórica lo descrito en los capítulos anteriores. Con el fin de establecer un marco de referencia inicial de la eficiencia, eficacia y economía de las actividades que se desarrollan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, se realizó una evaluación preliminar aplicando el método COSO III: ambiente de control; evaluación de riesgos; actividades de control; información y comunicación y supervisión, donde identificaremos las falencias en el proceso administrativo de los empleados en cada área.

**ARCHIVO PERMANENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AP**

**ARCHIVO PERMANENTE**

**NOMBRE:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

**NATURALEZA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**PERÍODO:** DE 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

**Realizado por: M.M.** Fecha: 15/05/2022

**Revisado por: M.A** Fecha: 26/07/2022



**ARCHIVO PERMANENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AP**

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO - ARCHIVO PERMANENTE**

**AP** ARCHIVO PERMANENTE

**G** INFORMACIÓN GENERAL

**AP/G** Reseña histórica

**AP/G** Misión

**AP/G** Visión

**AP/G** Valores

**AP/G** Principios

**AP/G** Organigrama Estructural

**AP/G** Ubicación Geográfica

**AP/G** Base Legal

**AP/G** Logotipo

**AP/G** Análisis FODA

**H/M** HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS

Realizado por: **M.M.**

Fecha: 15/05/2022

Revisado por: **M.A**

Fecha: 26/07/2022

**ARCHIVO PERMANENTE**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AP/G**  
**1/9**

### **INFORMACIÓN GENERAL**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. fue creada en enero del año 2003 gracias a la visión de un grupo de indígenas pertenecientes a la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, Parroquia de Juan Benigno Vela, situada a 15 Km. Al sur occidente de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Pensando en mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, la familia Chango - Yucailla inició un proceso organizativo, social y económico con el objetivo de remediar las necesidades familiares, mediante aportes económicos mensuales y préstamos a miembros del mismo grupo.

### **RESEÑA HISTÓRICA**

A fines del mismo año 2003 se apertura una oficina en la ciudad de Latacunga. En el año 2008 se adquiere el Edificio Matriz en el centro de Ambato tiempo después se abre la oficina Ambato Sur. Desde los inicios la visión de la Cooperativa Ambato ha sido la de fortalecerse y dar una mayor cobertura con la apertura de oficinas en los cantones Cevallos, Pelileo, también en Pujilí y Saquisilí para brindar un mejor servicio a la provincia de Cotopaxi.

En el año 2015, según resolución de la SEPS se resuelve la fusión con absorción a la COAC Mushuk Yayay, la misma que permitió ampliar nuestra cobertura a la provincia del Napo, cantón Tena. También en este año mediante resolución de la SEPS se autoriza la fusión por absorción a la COAC Alli Pushak en la ciudad de Azogues. Para el año 2018 la SEPS autoriza la fusión por absorción a la COAC Cordillera de los Andes en el sector de Quito Centro y con COAC Fenix en Quito Norte.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**ARCHIVO PERMANENTE**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AP/G**  
**2/9**

En el año 2019 ampliamos nuestra cobertura a la provincia de Chimborazo con la autorización de fusión por absorción con la COAC Frandes permitiéndonos abrir una oficina en Riobamba.

En el mes de julio 2021, retoma a la administración gerencial el Ing. Santos Chango para continuar encaminando a Cooperativa Ambato a ubicarse entre las instituciones financieras más sólidas del país.

A finales de este mismo año se realiza la apertura de una nueva oficina en Sangolquí. En el siguiente año 2022 se apertura dos agencias nuevas, en Tumbaco inaugurada en febrero y la agencia en Cuenca en julio de este mismo año, buscando expandir sus servicios a toda la provincia de Azuay.

### **MISIÓN**

Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad.

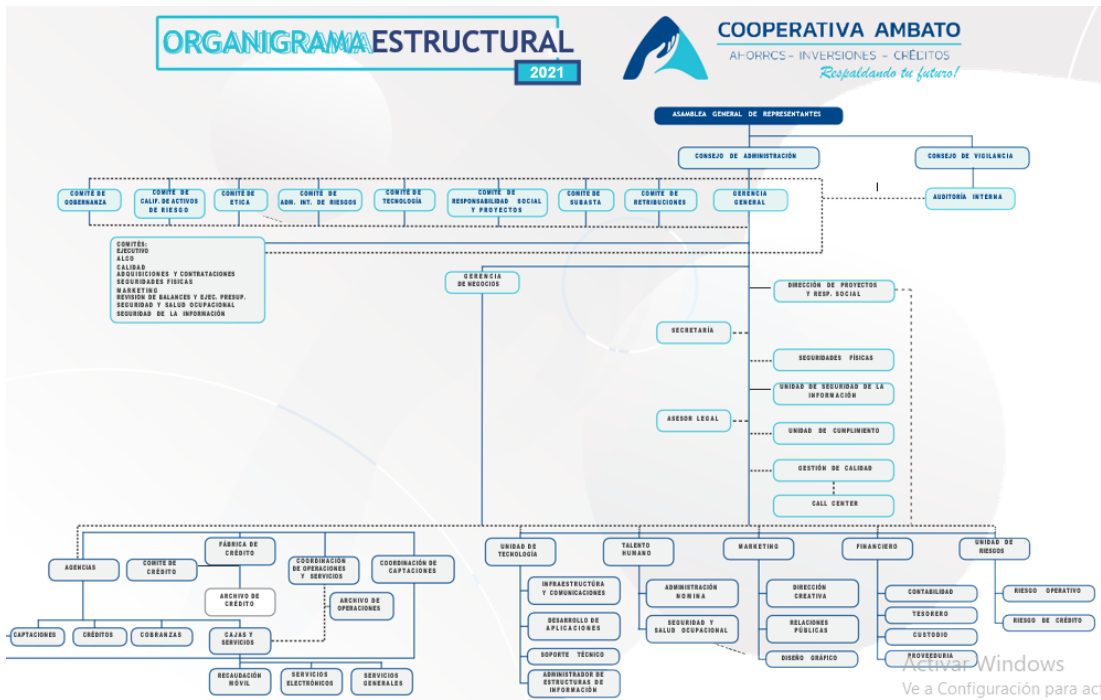
### **VISIÓN**

Al 2024, alcanzar una calificación de riesgo A+ con mayor cobertura y servicios, basados en tecnología y talento humano competente.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

<p style="text-align: center;"><b>ARCHIVO PERMANENTE</b>  <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA</b>  <b>DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>AP/G</b> <b>3/9</b></p>
<p><b>VALORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda mutua</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Democracia</li> <li>• Igualdad</li> <li>• Equidad</li> <li>• Solidaridad</li> </ul> <p><b>PPRINCIPIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad: Decir la verdad y actuar de manera justa, recta e integra de manera individual y colectiva como sinónimo de transparencia honradez, manejo pulcro de todos los recursos de la institución y de sus socios, buscando maximizar la satisfacción de nuestros socios.</li> <li>• Respeto: Mostrar aceptación, consideración y cortesía de los miembros de la cooperativa, socios y demás grupos de interés, a fin de mantener una alta calidad de atención, igualdad en el trato, buen clima laboral y contribuir con la consecución de objetivos. Conocer y cumplir en todas las políticas, manuales y reglamentos de la cooperativa.</li> </ul>	
<p><b>Realizado por: M.M.</b></p>	<p><b>Fecha: 15/05/2022</b></p>
<p><b>Revisado por: M.A</b></p>	<p><b>Fecha: 26/07/2022</b></p>

<p style="text-align: center;"><b>ARCHIVO PERMANENTE</b>  <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA</b>  <b>DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>AP/G</b> <b>4/9</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo: Fomentar el compromiso de los miembros de la institución y la participación conjunta en el crecimiento de la misma a fin de generar mejores resultados y alcanzar las metas propuestas.</li>   <li>• Transparencia: Acceso a información relevante y oportuna para establecer relación de confianza con los clientes internos y externos. Valor que le permite el conocimiento de todos los socios acerca de la cooperativa, así como el cumplimiento de las políticas y normas establecidas</li> </ul>	
<p><b>Realizado por: M.M.</b></p>	<p><b>Fecha: 15/05/2022</b></p>
<p><b>Revisado por: M.A</b></p>	<p><b>Fecha: 26/07/2022</b></p>



**Gráfico 7. Estructura organizacional**

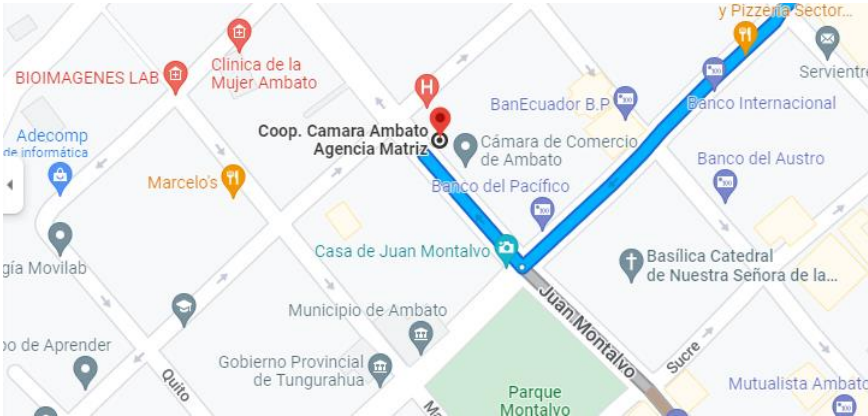
**Fuente:** Cooperativa Ambato (2019)  
**Elaborado por:** Montachana Mishel

<b>Realizado por:</b> M.M.	<b>Fecha:</b> 15/05/2022
<b>Revisado por:</b> M.A	<b>Fecha:</b> 26/07/2022

**UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Dirección: Calles Lalama 08-51 y Juan Benigno Vela.

Ubicación: MATRIZ AMBATO, ECUADOR



*Gráfico 2. Ubicación Geográfica*

**Fuente:** Cooperativa Ambato (2019)  
**Elaborado por:** Montachana Mishel

**BASE LEGAL**

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Manual de prevención del lavado de activos financiamiento del delito
- Manuales, Reglamentos y Procedimientos internos
- Reglamento de Salud Ocupacional

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

LOGOTIPO



*Gráfico 3. Logo de la COAC Ambato*

**Fuente:** Cooperativa Ambato (2019)  
**Elaborado por:** Montachana Mishel

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: 15/05/2022
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: 26/07/2022



### Análisis FODA

Al evaluar el ambiente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, matriz Ambato, se han identificado las fortalezas y las debilidades de cada uno de ellos, para potencializar cada uno de los servicios que se ofrecen a sus asociados.

