



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITRÍA

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

Tema:

**“Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda.
de la ciudad de Latacunga”**

Autora: Iza Analuisa, Yesenia Maribel

Tutora: Dra. Jiménez Estrella, Patricia Paola

Ambato-Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella con cédula de ciudadanía No. 180293423-0, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARÁ LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, desarrollado por Yesenia Maribela Analuisa, 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, Agosto 2023

TUTORA



.....

Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella

C.C. 180293423-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Yesenia Maribel Iza Analuisa con cédula de ciudadanía No. 050397108-7, 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 PUCARÁ LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, 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, Agosto 2023

AUTORA



Yesenia Maribel Iza Analuisa

C.C. 050397108-7

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, Agosto 2023

AUTORA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yesenia Maribel Iza Analuisa', written over a dotted line.


Yesenia Maribel Iza Analuisa

C.C. 050397108-7

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

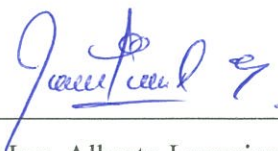
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARÁ LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**”, elaborado por Yesenia Maribel Iza Analuisa, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto 2023



Dra. Tatiana Valle PhD

PRESIDENTE



Ing. Alberto Luzuriaga

MIEMBRO CALIFICADOR



Econ. Jaime Andrade

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a Dios, que me han dado la fortaleza y sabiduría para seguir adelante y dar siempre lo mejor de mí, con amor, perseverancia, respeto y responsabilidad.

A mi madre Rosa Analuisa, quien con su amor infinito y apoyo incondicional ha estado siempre para mí. A mis hermanos, que me apoyaron en mi camino universitario. Gracias, amada madre y hermanos, estoy agradecida por ayudarme a forjar mi futuro y siempre querer lo mejor para mí.

A mis sobrinos quien con su amor, alegría y travesuras hicieron de mis días tristes una enorme bomba de felicidad y ayudaron a que no me detenga en este transcurso de tiempo. A mis compañeros y amigos que conocí a lo largo de este camino e hicieron de esta aventura la mejor de todas. A mi querida familia que siempre me brindaron su apoyo moral y confiaron en mí.

A mis abuelitos y tía, que son los ángeles que siempre me guían y me cuidan, y finalmente a mí misma Maribel Iza, que he sabido darme la fortaleza y motivación para cumplir mis objetivos.

Yesenia Maribel Iza Analuisa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, salud y la motivación para finalizar con este proceso, y porque nunca permitió que me rindiera, siempre bendecida.

A la Universidad Técnica de Ambato por permitirme culminar mis estudios y brindarme los conocimientos necesarios para ser una excelente profesional. A los docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, quienes han sabido compartir sus conocimientos, y forjar grandes profesionales.

A mi tutora Dra. Patricia Jiménez quien fue parte fundamental de este proceso, siendo un excelente docente y profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. y sus colaboradores que me permitieron realizar el trabajo, y supieron brindarme la información necesaria.

A toda mi familia por estar siempre conmigo en todo momento y ser pilar fundamental para conseguir todos mi logros y metas.

Yesenia Maribel Iza Analuisa

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 PUCARA LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”

AUTORA: Yesenia Maribel Iza Analuisa

TUTORA: Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella

FECHA: Agosto 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto integrador tiene como finalidad realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda., en el período correspondiente al año 2022. Al ser una entidad financiera reconocida se evaluó la eficiencia, eficacia, economía y calidad de las operaciones diarias. La aplicación de los indicadores de gestión arrojó en su mayoría resultados positivos. El clima organizacional es uno de ellos, es decir que el ambiente laboral dentro de la cooperativa es adecuada y alienta al cumplimiento de los objetivos y metas, sin embargo, se detectó déficit en la capacitación de los colaboradores y actualizaciones constantes de información en cuanto al plan estratégico, así también en las actividades informáticas en cuanto al manejo de un antivirus y el software contable, debido a que no existe un cronograma detallado de capacitaciones y al cumplimiento de políticas y manuales de la organización. A su vez como parte complementaria se evaluó el control interno, aplicando cuestionarios en base al COSO, donde se llegó a la conclusión de que la Cooperativa Pucara Ltda. posee un nivel de confianza alto puesto que cumple con sus actividades de gestión y desempeño laboral. El nivel de riesgo es bajo, ya que se ha cumplido con las operaciones de control establecidas, lo que conlleva a una rentabilidad satisfactoria. Finalmente se redactó recomendaciones necesarias, con el fin de que la empresa pueda seguir mejorando y siga posicionada en el mercado financiero.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA, GESTIÓN, EFICIENCIA, ECONOMÍA, CALIDAD.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
SCHOOL OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER**

TOPIC: “MANAGEMENT AUDIT OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE PUCARA LTDA. FROM THE CITY OF LATACUNGA”

AUTHOR: Yesenia Maribel Iza Analuisa

TUTOR: Dr. Patricia Paola Jiménez Estrella

DATE: August 2023

ABSTRACT

The purpose of this integrating project is to carry out a Management Audit of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda., in the period corresponding to the year 2022. As it is a recognized financial entity, the efficiency, effectiveness, economy, and quality of the operations were evaluated. daily. The application of management indicators yielded mostly positive results. The organizational climate is one of them, that is to say that the work environment within the cooperative is adequate and encourages the fulfillment of the objectives and goals, however, a deficit was detected in the training of the collaborators and constant updates of information regarding the strategic plan, as well as in computer activities regarding the management of an antivirus and accounting software, due to the fact that there is no detailed training schedule and compliance with policies and manuals of the organization. In turn, as a complementary part, internal control was evaluated, applying questionnaires based on the COSO, where it was concluded that the Cooperativa Pucara Ltda. has a high level of confidence since it complies with its management activities and work performance. The level of risk is low, since the established control operations have been complied with, which leads to a satisfactory profitability. Finally, necessary recommendations were drafted, so that the company can continue to improve and continue to be positioned in the financial market.

KEYWORDS: AUDIT, MANAGEMENT, EFFICIENCY, ECONOMY, QUALITY.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
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.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
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 Detalles estratégicos.....	2
1.1.1.3 Estructura organizacional.....	4
1.1.1.4 Detalles de operación.....	5
1.1.1.5 Detalles legales.....	5
1.1.1.6 Marcas y logos.....	6
1.1.1.7 Ubicación.....	6
1.1.2 Descripción del entorno.....	7
1.1.2.1 La auditoría de gestión en las cooperativas.....	7
1.1.2.2 Auditoría de gestión en empresas.....	8
1.1.3 Justificación.....	10
1.1.4 Objetivos.....	11
1.4.1. Objetivo general.....	11
1.4.2. Objetivos específicos.....	11
1.2 Revisión de la literatura.....	12

1.2.1 Teoría de la organización moderna con enfoque a la auditoría de gestión ...	12
1.2.2 Generalidades conceptuales dentro de la auditoría de gestión	13
1.2.2.1 Concepto de auditoría	13
1.2.2.2. Características de la auditoría	13
1.2.2.3 Tipos de auditoría.....	14
1.2.2.4. Fases de la auditoría.....	14
1.2.2.5 Control interno	15
1.2.2.6 Elementos del modelo COSO	15
1.2.2.7 Informe de auditoría.....	17
1.2.2.8 Auditoría de gestión	18
1.2.2.9 Características de la auditoría de gestión.....	18
1.2.2.10 Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión.....	19
1.2.2.11 Fases de la auditoría de gestión.....	20
1.2.2.12 Indicadores de la auditoría de gestión.....	21
CAPÍTULO II.....	24
METODOLOGÍA	24
2.1 Descripción de la metodología.....	24
2.1.1 Unidad de análisis	24
2.1.2 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información	24
2.1.2.1 Fuentes de información primaria	24
2.1.2.2 Fuentes de información secundaria.....	28
2.1.3 Fases del desarrollo.....	28
CAPÍTULO III.....	31
DESARROLLO.....	31
3.1 Auditoría de gestión	31
3.1.1 Planificación preliminar o estratégica	32
3.1.2 Planificación específica.....	55
3.1.3 Ejecución de la auditoría.....	87
3.1.4 Informes finales.....	105
3.1.4.1 Informe de control interno	105
CAPÍTULO IV	118
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	118
4.1 Conclusiones	118
4.2 Recomendaciones.....	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
ANEXOS	125

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Características de la auditoría	13
Tabla 2. Clasificación y tipos de auditoría	14
Tabla 3. Preguntas empleadas en la entrevista	25
Tabla 4. Cuestionario COSO.....	27
Tabla 5. Fases de la Auditoría.....	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Detalle de la organización según la SEPS	2
Gráfico 2. Organigrama estructural.....	4
Gráfico 3. Logo Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda.	6
Gráfico 4. Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda.....	6
Gráfico 5. Número de supervisiones efectuadas a nivel nacional.....	8
Gráfico 4. Fases de la Auditoría.....	15
Gráfico 5. Elementos del modelo COSO	16
Gráfico 6. Características de auditoría de gestión.....	19
Gráfico 7. Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión.....	20
Gráfico 8. Fases de la auditoría de gestión.....	21
Gráfico 9. Indicadores de la auditoría de gestión.....	22

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador

1.1.1.1 Historia de la empresa

En base al Plan Funcional de la Cooperativa, según el argumento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda. (2012) se da a conocer la historia de la empresa.

La creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., fue el 2006 gracias a la determinación de 25 mujeres que toman la idea de realizar una caja solidaria con tan solo una aportación de cinco dólares, enfocada en un plan de desarrollo local de la corporación de organizaciones campesinas de Pro-mejoras de Pastocalle, esto nace por la ausencia de inclusión económica dedicados a la Agricultura. La primera caja solidaria nombrada 8 de abril, pero su funcionamiento fue por el tiempo de dos años, luego en el año 2008 fundan la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda., la misma reconocida según la ley de la dirección nacional de cooperativas (MIES). Con esfuerzo la Cooperativa de Ahorro y Crédito llega a ser parte de la red de cooperativas de la provincia de Cotopaxi, y la vez pasa a formar una de las (RENAFIPSE), llegando a obtener una buena calificación del Banco Central del Ecuador, permitiendo brindar varios servicios: transferencias, recaudaciones de dinero pastocallense. para el año 2012 califica en el programa nacional de finanzas populares (CONAFIPS).

Tiempo después gracias a su funcionamiento llegan a tener casa propia en la cual brindan sus servicios financieros o no, siendo apoyo para el crecimiento de la parroquia Pastocalle y cada uno de sus barrios, siendo financiamiento para los agricultores de los alrededores, consiguiendo convenios con asociaciones, entre ellas la junta de agua y riego. Actualmente sostienen una unión con la asociación agroecológicos Pastocalle, creando el centro de acopio de leche y productos derivados, esto ayudo de impulso para

el mejoramiento de cada uno de los ingresos económicos para sus socios y a la vez brindar productos de calidad a sus consumidores.

En el 2013 según una Resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS-ROEPS-2013-001396.perteneciendo al segmento 4, con una totalidad del 61 % de socios la mayoría mujer.

Gráfico 1. Detalle de la organización según la SEPS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUCARA LTDA	
RUC	0591714821001
Razón social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUCARA LTDA
Tipo de Organización	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
Grupo Organización	
Provincia	COTOPAXI
Cantón	LATACUNGA
Parroquia	SAN JUAN DE PASTOCALLE
Dirección	BARRIO PUCARACALLE SUCRE S/N A 50 METROS ANTES DE CDI PULGARCITO
Teléfono	032712599
Celular	0995291735
Número de Resolución SEPS	SEPS-ROEPS-2013-001396
Segmento/Nivel	SEGMENTO 4
Estado	ACTIVA
Representante Legal (Gerente)	PILA GERMAN JOSE EMILIO
Presidente Consejo Administración	IZA MARIA TERESA
Presidente Consejo Vigilancia	GRANJA TOAQUIZA MELBA ELIZABETH
Secretario	YANEZ CHIRIBOGA ERICA ALEXANDRA
Nombre Gerente Subrogante	RIVERA CONDEMAITA LUZBAIDA NATALY

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023)

Elaborado por: Iza (2023)

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la economía popular y solidaria que brinda servicios financieros y no financieros a nuestros socios y clientes pertenecientes a Pastocalle y parroquias cercanas; apoyando al crecimiento de nuestros pequeños productores a través de servicios ágiles, costos diferenciados, tecnología avanzada, y atención personalizada. Generando seguridad, confianza, con recurso humano comprometido y capacitado.

Visión

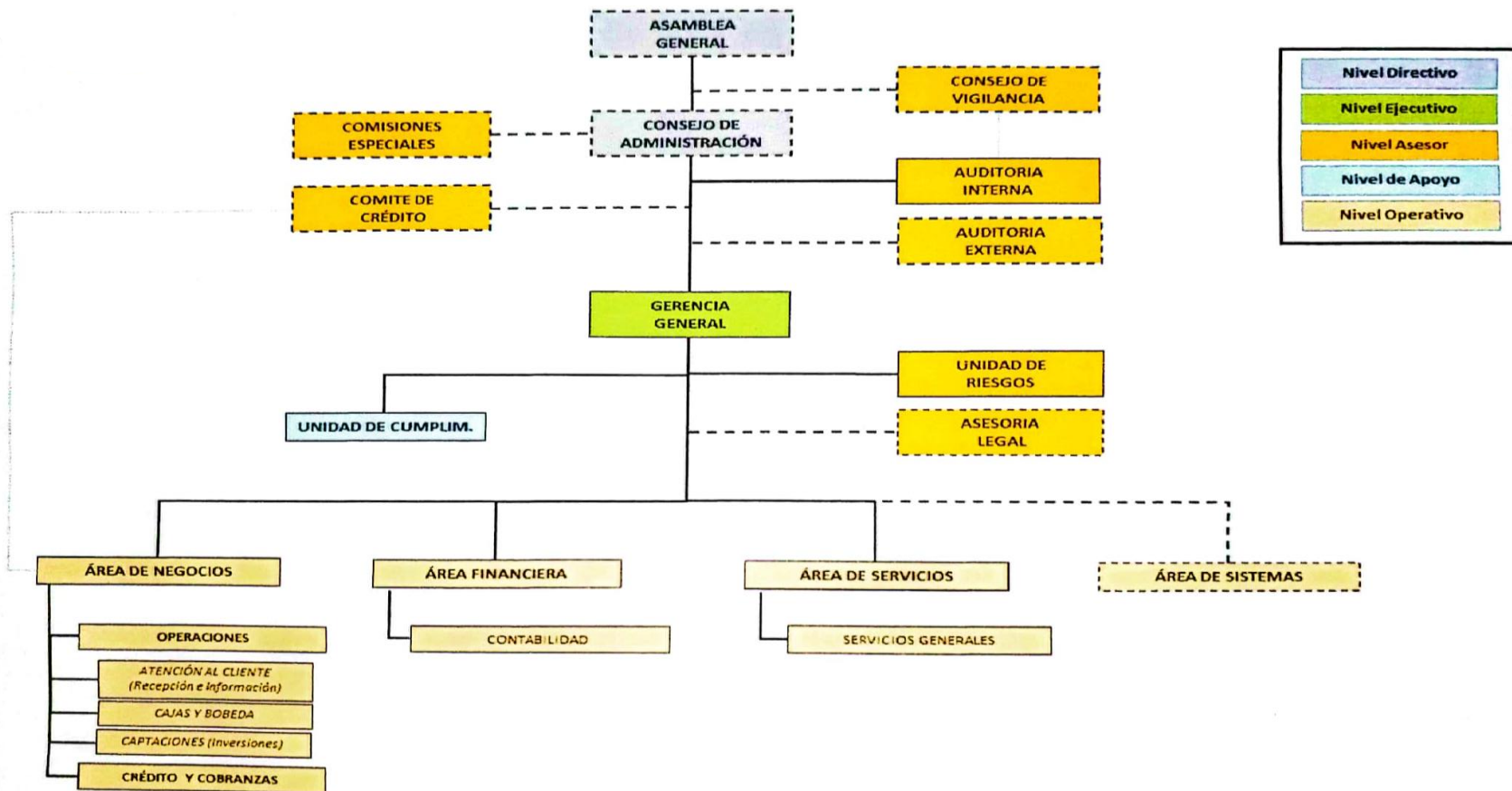
Al año 2023 ser una entidad financiera sólida en el territorio rural del cantón Latacunga, con trabajo eficiente y transparente, al servicio nuestros socios y clientes, con enfoque de solidaridad y responsabilidad.