A continuación, se detallan las fortalezas y debilidad que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato tiene:

<b>FORTALEZAS</b>
<b>F1:</b> Posee una escala de servicios financieros
<b>F2:</b> Ofrece tasas de intereses competitivas en el mercado
<b>F3:</b> Cuenta con sistema integrado de pagos, transferencias, giros, remesas
<b>F4:</b> Conocimiento del mercado
<b>F5:</b> Inversiones en Bancos
<b>F6:</b> Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.)
<b>DEBILIDADES</b>
<b>D1:</b> Comunicación interna deficiente
<b>D2:</b> Personal poco capacitado y con desconocimiento de misión, visión y objetivos institucionales
<b>D3:</b> Inadecuada gestión administrativa
<b>D4:</b> Alta rotación de personal

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**OPORTUNIDADES**

**O1:** Alianzas estratégicas mediante convenios con instituciones públicas y privadas

**O2:** Incremento de productos y servicios

**O3:** Acogida y confianza en el mercado financiero del sistema cooperativo

**O4:** Control y supervisión por parte de la SEPS y los organismos de control

**AMENAZAS**

**A1:** Poca capacidad de ahorro por parte de los asociados

**A2:** Competencia en el sistema financiero

**A3:** Factores exógenos como desastres naturales y emergencias sanitarias

**A4:** Cambio de las políticas gubernamentales que influyen en sistema financiero

**Realizado por: M.M.**

**Fecha: 15/05/2022**

**Revisado por: M.A**

**Fecha: 26/07/2022**

**ARCHIVO PERMANENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**H/M  
1/1**

**HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS**

**ÍNDICE  
ALFABÉTICO**

**NOMBRE DE CÉDULA**

<b>AP</b>	Archivo Permanente
<b>AC</b>	Archivo Corriente
<b>AL</b>	Acta de Conferencia de Lectura
<b>CC</b>	Carta Compromiso
<b>CCI</b>	Cuestionarios de Control Interno
<b>CP</b>	Carta de Presentación
<b>CT</b>	Cronograma de Tiempo
<b>HA</b>	Hoja de hallazgos
<b>IA</b>	Informe de Auditoría
<b>IAG</b>	Informe de Auditoría de Gestión
<b>MM</b>	Mishel Estefanía Montachana Ibarvo
<b>MP</b>	Memorando de Planificación
<b>PA</b>	Programas de auditoría
<b>MG</b>	Molina Graciela Ana

**MARCAS**

**DESCRIPCIÓN**

<b>√</b>	Verificado
<b>*</b>	Hallazgo de Auditoría
<b>Σ</b>	Sumatoria
<b>≠</b>	No cumple

**Realizado por: M.M.**

**Fecha: 15/05/2022**

**Revisado por: M.A**

**Fecha: 26/07/2022**

**ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AC**

**ARCHIVO CORRIENTE**

**NOMBRE:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

**NATURALEZA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

**DIRECCIÓN:** AMBATO. CALLES LALAMA 08-51 Y JUAN BENIGNO VELA

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 16/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AC  
1/2**

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO - ARCHIVO CORRIENTE**

**AC ARCHIVO CORRIENTE**

<b>FASE I FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN</b>	
<b>PA</b>	Programa de Auditoría
<b>OT</b>	Orden de Trabajo
<b>CP</b>	Carta de Presentación
<b>CC</b>	Carta de Compromiso
<b>EG</b>	Entrevista
<b>VP</b>	Visita Preliminar
<b>MP</b>	Memorando de Planificación
<b>FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>AS</b>	Análisis Situacional
<b>EMV</b>	Evaluación de la misión y visión
<b>ESCI</b>	Evaluación al Sistema de Control Interno aplicando el COSO III
<b>AMC</b>	Ambiente de Control
<b>ER</b>	Evaluación de Riesgos
<b>ACC</b>	Actividades de Control
<b>IC</b>	Información y Comunicación
<b>AS</b>	Actividades de supervisión
<b>CR</b>	Comunicación de Resultados del Control Interno

**Realizado por: M.M.**

**Fecha: 16/05/2022**

**Revisado por: M.A**

**Fecha: 26/07/2022**

**ARCHIVO PERMANENTE**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AC**  
**2/2**

	<b>FASE III DESARROLLO DE HALLAZGOS</b>
<b>HH</b>	Hoja de Hallazgos
<b>IG</b>	Indicadores de Gestión

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO - ARCHIVO CORRIENTE**

	<b>FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA</b>
<b>AL</b>	Acta de Conferencia de Lectura
<b>IAG</b>	Informe de Auditoría de Gestión
<b>IFA</b>	Informe Final de Auditoría

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: 16/05/2022
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: 26/07/2022

**ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AC**

**FASE I  
FAMILIARIZACIÓN  
Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN**

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 17/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**ARCHIVO CORRIENTE**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**PA**  
**1/1**

**OBJETIVO:** Comunicar el inicio de la Auditoría de Gestión a la autoridad máxima de la institución financiera.

N°	Procedimientos	REF-PT	Elaborado por:	Fecha
1	Realizar la orden de trabajo	OT	M.M.	15/04/2022
2	Elaborar la carta de presentación	CP	M.M.	16/04/2022
3	Efectuar la carta compromiso	CC	M.M.	17/04/2022
4	Efectuar la entrevista al Gerente de la Cooperativa	EG	M.M.	18/04/2022
5	Desarrollar la visita preliminar a la Cooperativa	VP	M.M.	19/04/2022
6	Realizar el Memorándum de planificación	MDP	M.M.	20/04/2022

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 17/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>



<b>ORDEN DE TRABAJO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>OT 1/1</b>
---	-------------------

**Oficio No:** EE 001-0001

**Sección:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Asunto:** ORDEN DE TRABAJO N° 001

Ambato, 15 de mayo del 2022

Licenciada  
Mishel Montachana  
Auditor

Presente. –

De mi consideración:

De conformidad al acuerdo presentado al Gerente General de la entidad financiera para realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, a fin de cumplir con el siguiente objetivo general:

- Efectuar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, matriz Ambato, para la verificación de los niveles de eficiencia y eficacia en las operaciones.

El tiempo estimado para la ejecución del trabajo de Auditoría es de 60 días laborables que contiene la elaboración del Informe de Auditoría, la Dra. Ana Graciela Molina López, actuará en calidad de Supervisora.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Dra. Ana Graciela Molina  
Supervisora

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**CARTA DE PRESENTACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**CP  
1/1**

Ambato, 16 de mayo del 2022

Ingeniero  
José Santos Chango  
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO, MATRIZ  
AMBATO  
Presente. –

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le comunicamos la aprobación de este compromiso para la ejecución de la auditoría de gestión, ya que será ejecutada con el propósito de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de nuestra institución financiera. Para la elaboración del presente trabajo de Auditoría se espera la colaboración de los servidores que forman parte del área auditada, con el fin que se efectúe la Auditoría de Gestión conforme con el proceso de Auditoría de Gestión, ya que esta será anticipadamente planificada para su posterior ejecución y comunicación de los resultados; y así obtener el nivel de riesgo o confianza de los procesos administrativos.

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

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Mishel Montachana  
Auditora

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

<b>ENTREVISTA</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA</b> <b>DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>		<b>EG</b> <b>1/2</b>
<b>Entrevistado:</b>	Ing. José Santos Chango	
<b>Cargo:</b>	Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato	
<b>Día de la entrevista:</b>	18/04/2021	
<b>Hora de la entrevista:</b>	14h00	
<b>Lugar de la entrevista:</b>	Instalaciones de la Cooperativa	
<p>Objetivo: Recabar información general de la Cooperativa y el contexto en el que se desenvuelve, para determinar las áreas de mayor énfasis en la auditoría.</p>		
<p><b>1. ¿Bajo qué leyes, normas y/o reglamentos se rige la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato?</b></p>		
<p>Se rigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</li> <li>• Código Orgánico Monetario y Financiero</li> <li>• Manual de prevención del lavado de activos financiamiento del delito</li> <li>• Manuales, Reglamentos y Procedimientos internos</li> <li>• Reglamento de salud ocupacional</li> </ul>		
<p><b>2. ¿En el tiempo que lleva laborando, se ha efectuado una Auditoría de Gestión en la Cooperativa?</b></p>		
<p>En el período de tiempo que me encuentro laborando como Gerente en esta institución financiera, si se ha llevado a cabo una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.</p>		
<p><b>3. ¿Está de acuerdo que se realice una Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa?</b></p>		
<p>Sí me parecería necesaria para conocer la eficiencia de los procesos administrativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.</p>		

**ENTREVISTA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**EG**  
**2/2**

**4. ¿Tiene conocimiento de que riesgos administrativos existe en la Cooperativa?**

Sí; Esta información es de manera muy reservada que solo maneja aquí en la Matriz; lo que puedo acotar es que en el tiempo que llevo laborando no habido ningún riesgo financiero que lamentar.

**5. ¿Es comunicado inmediatamente cuando existe algún tipo de riesgo administrativo dentro de la Cooperativa?**

Sí; la información me es comunicada directamente, en donde identificamos, valoramos y damos respuesta a cualquier tipo de riesgo que suscite dentro de la Cooperativa.

**6. ¿Tiene Ud. conocimiento del método COSO III?**

Sí; es un componente nuevo dentro de las definiciones donde su conceptualización es moderar riesgos administrativos.

**7. ¿Se ha ejecutado evaluaciones de desempeño al personal administrativo de la Cooperativa?**

Sí; aunque no se da habitualmente

**8. ¿Existe trabajo en equipo, liderazgo, valores éticos, actitud al cambio en el personal administrativo de la Cooperativa?**

Sí, aunque considero que es necesario socializar periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, para mejorar el ambiente laboral.