Valores

- ✓ **Trabajo en equipo:** Darse la mano unos a otros para el cumplimiento de objetivos.
- ✓ **Responsabilidad:** Hacer bien las cosas a tiempo y cumplido. Cumplir los compromisos adquiridos.
- ✓ **Solidaridad:** Dar la mano al que necesita. Apoyarse mutuamente.
- ✓ **Respeto:** Consideración por todas las personas que hacen la cooperativa los socios y clientes.
- ✓ **Confianza:** Creer en el socio por lo que es no por lo que tiene.
- ✓ **Equidad:** Tratar a todos los socios sin distinción de raza, color y nivel económico.

1.1.1.3 Estructura organizacional

Gráfico 2. Organigrama estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. (2023)

Elaborado por: Iza (2023)

1.1.1.4 Detalles de operación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., maneja un amplio portafolio de productos y servicios tales como:

Productos

- ✓ Cuenta de Ahorro.
- ✓ Cuenta de Ahorro programado.
- ✓ Cuenta de Ahorro infantil.
- ✓ Inversión

Servicios

- ✓ Microcréditos
- ✓ Crédito Productivo
- ✓ Otros Servicios;
 - Recaudación de Energía Eléctrica.
 - Recargas celulares.
 - Planes celulares.
 - Matricula de vehículo.
 - Renovación de licencias.
 - Imp. Rodaje Cotopaxi.
 - Pensiones alimenticias.
 - IESS.
 - CNT-FIJA; CNT-MOVIL.
 - Cobro internet CNT.
 - Transferencias Interbancarias a nivel nacional.
 - Cobro de bono de desarrollo humano

1.1.1.5 Detalles legales

Según lo Establecido por la base legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., todas las disposiciones legales a las cuales se rigen la empresa son las siguientes:

- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

- ✓ Código de Trabajo.
- ✓ Ley de Seguridad Social.
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario.
- ✓ Código Tributario.
- ✓ Reglamento a la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario.

1.1.1.6 Marcas y logos

Gráfico 3. Logo Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda. (2023)

Elaborado por: Iza (2023)

1.1.1.7 Ubicación

La cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., se encuentra ubicada la Matriz en la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, parroquia de Pastocalle, Barrio Pucará, calle sucre.

Gráfico 4. Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda. (2023)

Elaborado por: Iza (2023)

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 La auditoría de gestión en las cooperativas

Según Antúnez (2016) las organizaciones se enfrentan al reto de la continuidad correspondiente a los diferentes mundos empresariales por lo que se recomienda estrategias que ayuden a disminuir el riesgo administrativo para el excelente manejo de las actividades en cada departamento o área. De la misma forma, como afirma Demelza (2017) es muy importante que se formen todas las bases necesarias en el proceso administrativo estableciendo las metas, objetivos y estrategias que se originan en la formación precisa del desempeño organizacional.

De acuerdo a Álvarez , & Yoza (2021) las cooperativas de ahorro y crédito esta dirigidas por un ente de control, para lo cual exige lineamientos y responsabilidades que deben cumplir. También, el área administrativa integra los usuarios y socios que buscan el desarrollo y crecimiento organizacional para la entidad financiera y de esta manera construir planes que satisfaga las necesidades de los colaboradores de la misma entidad (Rivera , 2015).

Mediante el análisis de Obaco, Delgado , & García, (2019) se puede mencionar que el 4% pertenece al cumplimiento de sus actividades instituciones, el 69% corresponde a la inclusión de diversos servicios financieros y políticas institucionales. Además, el 27% muestra una insuficiente aplicación de la estructura funcional y operativa, procesos de control interno y de seguridad vocacional. Es así como, la auditoria de gestión se debe desarrollar mediante indicadores sociales con información documental que lleva la SEPS, ya que están dirigidas bajo su control.

Se realizo una inspección a las instituciones del sector financiero en el año 2021 para evaluar la información cuantitativa y cualitativa de los diferentes departamentos, también se identificó la razonabilidad de los estados financieros, la calidad de los procesos administrativos y determinar el riesgo actual y futuro de la entidad. Por tal razón, este proceso mejora la gestión de control según la planificación anual establecida

para alcanzar el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

Gráfico 5. Número de supervisiones efectuadas a nivel nacional



Fuente: SEPS (2021)

Elaborado por: Iza (2023)

Este gráfico podría mostrar el proceso regulatorio en 2021 el 53% corresponde a mecanismos de prevención y control, el 11% corresponde a mecanismos especiales de inspección y el 9% corresponde a auditorías. En definitiva, el proceso de fiscalización ayuda a exigir planes de mejora acordes con las normas, actividades y procedimientos administrativos de la OEPS para sancionar estas infracciones operativas.

1.1.2.2 Auditoria de gestión en empresas

La auditoría de gestión en las empresas tiene como objetivo realizar una evaluación preventiva, permitiendo validar los sistemas administrativos, financiero, de cumplimiento y de gestión que gobiernan una entidad (Cantos , 2019). Del mismo, modo para Franklin (2007) la auditoría de gestión reflejado en empresas es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.

Luego de la investigación realizada por Zambrano & Gilces (2020), actualmente para ser reconocida como una institución eficiente y competitiva, se requieren los más altos estándares de calidad, por lo cual las organizaciones han optado por aplicar evaluaciones de su gestión para determinar la conformidad de los procesos. Entre los motivos que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles.

Luego de un determinado análisis, existen 884.236 empresas constituyentes en el Ecuador, distribuidas en grandes, medianas, pequeñas y microempresas. Los resultados mostraron que el 0,46% de las empresas constituían grandes empresas con 200 o más empleados. El 0,62% se refiere a empresas medianas con 100-199 empleados y el 0,93% se refiere a empresas medianas con 50-99 miembros 7,22% para pequeñas empresas de 10 a 49 trabajadores. Finalmente, el 90,78% corresponde a pequeñas y microempresas de 1 a 9 empleados, debido a que la proporción de empresas en desarrollo es alta (Velásquez, 2019).

Mediante el análisis realizado por Prado (2022) se determina la importancia del control interno debido a que existe un alto riesgo operacional en las organizaciones financieras si no cuentan con organigramas, manuales funcionales y de procedimientos, actividades, funciones, jerarquías y cargos correspondientes de cada integrante de la empresa. De igual manera, el control interno es una herramienta importante para una entidad ya que ayuda a comprender las debilidades e ineficiencias que existen al concluir una auditoría de gestión. Además, ayuda a fortalecer los sistemas administrativos y financieros (Mendoza , Garcia , Delgado , & Barreiro, 2018).

De acuerdo con Zambrano & Gilces (2020) entre las empresas investigadas, el 73,33% determinó aplicar auditorías o inspecciones especiales en diferentes departamentos. En cambio, el 26,67% corresponde a empresas que no han aplicado procesos de control desde el inicio de la actividad económica. Por lo tanto, el uso del proceso de auditoría es

importante ya que refleja la situación económica de la empresa y mejora los controles internos en las áreas financiera y administrativa.

1.1.3 Justificación

Como menciona Villares (2021) los cambios permanentes en la tecnología y los desarrollos organizacionales han impulsado ganancias de productividad, reducción de costos, mejora de la calidad de vida de los trabajadores, inclusión social y movilidad. Por lo mismo, el trabajo remoto en las últimas auditorías de gestión de cooperativas de ahorro y crédito se ha convertido en un indicador de desempeño de las actividades económicas, la rentabilidad o beneficio y los recursos relacionados para la toma de decisiones orientadas a la evaluación.

Según Poveda , Erazo, & Neir (2017) desde la perspectiva global, 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 la eficacia, eficiencia y economía. Es así, que surge la necesidad de ordenar los recursos para obtener productividad y beneficiar a los miembros de las diferentes empresas (González Cruz & Hernández Pérez, 2020).

De acuerdo con Quintero & Fernández (2017) en la actualidad la auditoría de gestión es el resultado del desarrollo social, del progreso tecnológico y de las prácticas productivas en un mundo cada vez más evolucionado. También, sin desconocer que existe una contradicción esencial en este tipo de auditoría como es la especificidad general para poder funcionar en el campo y la especificidad que deben tener estas auditorías, basadas en las características estructurales y funcionales de cada objeto de investigación.

El proyecto integrador en mención ayudó 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. Es así como la ejecución de este proyecto contribuyó a la cooperativa debido a que, la auditoría de gestión está vinculada al proceso de gestión estratégica, permitiendo el logro de los objetivos de la empresa (Analuisa,2022).

Se aplicaron módulos de Auditoría, aplicación de índices de gestión, conocimientos del control interno operacional, métodos de control de la información, debido a que los riesgos se pueden presentar de diferentes maneras. El beneficiario del análisis realizado sería la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda., ya que se reflejó, el manejo y cuidado de la información y el desarrollo empresarial del personal administrativo.

Este proyecto fue considerado factible y se realizó desde la perspectiva empresarial operativa, con el propósito de tener bajo control todos los procedimientos administrativos, el cumplimiento de metas y objetivos planteados por la entidad. Así mismo, con la información recolectada se comprobó la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y operacionales mediante los indicadores de gestión (Arango,2021).

1.1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Efectuar una Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda. para la verificación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad en los servicios y operaciones.

1.4.2. Objetivos específicos

- ✓ Elaborar la planificación preliminar y específica como acercamiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., para la identificación global de

los servicios y operaciones existentes en la entidad y sus condiciones para la ejecución de la auditoría.

- ✓ Ejecutar la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., para la obtención de evidencias competentes, relevantes y suficientes encaminados a la verificación de la eficiencia, eficacia, economía y calidad.
- ✓ Emitir el informe de auditoría de gestión contribuyendo con conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones, así como también la guía de la matriz de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 Teoría de la organización moderna con enfoque a la auditoría de gestión

Es importante conocer que la auditoría de gestión es parte primordial del desarrollo económico de una organización, ya que se destaca que alguna vez se pensó que la responsabilidad social producía ganancias para la organización, pero esto no es suficiente ni aceptable (Armas García , 2008). Es así como, la auditoría ha experimentado un extraordinario desarrollo lo cual es de gran ayuda para identificar la situación actual de una organización, ya que se estandarizo normas, procesos, leyes y técnicas que en la actualidad se desarrollara mediante un nuevo esquema, para lo cual debemos contar con información suficiente y verídica que ayude a gestionar el proceso y desarrollo de la auditoría para la obtención de un resultado satisfactorio.

La teoría de la organización, según Llumiguano, Gavilánez, & Chávez (2021) hace referencia que en la actualidad la responsabilidad social permite que la población tenga fe en las organizaciones que la practican, ya que se incrementa el sentido de pertenencia de los empleados, su disposición y buenas condiciones en el ámbito laboral. Igualmente, se pretende incorporar actividades que pretendan ayudar al mejoramiento de las actividades laborales de la entidad dando como resultado un lazo estratégico empresarial y su sostenibilidad en el mercado.

1.2.2 Generalidades conceptuales dentro de la auditoría de gestión

1.2.2.1 Concepto de auditoría

De acuerdo con Armas (2008) auditoría es virtud de oír y revisar cuentas que está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de estos, es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas. En el criterio de Martínez (2017) cuando se menciona la palabra auditoría rápidamente surge una palabra clave que es el control, y es que la auditoría es el proceso exhaustivo de revisión o control para la comprobación de un hecho, situación o condición general e incluso específica.

1.2.2.2. Características de la auditoría

De acuerdo con González (2004) aquellos elementos que están enfocados a las características que tiene una auditoría son las siguientes:

Tabla 1. Características de la auditoría

Independencia: tiene que ser independiente, pues su trabajo se desarrolla con libertad, por ende, no deberá de poseer ningún tipo de restricción que limite de cierta forma el alcance de la respectiva revisión de hallazgos y conclusiones.
Establecida: Es establecida, al momento que es requerida, confirmada y también autorizada por la misma empresa.
Examinadora y evaluadora: El respectivo trabajo de auditoría se presenta en base a los hallazgos de la primera etapa de trabajo y posteriormente se da el respectivo juicio de evaluación.
Actividades que la integran: Todas las actividades se dan en el respectivo alcance jurisdiccional a la cual está integrada, es así como tendrá que ser ajustable de acuerdo con las funciones propias de la empresa.
Servicio: es aquel resultado final de la Auditoría, el cual se enfoca hacia el apoyo, asistencia, ayuda y finalmente el crecimiento de esta.
La Intervención de la organización: Dentro de esta se ratifica el respectivo alcance de la auditoría, tiene que estar dirigido a toda la empresa, es así como también incluye al personal.

Fuente: Adaptado de Gonzales (2004)

Elaborado por: Iza (2023)

1.2.2.3 Tipos de auditoría

Como menciona Cuellar (2009) los tipos de auditoría se clasifican en dos parámetros importantes, se dan por el modo de practicar la auditoría y por el objeto de examen.

Tabla 2. Clasificación y tipos de auditoría

Auditoría	
Forma de ejercer	
Interna	Evalúa el respectivo sistema de información de la empresa hecha por el respectivo contador o auditor interno.
Externa	Evalúa el respectivo sistema de información de la empresa desarrollado por el respectivo contador o auditor externo.
Área objeto de examen	
Financiera	Evalúa cada sistema y la razón de los respectivos estados financieros de la empresa con métodos ya determinados.
Gestión	Evalúa la forma organizacional de la empresa con técnicas de control y con sus recursos tanto humanos como materiales
Cumplimiento	Evalúa cada operación financiera y administrativa de la empresa para cumplir con las normas legales.
Control interno	Evalúa cada sistema contable y de control analizando el nivel de confianza, calidad, eficiencia y eficacia en el respectivo cumplimiento de los objetivos.
Integral	Evalúa cada sistema de toda la información financiera, gestión de control interno y también legal de la empresa.
Informática	Evalúa los sistemas de control de seguridad de cada recurso informático de la empresa.
Gubernamental	Evalúa los sistemas de gestión miento fiscal de la administración pública y también particular que operan con aquellos fondos del país.

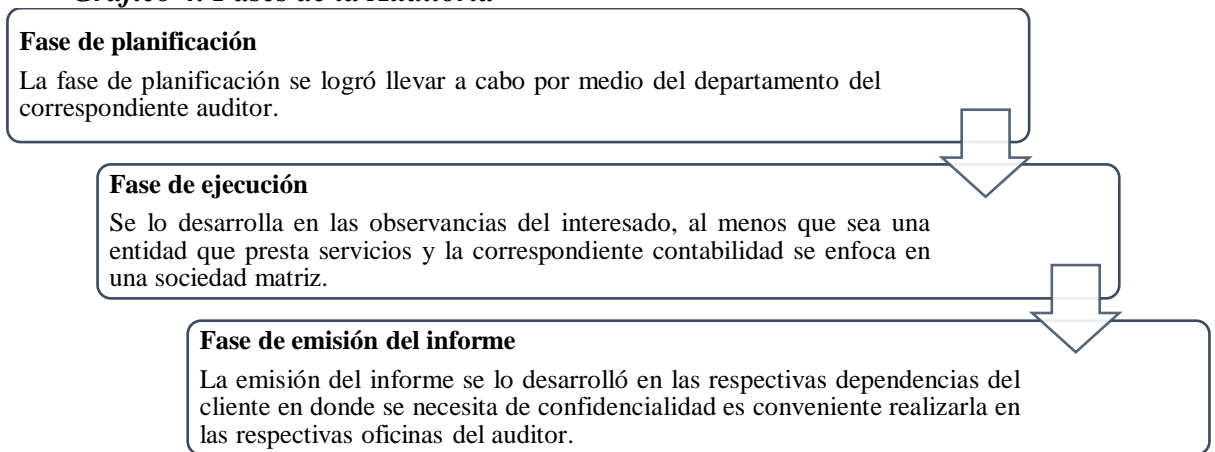
Fuente: Adaptado de Cuellar (2009)

Elaborado por: Iza (2023)

1.2.2.4. Fases de la auditoría

De acuerdo con el criterio de Peralta (2014) las fases que corresponden a la auditoría son 3 las cuales son:

Gráfico 4. Fases de la Auditoría



Fuente: Adaptado de Peralta (2014)

Elaborado por: Iza (2023)

1.2.2.5 Control interno

De acuerdo con Macías (2022) el control interno es aquel procedimiento diseñado, implementado y respectivamente mantenido por todos aquellos responsables de la empresa, con el fin de otorgar una seguridad razonable en cuanto al alcance de los objetivos de la organización. Contempla las técnicas y medidas de seguridad y prevención el cual una empresa posee para asegurar sus activos. Es así como verifica la seguridad de todos sus respectivos datos contables para así promover las correctas operaciones de esta, fomentando el cumplimiento de las leyes establecidas.

1.2.2.6 Elementos del modelo COSO

Según lo que afirma Lafuente (2016) los respectivos componentes del control interno según lo establecido por el modelo COSO son los que se detallan a continuación.

Gráfico 5. Elementos del modelo COSO



Fuente: Lafuente (2016)

Elaborado por: Iza (2023)

➤ **Ambiente de Control**

Radica en establecer un entorno el cual se estimule y también tenga influencia en el desenvolvimiento del personal con respecto al control de las actividades que realizan. Es aquel componente que tiene como base control, puesto que debido a su funcionamiento se presenta la estructuración correcta y disciplina para el mismo (Lafuente, 2016).

➤ **Evaluación de Riesgos**

Se identifica y analiza todos aquellos riesgos de gran importancia con el objetivo de alcanzar un propósito y además obtener una base que determine la representación en donde todos los riesgos existentes mejoren. La evaluación da a conocer los mecanismos suficientes para identificar y operar los riesgos específicos relacionados con los cambios, tanto externa como internamente (Lafuente, 2016).

➤ **Actividades de Control**

La alta gerencia y el personal encargado de la institución se encargan de desarrollar las actividades de control con el fin de cumplir las actividades asignadas de forma continua y precisa. Se encuentran formuladas en los procedimientos, los sistemas y las políticas, además poseen diferentes características las cuales son de forma manual o computarizadas, y también operacionales o administrativas (Lafuente, 2016).

➤ **Información y Comunicación**

Se encuentra establecido en toda la institución en general, puesto a que en cada área los objetivos que poseen son diferentes dependiendo de las funciones que realicen. Es así como de manera considerable se toma en cuenta la existencia de controles generales y también de aplicación en los sistemas de información (Lafuente, 2016).

➤ **Supervisión y Seguimiento**

Se establece los resultados finales, ya que la alta gerencia tiene por objeto la revisión y la respectiva evaluación sistemática de cada uno de los elementos y componentes y que se constituyen en los sistemas de control establecidos (Lafuente, 2016).

1.2.2.7 Informe de auditoría

De acuerdo con lo establecido por Cubero (2020) el informe de auditoría es aquel documento final desarrollado por el correspondiente auditor al terminar la respectiva auditoría, dando a conocer la situación actual de la organización. Es aquí donde se expresa la opinión del estado económico y administrativo de la misma. Dicho documento tiene mucha importancia ya que de esa forma los involucrados en su respectivo análisis logran conocer el estado real en el que se encuentra la empresa.

1.2.2.8 Auditoría de gestión

De acuerdo Zambrano , Álvarez , & Yoza (2021) la auditoría de gestión tiene como enfoque la determinación y evaluación de los niveles de eficacia, eficiencia y calidad de los procesos dentro de una empresa. De igual manera, la auditoría de gestión ha ido evolucionando y ahora es un trabajo que está orientado a la revisión de sucesiones que encamina dentro del desarrollo de una empresa, se realiza de manera objetiva donde abarca los principios de la contabilidad generalmente aceptadas (Rivera , 2015).

Como afirma Redondo, Llopart , & Duran (1996) la auditoría de gestión es una técnica de consultoría relativamente nueva que ayuda a analizar, diagnosticar y hacer recomendaciones a las empresas para lograr estrategias exitosas. Además, según Morales (2015) la auditoría de gestión es una herramienta muy importante para gestionar todos los procesos de negocio. El análisis de la calidad, la eficiencia y la eficacia será el principal método de gestión organizativa y de recursos.

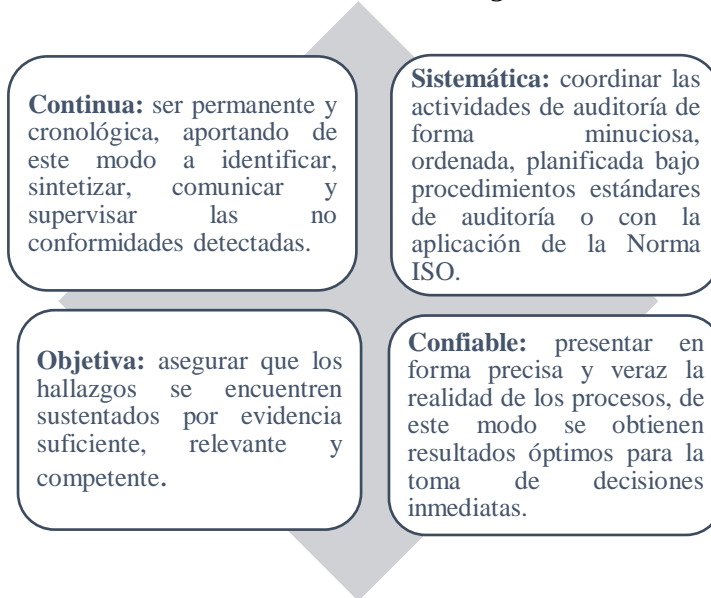
De acuerdo con el criterio de Arias (2018) la auditoría de gestión está enfocada a medir niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de una organización, así como a determinar las posibles deficiencias o desviaciones que afectan al desarrollo normal de las actividades empresariales u organizacionales. Asimismo, para Rodríguez, García & Ruiz (2016) además de asociar a la auditoría con un término clave que es la calidad, la que hace referencia al servicio de auditoría. Es así, que el auditor debe cumplir una serie de requisitos y procedimientos que contribuyan a valorar su trabajo apuntando a la adquisición de la calidad, en correspondencia a la competencia, capacidad, recursos, integridad y alcance de su trabajo.

1.2.2.9 Características de la auditoría de gestión

De acuerdo con Vásquez & Pinargote (2018) una auditoría de gestión debe estar regida bajo la premisa de que es de vital importancia para el mejoramiento del desarrollo de las

actividades empresariales y por consiguiente se le atribuyen parámetros o características que le otorgan ese aspecto, entre ellas se tiene:

Gráfico 6. Características de auditoría de gestión



Fuente: Adapto de Vásquez & Pinargote (2018)

Elaborado por: Iza (2023)

1.2.2.10 Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión

En el criterio de Vásquez & Pinargote (2018) los procedimientos que se llevan a cabo en una auditoría de gestión requieren de la utilidad de técnicas de carácter investigativo aplicables a hechos o actividades que se desarrollan dentro de los sistemas de gestión, mediante el cual el auditor de forma objetiva verifica el cumplimiento de requisitos establecidos y de este modo obtiene evidencia suficiente y competente.

Gráfico 7. Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión



Fuente: Vásquez & Pinargote (2018)

Elaborado por: Iza (2023)

1.2.2.11 Fases de la auditoría de gestión

Según lo establecido con Vásquez & Pinargote (2018) las fases de la auditoría de gestión están basadas en los estamentos de la auditoría como tal, en donde se delimitan tres fases principales: planificación, ejecución y comunicación de resultados.

La Contraloría General del Estado en su Manual para Auditoría de Gestión revela 4 fases, que se describen a continuación:

Gráfico 8. Fases de la auditoría de gestión

Fase I Conocimiento Preliminar: etapa en la que se lleva a cabo a visita de observación de la entidad o visita inicial; revisión de archivos, papeles de trabajos y la evaluación del control interno.

Fase II Planificación: en este lapso se elabora el plan y el programa de auditoría, determinando aspectos como requisitos aplicables, personal interviniente, recursos a emplear y tiempo estimado de realización de auditoría.

Fase III Ejecución: en esta fase se desarrollan las actividades programadas en el plan y programa de auditoría previamente desarrolladas en la fase anterior, exponiendo en los papeles de trabajo pertinentes las No Conformidades detectadas y demás evidencias que sustentan el proceso.

Fase IV Comunicación de Resultados: en este periodo se mantiene la reunión de cierre con la gerencia para exponer la derivación de las actividades ejecutadas y establece a su vez, compromisos que serán monitoreados en la siguiente etapa.

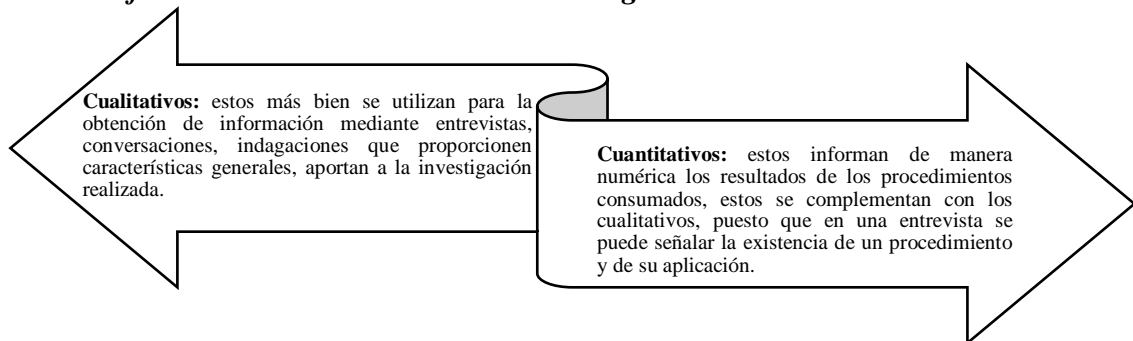
Fuente: Adaptado de Vásquez & Pinargote (2018)

Elaborado por: Iza (2023)

1.2.2.12 Indicadores de la auditoría de gestión

Como menciona Constanza (2019) la gestión constituye el conjunto conformado por planificación, organización y control, donde la planeación hace reseña a la proyección de objetivos y las líneas de acción para poder alcanzarlos. Entonces, los indicadores de gestión son herramientas que facilitan el debido control dentro de una organización. Con su aplicación se obtiene información válida y verídica de los resultados planteados. Los tipos o clases de indicadores se agrupan en dos divisiones básicas que son:

Gráfico 9. Indicadores de la auditoría de gestión



Fuente: Adaptado de Colcha (2012)

Elaborado por: Iza (2023)

Entre los indicadores más importantes para la realización de una auditoría de gestión tenemos las siguientes:

Indicadores de eficiencia

Este indicador tiene como objetivo la producción de bienes y servicios que tiene la entidad con una buena utilización de los recursos. Es así, que tiene relación con el cumplimiento de los resultados favorable planeados, reflejando la cantidad producida en valores físicos y económicos (De Armas García, 2008).

Indicadores de eficacia

Según lo establecido por Constanza (2019) los indicadores de eficacia son aquellos que nos permiten dar una medición al nivel de cumplimiento en cuanto a los objetivos que han sido planteados contra los que de igual manera han sido ejecutados. Los objetivos tienen que ir a la par de la misión y visión de la organización.

Indicadores de economía

De acuerdo con Constanza (2019) los indicadores de economía son un conjunto de datos establecidos que se presentan en cantidades estadísticas, estos tienen como propósito señalar el estado en el que se encuentra la economía tanto nacional como internacional.

Es así como se refleja el comportamiento de todas las variables económicas con más relevancia dentro de una organización.