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: 15/05/2022
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: 26/07/2022

**VISITA PRELIMINAR  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**VP  
1/7**

**NARRATIVA**

El día 01 de abril se dio inicio a la ejecución de la auditoría de gestión, empezando con la visita a la entidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, ubicada en Ambato en las calles Lalama 08-51 y Juan Benigno Vela., donde brindan sus servicios a sus socios.

A través del diálogo que se mantuvo con el Gerente y el personal administrativo de la Cooperativa expresaron su total interés y colaboración para desarrollar el trabajo de auditoría, proporcionando la información necesaria para el equipo, ya que se considera necesario conocer el funcionamiento y desarrollo de las actividades en el proceso administrativo de la cooperativa.

La visita fue conducida por el Ing. Santos Chango, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, donde se pudo observar que:

En lo referente a los procesos de administración, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, todos los departamentos analizados no pueden tomar propias decisiones propias sin emitir un informe al gerente general de la Cooperativa, esto dificulta los procesos administrativos ya que no se pudo determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía dentro de los departamentos.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**MDP  
1/4**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** 2021

**RESPONSABLE:** Lcda. Mishel Montachana

**1. Motivo de la auditoría**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001 del 15 de abril del 2022.

**2. Objetivos de la auditoría**

**Objetivo General**

- ✓ Efectuar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato del período enero a diciembre de 2021 para la verificación de la eficiencia y eficacia en las operaciones.

**Objetivos Específicos**

- ✓ Desarrollar la fase de planificación y acercamiento para la ejecución de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato para el conocimiento de la entidad.
- ✓ Ejecutar la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato para la obtención de evidencias competentes, relevantes y suficientes.
- ✓ Emitir el informe de auditoría de gestión que contenga conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento continuo.

**Realizado por: M.M.**

**Fecha: 15/05/2022**

**Revisado por: M.A**

**Fecha: 26/07/2022**

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**MDP  
2/4**

**3. Alcance del examen especial**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

**4. Metodología utilizada**

- ❖ Se realizaron cuestionarios de Control Interno
- ❖ Aplicación de las pruebas de cumplimiento y sustantivas
- ❖ Entrevista a la máxima autoridad
- ❖ Identificación y documentación de procedimientos, funciones y actividades

**5. Información general**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, es una entidad financiera de derecho privado, obligada a justificar sus procesos administrativos ante la ley Orgánica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**6. Política de calidad de la Cooperativa**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que proporcionamos productos, servicios financieros y no financieros de calidad, con un alto compromiso para nuestros socios y clientes, enfocados a cumplir los requisitos de normas legales, regulatorios, siempre con una visión de mejora continua.

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: <b>15/05/2022</b>
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: <b>26/07/2022</b>

**ARCHIVO PERMANENTE**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**MDP**  
**3/4**

**8. Requerimiento de la Auditoría**

Normativa Interna (Estatutos y reglamentos).

**9. Fechas de intervención**

- Iniciación del trabajo de Campo 11/05/2021
- Finalización del trabajo de campo 04/07/2021
- Elaboración del Informe de Auditoría 06/07/2021
- Emisión del Informe 19/09/2021

**10. Días propuestos para la auditoría de gestión**

60 días laborables

**11. Recursos necesarios para el examen**

**Recursos humanos**

N°	Cargo	Nombre	Días
1	Auditor	Mishel Montachana	60
2	Jefe de equipo	Ana Molina	10

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: 15/05/2022
Revisado por: <b>M.A.</b>	Fecha: 26/07/2022



**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**MDP  
4/4**

**Recursos materiales**

<b>Cant.</b>	<b>Descripción</b>	<b>C. Unit</b>	<b>Total</b>
1	Carpetas	2.10	2.10
5	Esferos	0.50	2.50
400	Impresiones	0.15	60
1	Resmas de papel bond	5.00	5.00
1	Cuadernos	1.30	1.30

**Total de Recursos materiales \$71.00**

**COSTO TOTAL DE LA AUDITORÍA**

**\$71.00**

---

**Realizado por: M.M.**

**Fecha: 15/05/2022**

**Revisado por: M.A**

**Fecha: 26/07/2022**

**ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AC**

**FASE II**

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**PA  
1/1**

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de confianza o de riesgo mediante cuestionarios de Control Interno de acuerdo a los componentes del sistema COSO III.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF-PT</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Analice el estado situacional de la Cooperativa	<b>AS</b>	<b>M.M.</b>	21/04/2022
2	Pondere la misión y visión de la entidad	<b>EMV</b>	<b>M.M.</b>	25/04/2022
3	Evalúe el Control Interno de los componentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de Control</li> <li>• Evaluación de Riesgos</li> <li>• Actividades de Control</li> <li>• Información y Comunicación</li> <li>• Actividades de Supervisión</li> </ul>	<b>AMC</b> <b>ER</b> <b>ACC</b> <b>IC</b> <b>ACS</b>	<b>M.M.</b>	28/04/2022 05/05/2022 09/05/2022 12/05/2022 15/05/2022
4	Elabore matriz de ponderación del sistema de Control Interno.	<b>MP</b>	<b>M.M.</b>	18/05/2022
5	Elabore la carta de comunicación de resultados del Control Interno	<b>CR</b>	<b>M.M.</b>	22/05/2022

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**ANÁLISIS SITUACIONAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AS**  
**1/7**

**MATRIZ FODA / MATRIZ DOFA**

<p><b>Factores</b></p> <p><b>Internos</b></p> <p><b>Factores</b></p> <p><b>Externos</b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posee una escala de servicios financieros</li> <li>2. Ofrece tasas de intereses competitivas en el mercado</li> <li>3. Cuenta con sistema integrado de pagos, transferencias, giros, remesas</li> <li>4. Conocimiento del mercado</li> <li>5. Inversiones en Bancos</li> <li>6. Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.)</li> </ol>	<p><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación interna deficiente</li> <li>2. Personal poco capacitado y con desconocimiento de misión, visión y objetivos institucionales</li> <li>3. Inadecuada gestión administrativa</li> <li>4. Alta rotación de personal</li> </ol>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alianzas estratégicas mediante convenios con instituciones públicas y privadas</li> <li>2. Incremento de productos y servicios</li> <li>3. Acogida y confianza en el mercado financiero del sistema cooperativo</li> <li>4. Control y supervisión por parte de la SEPS y los organismos de control</li> </ol>	<p><b>FO</b> Estrategias para maximizar tanto las Fortalezas como las Oportunidades</p> <p><b>FO1.</b> Realizar alianzas estratégicas con instituciones. (F1, O1)</p> <p><b>FO2.</b> Efectuar publicidad y propaganda. (F3, O2)</p> <p><b>FO3.</b> Difundir en el mercado cooperativo los servicios que presta la entidad. (F2,O3)</p>	<p><b>DO</b> Estrategias para minimizar las Debilidades y maximizar las Oportunidades.</p> <p><b>DO1.</b>Implementar servicios que se ajusten a las necesidades de los socios y clientes. (D1, O2).</p> <p><b>DO2.</b> Diseñar un plan de capacitación sobre la misión y visión de la institución. (D2, O4).</p> <p><b>DO3.</b> Capacitaciones para el personal administrativo. (D4, O1)</p>
<p><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca capacidad de ahorro por parte de los asociados</li> <li>2. Competencia en el sistema financiero</li> <li>3. Factores exógenos como desastres naturales y casos fortuitos</li> <li>4. Cambio de las políticas gubernamentales que influyen en sistema financiero</li> </ol>	<p><b>FA</b> Estrategias para maximizar las fortalezas y minimizar las Amenazas:</p> <p><b>FA1.</b> Proponer planes de captaciones de inversiones cumpliendo la normativa vigente. (F3, F6, A3, A1).</p> <p><b>FA2.</b> Cumplir con la normativa gubernamental estipulada para el sector cooperativo. (F6, A4.A2)</p> <p><b>FA3.</b> Implementar planes de contingencia en caso de desastres naturales y casos fortuitos. (F1, A3)</p>	<p><b>DA</b> Estrategias para minimizar tanto las Amenazas como las Debilidades:</p> <p><b>DA1.</b> Crear capacitaciones sobre nuevas alianzas Estratégicas. (D1, A2).</p> <p><b>DA4.</b> Difusión de las normas, manuales y procedimientos al personal de la cooperativa (A3, D2.)</p>

**ANÁLISIS SITUACIONAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AS**  
**2/7**

**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**

ASPECTOS INTERNOS		DEBILIDADES		FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4
		1	2	3	4
<b>F1</b>	Posee una escala de servicios financieros				●
<b>F2</b>	Ofrece tasas de intereses competitivas en el mercado			●	●
<b>F3</b>	Cuenta con sistema integrado de pagos, transferencias, giros, remesas			●	
<b>F4</b>	Conocimiento del mercado				●
<b>F5</b>	Inversiones en Bancos			●	
<b>F6</b>	Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.)			●	
<b>D1</b>	Comunicación interna deficiente	●			
<b>D2</b>	Personal poco capacitado y con desconocimiento de misión, visión y objetivos institucionales		●		
<b>D3</b>	Inadecuada gestión administrativa		●		
<b>D4</b>	Alta rotación de puestos	●			
<b>ΣTOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>

Realizado por: **M.M.**

Fecha: 15/05/2022

Revisado por: **M.A**

Fecha: 26/07/2022

**ANÁLISIS SITUACIONAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AS**  
**3/7**

**MATRIZ DE MEDIOS INTERNO**

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>				
<b>1</b>	Posee una escala de servicios financieros	0,05	4	0,25
<b>2</b>	Ofrece tasas de intereses competitivas en el mercado	0,05	3	0,20
<b>3</b>	Cuenta con sistema integrado de pagos, transferencias, giros, remesas	0,05	3	0,20
<b>4</b>	Conocimiento del mercado	0,05	4	0,20
<b>5</b>	Inversiones en Bancos	0,05	3	0,20
<b>6</b>	Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.)	0,05	3	0,20
				<b>1,25</b>
<b>DEBILIDADES</b>				
<b>7</b>	Comunicación interna deficiente	0,05	1	0,05
<b>8</b>	Personal poco capacitado y con desconocimiento de misión, visión y objetivos institucionales	0,03	2	0,06
<b>9</b>	Inadecuada gestión administrativa	0,03	2	0,06
<b>10</b>	Alta rotación de personal	0,05	1	0,05
				<b>0,22</b>
<b>Σ TOTAL</b>		<b>0.46</b>	<b>32</b>	<b>1,47</b>

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: <b>15/05/2022</b>
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: <b>26/07/2022</b>

**ANÁLISIS SITUACIONAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AS**  
**4/7**

**Ponderación:**

**0,01** Sin importancia

**1,00** Muy importante

**Calificación:**

**1 =** Debilidad muy grave o muy importante

**2 =** Debilidad menor

**3 =** Fortaleza menor

**4 =** Fortaleza importante

**ANÁLISIS:**

El análisis de los factores internos determino que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, obtiene un resultado ponderado equivalente a 1,47 que se encuentra por encima de la media (2,5), donde al comparar el peso ponderado de las fortalezas contra el peso ponderado de las debilidades se determina que las fuerzas internas son poco favorables a la entidad, con un peso ponderado total de 1,25 de las fortalezas, contra 0,22 de las debilidades; de tal manera es importante destacar que se deben aprovechar los factores que están bajo el control de la entidad, es decir las capacidades y recursos que permitan explotar oportunidades y construir ventajas competitivas con el propósito de mitigar las desventajas existentes en la actualidad y que a futuro serán riesgos potenciales.