Indicadores de Calidad

Según Constanza (2019) son instrumentos de medición que las entidades utilizan para evaluar la calidad de sus respectivos productos y servicios. También, son herramientas esenciales que mantienen los estándares de calidad en todos los procesos organizacionales.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. la matriz se encuentra domiciliada en el barrio Pucara, calle sucre s/n, de la parroquia San Juan de Pastocalle, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, cuenta con 10 trabajadores que se desempeñan en diferentes áreas de la organización. Las áreas de la institución financiera que serán evaluados son: Área de negocios, Área financiera, Área de servicios y Área de sistemas.

En este proyecto se realizó la correspondiente evaluación de campo de las diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda., aplicando técnicas de entrevista y cuestionarios al Gerente y a la jefa del área de negocios. Se utilizó también el método de la observación ya que verificamos lo que es el plan estratégico de la entidad así como también el organigrama estructural. De esta forma se planteó alternativas de solución a cada área de la Cooperativa, como contribución al alcance de la eficiencia, eficacia, economía y calidad en cada una de sus funciones y procesos administrativos.

2.1.2 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información

2.1.2.1 Fuentes de información primaria

Se recolectó información y datos de la empresa mediante el plan estratégico de la cooperativa como también el organigrama estructural, seguidamente se realizó una entrevista al Gerente y representante legal de la empresa el Sr. José Pila.

Entrevista

La entrevista ha sido desarrollada con el fin de obtener información verídica, la cual es importante para el control de los procesos operativos de la entidad. La entrevista correspondiente fue aplicada el 31 de mayo del año 2023 al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda.

Guion de entrevista

Se realizaron 13 preguntas para la respectiva entrevista, para esto se tomó como base los antecedentes e información de la cooperativa, la misma que tuvo una duración de 30 minutos de entrevista con el gerente general. A continuación, se detalla las preguntas que fueron formuladas.

Tablas 3. Preguntas empleadas en la entrevista

N°	Preguntas
1	¿El efectivo que se maneja en caja se encuentra debidamente custodiado? Si o No y ¿por qué?
2	¿La estructura organizacional de la institución es adecuada para la identificación de departamentos que permita hacer un seguimiento de las actividades de los mismo? ¿Si o No?
3	¿El reglamento interno de la cooperativa hace referencia a las normas que deben ser cumplidas por sus colaboradores?
4	¿Qué tipos de estrategias utiliza la cooperativa para mantener continuidad en el mercado?
5	¿La cooperativa evalúa el desempeño laboral del personal en aspectos como: habilidades, aptitudes relaciones con compañeros y responsabilidad en las áreas asignadas a cada uno de ellos? ¿Si o No?
6	¿Cómo mide la organización el nivel de satisfacción del cliente?
7	¿El personal de cada área se encuentra capacitado y aportan conocimiento para mejorar su desempeño laboral y lograr los objetivos institucionales? ¿Si o No?
8	¿La cooperativa tiene establecido un plan de capacitación continua para cada una de las áreas de negocio? ¿Si o No?
9	¿Cuenta la cooperativa con procesos estratégicos que ayuden a la optimización de

	recursos?
10	¿Cómo es el proceso de selección del personal para su contratación?
11	¿Usted considera importante la aplicación de la auditoría de gestión en la cooperativa? Si o No
12	¿Cómo valora la institución la eficiencia, eficacia, economía y calidad en las áreas de negocios?
13	¿El plan estratégico que maneja la institución permite evaluar las actividades determinando el grado de eficiencia, eficacia y calidad conduciendo a las recomendaciones que permita tomar decisiones adecuadas?

Elaborado por: Iza (2023)

Encuesta

La aplicación de la encuesta fue el 31 de mayo del año 2023, la cual fue planteada a la jefa encargada del área de negocios de manera presencial de la Cooperativa Pucara. La jefa del área establecida para la encuesta colaboró de manera participativa, dando a conocer el estado y funcionamiento de la cooperativa. Esto se realizó con el objetivo de recolectar información de la situación actual de la entidad, identificando las vulnerabilidades, amenazas y riesgos a los que se ve expuestas las operaciones de la entidad.

Cuestionario

En este proyecto integrador se plantearon preguntas basadas en el modelo COSO, con respuestas cerradas de SI o NO. A través de esto se logró obtener información pertinente de la gestión y administración de la institución. A continuación, se da a conocer de forma detalla la tabla con las respectivas preguntas.

Tablas 4. Cuestionario COSO

CUESTIONARIO			
N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Ambiente de Control			
1	¿La organización posee un código de ética?		
2	¿La organización tiene establecido un plan operativo anual?		
3	¿Dentro de la organización, se cuenta con un plan estratégico correctamente establecido?		
4	¿La institución difunde su misión y visión en cada uno de sus departamentos?		
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y responsabilidades para cada uno de sus departamentos?		
6	¿La empresa posee una estructura organizacional bien establecida?		
7	¿La empresa evalúa de forma periódica al personal con el fin de conocer sus habilidades, desempeño y competencias?		
8	¿La cooperativa cumple con lo establecido en la norma para realizar los procedimientos contables?		
Administración de Riesgos			
9	¿Las actividades relevantes de la empresa poseen planes de recuperación en caso de desastres?		
10	¿Dentro de los departamentos de la empresa se promueve la cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable de los procesos?		
11	¿La institución ha aplicado alguna estrategia adicional para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que se expone la organización para el cumplimiento de sus objetivos?		
12	¿La institución tiene contratado un seguro para salvaguardar sus bienes?		
13	¿Se contrata personal especialmente capacitado para evitar riesgos que perjudiquen a la empresa?		
14	¿La cooperativa monitorea constantemente la cartera de crédito?		
Actividades de Control			
15	¿Se realiza de forma periódica actualizaciones en su correspondiente plan estratégico?		
16	¿La empresa ha establecido indicadores de gestión que evalúen sus metas y objetivos establecidos?		
17	¿La empresa ha desarrollado un respectivo análisis FODA?		
18	¿Para la medición de cumplimiento de metas y objetivos, la empresa posee personal especializado?		
19	¿La cooperativa cuenta con políticas para el manejo de cartera de crédito?		
20	¿Se mide el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?		
21	¿La organización realiza control de información de acuerdo con la SEPS?		
Información y comunicación			
22	¿La administración de la empresa presenta de forma oportuna información financiera?		
23	¿Los sistemas de información establecidos en la empresa son seguros?		
24	¿Los sistemas de información de la empresa permiten la rápida y eficaz toma de decisiones?		
25	¿Se ha establecido líneas de información y comunicación con el personal para difundir los objetivos, metas y funciones?		

26	¿Dentro de la empresa los registros financieros se encuentran debidamente actualizados?		
27	¿Suministra información correspondiente a la UAFE?		
28	¿La cooperativa reporta información en el tiempo establecido a la SEPS?		
Supervisión y Seguimiento			
29	¿La empresa ha sido auditada con anterioridad?		
30	¿En la empresa se realiza un seguimiento de forma periódica al cumplimiento de los objetivos estratégicos?		
31	¿La empresa realiza ajustes respectivos de su misión, visión y objetivos como mínimo una vez al año?		
32	¿Se da seguimiento a las recomendaciones establecidas por la SEPS en cuanto a las revisiones realizadas por la misma?		
33	¿La cooperativa constata la información física con información contable?		

Fuente: Adaptado de Comité de Auditoría y Riesgos (2014)

Elaborado por: Iza (2023)

2.1.2.2 Fuentes de información secundaria

Para el desarrollo de este proyecto integrador se utilizó fuentes de información secundaria como:

- Internet
- Libros
- Artículos Científicos
- Tesis Maestrías
- Tesis Doctorado

2.1.3 Fases del desarrollo

En la ejecución de la auditoria de gestión en las diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. fue importante describir las fases de auditoría con respecto a los objetivos presentados en el desarrollo del proyecto integrador.

Fase I Planificación preliminar o estratégica

En esta fase se cumplió con el primer objetivo del proyecto integrador elaborando la planificación para el conocimiento inicial y diagnóstico de los servicios y operaciones de la entidad. Se recolectó información general de la entidad que permitió obtener una visión preliminar de cómo se manejan sus procesos y se desarrolla sus actividades en

cada área de negocios. De igual manera, se realizó esta planificación para la identificación de deficiencias en los procesos de cada área.

Fase II Planificación específica

En la fase de planificación específica, se efectuó un análisis detallado y verídico de los procesos operacionales de cada área de la cooperativa. De esta forma, se incluyó la evaluación preliminar de control interno basado en un cuestionario según el método COSO, determinando su nivel de confianza y riesgos. El plan de auditoría se dio a conocer por medio de la matriz de riesgo, enfoque de auditoría, la programación del memorándum de planificación y el programa de auditoría.

Fase III Ejecución

En esta fase se evaluó la eficiencia, eficacia, economía, efectividad y calidad en cada una de las áreas analizadas elaborando papeles de trabajo con el fin de determinar los hallazgos y con la aplicación de indicadores de gestión se cumplió con el objetivo específico dos, y se llevó a cabo el desarrollo de los procedimientos del programa de auditoría.

Fase IV Informe de auditoría

En esta fase se obtuvo un criterio objetivo basado en la evidencia recopilada, la misma que se utilizó para la elaboración del borrador del informe. Luego, se socializó a la gerencia para el posterior del informe final. Finalmente, se presentó las respectivas conclusiones y recomendaciones para cada hallazgo y aclaraciones sustentados en documentos para su evaluación y consideración en el informe final.

Tabla 5. Fases de la Auditoría

Fases	Evidencia	Resultado
Fase I: Planificación preliminar o estratégica	Entrevista al gerente general. Información obtenida por la entidad. Encuesta a la jefa y a los jefes corporativos de cada área. Plan estratégico.	Se obtuvo como resultado el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad, además de conocer los procesos administrativos y operativos de esta.
Fase II: Planificación específica	Documentación preliminar. Evaluación de Control Interno. Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente. Nivel de madurez del control interno.	Resultado de Memorando de planificación específica y evaluación de control interno
Fase III: Ejecución	Recopilación de documentos y evidencias para su análisis, evaluación y procedimientos definidos en los programas para cada área de la institución. Elaboración de papeles de trabajo	Hoja de hallazgos de auditoría con sus atributos condición, criterio, cauda, efecto y recomendación. Aplicación de los indicadores de eficiencia, eficacia, economía y calidad, clasificados según el CMI de plan estratégico de la institución.
Fase IV: Informe de auditoría y matriz de seguimiento	Informe borrador. Emisión de informe. Matriz de seguimiento.	Informes de la auditoría de gestión, comunicando los resultados obtenidos con sus conclusiones y recomendaciones como aporte a la revisión y toma de decisiones por parte de gerencia. Guía de la matriz de seguimiento

Elaborado por: Iza (2023)

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1 Auditoría de gestión

La auditoría de gestión dentro de la Cooperativa Pucara empezó por las fases detalladas: planificación preliminar, planificación específica, ejecución, informe y seguimiento. Con el fin de presentar el siguiente proyecto integrador se realizó una visita previa a la entidad con el propósito de recolectar información verídica y necesaria para la ejecución de la Auditoría dando como resultado el informe final el cual contiene las conclusiones y recomendaciones de la entidad evaluada. Así mismo se deja un cronograma establecido para culminar con fase de seguimiento.

FASE I

3.1.1 Planificación preliminar o estratégica

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR O ESTRATÉGICA

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
PERÍODO AUDITADO:	2022

ÍNDICE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR O ESTRATÉGICA		
ARCHIVO PERMANENTE	REF./PT	DESCRIPCIÓN
	GVP	Guía de Visita Previa
	A	INFORMACIÓN GENERAL
ARCHIVO CORRIENTE	A.1.	Visita previa y conocimiento de la entidad
	A1.1.	Visión Sistemática y Estratégica
	A.2.	Planificación del trabajo
	A.2.1	Memorándum de planificación estratégica

EQUIPO DE AUDITORÍA			
NOMBRE	INICIALES	CARGOS	% PARTICIPACIÓN
Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella	PPJE	Supervisor	50%
Yesenia Maribel Iza Analuisa	YMIA	Estudiante	50%

GUÍA DE VISITA PREVIA

1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1. Nombre de la entidad a Auditar	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda.
1.2. Número de Ruc	0591714821001
1.3. Dirección	Barrio Pucara Calle Sucre
1.4 Correo electrónico de la empresa	cacpul@yahoo.es
1.5. Fecha de la visita	31/5/2023
1.6. Responsable de contestar la entrevista	Sr. José Pila
1.7. Entrevistador	Yesenia Iza Analuisa

1.1. ENTREVISTA GERENTE DE LA COOPERATIVA PUCARA LTDA.

1. ¿El efectivo que se maneja en caja se encuentra debidamente custodiado? Si o No y ¿por qué?

Si porque de esa manera tenemos un control en cuanto al efectivo de nuestra empresa ya que es parte de nuestro patrimonio

2 ¿La estructura organizacional de la institución es adecuada para la identificación de departamentos que permita hacer un seguimiento de las actividades de estos? ¿Si o No?

Si

3 ¿El reglamento interno de la cooperativa hace referencia a las normas que deben ser cumplidas por sus colaboradores?

Si

4 ¿Qué tipos de estrategias utiliza la cooperativa para mantener continuidad en el mercado?

Lo que nosotros utilizamos son las redes sociales como Facebook y WhatsApp para dar al conocer al público acerca de los productos y servicios de nuestra cooperativa pero si nos falta estar más actualizados en cuanto a redes sociales.

5 ¿La cooperativa evalúa el desempeño laboral del personal en aspectos como: habilidades, aptitudes relaciones con compañeros y responsabilidad en las áreas asignadas a cada uno de ellos, Si o No y cada que tiempo?

Si, lo realizamos mensualmente.

6 ¿Cómo mide la organización el nivel de satisfacción del cliente?

Mediante una encuesta que se realiza por parte de la cooperativa a los socios

7 ¿El personal de cada área se encuentra capacitado y aportan ideas para mejorar su desempeño laboral y lograr los objetivos institucionales? ¿Si o No?

Si

8 ¿La cooperativa tiene establecido un plan de capacitación continua para cada una de las áreas de negocio, Si o No y como está establecida cada capacitación?

Si, depende de la necesidad de cada área y esto se lo realiza semestralmente.

9 ¿Cuenta la cooperativa con procesos estratégicos que ayuden a la optimización de recursos? Y ¿Cuáles son?

Si, una de las estrategias es tratar procesos como la rentabilidad de la institución, realizan operaciones que mediante la integración, interacción y complementariedad de sus actividades y recursos busca alcanzar propósitos comunes.

10 ¿Cómo es el proceso de selección del personal para su contratación?

Primero se encargan internamente de ver cuál es el área donde se necesita personal para embace a eso poner una descripción de cargos ver qué tipo de personas necesitamos en la institución, luego se hace publicidad para poder hacer la contratación del personal, una vez que se recepta carpetas se procede al reclutamiento dentro del reclutamiento rinden evaluaciones y por último verificamos que tipo de personal es idóneo para ese puesto y comenzamos con el proceso de inducción.

11 ¿Usted considera importante la aplicación de la auditoria de gestión en la cooperativa? Si o No y ¿por qué?

Si, ya que mediante esta auditoria nos permite conocer las falencias en las actividades institucionales y así crear planes de contingencia para poder recuperar institucionalmente.

12 ¿Cómo valora la institución la eficiencia, eficacia, economía y calidad en las áreas de negocios?

En base a indicadores y de acuerdo con el cumplimiento de cada una de las actividades

13 ¿El plan estratégico que maneja la institución permite evaluar las actividades determinando el grado de eficiencia, eficacia y calidad conduciendo a las recomendaciones que permita tomar decisiones adecuadas?

Si contamos con un plan estratégico donde es planteado para tres años y de ahí se va evaluando periódica o anualmente y se van haciendo cambios de acuerdo con lo que vamos cumpliendo.

1.2. CUESTIONARIO A LA JEFA DEL ÁREA DE NEGOCIOS

NOMBRE: Lic. Luz Rivera

FECHA: 31/05/2023

CUESTIONARIO			
N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Ambiente de Control			
1	¿La organización posee un código de ética?	X	
2	¿La organización tiene establecido un plan operativo anual?	X	
3	¿Dentro de la organización, se cuenta con un plan estratégico correctamente establecido?	X	
4	¿La institución difunde su misión y visión en cada uno de sus departamentos?	X	
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y responsabilidades para cada uno de sus departamentos?	X	
6	¿La empresa posee una estructura organizacional bien establecida?	X	
7	¿La empresa evalúa de forma periódica al personal con el fin de conocer sus habilidades, desempeño y competencias?	X	
8	¿La cooperativa cumple con lo establecido en la norma para realizar los procedimientos contables?	X	
Administración de Riesgos			
9	¿Las actividades relevantes de la empresa poseen planes de recuperación en caso de desastres?	X	
10	¿Dentro de los departamentos de la empresa se promueve la cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable de los procesos?	X	
11	¿La institución ha aplicado alguna estrategia adicional para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que se expone la organización para el cumplimiento de sus objetivos?		X
12	¿La institución tiene contratado un seguro para salvaguardar sus bienes?	X	
13	¿Se contrata personal especialmente capacitado para evitar riesgos que perjudiquen a la empresa?	X	
14	¿La cooperativa monitorea constantemente la cartera de crédito?	X	
Actividades de Control			
15	¿Se realiza de forma periódica actualizaciones en su correspondiente plan estratégico?		X
16	¿La empresa ha establecido indicadores de gestión que evalúen sus metas y objetivos establecidos?	X	
17	¿La empresa ha desarrollado un respectivo análisis FODA?	X	
18	¿Para la medición de cumplimiento de metas y objetivos, la empresa posee personal especializado?	X	
19	¿La cooperativa cuenta con políticas para el manejo de cartera de crédito?	X	
20	¿Se mide el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?	X	
21	¿La organización realiza control de información de acuerdo con la SEPS?	X	
Información y comunicación			
22	¿La administración de la empresa presenta de forma oportuna información financiera?	X	
23	¿Los sistemas de información establecidos en la empresa son seguros?	X	

24	¿Los sistemas de información de la empresa permiten la rápida y eficaz toma de decisiones?	X	
25	¿Se ha establecido líneas de información y comunicación con el personal para difundir los objetivos, metas y funciones?	X	
26	¿Dentro de la empresa los registros financieros se encuentran debidamente actualizados?	X	
27	¿Suministra información correspondiente a la UAFE?	X	
28	¿La cooperativa reporta información en el tiempo establecido a la SEPS?	X	
Supervisión y Seguimiento			
29	¿La empresa ha sido auditada con anterioridad?	X	
30	¿En la empresa se realiza un seguimiento de forma periódica al cumplimiento de los objetivos estratégicos?	X	
31	¿La empresa realiza ajustes respectivos de su misión, visión y objetivos como mínimo una vez al año?		X
32	¿Se da seguimiento a las recomendaciones establecidas por la SEPS en cuanto a las revisiones realizadas por la misma?	X	
33	¿La cooperativa constata la información física con información contable?	X	

2. INFORMACIÓN AMBIENTE INTERNO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. es una organización constituida que tiene como actividad la recepción de depósitos, concesión de créditos o préstamos de fondos, como préstamos, hipotecas, transferencias bancarias, entre otras. La cooperativa cuenta con 1392 socios y 619 clientes activos. Su organigrama estructural está dividido en las siguientes áreas: Gerencia, negocios, financiera, servicios y sistemas.

3. INFORMACIÓN AMBIENTE EXTERNO

3.1 Aspecto Legal

La Cooperativa Pucara es una organización regida bajo los lineamientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, la misma que cumple con todas las obligaciones establecidas por las SEPS. La Cooperativa actualmente no presenta ningún proceso judicial y a su vez mantiene un convenio con la Asociación Agroecológicos Pastocalle AGROPAS con la que se ha creado un centro de acopio de leche y su transformación manteniendo una relación bien estrecha para impulsar el apoyo al mejoramiento de los ingresos económicos para sus asociados/as y proveer de productos de calidad a sus clientes.

3.2 Aspecto tecnológico

El sector financiero, que gestiona servicios como grandes bases de datos, cuentas, cotizaciones, fondos, transferencias, etc., está asociado a la información, por lo que es clave invertir en innovaciones tecnológicas para crecer al ritmo que impone el mercado. En esta dinámica, las cooperativas también juegan un papel clave para crecer al ritmo de la demanda del mercado. Hoy, con la entrada de nuevos competidores a la industria bancaria debido a la globalización, las cooperativas deben invertir en herramientas tecnológicas para no quedar relegadas. Las cooperativas financieras, de crédito y de ahorro juegan un papel importante en el crecimiento económico de América Latina y el Caribe porque atienden a una gran parte de la población no bancarizada.

En la Cooperativa Pucara el sistema de operaciones informáticos que ellos utilizan es de la empresa ASOTEC CIA. LTDO. sistema operativo GISCS, este sistema ayuda en las operaciones financieras de la institución, en cuanto a la red de comunicación local no habido inconvenientes que perjudiquen en el proceso de las actividades. Por el momento la cooperativa no posee un sistema de antivirus con licencia, pero si cuentan con una aplicación que controlada y detecta el riesgo de virus en los sistemas informáticos, por esta razón la institución realiza respaldos de información todos los días, así mismo cada noventa días realizan el cambio de perfiles de usuario y contraseña. La Cooperativa para la realización de los otros servicios que ellos brindan, como por ejemplo en recargas y el cobro de bono, el sistema que ellos utilizan es el FACILITO MOVIL y para el cobro de bono es a través del sistema del MIESS, Banco Codesarrollo.

3.3 Aspectos de competencia

La competencia que tiene la Cooperativa Pucara es amplia, ya que dentro de la provincia Cotopaxi existen instituciones financieras de segmentos mayores a la Cooperativa, cabe recalcar que en la zona donde se encuentra actualmente ubicada la entidad, la competencia es de nivel muy bajo ya que es única Cooperativa que existe en la parroquia Pastocalle. Es así como las COAC tienen un papel importante en el sector financiero,

puesto que están superando a los bancos tradicionales, ya sea porque los intereses que cobran no son tan altos.



VISIÓN SISTÉMICA Y ESTRATÉGICA

PERÍODO: 2022

VISIÓN SISTÉMICA				
ANÁLISIS FUNCIONAL	FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
	Sistema de Planificación Operacional	La Cooperativa Pucara Ltda. se basa en su Planificación Estratégica para un correcto manejo de sus operaciones.	CLIENTES	La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con 619 clientes de los cuales el 61% son mujeres y el 37% hombres.
	Sistema de Organización Administrativo	La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con un sistema de organización por áreas las cuales comprenden: negocios, financiera, servicios y sistemas.	COMPETENCIA	La Cooperativa Pucara Ltda. su nivel de competencia es bajo ponderación de un 2,00%
	Sistema de Administración del Personal	La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con personal de cumplimiento el cual se encarga de la administración del personal contando así con 10 empleados.	PROVEEDORES	La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con dos proveedores muy importantes la Sra. Puco Veloz Hilda y la Sra. Luz Rivera
	Sistema de Administración de Bienes y Servicios	La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con dos directivos principales que se encargan de la administración de los bienes que se han adquirido, quienes manejan la documentación necesaria para cualquier proceso.	SOCIAL	Los Riesgos sociales como paros nacionales por diversas causas y a su vez la reciente pandemia como el COVID 19, dando lugar al teletrabajo.
	Sistema de Administración Financiera	La Cooperativa Pucara Ltda. cumple con la presentación de información financiera en las fechas establecidas, dirigida por el contador principal.	ECONÓMICO	La Cooperativa Pucara Ltda. puede verse afectado por la situación económica del país, causando pérdidas en el sector financiero de la entidad.
	Sistema de Información	La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con un sistema contable el cual cumple con la recolección de datos de la entidad, a su vez mantiene un correcto manejo de la tecnología dentro de la empresa para un funcional manejo de toda la información.	DEMOGRÁFICO	Aumento de la población y la existencia de una nueva competencia dentro del sector.
	Sistema de Gerencia	La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con la dirección gerencial de José Emilio Pila, a su vez cada área cuenta con un jefe para la correcta supervisión de funciones.	TECNOLÓGICO	En cuanto a la tecnología puede ocasionar una recesión ocasionando una baja en los sistemas contables y de información.



VISIÓN SISTÉMICA Y ESTRATÉGICA
PERÍODO: 2022

VISIÓN ESTRATÉGICA			
FILOSÓFICO		PROCESOS	
MISIÓN	Somos una cooperativa de ahorro y crédito de la economía popular y solidaria que ofrece servicios financieros y no financieros a nuestros socios y clientes del territorio de Pastocalle y parroquias aledañas; apoyando al crecimiento de nuestros pequeños productores a través de servicios ágiles, costos diferenciados, tecnología avanzada, y atención personalizada. Generando seguridad, confianza, con recurso humano comprometido y capacitado.	PLANIFICACIÓN	La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con un Plan Estratégico con visión 2035, con estrategias planteadas para el mejoramiento de la entidad.
VISIÓN	Al año 2023 ser una entidad financiera sólida en el territorio rural del cantón Latacunga. Con trabajo eficiente y transparente, al servicio nuestros socios y clientes, con enfoque de solidaridad y responsabilidad	ORGANIZACIÓN	La Cooperativa Pucara Ltda. mantiene una organización empresarial mediante cuatro áreas principales cada uno con jefes encargados.
OBJETIVOS	Consiste en concentrarse en un segmento específico del mercado; es decir, concentrar los esfuerzos en producir o vender productos que satisfagan las necesidades o preferencias de un determinado grupo de consumidores dentro del mercado total que existe para los productos.	DINAMIZACIÓN	La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con la dirección gerencial de José Emilio Pila.
		EVALUACIÓN	La Cooperativa Pucara Ltda. mantiene evaluaciones constantes tanto para sus colaboradores como para sus clientes.
		REAJUSTES	La Cooperativa Pucara Ltda. tiene una Asamblea gerencial donde se encuentra directivos encargados en realizar cualquier reajuste favoreciendo al bienestar de la Cooperativa.
		RENTABILIDAD	La Cooperativa Pucara Ltda. cumple con la responsabilidad de registrarse bajo los lineamientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda.
REPRESENTANTE LEGAL:	Sr. José Pila
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
PERÍODO AUDITADO:	2022
ELABORADO POR:	Yesenia Iza
REVISADO POR:	Ing. Patricia Jiménez

1. Motivo de la Auditoría

La Auditoria dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. tiene como objetivo evaluar la gestión de los procesos operacionales que cumple la organización de esta.

2. Objetivo de la Auditoría

Efectuar una Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda. para la verificación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad en los servicios y operaciones.

3. Alcance de la Auditoría

La auditoria dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. consiste en:

- Examinar la existencia de planes estratégicos para el cumplimiento de metas institucionales.
- Medir la eficiencia, eficacia, economía y calidad en las actividades institucionales para la verificación del manejo de sus recursos.
- Evaluar el cumplimiento y desempeño de las actividades en cada área.

4. Equipo de trabajo

EQUIPO DE AUDITORÍA			
NOMBRE	INICIALES	CARGO	FIRMA
Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella	PPJE	Supervisor	
Srta. Yesenia Maribel Iza Analuisa	YMIA	Estudiante	

5. Información general de la empresa

5.1 Constitución de la entidad

La creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., fue el 2006 gracias a la determinación de 25 mujeres que toman la idea de realizar una caja solidaria con tan solo una aportación de cinco dólares, enfocada en un plan de desarrollo local de la corporación de organizaciones campesinas de Pro-mejoras de Pastocalle, esto nace por la ausencia de inclusión económica dedicados a la Agricultura. La primera caja solidaria nombrada 8 de abril, pero su funcionamiento fue por el tiempo de dos años, luego en el año 2008 fundan la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda., la misma reconocida según la ley de la dirección nacional de cooperativas (MIES). Con esfuerzo la Cooperativa de Ahorro y Crédito llega a ser parte de la red de cooperativas de la provincia de Cotopaxi, y la vez pasa a formar una de las (RENAFIPSE), llegando a obtener una buena calificación del Banco Central del Ecuador, permitiendo brindar varios servicios: transferencias, recaudaciones de dinero pastocallense. para el año 2012 califica en el programa nacional de finanzas populares (CONAFIPS).

Tiempo después gracias a su funcionamiento llegan a tener casa propia en la cual brindan sus servicios financieros o no, siendo apoyo para el crecimiento de la parroquia Pastocalle y cada uno de sus barrios, siendo financiamiento para los agricultores de los alrededores, consiguiendo convenios con asociaciones, entre ellas la junta de agua y riego. Actualmente sostienen una unión con la asociación agroecológicos Pastocalle, creando el centro de acopio de leche y productos derivados, esto ayudo de impulso para el mejoramiento de cada uno de los ingresos económicos para sus socios y a la vez brindar productos de calidad a sus consumidores.

En el 2013 según una Resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS-ROEPS-2013-001396.perteneciendo al segmento 4, con una totalidad del 61 % de socios la mayoría mujer.

5.2 Objetivo social

Concentrarse en un segmento específico del mercado; es decir, concentrar los esfuerzos en producir o vender productos que satisfagan las necesidades o preferencias de un determinado grupo de consumidores dentro del mercado total que existe para los productos.