**Realizado por: M.M.**

**Fecha: 15/05/2022**

**Revisado por: M.A**

**Fecha: 26/07/2022**

**ANÁLISIS SITUACIONAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AS**  
**5/7**

**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO			
		AMENAZAS		OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		5	6	7	8
<b>O1</b>	Alianzas estratégicas mediante convenios con instituciones públicas y privadas				●
<b>O2</b>	Incremento de productos y servicios			●	
<b>O3</b>	Acogida y confianza en el mercado financiero del sistema cooperativo			●	
<b>O4</b>	Control y supervisión por parte de la SEPS y los organismos de control			●	
<b>A1</b>	Poca capacidad de ahorro por parte de los asociados		●		
<b>A2</b>	Competencia en el sistema financiero	●			
<b>A3</b>	Factores exógenos como desastres naturales y emergencias sanitarias	●			
<b>A4</b>	Cambio de las políticas gubernamentales que influyen en sistema financiero	●			
<b>ΣTOTAL</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>30%</b>	<b>10%</b>	<b>30%</b>	<b>10%</b>



**ANÁLISIS SITUACIONAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AS**  
**6/7**

**MATRIZ DE MEDIOS INTERNO**

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>				
<b>1</b>	Alianzas estratégicas mediante convenios con instituciones públicas y privadas	0,05	8	0,40
<b>2</b>	Incremento de productos y servicios	0,03	7	0,21
<b>3</b>	Acogida y confianza en el mercado financiero del sistema cooperativo	0,05	7	0,35
<b>4</b>	Control y supervisión por parte de la SEPS y los organismos de control	0,05	7	0,35
				<b>1,31</b>
<b>AMENAZAS</b>				
<b>5</b>	Poca capacidad de ahorro por parte de los asociados	0,05	6	0,30
<b>6</b>	Competencia en el sistema financiero	0,05	5	0,25
<b>7</b>	Factores exógenos como desastres naturales y emergencias sanitarias	0,05	5	0,25
<b>8</b>	Cambio de las políticas gubernamentales que influyen en sistema financiero	0,05	5	0,25
				<b>1,5</b>
<b>Σ TOTAL</b>		<b>0.38</b>	<b>50</b>	<b>2,81</b>

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: <b>15/05/2022</b>
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: <b>26/07/2022</b>

**ANÁLISIS SITUACIONAL  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AS  
7/7**

**ANÁLISIS:**

Después de haber realizado el análisis a los factores externos se determina que el resultado ponderado equivalente a 2,81 se encuentra por encima de la media (2,5) en cuanto al esfuerzo por seguir estrategias que permitan aprovechar las oportunidades externas y enfrentar las amenazas, al comparar el peso ponderado de las oportunidades contra el peso ponderado de las amenazas se determina que las fuerzas externas son favorables para la entidad, con un peso ponderado total de 1,31 contra 1,5 de las amenazas, de tal manera es importante aprovechar al máximo dichas oportunidades y confrontar las amenazas para convertirlas en potencialidades futuras.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**EMV  
1/5**

Para analizar la Misión y la Visión de la cooperativa se han elaborado dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados a 15 funcionarios administrativos de la institución financiera.

**MISIÓN**

Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad.

**VISIÓN**

Al 2024, alcanzar una calificación de riesgo A+ con mayor cobertura y servicios basados en Tecnología y talento humano competente.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**EMV  
2/5**

**Objetivo:** Conocer si la Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato ayuda a que el personal administrativo se comprometa para trabajar en post de lo establecido.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Tiene la Cooperativa un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?	15	0	
2	¿El enunciado de la misión contiene elementos que distingue a la Cooperativa de otras entidades financieras?	13	2	
3	¿El enunciado de la misión se ha formulado en términos claros, particularmente del personal?	14	1	
4	¿La misión es difundida y se mantiene presente entre el personal administrativo de la Cooperativa?	14	1	La misión está en un lugar de mejor visibilidad para todo el personal ✓
5	¿La Cooperativa replantea la misión en función a los cambios que surgen en la misma?	0	15	La misión es la misma para todas las sucursales que tiene la Cooperativa. ✓
6	¿El personal administrativo mantiene latente la idea de tener resultados finales alineados con la misión de la Cooperativa?	14	1	
<b>Σ TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>20</b>	

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: <b>15/05/2022</b>
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: <b>26/07/2022</b>

**DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

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

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{95}{120} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 79,17 \%$$

$$\text{Riesgo Ponderado} = 20,83 \%$$



**Análisis**

Al examinar las respuestas del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, se pudo identificar que existe un nivel de confianza del 79,17% debido a que existe un conocimiento claro sobre la razón de ser de la Cooperativa y su predisposición hacia el cumplimiento de la misma, sin embargo, existe un riesgo del 20,83% debido a que la misión no está visible de forma adecuada, como tampoco no se ha socializado con el cien por ciento de los empleados.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**EMV  
4/5**

**Objetivo:** Conocer si la Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato ayuda a que el personal administrativo tenga claramente definido a donde quiere llegar a largo plazo.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La Cooperativa ha establecido la visión que este definida claramente?	15	0	
2	¿La visión se ha formulado a largo plazo?	0	15	
3	¿La visión contiene conceptos que denotan el valor que estará creando la cooperativa a través del tiempo?	14	1	
4	¿La visión es socializada permanentemente entre el personal de la Cooperativa?	8	7	La visión no está en un lugar de mejor visibilidad para todo el personal ✓
5	¿Hasta la presente fecha se ha cumplido con la visión de la cooperativa?	14	1	
6	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas gerenciales son formulados acorde a la visión?	1	14	
7	¿Los objetivos se cumplen de acuerdo a la visión de la Cooperativa?	15	0	
8	¿La Cooperativa direcciona su accionar cotidiano al logro de la visión planteada?	15	0	
<b>Σ TOTAL</b>		<b>82</b>	<b>38</b>	

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

### DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{82}{120} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 68,33 \%$$

$$\text{Riesgo Ponderado} = 31,67 \%$$



#### Análisis

Al realizar el cuestionario correspondiente a la visión se identificó un 68,33% de nivel de confianza, ya que la visión establece claramente lo que lograr a largo plazo, además de ser clara y de fácil percepción, no obstante, su riesgo es de 31,67% ya que su transmisión no es suficiente.

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: 15/05/2022
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: 26/07/2022

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				<b>AMC 1/2</b>				
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>								
<b>ENTIDAD:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato								
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b> Auditoría de Gestión								
<b>PERÍODO:</b> Año 2021								
<b>COMPONENTE:</b> AMBIENTE DE CONTROL								
<b>OBJETIVO:</b> Evaluar el ambiente de control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato para identificar la administración, la integridad, valores y el ambiente en el cual opera el personal administrativo.								
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN				
1	¿La administración ha socializado los objetivos de la Cooperativa?	X						
2	¿Conoce usted, el código de ética, los reglamentos y la normativa que rige la Cooperativa?	X		Si existe, pero no es socializado adecuadamente. <b>*HH1</b>				
3	¿Los valores éticos rigen la conducta del personal de la Cooperativa, orientando su integridad y compromiso hacia la consecución de política integrada?	X						
4	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	X		No se ha impuesto sanciones ≠				
5	¿Cree usted que en la Cooperativa ha existido fraude financiero?		X					
6	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		Las funciones se cumplen de acuerdo al organigrama. ✓				
7	¿El Gerente posee la experiencia y los conocimientos requeridos en función de su cargo?	X						
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones?		X					
9	¿La normativa de la Cooperativa es actualizada permanentemente?	X		Se lo realiza periódicamente. ✓				
10	¿La infraestructura es adecuada para el desarrollo eficiente de las actividades?	X						
<b>Σ TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>2</b>					
				<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Realizado por: M.M.</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Fecha: 15/05/2022</b></td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por: M.A</b></td> <td><b>Fecha: 26/07/2022</b></td> </tr> </table>	<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>	<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>
<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>							
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>							



**AMBIENTE DE CONTROL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AMC**  
**2/2**

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

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

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{8}{10} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 80\%$$

$$\text{Riesgo Ponderado} = 20\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85-50%	49-25%	24-5%

**ANÁLISIS:**

Mediante los cuestionarios realizados se pudo evaluar el componente Ambiente de Control, el cual comprende un conjunto de conductas y circunstancias que definen el accionar de la Cooperativa, donde se obtuvo una confianza del 80% considerada como alta, gracias al entorno organizacional próspero regido por la práctica de valores y normas apropiadas para generar un ambiente institucional correcto, por otra parte se obtuvo un riesgo del 20% que si bien es considerado como bajo; hay que tomar en cuenta que no se socializa de manera correcta el código de ética al personal administrativo de la cooperativa.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA</b> <b>DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ER</b> <b>1/2</b>
--	-------------------------

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Año 2021

**COMPONENTE:** EVALUACIÓN DE RIESGOS

**OBJETIVO:** Determinar si existe un control adecuado para detectar los riesgos presentes y futuros de la Cooperativa.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La cooperativa tiene asignado un responsable para resguardar los documentos del departamento de crédito?	X		
2	¿La cooperativa posee políticas para el proceso de solicitud, aprobación de crédito?	X		
3	¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afecten a la ejecución de las operaciones?	X		
4	Existen procesos que permitan dar respuesta a los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa		X	
5	¿Están en capacidad de reaccionar frente a los riesgos provenientes de fuentes externas?	X		
6	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?	X		
7	¿La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia?	X		Si, como matriz se encarga de valorizar. ≠
8	¿Se han determinado los factores críticos de éxito internos y externos cuyos cambios negativos pueden perjudicar el logro de los objetivos?	X		
9	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades de Control Interno, detectadas en auditorías anteriores?		X	El personal desconoce los resultados de otras auditorías. *HH2
10	¿Existe un plan de contingencia en caso de presentar riesgos potenciales?	X		
<b>Σ TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: <b>15/05/2022</b>
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: <b>26/07/2022</b>

**EVALUACIÓN DE RIESGOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**ER  
2/2**

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

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

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{8}{10} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 80\%$$

$$\text{Riesgo Ponderado} = 20\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
15-50%	51-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
85-50%	49-25%	24-5%

**ANÁLISIS**

Al examinar el componente evaluación de riesgos que tiene como objetivo evitar la probabilidad de que ocurra un evento no deseado que podría perjudicar a la Cooperativa, se evidenció que existe un nivel de confianza del 80% considerado como alto, concluyendo que la cooperativa toma todas más medidas correspondientes para evitar que ocurra algún tipo de riesgo administrativo, sin embargo existe un nivel de riesgo del 20% donde observamos que no existen procesos que permitan dar respuesta en el supuesto que exista algún tipo de riesgo lo cual puede afectar a la cooperativa; debido a eso se deberán tomar en cuenta estas falencias y corregirlas para así aumentar su nivel de confianza en cuanto a la evaluación del riesgo.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA</b> <b>DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ACC</b> <b>1/2</b>
---	--------------------------

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Año 2021

**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL

**OBJETIVO:** Establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El cargo que ocupa está en función a su perfil profesional?	X		
2	¿Es evaluado habitualmente el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato por el Gerente?	X		Si, el gerente se encarga de la evaluación. *
3	¿La Cooperativa cuenta con sistemas tecnológicos que permita el buen desempeño de sus funciones?	X		
4	¿Los cargos que desempeñan están en base al organigrama estructural de la Cooperativa?	X		
5	¿Todas las áreas operan coordinadamente para la contribución de los objetivos y al logro de la misión y visión?	X		
6	¿Se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el área administrativa?	X		
7	¿Realizan actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos de cada departamento?	X		Se realiza el debido informe a gerencia para las distintas actividades *
8	¿Los sistemas de información implementados cuentan con planes de contingencia?	X		
9	¿Cumplen eficazmente con las políticas internas para el desarrollo de sus actividades?	X		
<b>Σ TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>0</b>	

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**ACTIVIDADES DE CONTROL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**ACC**  
**2/2**

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

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

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{9}{9} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 100\%$$

$$\text{Riesgo Ponderado} = 0\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15-50%</b>	<b>51-75%</b>	<b>76-95%</b>
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85-50%</b>	<b>49-25%</b>	<b>24-5%</b>

**ANÁLISIS:**

Al evaluar el componente actividades de control, donde el objetivo principal de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa, se consiguió un nivel de confianza del 100% considerada como alto, gracias a que la Cooperativa cumple con los niveles de eficiencia y economía, como en utilizar recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo, en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un resultado de 0% que si bien es cierto se considera como bajo pero se deben tomar ciertas acciones correctivas en el caso de detectar desviaciones e incumplimientos como el objetivo de la Cooperativa y los cargos de acuerdo al nivel profesional.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA</b> <b>DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IC</b> <b>1/2</b>
---	-------------------------

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Año 2021

**COMPONENTE:** INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**OBJETIVO:** Enfatizar la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno de la entidad.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe comunicación, coordinación e información válida con el personal de la entidad, que permita la atención pertinente de los socios?	X		La cooperativa cuenta con canales de comunicación verticales. *HH3
2	¿La Cooperativa cuenta con canales de comunicación de forma circular y abiertos?	X		
3	¿El gerente ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control?	X		
4	¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la actividad de la Cooperativa?	X		
5	¿Los sistemas y procedimientos son captados de manera rápida y oportuna por todos los trabajadores?	X		
6	¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos?	X		
7	¿Son comunicadas de manera oportuna las falencias existentes en manejo de los recursos informáticos?		X	
8	¿Se ejecutan las actividades expuestas en los flujogramas?	X		
9	¿El gerente ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control?	X		
10	¿La Cooperativa cuenta con información suficiente, oportuna y confiable para dar seguimiento a la evaluación del sistema de control interno?	X		
<b>Σ TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>1</b>	

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

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

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{9}{10} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 90\%$$

$$\text{Riesgo Ponderado} = 10\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15-50%</b>	<b>51-75%</b>	<b>76-95%</b>
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85-50%</b>	<b>49-25%</b>	<b>24-5%</b>

**ANÁLISIS:**

Al evaluar el componente información y comunicación relacionadas con reflejar el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información en la Cooperativa, se consiguió un nivel de confianza del 90% considerada como alta, esto quiere decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato está cumpliendo con una coordinación en información y comunicación confiable, oportuna y suficiente con los socios, en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un 10% que si bien es cierto se considera como bajo se deberían tomar medidas en cuanto a la información a terceros, el área administrativa debe encargarse de guardar toda la información para que no exista ningún tipo de riesgo.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>				<b>AS</b>				
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA</b>				<b>1/2</b>				
<b>DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>								
<b>ENTIDAD:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato								
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b> Auditoría de Gestión								
<b>PERÍODO:</b> Año 2021								
<b>COMPONENTE:</b> ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN								
<b>OBJETIVO:</b> Establecer si las actividades de monitoreo sobre la seguridad del Control Interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias de la Cooperativa.								
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN				
1	¿Se efectúa un seguimiento permanente para establecer si el Control Interno sigue funcionando adecuadamente?		X	No se ha realizado el seguimiento de Control Interno. *HH4				
2	¿Se utilizan indicadores de gestión para detectar ineficiencias en la Cooperativa?	X						
3	¿El Gerente ejecuta una evaluación para verificar la correcta ejecución de las actividades de los diferentes departamentos?	X						
4	¿Tiene conocimiento de los indicadores financieros y económicos que maneja la Cooperativa?	X						
5	¿Tiene conocimiento, si la Cooperativa maneja un Sistema de Control Interno para la toma de decisiones?	X						
6	¿La Cooperativa cuenta con un registro de los socios actualizada para su respectiva identificación y atención al socio?	X						
7	¿Considera que una evaluación de control interno podría mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa?	X						
8	¿Aplican herramientas de seguimiento de metas?	X						
9	¿La Cooperativa cumple con las políticas, normas y reglamentos de la Superintendencia de economía popular y solidaria?	X						
<b>Σ TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>1</b>					
				<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Realizado por: M.M.</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Fecha: 15/05/202</b></td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por: M.A</b></td> <td><b>Fecha: 26/07/2022</b></td> </tr> </table>	<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/202</b>	<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>
<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/202</b>							
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>							



**ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AS  
2/2**

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

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

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{8}{9} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 88.9\%$$

$$\text{Riesgo Ponderado} = 11.1\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15-50%</b>	<b>51-75%</b>	<b>76-95%</b>
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85-50%</b>	<b>49-25%</b>	<b>24-5%</b>

**ANÁLISIS:**

Al evaluar el componente actividades de supervisión relacionadas con determinar las evaluaciones continuas sobre el Control Interno en la Cooperativa, se consiguió un nivel de confianza del 88.9% considerado como un nivel alto, esto debido a que la Cooperativa realiza la debida evaluación de control interno, esto ayuda a mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la entidad; en cuanto al nivel de riesgo se alcanzó un resultado de 11.1% que es considerada como bajo, así a que se debería mejorar el tiempo de seguimiento permanente del control en la cooperativa.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**MATRIZ DE PONDERACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**MP  
1/1**

La evaluación del control interno se efectuó con el pertinente cuestionario de acuerdo al método del COSO III, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

N°	COMPONENTE	CONFIANZA PONDERADA	RIESGO PONDERADO
1	Ambiente de Control	80%	20%
2	Evaluación de Riesgos	80%	20%
3	Actividades de Control	100%	0%
4	Información y Comunicación	70%	30%
5	Actividades de Supervisión	88.9%	11.1%
<b>Σ TOTAL</b>		<b>418.9%</b>	<b>81.1%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>83.78%</b>	<b>16.22%</b>

**ANÁLISIS:**

Una vez que se ejecutó la evaluación del sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato se evidenció un nivel de confianza del 83.78% esto quiere decir que todo el personal administrativo cumple con todos los principios de Control Interno según el COSO III, no obstante existe un riesgo de 16.22% que si bien es cierto cuenta como riesgo bajo, se debe tomar en cuenta algunas recomendaciones para menorar las falencias y fortalecer sus componentes de forma pertinente y evitar posibles riesgos, con el soporte de la actual auditoría de gestión.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**CR  
1/5**

Ambato, 19 de julio del 2022

Ing.

José Santos Chango

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO**

Presente. –

De mi consideración:

De conformidad a la orden de trabajo 001 del 15 de mayo del 2022, para la ejecución de la AUDITORÍA GESTIÓN en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, se desarrolló la evaluación al Control Interno al personal administrativo, mediante el COSO III.

Los resultados que se obtuvieron los pongo a su consideración para el mejoramiento del control interno de la cooperativa.

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, COSO III**

**COMPONENTE 1: AMBIENTE DE CONTROL**

**CONCLUSIÓN**

Al ejecutar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, método COSO III; con el primer componente correspondiente a Ambiente de Control se evidenció que en la Cooperativa no se cumplen uno de los cinco principios como es el de la integridad y valores éticos, de acuerdo a la importancia de la filosofía de la administración se ha socializado los objetivos correctamente, también se asignado las responsabilidades e importancia de las políticas de recursos humanos entorno a esto se cumple con las normativas vigentes de la cooperativa.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**CR  
2/5**

**RECOMENDACIÓN**

Para minimizar el riesgo en el ambiente de control el gerente deberá socializar periódicamente las normativas y reglamentos de la cooperativa, además implementar respectivas acciones para todo el personal administrativo en el caso que incumplan o tengan un comportamiento inadecuado en su puesto de trabajo.

**COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**CONCLUSIÓN**

Al realizar la encuesta sobre la evaluación al sistema de control interno, método COSO III y analizar el componente evaluación de riesgos se identificó que el personal desconoce los resultados de auditorías anteriores, a su vez no cuenta con procesos que permitan dar respuesta a los riesgos que podrían afectar a la cooperativa.

**RECOMENDACIÓN**

Para controlar, medir, monitorear y comunicar los riesgos que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato el gerente deberá realizar un proceso de evaluación de riesgo interna en donde se especifique y analice los riesgos de las anteriores auditorias y así mejorar la calidad de la entidad y al mismo tiempo que el riesgo no se convierta en potencial.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**CR  
3/5**

**COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**CONCLUSIÓN**

En este componente se evidenció que todas las áreas operan de manera eficiente de acuerdo al organigrama estructural de la entidad logrando el cumplimiento de los objetivos a través de evaluaciones periódicas que realiza el gerente al personal administrativo, además que cumplen con las políticas internas de la cooperativa para el mejoramiento y desarrollo de sus actividades; los sistemas de información implementados cuentan con planes de contingencia, conjuntamente llevan un adecuado control de los sistemas tecnológicos los cuales permiten el buen desempeño de las funciones brindando un buen servicio a los socios.

**RECOMENDACIÓN**

La gerencia realiza los informes pertinentes de las distintas actividades de los empleados, para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos de cada uno de los departamentos, garantizando un ambiente laboral óptimo para el logro de la misión y visión de la cooperativa.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**CR  
4/5**

**COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**CONCLUSIÓN**

Con respecto al componente información y comunicación se ha podido determinar que la cooperativa cuenta con canales de comunicación verticales esto quiere decir que se pone en práctica entre los cargos superiores y los empleados subordinados y pueden ser de manera ascendente o descendente. Además de existir una comunicación abierta con todo el personal operativo y externo de la entidad proporcionando una buena comunicación y coordinación de sus funciones para brindar una mejor atención a los socios de la cooperativa; a través del seguimiento a la evaluación del sistema de control interno el gerente ha dispuesto que todo el personal cumpla con la responsabilidad de compartir la debida información con fines de gestión y control.

**RECOMENDACIÓN**

El gerente debe comunicar de manera oportuna las falencias que existen en el manejo de los recursos informáticos para así garantizar los procesos operativos y lograr una buena gestión administrativa.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**CR  
5/5**

**COMPONENTE 5: SUPERVISIÓN**

**CONCLUSIÓN**

Al realizar la encuesta sobre el componente actividades de supervisión se pudo determinar que se aplican adecuadamente los indicadores de gestión, financieros y económicos que son importantes para detectar ineficiencia en la cooperativa, considerando que la evaluación de control interno mejora la eficiencia, eficacia y economía de la entidad, además se evidenció que se realiza evaluaciones para verificar la correcta ejecución de las actividades de cada departamento; cumpliendo con las normas, políticas y reglamentos de la Superintendencia de economía popular y solidaria.

**RECOMENDACIÓN**

El gerente deberá realizar evaluaciones continuas para dar seguimiento sobre el sistema de control interno en la cooperativa y así poder detectar ineficiencias y tomar decisiones de manera inmediata, así mismo realizar evaluaciones para identificar como se encuentran los procesos operativos de la cooperativa.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente;

Mishel Estefanía Montachana Ibarvo  
**AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AC**

**FASE III**

**DESARROLLO DE HALLAZGOS**

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>



**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**PA**

**OBJETIVO**

Exponer el informe final en donde incluya las pertinentes conclusiones y recomendaciones luego de haber ejecutado la auditoria de gestión en el período 2021.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF/PT</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Elabore la hoja de hallazgos	<b>H/H</b>	<b>M.M.</b>	
2	Elabore los Indicadores de Gestión	<b>IG</b>	<b>M.M.</b>	

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**HOJA DE HALLAZGOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**HH**  
**1/3**

**HALLAZGO 1: AMC ½ NO ES SOCIALIZADO EL CÓDIGO DE ÉTICA, LOS REGLAMENTOS Y LA NORMATIVA DE LA COOPERATIVA.**

**CONDICIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato cuenta con un reglamento, normas y un código de ética únicamente que no es socializado de manera adecuada al personal de la entidad.

**CRITERIO**

Según el Artículo 147 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, literal b) “*Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control*” en el Ambiente Interno con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no socializa periódicamente la normativa, código de ética y reglamentos en el numeral **9.4 Funciones del comité de ética y comportamiento** literal b) “Socializar el código de ética dentro de la Cooperativa, posibilitar la comprensión y reflexión ética y proporcionar su cumplimiento utilizando metodologías y herramientas de comunicación efectivas”

**CAUSA**

Se debe socializar periódicamente el código de ética, las normas y los reglamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato con todo el personal administrativo.

**EFECTO**

La Cooperativa se puede ver afectada debido al no socializar las normativas internas con el personal de la entidad, esto perjudica el cumplimiento de los objetivos ya que existe un buen ambiente laboral.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**HOJA DE HALLAZGOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**HH**  
**2/3**

**HALLAZGO 2: ER ½ EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DESCONOCE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍAS ANTERIORES.**

**CONDICIÓN**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato el personal desconoce los resultados de auditorías anteriores.

**CRITERIO**

Según el Artículo 147 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, literal b) “*Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control*” en el Componente del Control Interno; Evaluación de Riesgos con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no han adoptado medidas para superar las debilidades de Control Interno detectadas en auditorias anteriores **Art. 92 Administración y calificación de riesgo** “Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezca, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador ”

**CAUSA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito no ha adoptado medidas para superar debilidades de Control Interno anteriores.

**EFEECTO**

La Cooperativa no informa los riesgos de antiguas auditorias, para tomar las debidas medidas pertinentes para riesgos futuros.

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

**HOJA DE HALLAZGOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**HH**  
**3/3**

**HALLAZGO 3: AS ½ LA COOPERATIVA NO EJECUTA UN SEGUIMIENTO PERMANENTE DE CONTROL INTERNO.**

**CONDICIÓN**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no se ejecuta un seguimiento de control interno.

**CRITERIO**

Según el Artículo 147 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, literal b) “*Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control*” en el Componente del Control Interno; Supervisión con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no se ejecuta un seguimiento de control interno, según el Art. 24 del estatuto de la Cooperativa numeral 20 “Evaluar la gestión del oficial de cumplimiento y realizar recomendaciones a la administración, para la ejecución de los planes de trabajo correspondientes.”

**CAUSA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no realiza un seguimiento permanente para evaluar si el control interno está funcionando adecuadamente.

**EFECTO**

Falta de capacitación a la administración para saber si los controles operan efectivamente.

**Realizado por: M.M.**

**Fecha: 15/05/2022**

**Revisado por: M.A**

**Fecha: 26/07/2022**

**HOJA DE HALLAZGOS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
No es socializado el código de ética, los reglamentos y la normativa de la cooperativa	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato cuenta con un reglamento, normas y un código de ética únicamente que no es socializado de manera adecuada al personal de la entidad.	Según el Artículo 147 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, literal b) “ <i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control</i> ” en el Ambiente Interno con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no socializa periódicamente la normativa, código de ética y reglamentos en el numeral <b>9.4 Funciones del comité de ética y comportamiento</b> literal b) “Socializar el código de ética dentro de la Cooperativa, posibilitar la comprensión y reflexión ética y proporcionar su cumplimiento utilizando metodologías y herramientas de comunicación efectivas”	Se debe socializar periódicamente el código de ética, las normas y los reglamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato con todo el personal administrativo.	La Cooperativa se puede ver afectada debido al no socializar las normativas internas con el personal de la entidad, esto perjudica el cumplimiento de los objetivos ya que existe un buen ambiente laboral.
El personal administrativo de la cooperativa desconoce los resultados de auditorías anteriores	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato el personal desconoce los resultados de auditorías anteriores.	Según el Artículo 147 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, literal b) en el Componente del Control Interno; Evaluación de Riesgos con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no han adoptado medidas para superar las debilidades de Control Interno detectadas en auditorías anteriores <b>Art. 92 Administración y calificación de riesgo</b> “Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezca, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador ”	La Cooperativa de Ahorro y Crédito no ha adoptado medidas para superar debilidades de Control Interno anteriores.	La Cooperativa no informa los riesgos de antiguas auditorías, para tomar las debidas medidas pertinentes para riesgos futuros.
La cooperativa no ejecuta un seguimiento permanente de control interno	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no se ejecuta un seguimiento de control interno.	Según el Artículo 147 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, literal b) en el Componente del Control Interno; Supervisión con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no se ejecuta un seguimiento de control interno, según el Art. 24 del estatuto de la Cooperativa numeral 20 “Evaluar la gestión del oficial de cumplimiento y realizar recomendaciones a la administración, para la ejecución de los planes de trabajo correspondientes.”	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no realiza un seguimiento permanente para evaluar si el control interno está funcionando adecuadamente.	Falta de capacitación a la administración para saber si los controles operan efectivamente.