5.3 Aspecto Legal

Según lo Establecido por la base legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., todas las disposiciones legales a las cuales se rigen la empresa son las siguientes:

- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Código de Trabajo.
- ✓ Ley de Seguridad Social.
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario.
- ✓ Código Tributario.
- ✓ Reglamento a la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario.

5.4 Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la economía popular y solidaria que brinda servicios financieros y no financieros a nuestros socios y clientes pertenecientes a Pastocalle y parroquias cercanas; apoyando al crecimiento de nuestros pequeños productores a través de servicios ágiles, costos diferenciados, tecnología avanzada, y atención personalizada. Generando seguridad, confianza, con recurso humano comprometido y capacitado.

5.5 Visión

Al año 2023 ser una entidad financiera sólida en el territorio rural del cantón Latacunga, con trabajo eficiente y transparente, al servicio nuestros socios y clientes, con enfoque de solidaridad y responsabilidad.

5.6 Valores institucionales

- ✓ **Trabajo en equipo:** Darse la mano unos a otros para el cumplimiento de objetivos.
- ✓ **Responsabilidad:** Hacer bien las cosas a tiempo y cumplido. Cumplir los compromisos adquiridos.
- ✓ **Solidaridad:** Dar la mano al que necesita. Apoyarse mutuamente.
- ✓ **Respeto:** Consideración por todas las personas que hacen la cooperativa los socios y clientes.
- ✓ **Confianza:** Creer en el socio por lo que es no por lo que tiene.
- ✓ **Equidad:** Tratar a todos los socios sin distinción de raza, color y nivel económico.

5.7 Servicios y productos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., maneja un amplio portafolio de productos y servicios tales como:

Productos

- ✓ Cuenta de Ahorro.
- ✓ Cuenta de Ahorro programado.
- ✓ Cuenta de Ahorro infantil.
- ✓ Inversión

Servicios

- ✓ Microcréditos

- ✓ Crédito Productivo
- ✓ Otros Servicios;
 - Recaudación de Energía Eléctrica.
 - Recargas celulares.
 - Planes celulares.
 - Matricula de vehículo.
 - Renovación de licencias.
 - Imp. Rodaje Cotopaxi.
 - Pensiones alimenticias.
 - IESS.
 - CNT-FIJA; CNT-MOVIL.
 - Cobro internet CNT.
 - Transferencias Interbancarias a nivel nacional.
 - Cobro de bono de desarrollo humano.

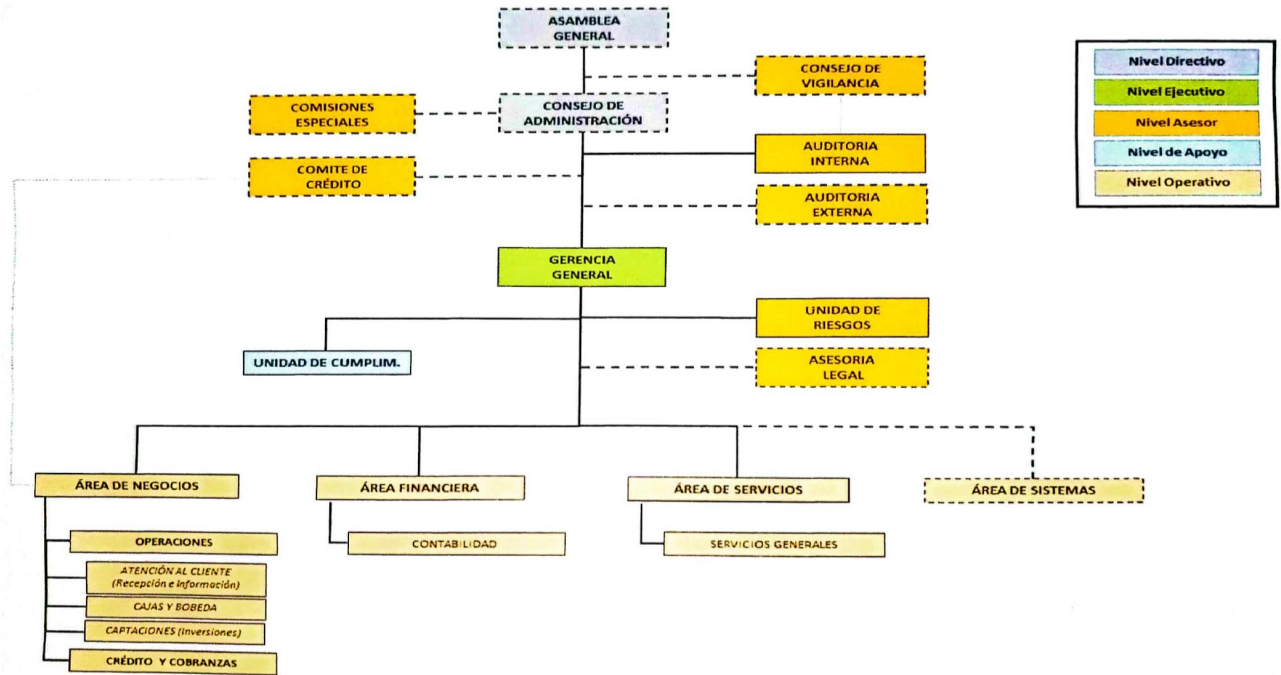
5.8 Clientes

La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con 619 clientes de los cuales el 61% son mujeres y el 37% hombres.

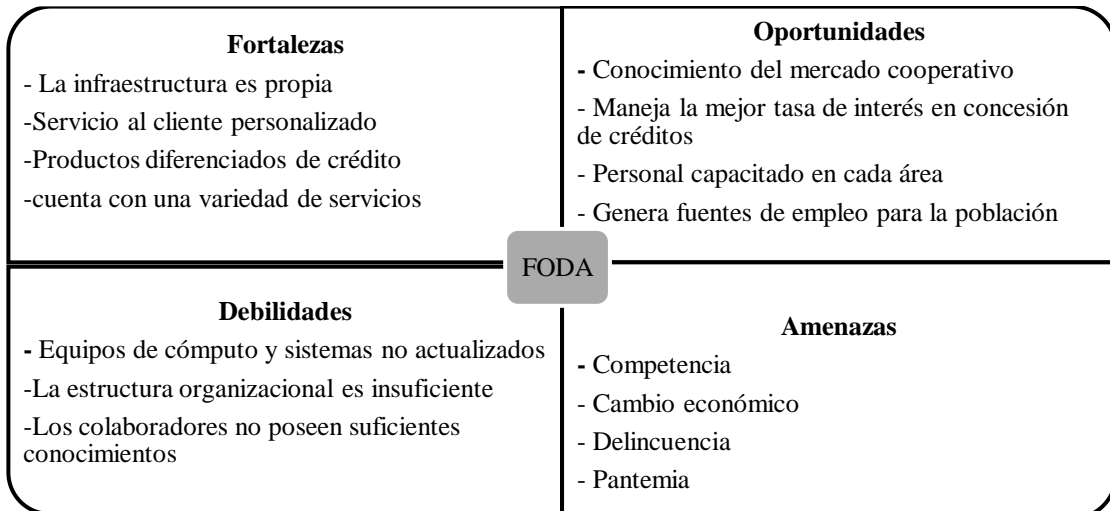
5.9 Proveedores

La Cooperativa Pucara Ltda. cuenta con dos proveedores muy importantes la Sra. Puco Veloz Hilda y la Sra. Luz Rivera.

5.10 Organigrama estructural



5.11 FODA



6. EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGO

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
COMPONENTE AUDITADO	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda.
PERÍODO AUDITADO:	2022

ÍNDICE		
	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	CCIM 1	Cuestionario de Control Interno
	EGCI 1	Evaluación Global de Control Interno
	MNCYNRI 1	Matriz Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente
	EA 1	Enfoque de Auditoría
	MR 1	Matriz de Riesgo

EQUIPO DE AUDITORÍA			
NOMBRE	INICIALES	CARGOS	% PARTICIPACIÓN
Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella	PPJE	Supervisor	50%
Yesenia Maribel Iza Analuisa	YMIA	Estudiante	50%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 AÑO 2022

CUESTIONARIO			
N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Ambiente de Control			
1	¿La organización posee un código de ética?	X	
2	¿La organización tiene establecido un plan operativo anual?	X	
3	¿Dentro de la organización, se cuenta con un plan estratégico correctamente establecido?	X	
4	¿La institución difunde su misión y visión en cada uno de sus departamentos?	X	
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y responsabilidades para cada uno de sus departamentos?	X	
6	¿La empresa posee una estructura organizacional bien establecida?	X	
7	¿La empresa evalúa de forma periódica al personal con el fin de conocer sus habilidades, desempeño y competencias?	X	
8	¿La cooperativa cumple con lo establecido en la norma para realizar los procedimientos contables?	X	
Administración de Riesgos			
9	¿Las actividades relevantes de la empresa poseen planes de recuperación en caso de desastres?	X	
10	¿Dentro de los departamentos de la empresa se promueve la cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable de los procesos?	X	
11	¿La institución ha aplicado alguna estrategia adicional para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que se expone la organización para el cumplimiento de sus objetivos?		X
12	¿La institución tiene contratado un seguro para salvaguardar sus bienes?	X	
13	¿Se contrata personal especialmente capacitado para evitar riesgos que perjudiquen a la empresa?	X	
14	¿La cooperativa monitorea constantemente la cartera de crédito?	X	
Actividades de Control			
15	¿Se realiza de forma periódica actualizaciones en su correspondiente plan estratégico?		X
16	¿La empresa ha establecido indicadores de gestión que evalúen sus metas y objetivos establecidos?	X	
17	¿La empresa ha desarrollado un respectivo análisis FODA?	X	
18	¿Para la medición de cumplimiento de metas y objetivos, la empresa posee personal especializado?	X	
19	¿La cooperativa cuenta con políticas para el manejo de cartera de crédito?	X	
20	¿Se mide el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?	X	
21	¿La organización realiza control de información de acuerdo con la SEPS?	X	
Información y comunicación			
22	¿La administración de la empresa presenta de forma oportuna información financiera?	X	

23	¿Los sistemas de información establecidos en la empresa son seguros?	X	
24	¿Los sistemas de información de la empresa permiten la rápida y eficaz toma de decisiones?	X	
25	¿Se ha establecido líneas de información y comunicación con el personal para difundir los objetivos, metas y funciones?	X	
26	¿Dentro de la empresa los registros financieros se encuentran debidamente actualizados?	X	
27	¿Suministra información correspondiente a la UAFE?	X	
28	¿La cooperativa reporta información en el tiempo establecido a la SEPS?	X	
Supervisión y Seguimiento			
29	¿La empresa ha sido auditada con anterioridad?	X	
30	¿En la empresa se realiza un seguimiento de forma periódica al cumplimiento de los objetivos estratégicos?	X	
31	¿La empresa realiza ajustes respectivos de su misión, visión y objetivos como mínimo una vez al año?		X
32	¿Se da seguimiento a las recomendaciones establecidas por la SEPS en cuanto a las revisiones realizadas por la misma?	X	
33	¿La cooperativa constata la información física con información contable?	X	


	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO DE INHERENTE
 AÑO 2022

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿La organización posee un código de ética?	33	1		1
2	¿La organización tiene establecido un plan operativo anual?	33	1		1
3	¿Dentro de la organización, se cuenta con un plan estratégico correctamente establecido?	33	1		1
4	¿La institución difunde su misión y visión en cada uno de sus departamentos?	33	1		1
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y responsabilidades para cada uno de sus departamentos?	33	1		1
6	¿La empresa posee una estructura organizacional bien establecida?	33	1		1
7	¿La empresa evalúa de forma periódica al personal con el fin de conocer sus habilidades, desempeño y competencias?	33	1		1
8	¿La cooperativa cumple con lo establecido en la norma para realizar los procedimientos contables?	33	1		1
ADMINISTRACIÓN DE RIESGO					
9	¿Las actividades relevantes de la empresa poseen planes de recuperación en caso de desastres?	33	1		1
10	¿Dentro de los departamentos de la empresa se promueve la cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al respectivo personal responsable de los procesos?	33	1		1
11	¿La institución ha aplicado alguna estrategia adicional para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que se expone la organización para el cumplimiento de sus objetivos?	33		0	0
12	¿La institución tiene contratado un seguro para salvaguardar sus bienes?	33	1		1
13	¿Se contrata personal especialmente capacitado para evitar riesgos que perjudiquen a la empresa?	33	1		1
14	¿La cooperativa monitorea constantemente la cartera de crédito?	33	1		1

ACTIVIDADES DE CONTROL					
15	¿Se realiza de forma periódica actualizaciones en su correspondiente plan estratégico?	33		0	0
16	¿La empresa ha establecido indicadores de gestión que evalúen sus metas y objetivos establecidos?	33	1		1
17	¿La empresa ha desarrollado un respectivo análisis FODA?	33	1		1
18	¿Para la medición de cumplimiento de metas y objetivos, la empresa posee personal especializado?	33	1		1
19	¿La cooperativa cuenta con políticas para el manejo de cartera de crédito?	33	1		1
20	¿Se mide el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?	33	1		1
21	¿La organización realiza control de información de acuerdo con la SEPS?	33	1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
22	¿La administración de la empresa presenta de forma oportuna información financiera?	33	1		1
23	¿Los sistemas de información establecidos en la empresa son seguros?	33	1		1
24	¿Los sistemas de información de la empresa permiten la rápida y eficaz toma de decisiones?	33	1		1
25	¿Se ha establecido líneas de información y comunicación con el personal para difundir los objetivos, metas y funciones?	33	1		1
26	¿Dentro de la empresa los registros financieros se encuentran debidamente actualizados?	33	1		1
27	¿Suministra información correspondiente a la UAFE?	33	1		1
28	¿La cooperativa reporta información en el tiempo establecido a la SEPS?	33	1		1
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
29	¿La empresa ha sido auditada con anterioridad?	33	1		1
30	¿En la empresa se realiza un seguimiento de forma periódica al cumplimiento de los objetivos estratégicos?	33	1		1
31	¿La empresa realiza ajustes respectivos de su misión, visión y objetivos como mínimo una vez al año?	33		0	0
32	¿Se da seguimiento a las recomendaciones establecidas por la SEPS en cuanto a las revisiones realizadas por la misma?	33	1		1
33	¿La cooperativa constata la información física con información contable?	33	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					33
CALIFICACIÓN TOTAL					30

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
33	30	90,91%	9,09%	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(CT \times 100)}{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (30 \times 100) / 33$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 90,91\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 90,91\%$$







$$\text{Nivel de Riesgo} = 9,09\%$$

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
ENFOQUE DE AUDITORÍA
AÑO 2022**