**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**IG**  
**1/2**

Tipo	Objetivo del indicador	Fuente de información	Relación	Resultados
<b>Eficacia</b>	Evaluar el cumplimiento del personal administrativo con la política integral	Consejo de Administración	$\frac{N^{\circ} \text{ de personal administrativo que cumple con las politic integral}}{\text{Total de personal administrativo}}$ $= \frac{13}{15} = 87\%$	El personal administrativo de la Cooperativa un 87% cumple con la política integral para la mejora continua e innovación de la entidad.
<b>Eficacia</b>	Evaluar el cumplimiento del personal administrativo de la Cooperativa Ambato	Consejo de Administración	$\frac{N^{\circ} \text{ de personal administrativo que cumple con los objetivos}}{\text{Total de personal administrativo}}$ $= \frac{15}{15} = 100\%$	El personal administrativo de la Cooperativa representa el 100% en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
<b>Eficiencia</b>	Establecer el porcentaje de servicios que se han cumplido satisfactoriamente y al 100%	Gestión de Calidad y Proceso	$= \frac{\text{Número de servicios cumplidos}}{\text{Total de servicios}} = \frac{20}{23} = 86\%$	El cumplimiento de servicios del Cooperativa es de un 86%, debido a que la población es económicamente activa.
<b>Eficiencia</b>	Establecer el porcentaje de cumplimiento de la misión y visión al personal administrativo	Gerente General	$= \frac{N^{\circ} \text{ cumplimiento de la vision y mision}}{\text{Total del personal administrativo}} = \frac{11}{15} = 73\%$	Tiene un cumplimiento del 73% debido a que el Gerente debe realizar de manera permanente la socialización de la misión y visión.
<b>Índice de Solvencia</b>	Ayuda a medir en que grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la entidad.	Consejo de Administración	$= \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}} = \frac{219.849.878}{194.433.841} = 1.13$	Se encuentra dentro del rango aceptable, esto quiere decir que los activos de la entidad permiten atender las obligaciones de terceros.

**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**IG**  
**2/2**

<b>Tipo</b>	<b>Objetivo del indicador</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Relación</b>	<b>Resultados</b>
<b>Productividad</b>	Cumplimiento anual de los servicios de la Cooperativa	Gerente General	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de cumplimiento de los servicios de la Cooperativa}}{\text{Total deservicios de la Cooperativa}}$ $= \frac{20}{23} = 87\%$	De los servicios que brinda la Cooperativa se han cumplido un 87% debido a que no se ha socializado todos los servicios que brinda con sus socios y clientes.
<b>Impacto</b>	Cumplimiento de política integrada en la Cooperativa	Consejo de Administración	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal administrativo que cumple con la política integrada}}{\text{Total de personal administrativo}}$ $= \frac{11}{15} = 73\%$	Del cumplimiento de política integrada con el personal administrativo corresponde del 73% debido a que no todo el personal cumple la misma.
<b>Ética</b>	Determinar la socialización si se han realizado con un código de ética.	Encuesta	$= \frac{\text{Número de procesos cumplidos}}{\text{Total de procesos realizados}} = \frac{10}{15} = 67\%$	No se ha ejecutado una socialización habitualmente, por esa razón es el 67% en el presente indicador.
<b>Economía</b>	Cumplimiento de indicadores económicos y financieros.	Encuesta	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ cumplimiento de indicadores financieros y economicos}}{\text{Total del personal administrativo}} = \frac{13}{15} = 87\%$	Se cumple con el 87% ya que Cooperativa funciona solo en la capital de la provincia.
<b>Rentabilidad</b>	Medir la efectividad de la administración de la cooperativa para controlar los costos y gastos.	Consejo de Administración	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} = \frac{1.268.037}{219.849.878} = 0,58\%$	En base al resultado de rentabilidad muestra que la cooperativa registro un resultado positivo en su actividad económica.

**ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**AC**

**FASE VI**

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA**

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/2022</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>



**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**PA**

**OBJETIVO**

Formular el informe final de auditoría que contengan las debidas conclusiones y recomendaciones después de haber ejecutado la auditoría de Gestión del período 2021.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Ejecute el Acta de Conferencia de Lectura	ACL	M.M.	
2	Elabore el Informe de Auditoría de Gestión	IAG	M.M.	
3	Elabore el Informe Final de Auditoría	IFA	M.M.	

Realizado por: <b>M.M.</b>	Fecha: 15/05/20
Revisado por: <b>M.A</b>	Fecha: 26/07/2022

**ACTA DE CONFERENCIA DE LECTURA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA  
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**ACL  
1/1**

**ACTA DE CONFERENCIA DE LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE  
GESTIÓN**

Acta de conferencia de lectura del informe de auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., a los 15 días del mes de julio del año 2022, en la oficina del Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, siendo las 14H00, con base a lo dispuesto a la orden de trabajo N° 001 del 15 de mayo del 2022, para la ejecución de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 nos reunimos con el gerente para dar lectura al Informe de Auditoría.

Para constancia de lo evaluado se suscribe la presente acta entre el equipo auditor y el gerente.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Lcda. Mishel Montachana  
Auditora

<b>Realizado por: M.M.</b>	<b>Fecha: 15/05/20</b>
<b>Revisado por: M.A</b>	<b>Fecha: 26/07/2022</b>

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

Una vez ejecutado el respectivo análisis se procede a establecer las siguientes conclusiones:

- Para el primer objetivo, se efectuó un estudio preliminar del entorno en el que se desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., a partir de un diagnóstico general de las áreas que la componen, realizando cuestionarios de control interno en donde se determinaron los componentes y subcomponentes para realizar el debido informe preliminar.
- Para el segundo objetivo se hace reseña que la auditoría de gestión ejecutada a los procesos financieros y administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., permitió obtener evidencia para respaldar el informe correspondiente que han identificado debilidades en la gestión del control interno en diversos departamentos y buscar soluciones encaminadas en mejorar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en todos los departamentos analizados, esto incita a que el personal tenga clara las actividades que deben desempeñar en cada puesto de trabajo.
- Para el tercer objetivo se presenta el informe final en el que se refiere a los hallazgos encontrados y las recomendaciones correspondientes a la gerencia y los detalles de las observaciones se proporcionara en el informe preliminar de auditoría sobre las posibles acciones a tomar, así también comentarios, conclusiones y recomendaciones que orientan el seguimiento de las sugerencias para el mejoramiento en beneficio de la cooperativa.

## **4.2. Recomendaciones**

- Se recomienda implementar el manual de funciones establecido por la entidad financiera, diseñado y elaborado por el auditor, o diseñar uno que se adapte a las necesidades de la empresa y contribuya al desarrollo organizacional, a la vez que facilite y mejore el desempeño de los trabajadores.
  
- Se debe disponer en toda ocasión del informe de auditoría con sus respectivos indicadores de gestión para que la gerencia pueda tener una opinión objetiva de los resultados y las condiciones de la empresa y tomar decisiones acertadas.
  
- Empezar acciones correctivas basadas en el informe final de auditoría que beneficien a la empresa en conjunto y establecer planes de acción que permitan mejorar las actividades de control y supervisión de las actividades institucionales; definir adecuadamente los objetivos; elaborar presupuestos; plantearse metas de cumplimiento y medición del uso adecuado de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.,

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Rodríguez, L., & Bazán Soledispa, K. (2022). *Caracterización del Teletrabajo durante el período de confinamiento por covid 19 en hogares de la ciudadela Colinas de la Florida norte de Guayaquil*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6237/1/T2668-MAE-Arpi-Estrategias.pdf>
- Apri, E. (2018). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*. ([https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/publication/wcms\\_531116.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf), Ed.) Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Aquije, C. (Noviembre de 1 de 2018). Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Universidad de Palermo*, 16. Obtenido de [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR\\_18\\_17.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf)
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Arias, I. (6 de abril de 2018). *Eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Armijos Espinoza, J. E., Illescas Armijos, D., Chimarro Chipantiza, V. L., & Molina Pacheco, A. (2022). Impacto de la covid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista científica sociedad y tecnología*, 16.
- Arpi Pillalazo, P. (2018). *Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6237/1/T2668-MAE-Arpi-Estrategias.pdf>
- Asamblea General de las Naciones Unidas (UNGA). (2020). Solidaridad mundial para combatir la enfermedad del coronavirus 2019. *Organización Mundial de*

*la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/global-solidarity-collaboration-and-urgent-action-needed-to-defeat-the-new-coronavirus-outbreak>

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Oportunidades para un mayor crecimiento sostenible tras la pandemia*. Informe macroeconómico de América Latina y el Caribe 2021. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Informe-macroeconomico-de-America-Latina-y-el-Caribe-2021-Oportunidades-para-un-mayor-crecimiento-sostenible-tras-la-pandemia.pdf>
- Baskan, T. (2020). Analyzing the going concern uncertainty during the period of Covid-19 pandemic in terms of independent auditor's reports. I. *SPEC International Journal of Social Sciences & Humanities*, 4(2), 28 - 42. Obtenido de <https://doi.org/10.46291/ISPECIJSSHvol4iss2pp>
- Bayas Bayas, S. (2017). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, agencia Matriz, periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2014*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12740>
- Benjumea Arias, M., Villa, E., & Valencia Arias, J. (2017). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73. doi:10.22430/24223182.172
- Burneo Castro, R. (2021). *Análisis de los Cargos Adaptables a la Modalidad de Teletrabajo durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda*. Universidad del Azuay. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11043/1/16585.pdf>
- Calderón, L. (2021). *La Comunicación interna en la empresa FLEXNET del Ecuador y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores a partir de la emergencia sanitaria en el año 2020 (Bachelor's thesis, : Facultad*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54541>
- Carrera Mora, D. (2021). *Análisis de la gestión del trabajo en casa, en una entidad financiera: caso de estudio de la Cooperativa Alianza del Valle*. Universidad

Andina Simón Bolívar. Obtenido de  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6237/1/T2668-MAE-Arpi-Estrategias.pdf>

Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE). (2020).  
Vulnerabilidades sociodemográficas de las personas mayores frente al Covid-19. *Naciones Unidas*, 10. Obtenido de  
<https://www.cepal.org/es/enfoques/vulnerabilidades-sociodemograficas-personas-mayores-frente-al-covid-19>

Cooperativa Ambato. (2019). *Memoria Anual*. Ambato: Sigma Diseño.

Cooperativa, A. (2019). Memoria anual 2019. *Coop. Ambato*, 38.

Cruz, J. (2020). *La auditoría en entorno COVID-19. Uso de tecnología y enfoque de riesgos* (Vol. 38). Podium. Obtenido de  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692020000100067](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692020000100067)

Cruz, M. (2020). COVID-19 e industria de seguros: reflexiones desde la economía. *Revista Fasecolda*, 14-18. Obtenido de  
[file:///C:/Users/MONICA%20LOPEZ/Downloads/Revista+Fasecolda+177\\_COVID-19+e+industria+de+seguros+-+reflexiones+desde++la+economi%CC%81a\\_Mario+Cruz%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MONICA%20LOPEZ/Downloads/Revista+Fasecolda+177_COVID-19+e+industria+de+seguros+-+reflexiones+desde++la+economi%CC%81a_Mario+Cruz%20(1).pdf)

Dermatology, T. S. (2020). ¿Qué es el COVID-19? *The Society for Pediatric Dermatology*, 2.