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. podemos deducir que el **9.09%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **90.91%** corresponde al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que se debe aplicar pruebas **CUMPLIMINETO Y SUSTANTIVAS**

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR
AÑO 2022

COMPONENTE	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO			ENFOQUE DE AUDITORÍA	
	R. I	3%	MODERADO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
EVALUACIÓN DE RIESGO	R. I	3%	MODERADO	Revisar que los planes de contingencia consideren la posibilidad de salvaguardar los bienes en cualquier riesgo que se presente.	Añadir estrategias que salvaguarde todos los bienes de la entidad, realizando un plan de contingencia adecuándose a las circunstancias de la institución.
	NO cuenta con un seguro el cual salvaguarde todos sus respectivos bienes				
ACTIVIDADES DE CONTROL	R. I	3%	BAJO	Revisar las políticas internas de la entidad para dar cumplimiento a las necesidades que este presentando la entidad.	Añadir políticas de control y verificación en cuanto a plan estratégico, y que el personal directivo tome medidas de cumplimiento.
	NO se realiza de forma periódica actualizaciones en su correspondiente plan estratégico				
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	R. I	3.0 9%	BAJO	El personal directivo realice ajustes necesarios en cuanto a la información interna de la empresa y que se revisen las políticas internas de la entidad.	Considerar estrategias que ayude al enfoque institucional por todos sus colaboradores.
	NO realiza ajustes respectivos de su misión, visión y objetivos				

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023

FASE II

3.1.2 Planificación específica

YEIZA CONSULTORIA S.A



INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
COMPONENTE AUDITADO	Área de Negocios
PERÍODO AUDITADO:	2022

ÍNDICE		
	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	CCICH 1	Cuestionario de Control Interno
	EGCI 1	Evaluación Global de Control Interno
	MNCYNR 1	Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo
	EA1	Enfoque de Auditoría
	MR 1	Matriz de Riesgo
	PA 1	Programa de Auditoría

EQUIPO DE AUDITORÍA		
NOMBRE	INICIALES	% PARTICIPACIÓN
Ing. Patricia Paola Jiménez Estrella	PPJE	50%
Yesenia Maribel Iza Analuisa	YMIA	50%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
 ÁREA DE NEGOCIOS
 AÑO 2022

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			
ÁREA DE NEGOCIOS			
N.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿Existen normas internas dentro del área?	X	
2	¿Existen un manual de procedimientos en cuanto a los créditos?	X	
3	¿El área de crédito y cobranza se capacita constantemente?	X	
4	¿Existe segregación de funciones en el departamento de crédito y cobranza para un mejor desempeño?	X	
5	¿Existen metas establecidas dentro del área?		X
6	¿Existe un encargado del área de negocios?	X	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
7	¿Se realiza reportes sobre los créditos que han llegado a su vencimiento?	X	
8	¿Se ha fijado niveles para la aprobación de créditos?	X	
9	¿Se realiza reportes sobre la condición de la cartera de crédito?	X	
10	¿Los montos de los créditos son previamente revisados?	X	
ACTIVIDAD DE CONTROL			
11	¿Se revisa el buró de crédito de los clientes?	X	
12	¿Antes de otorgar un crédito el cliente es enviado a la UAFE?	X	
13	¿Se realiza constante seguimiento a los clientes que se les ha otorgado un crédito?	X	
14	¿Se cumple con el seguimiento de deudores de créditos?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
15	¿Se realiza reuniones para informar cambios en las políticas de crédito?	X	
16	¿El encargado de crédito y cobranza comunica los métodos de recuperación de cartera?	X	
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO			
17	¿Se cumplen con las firmas de responsabilidad que constan en los créditos otorgados?	X	
18	¿La gerencia realiza seguimiento de los créditos otorgados?	X	
19	¿Se realiza seguimiento de control al departamento de crédito y cobranza?	X	

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
 ÁREA DE NEGOCIOS
 AÑO 2022


N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	NO existen metas fijas establecidas dentro del área.	Principio de control interno: Ambiente de control: N. 5 Nivel Operativo	NO existe metas fijas dentro del área debido a que se consideran cambios constantes.	Gerente Área de Negocios: Elaborar metas fijas con planes más detallados.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INEHERENTE
 ÁREA DE NEGOCIOS
 AÑO 2022







N°	Pregunta	Ponderación Total	Calificación		Calificación Total
			Si	No	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Existen normas internas dentro del área?	19	1		1
2	¿Existen un manual de procedimientos en cuanto a los créditos?	19	1		1
3	¿El área de crédito y cobranza se capacita constantemente?	19	1		1
4	¿Existe segregación de funciones en el departamento de crédito y cobranza para un mejor desempeño?	19	1		1
5	¿Existen metas establecidas dentro del área?	19		0	0
6	¿Existe un encargado del área de negocios?	19	1		1
EVALUACIÓN DE RIESGO					
7	¿Se realiza reportes sobre los créditos que han llegado a su vencimiento?	19	1		1
8	¿Se ha fijado niveles para la aprobación de créditos?	19	1		1
9	¿Se realiza reportes sobre la condición de la cartera de crédito?	19	1		1
10	¿Los montos de los créditos son previamente revisados?	19	1		1
ACTIVIDAD DE CONTROL					
11	¿Se revisa el buró de crédito de los clientes?	19	1		1
12	¿Antes de otorgar un crédito el cliente es enviado a la UAFE?	19	1		1
13	¿Se realiza constante seguimiento a los clientes que se les ha otorgado un crédito?	19	1		1
14	¿Se cumple con el seguimiento de deudores de créditos?	19	1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
15	¿Se realiza reuniones para informar cambios en las políticas de crédito?	19	1		1
16	¿El encargado de crédito y cobranza comunica los métodos de recuperación de cartera?	19	1		1
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO					
17	¿Se cumplen con las firmas de responsabilidad que constan en los créditos otorgados?	19	1		1
18	¿La gerencia realiza seguimiento de los créditos otorgados?	19	1		1
19	¿Se realiza seguimiento de control al departamento de crédito y cobranza?	19	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					19
CALIFICACIÓN TOTAL					18

PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
19	18	94,74%	5,26%	

Nivel de Confianza = $\frac{(CT \times 100)}{PT}$ Nivel de Riesgo = 100% - NC

Nivel de Confianza = $(18 \times 100) / 19$ Nivel de Riesgo = 100% - 94,74%

Nivel de Confianza = 94,74% Nivel de Riesgo = 5,26%

TABLA DE PONDERACIÓN DE CONFIANZA DE RIESGO INHERENTE		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023






COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.

ENFOQUE DE AUDITORÍA

ÁREA DE NEGOCIOS

AÑO 2022

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. podemos deducir que el **5,26%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **94,74%** corresponde al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que se debe aplicar pruebas **CUMPLIMINETO Y SUSTANTIVAS**

TABLA DE PONDERACIÓN DE CONFIANZA DE RIESGO INHERENTE		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR
 ÁREA DE NEGOCIOS
 AÑO 2022

AFIRMACIÓN	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
EFICIENCIA EFICACIA ECONOMÍA CALIDAD	RIESGO DE CONTROL: 5,26%			
	NO existen metas fijas establecida dentro del departamento	Plan estratégico	Establecer metas fijas y detalladas en un plan estratégico.	Verificar las políticas internas de la institución para un mejor control.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
ÁREA DE NEGOCIOS
AÑO 2022

Objetivos:

1. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad del área de negocios
2. Recolectar información suficiente y competente que justifique la auditoría.

N.	Procedimientos	Elaborado por	Fecha
Procedimiento sustantivo			
1.	Verificar las políticas internas de la institución para un mejor control.	YMIA	12/6/2023
Procedimiento de cumplimiento			
1.	Establecer metas fijas y detalladas en un plan estratégico.	YMIA	12/6/2023
Procedimientos generales			
1.	Elaboración de cédulas analíticas.		
2.	Elaboración de la hoja de hallazgos.		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
COMPONENTE AUDITADO	Área Financiera
PERÍODO AUDITADO:	2022

ÍNDICE		
	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	CCICH 2	Cuestionario de Control Interno
	EGCI 2	Evaluación Global de Control Interno
	MNCYNR 2	Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo
	EA2	Enfoque de Auditoría
	MR 2	Matriz de Riesgo
	PA 2	Programa de Auditoría

EQUIPO DE AUDITORÍA		
NOMBRE	INICIALES	% PARTICIPACIÓN
Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella	PPJE	50%
Yesenia Maribel Iza Analuisa	YMIA	50%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
ÁREA FINANCIERA
AÑO 2022

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			
ÁREA FINANCIERA			
N.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿Se cuenta con un encargado del área financiera?	X	
2	¿El área cuenta con un manual de políticas?	X	
3	¿Se mantiene un correcto manejo del código interno dentro del área?	X	
4	¿El personal comunica de forma oportuna cualquier inconveniente dentro del área?	X	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
5	¿Se analizan los riesgos financieros?	X	
6	¿Se toma decisiones conjuntas respecto a los resultados obtenidos en informes financieros?	X	
7	¿Se analizan riesgos operativos que podrían bloquear el desempeño del área?	x	
8	¿Se evalúa la liquidez y solvencia de la entidad?	X	
ACTIVIDAD DE CONTROL			
9	¿Se cuentan con respaldos de toda la información financiera?	X	
10	¿Los Estados Financieros se presentan en las fechas establecidas?	X	
11	¿Se capacita al personal del área para la mejora de desempeño?	X	
12	¿El área se rige bajo las normas de la SEPS?	X	
13	¿Se realizan indicadores financieros?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
14	¿Existe una sistematización de la información financiera?	X	
15	¿Se comunica oportunamente los resultados obtenidos en informes financieros?	X	
16	¿Se realiza reuniones constantes dentro del área para analizar casos particulares?	X	
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO			
17	¿Se realizan auditorías financieras? Interna	X	
18	¿La información financiera cuenta con firmas de respaldo?	X	
19	¿La gerencia monitorea toda información financiera?	X	

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE FINANCIERA
AÑO 2022


N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INEHERENTE
 ÁREA FINANCIERA
 AÑO 2022







N .	Pregunta	Ponderación Total	Calificación		Calificación Total
			Si	No	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Se cuenta con un encargado del área financiera?	19	1		1
2	¿El área cuenta con un manual de políticas?	19	1		1
3	¿Se mantiene un correcto manejo del código interno dentro del área?	19	1		1
4	¿El personal comunica de forma oportuna cualquier inconveniente dentro del área?	19	1		1
EVALUACIÓN DE RIESGO					
5	¿Se analizan los riesgos financieros?	19	1		1
6	¿Se toma decisiones conjuntas respecto a los resultados obtenidos en informes financieros?	19	1		1
7	¿Se analizan riesgos operativos que podrían bloquear el desempeño del área?	19	1		1
8	¿Se evalúa la liquidez y solvencia de la entidad?	19	1		1
ACTIVIDAD DE CONTROL					
9	¿Se cuentan con respaldos de toda la información financiera?	19	1		1
10	¿Los Estados Financieros se presentan en las fechas establecidas?	19	1		1
11	¿Se capacita al personal del área para la mejora de desempeño?	19	1		1
12	¿El área se rige bajo las normas de la SEPS?	19	1		1
13	¿Se realizan indicadores financieros?		1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
14	¿Existe una sistematización de la información financiera?	19	1		1
15	¿Se comunica oportunamente los resultados obtenidos en informes financieros?	19	1		1
16	¿Se realiza reuniones constantes dentro del área para analizar casos particulares?		1		1
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO					
17	¿Se realizan auditorías financieras?	19	1		1
18	¿La información financiera cuenta con firmas de respaldo?	19	1		1
19	¿La gerencia monitorea toda información financiera?	19	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					19
CALIFICACIÓN TOTAL					19

PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
19	19	100%	0.00%	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(\text{CT} \times 100)}{\text{PT}} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(19 \times 100)}{19} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 100,00\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100,00\% \quad \text{Nivel de Riesgo} = 0,00\%$$

TABLA DE PONDERACIÓN DE CONFIANZA DE RIESGO INHERENTE		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023






COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.

ENFOQUE DE AUDITORÍA

ÁREA FINANCIERA

AÑO 2022

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. podemos deducir que el **0,00%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **100,00%** corresponde al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **BAJO**.

TABLA DE PONDERACIÓN DE CONFIANZA DE RIESGO INHERENTE		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR
 ÁREA FINANCIERA
 AÑO 2022

AFRIMACIÓN	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
EFICIENCIA EFICACIA ECONOMÍA CALIDAD	RIESGO DE CONTROL: 0,00%			
	0,00 % de riesgo por ende no existe factor ni nivel de riesgo.			

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
ÁREA FINANCIERA
AÑO 2022

Objetivos:

1. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad del área financiera
2. Recolectar información suficiente y competente que justifique la auditoría.