Fernández, F., Iglesias, D., Llaneza, J., & Fernández, B. (2006). *Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales*. España: Lex Nova.

Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Gómez Forero, L. (2021). *Efectos del Teletrabajo como modalidad laboral, para los empleados del sector terciario en la ciudad de Bogotá, durante la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV-2*. Universidad Antonio Nariño. Obtenido de <http://186.28.225.13/handle/123456789/4743>

- Grefa Rivadeneyra, M. (2019). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13728>
- Gregorio, R. (2020). La economía circular en Ecuador: perspectiva de cumplimiento de los ODS en la era post covid-19. *CienciAmérica*, 8.
- Guayasamin Arroba, S. (2021). *El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33796/1/136%20GTH.pdf>
- Guo, J., & Young, D. (2021). El financiamiento del Banco Mundial para la distribución de vacunas contra la COVID-19 supera los USD 4000 millones para 50 países. *El Grupo Banco Mundial*, 2. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/06/30/world-bank-financing-for-covid-19-vaccine-rollout-exceeds-4-billion-for-50-countries>
- Herrero, M., Alberich, J., & García, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287-297.
- Limache, I. (2020). Efectos del COVID-19 sobre los ingresos y determinación de brechas. *Economía y Negocios*, 2(2), 63-73. Obtenido de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/971>
- Luna, Y. (2012). *Auditoría intefgral normas y procedimientos*. Bogotá: Biblioteca Nacional de Colombia.
- Madero, A. (19 de Marzo de 2019). 800 trabajadores beneficiados con la implementación de la modalidad de Teletrabajo. *Ministerio del Trabajo*, a. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/800-trabajadores-beneficiados-con-la-implementacion-de-la-modalidad-de-teletrabajo/>
- Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 12.



- Martínez, E. (10 de Noviembre de 2009). *Guía para la gestión del sistema de control interno en COPEXTEL*. Obtenido de Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Facultad Industrial-Economía, Matanzas.::  
<http://www.contraloria.gob.cu/sites/default/files/investigacion/2020-01/Auditor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20del%20control%20inte>
- Mejía Corredor, C., Gantiva, J., Camargo, F., Florido, A., Muñoz, J., Velasquez, C., & González, J. (2019). Tendencias en gerencia, tecnología e innovación. *Universidad Ean*.
- Ministerio del Trabajo (MDT). (2020). (2020a). <https://www.trabajo.gob>. *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076*, 1 - 5. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf?x42051>
- Miñano, J. G. (2011). Auditoría de la gestión empresarial. *QUIPUKAMAYO*, 5.
- Montenegro, D. (22 de Julio de 2018). El teletrabajo -laborar desde casa- no tiene la acogida esperada en Ecuador. *UNIVERSO*, 1. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/nota/6868175/teletrabajo-laborar-casa-no-tiene-acogida-esperada-ecuador>
- Múria Albiol, J., & Gil Saura, R. (1998). *Preparación, tabulación y análisis de encuestas para directivos*. Madrid: ESIC.
- Noboa, M., Torres, G., & Estrella, I. y. (2020). Lenguaje motivacional y empoderamiento psicológico de los trabajadores en ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(2), 206-224. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(26), 1 - 19. doi:<https://doi.org/10.31876/rsc.v26i2.324>
- Organización Latinoamericana, y. (2020). Manual de Auditoría de Gestión. *OLACEFS*, 33.
- Organización Mundial de la Salud . (2020). Los dirigentes mundiales se unen para velar por que todas las personas en todas partes puedan acceder a nuevas vacunas, pruebas y tratamientos contra la COVID-19. *Organización Mundial de la Salud*, 2. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/24-04-2020-global-leaders-unite-to-ensure-everyone-everywhere-can-access-new-vaccines-tests-and-treatments-for-covid-19>

- Organización Mundial de la Salud. (2020). Plan estratégico de preparación y respuesta para la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) - Pautas para la planificación operativa de la preparación y la respuesta de los países. *Organización Mundial de la Salud*, 1 - 26. Obtenido de <https://www.paho.org/es/documentos/plan-estrategico-preparacion-respuesta-para-enfermedad-por-coronavirus-2019-covid-19>
- Paiva, L., Souza, P., De, B. L., & Soares, S. (2020). Evitando a pandemia da pobreza: possibilidades para o programa Bolsa Família e para o Cadastro Único em resposta à COVID-19. *Revista de Administração Pública*, 54(4), 1097–1110. doi:<https://doi.org/10.1590/0034-761220200243>
- Peña Guerrero, C. (2020). *Auditoría de gestión y su relación con la toma de decisiones en la municipalidad distrital de Sónдор*. Universidad Peruana de Las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1780>
- Pionce, M. (2018). Auditoría de Gestión Administrativa aplicada a la Unidad Educativa Fiscal “Alejo Lascano” en la Ciudad de Jipijapa. *Dominio de las ciencias*, 21.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). Plan de la ONU para la recuperación social y económica ante la COVID-19. *United Nations Development - UNDP*, 2. Obtenido de <https://www.undp.org/es/press-releases/plan-de-la-onu-para-la-recuperacion-social-y-economica-ante-la-covid-19>
- Quintanilla, R., & Trujillo, A. (2015). *La Gestión en la Auditoría*. España: Quintanilla Romero.
- Rivera León, E. (2017). *Auditoría de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito güel Ltda. Actualmente fusionada como Cooperativa de Ahorro y Crédito mas Ahorro Solidario MASCOOP*. Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/380>
- Rivera, J. (2020). El Efecto del COVID-19 en la Economía y la Educación: Estrategias para la Educación Virtual de Colombia. *Revista Científica*, 5(17),

280-291. Obtenido de

[http://www.indtec.com.ve/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/500](http://www.indtec.com.ve/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/500)

Rodríguez, G., Hernández, H., & López, A. (2021). Análisis de las herramientas informáticas utilizadas en una auditoría forense en las cooperativas de ahorro y crédito. *REFAS: Revista FATEC Zona Sul*, 7(3), 7. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7816163>

Rodríguez, M. (2020). La Contabilidad en tiempos del COVID-19. *Contabilidad y Auditoría. Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de Buenos Aires Instituto de Investigaciones en Administración*, 51(26), 109-154. Obtenido de <http://ojs.econ.uba.ar/index.php/Contyaudit/article/view/1744/2478>

Rosm, M. (2005). *La auditoría de gestión aplicada al sector público*. Obtenido de [https://www.academia.edu/35675464/\\_LA\\_AUDITOR%C3%8DA\\_DE\\_GESTI%C3%93N\\_APLICADA\\_AL\\_SECTOR\\_P%C3%9ABLICO\\_%C3%8DN DICE](https://www.academia.edu/35675464/_LA_AUDITOR%C3%8DA_DE_GESTI%C3%93N_APLICADA_AL_SECTOR_P%C3%9ABLICO_%C3%8DN DICE)

Ruiz Alvarado, P. (2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de pyme. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito “El sol de los Andes”. *Revista Killkana Sociales*, 2(1), 9 - 16. Obtenido de [https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana\\_social/article/view/47](https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/47)

Sailema Masaquiza, G. (2022). *Auditoría de gestión a la perspectiva financiera del año 2020 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3596>

Salinas, J., & Lojano, V. (2019). Análisis de los factores que inciden en la gestión de riesgos financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento cinco. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1, 1- 15.

Sánchez Paredes, G., Montenegro Ramírez, A., & Medina Chicaiza, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. 2019, 4(5), 91-107. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/nota/6868175/teletrabajo-laborar-casa-no-tiene-acogida-esperada-ecuador>

- Sánchez, G., & Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital Publisher CEIT*, 91-107. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>
- Serra, E., Agüero, A., Parra, C., & Serra, L. A. (2020). Estrategia de capacitación para la COVID-19. Holguín, 2020. *Correo Científico Médico*, 24(3), 907-923. Obtenido de [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54499/OPSPHECOVID-19210013\\_spa.pdf?sequence=5](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54499/OPSPHECOVID-19210013_spa.pdf?sequence=5)
- Slater, A. (2020). After the pandemic: Medium-term growth uncertainties. *OXFORD ECONOMICS*, 9.
- Sotomayor , A. (2008). *Auditoría administrativa*. México: McGRAW.
- Tapia, C., Castillo, S., Guevara, E., & Mendoza, S. (2019). *Fundamentos de auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Torres, P. (2021). Covid-19: Teletrabajo en tiempos de pandemia. *Historia y Comunicación Social*. 26, 11-19. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/download/74237/45644565558>  
47
- Vallejo Lara, G. (2020). *Análisis de la implementación del teletrabajo en el sector privado en Ecuador: casos prácticos*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7791/1/T3374-MDEM-Vallejo-Analisis.pdf>
- Vásquez , M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Manabí – Ecuador: Uleam.
- Velásquez, Y. (2020). Importancia de la ética y auditoría al interior de las organizaciones. *UNILLANOS*, 10.
- Veloz Navarrete, F., Vargas Ulloa, D., & Villa Maura, C. (2017). Modelo de auditoría integral para pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas. *Ciencia UNEMI*, 10(23), 49 - 56. *Revista Ciencia UNEMI*, 49 - 56. Obtenido de <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/497/389>

Veugelers, R., Rückert, D., & Weiss, C. (2019). Bridging the divide: new evidence about firms and digitalisation. *Policy Contribution*, 1 - 13. Obtenido de [https://www.bruegel.org/wp-content/uploads/2019/12/PC-17\\_2019-101219\\_1.pdf](https://www.bruegel.org/wp-content/uploads/2019/12/PC-17_2019-101219_1.pdf)

Washington, S. (2020). El Teletrabajo en el COVID-19. *CienciaAmérica*, 12.

Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2662/1/PE-144-DPE-2020.pdf>

Zambrano, G., Álvarez, D., & Yoza, N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos. *UNESUM-Ciencias*, 14.

Zambrano Rodríguez, G., Álvarez Pincay, D., & Yoza Rodríguez, N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/568>