N.	Procedimientos	Elaborado por	Fecha
Procedimiento sustantivo			
Procedimiento de cumplimiento			
Procedimientos generales			
1.	Elaboración de cédulas analíticas.		
2.	Elaboración de la hoja de hallazgos.		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
COMPONENTE AUDITADO	Área de Servicios
PERÍODO AUDITADO:	2022

ÍNDICE		
	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	CCICH 3	Cuestionario de Control Interno
	EGCI 3	Evaluación Global de Control Interno
	MNCYNR 3	Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo
	EA 3	Enfoque de Auditoría
	MR 3	Matriz de Riesgo
	PA 3	Programa de Auditoría

EQUIPO DE AUDITORÍA		
NOMBRE	INICIALES	% PARTICIPACIÓN
Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella	PPJE	50%
Yesenia Maribel Iza Analuisa	YMIA	50%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
 ÁREA DE SERVICIOS
 AÑO 2022

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			
ÁREA DE SERVICIOS			
N.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
AMBIENTE DE CONTROL			
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	
3	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	X	
4	¿El personal conoce el objetivo general y las atribuciones de los procesos en el área?	X	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
5	¿El área tiene un plan de acción eficiente para cubrir la ausencia de algún trabajador por enfermedad o calamidad?		X
6	¿Se encuentran archivados los análisis de riesgos que realizan eventualmente el área?	X	
7	El área cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?	X	
ACTIVIDAD DE CONTROL			
8	¿Elaboran el manual de control interno sobre la prevención sobre el lavado de dinero?	X	
9	Supervisa que las políticas y procedimientos respecto a la prevención del lavado de dinero sean adecuados y se mantengan actualizados?	X	
10	¿Cuenta con indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas?	X	
11	¿Actualiza la base de datos de la información que se debe remitir a la UAF?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
12	¿Se transmiten de manera eficiente las opiniones e inquietudes de los empleados de la cooperativa?	X	
13	¿Se informa los riesgos presentados oportunamente?	X	
14	¿Proporciona a la UAF la información adecuada.?	X	
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO			
15	¿Monitorea los problemas para sugerir soluciones?	X	
16	Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su inmediato superior?	X	

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
 ÁREA DE SERVICIOS
 AÑO 2022


N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	NO cubre con facilidad la necesidad interna ante la ausencia de algún trabajador por enfermedad o calamidad.	Principio de control interno: Evaluación de riesgo: N. 5 Identificación y manejo de los cambios.	En el área NO existe un plan de acción eficiente para cubrir la ausencia de algún trabajador por enfermedad o calamidad, debido a la negligencia del personal.	Gerente Área de Servicios: Verificar el plan de acción para cubrir la ausencia de los empleados de la entidad.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INEHERENTE
 ÁREA DE SERVICIOS
 AÑO 2022

N.	Pregunta	Ponderación Total	Calificación		Calificación Total
			Si	No	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿La administración ha socializado los objetivos de la Cooperativa?	16	1		1
2	¿Conoce usted, el código de ética, los reglamentos y la normativa que rige la Cooperativa?	16	1		1
3	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	16	1		1
4	¿El personal conoce el objetivo general y las atribuciones de los procesos en el área?	16	1		1
EVALUACIÓN DE RIESGO					
5	¿El área tiene un plan de acción eficiente para cubrir la ausencia de algún trabajador por enfermedad o calamidad?	16		0	0
6	¿Se encuentran archivados los análisis de riesgos que realizan eventualmente el área?	16	1		1
7	El área cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?	16	1		1
ACTIVIDAD DE CONTROL					
8	¿Elaboran el manual de control interno sobre la prevención sobre el lavado de dinero?	16	1		1
9	Supervisa que las políticas y procedimientos respecto a la prevención del lavado de dinero sean adecuados y se mantengan actualizados?	16	1		1
10	¿Cuenta con indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas?	16	1		1
11	¿Actualiza la base de datos de la información que se debe remitir a la UAF?	16	1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
12	¿Se transmiten de manera eficiente las opiniones e inquietudes de los empleados de la cooperativa?	16	1		1
13	¿Se informa los riesgos presentados oportunamente?	16	1		1
14	¿Proporciona a la UAF la información adecuada.?	16	1		1
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO					
15	¿Monitorea los problemas para sugerir soluciones?	16	1		1
16	Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su inmediato superior?	16	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					16
CALIFICACIÓN TOTAL					15

PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
16	15	93,75%	6,25%	

Nivel de Confianza = $(\frac{CT \times 100}{PT})$




Nivel de Riesgo = 100% - NC

Nivel de Confianza = $(\frac{15 \times 100}{16})$

Nivel de Riesgo = 100% - 93,75%

Nivel de Confianza = 93,75%

Nivel de Riesgo = 6,25%




TABLA DE PONDERACIÓN DE CONFIANZA DE RIESGO INHERENTE		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
ENFOQUE DE AUDITORÍA
ÁREA DE SERVICIOS
AÑO 2022

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. podemos deducir que el **6,25%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **93,75%** corresponde al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que se debe aplicar pruebas **CUMPLIMINETO Y SUSTANTIVAS**

TABLA DE PONDERACIÓN DE CONFIANZA DE RIESGO INHERENTE		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR
 ÁREA DE SERVICIOS
 AÑO 2022

AFIRMACIÓN	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
EFICIENCIA EFICACIA ECONOMÍA CALIDAD	RIESGO DE CONTROL: 6.25%			
	NO tiene un plan de acción eficiente para cubrir la ausencia de algún trabajador por enfermedad o calamidad.	Plan de contingencia	Evaluar si se están cubriendo los puestos de trabajo en caso de ausencia por enfermedad o calamidad.	Analizar las normas establecida por la institución en el caso de ausencia de un empleado.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
ÁREA DE SERVICIOS
AÑO 2022

Objetivos:

1. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad del área financiera
2. Recolectar información suficiente y competente que justifique la auditoría.

N.	Procedimientos	Elaborado por	Fecha
Procedimiento sustantivo			
1.	Analizar las normas establecida por la institución en el caso de ausencia de un empleado.	YMIA	12/6/2023
Procedimiento de cumplimiento			
1.	Evaluar si se están cubriendo los puestos de trabajo en caso de ausencia por enfermedad o calamidad.	YMIA	12/6/2023
Procedimientos generales			
1.	Elaboración de cédulas analíticas.		
2.	Elaboración de la hoja de hallazgos.		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
COMPONENTE AUDITADO	Área de Sistemas
PERÍODO AUDITADO:	2022

ÍNDICE		
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT
	CCICH 4	Cuestionario de Control Interno
	EGCI 4	Evaluación Global de Control Interno
	MNCYNR 4	Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo
	EA 4	Enfoque de Auditoría
	MR 4	Matriz de Riesgo
	PA 4	Programa de Auditoría

EQUIPO DE AUDITORÍA		
NOMBRE	INICIALES	% PARTICIPACIÓN
Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella	PPJE	50%
Yesenia Maribel Iza Analuisa	YMIA	50%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
 ÁREA DE SISTEMAS
 AÑO 2022

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			
ÁREA DE SISTEMAS			
N.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿Analiza, diseña, programa, prueba y documenta las aplicaciones informáticas que se asigne desarrollar o implementar?	X	
2	¿Instala software en las instalaciones de trabajo?	X	
3	¿El personal de esta área se encuentra calificado y con experiencia?	X	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
4	¿Se detectan riesgos informáticos dentro del área para su evaluación?	X	
5	¿Se toman medidas detectivas y correctivas de los riesgos informáticos en cuanto se presentan?	X	
ACTIVIDAD DE CONTROL			
6	¿La organización solicita cotizaciones antes de alguna adquisición tecnológica?	X	
7	¿La cooperativa cuenta con respaldo de la información operacional y contable?	X	
8	¿Cuenta con indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas en el área?		X
9	¿Se informa a gerencia los problemas existentes en el software y hardware de la entidad?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
10	¿Se informa a la gerencia los riesgos informáticos presentados oportunamente?	X	
11	¿Informa adecuadamente cuando se realizan mantenimiento y cambios en los equipos?	X	
12	¿Los sistemas de información implementados facilitan el cumplimiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de manera eficiente a la cooperativa?	X	
13	¿Realizan control de información de actividades según el manual de funciones?		X
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO			
14	¿Monitorea el procesamiento de datos, redes y comunicaciones internas y otros elementos relacionados para el buen funcionamiento de los sistemas informativos?	X	
15	¿Llevan control de los problemas informáticos y tecnológicos para sugerir soluciones oportunas?	X	
16	¿La institución realiza un inventario físico de los activos de información?	X	

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
EVALUACIÓN GLOBAL DE CONTROL INTERNO
 ÁREA DE SISTEMAS
 AÑO 2022


N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	NO cuenta con indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas	Principio de control interno: Actividad de Control: N. 5 Selecciona y desarrollo de actividades de control	En el área NO se ha establecido indicadores de gestión que permitan medir el grado de cumplimiento en sus actividades.	Gerente Área de Sistemas: Efectuar instrumentos de gestión que evidencien el avance y desarrollo del área.
2	NO realizan control de información de actividades según el manual de funciones	Principio de control interno: Información y Comunicación: N. 8 Calidad de la información	Gerente Área de Sistemas: Verificar el cumplimiento de actividades y funciones del área.	Gerente Área de Sistemas: Verificar el cumplimiento de actividades y funciones del área.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INEHERENTE
 ÁREA DE SISTEMAS
 AÑO 2022







N.	Pregunta	Ponderación Total	Calificación		Calificación Total
			Si	No	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Analiza, diseña, programa, prueba y documenta las aplicaciones informáticas que se asigne desarrollar o implementar?	16	1		1
2	¿Instala software en las estaciones de trabajo?	16	1		1
3	¿Para el desempeño de este puesto es necesario contar con experiencia?	16	1		1
EVALUACIÓN DE RIESGO					
4	¿Se detectan riesgos dentro del área para verificar el cumplimiento de objetivos?	16	1		1
5	¿Se informan los riesgos en cuanto se presentan?	16	1		1
ACTIVIDAD DE CONTROL					
6	¿La organización pide cotización antes de alguna adquisición?	16	1		1
7	¿La cooperativa cuenta con respaldo de la información operacional y contable?	16	1		1
8	¿Cuenta con indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas?	16		0	0
9	¿Se informa a gerencia los problemas existentes en los equipos de la entidad?	16	1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
10	¿Se informa los riesgos presentados oportunamente?	16	1		1
11	¿Informa adecuadamente cuando se realizan cambios en los equipos?	16	1		1
12	¿Los sistemas de información implementados facilitan conocer de manera eficiente a la cooperativa?	16	1		1
13	¿Realizan control de información de actividades según el manual de funciones?	16		0	0
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO					
14	¿Monitorea la performance de los equipos de procedimientos de datos, redes y comunicaciones internas y otros elementos relacionados para el buen funcionamiento de los sistemas informativos?	16	1		1
15	¿Llevan control de los problemas para sugerir soluciones?	16	1		1
16	¿La institución realiza un inventario físico de los equipos informáticos?	16	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					16
CALIFICACIÓN TOTAL					14

PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
16	14	87,50%	12,50%	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(CT \times 100)}{PT} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(14 \times 100)}{16} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 87,50\%$$

Nivel de Confianza=	87,50%	Nivel de Riesgo =	12,50%
---------------------	--------	-------------------	--------

TABLA DE PONDERACIÓN DE CONFIANZA DE RIESGO INHERENTE		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023






COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.

ENFOQUE DE AUDITORÍA

ÁREA DE SISTEMAS

AÑO 2022

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. podemos deducir que el **12,50%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **87,50%** corresponde al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que se debe aplicar pruebas **CUMPLIMIENTO**

TABLA DE PONDERACIÓN DE CONFIANZA DE RIESGO INHERENTE		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR
ÁREA DE SISTEMAS
AÑO 2022**

AFIRMACIÓN	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
EFICIENCIA EFICACIA ECONOMÍA CALIDAD	RIESGO DE CONTROL: 12,50%			
	NO se ha establecido indicadores de gestión que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas	Indicadores de Gestión	Integrar indicadores que midan el nivel de grado de cumplimiento en el cuadro de mando integral.	
	NO realizan control de información de actividades según el manual de funciones	Manual de procedimientos	Verificar el cumplimiento de actividades y funciones del área.	

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
 ÁREA DE SISTEMAS
 AÑO 2022

Objetivos:

1. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad del área financiera
2. Recolectar información suficiente y competente que justifique la auditoría.

N.	Procedimientos	Elaborado por	Fecha
Procedimiento sustantivo			
Procedimiento de cumplimiento			
1.	Verificar el cumplimiento de actividades y funciones del área.	YMIA	12/6/2023
2	Integrar indicadores que midan el nivel de grado de cumplimiento en el cuadro de mando integral.	YMIA	12/6/2023
Procedimientos generales			
1.	Elaboración de cédulas analíticas.		
2.	Elaboración de la hoja de hallazgos.		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023

FASE III

3.1.3 Ejecución de la auditoría

YEIZA CONSULTORIA S.A



INFORMACIÓN DE LA EMPRESA				
NOMBRE DE LA EMPRESA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA			
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN			
COMPONENTE AUDITADO:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA			
PERÍODO AUDITADO:	2022			
ÍNDICE				
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT		
	A	ÁREA DE NEGOCIOS		
	A.1	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
	A.1.1	SOLICITUDES DE CRÉDITO		
	A.1.2	TIEMPO ESTIMADO DE REVISIÓN		
	A.1.3	ENDEUDAMIENTO		
	A.1.4	TIEMPO EMPLEADO EN ENTREGA DE EEFF		
	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT		
	B	ÁREA FINANCIERA		
	B.1	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
	B.1.1	MANEJO DE DOCUMENTOS		
	B.1.2	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT		
	C	ÁREA DE SERVICIOS		
	C.1	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
	C.1.1	SATISFACCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL		
	C.1.2	ROTACIÓN DE PERSONAL		
	C.1.3	CAPACITACIÓN DE PERSONAL		
	C.1.4	LIDERAZGO		
	REFERENCIA/PT	DESCRIPCIÓN/PT		
	D	ÁREA DE SISTEMAS		
	D.1	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
	D.1.1	MANEJO DE INFORMACIÓN		
	D.1.2	SEGURIDAD INFORMÁTICA		
	EQUIPO DE AUDITORÍA			
	Nombre	Iniciales	Cargos	% Participación
	Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella	PPJE	Supervisor	50%
	Yesenia Maribel Iza Analuisa	YMIA	Estudiantes	50%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE INSUMO
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE NEGOCIOS
 AÑO 2022

INDICADORES DE GESTIÓN								
PROCESO	PROPÓSITO	TIPO	VARIABLE	NOMBRE	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD	VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
RECEPTAR SOLICITUDES DE CRÉDITO	Conservar un correcto manejo de los créditos con el fin de cumplir los objetivos y metas.	EFICACIA	CRÉDITOS	Índice de solicitudes de crédito Aprobadas	(Número de solicitudes de crédito receptadas/Número de solicitudes de crédito) *100%	90%	SEMESTRAL	Verificación en el sistema de créditos y cobranza
		EFICIENCIA	CRÉDITOS	Índice de tiempo utilizado en revisar la documentación necesaria.	(Tiempo utilizado de revisión/Tiempo estimado de revisión) *100%	100%	MENSUAL	Verificación en el sistema de créditos y cobranza
ENDEUDAMIENTO	Sustentar el manejo de los recursos que posee la institución.	ECONOMÍA	CRÉDITOS	Índice de endeudamiento 2022	(Total Activo/ Total Pasivo) *100%	90%	ANUAL	Estados Financieros 2022
PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN	Realizar la presentación de información financiera puntual para la revisión respectiva.	CALIDAD	ESTADOS FINANCIEROS	Índice de tiempo en la elaboración de Estados Financiero	(Tiempo empleado/Tiempo establecido) *100%	100%	ANUAL	Verificación en el sistema de créditos y cobranza

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUCARA LTDA.
CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE NEGOCIOS
 AÑO 2022

ÁREA: NEGOCIOS
 TIPO: CUANTITATIVO-EFICACIA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Índice de solicitudes de crédito aprobados	Semestral	%	Número de solicitudes de crédito aprobados / Número de solicitudes de crédito * 100%	INDICE= (30/40)*100% INDICE= 75,00% INDICE= 87,89%	ESTANDAR = 90% ÍNDICE = 88% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= -2,11%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
				87,89 = SATISFACTORIO		
				RANGO	CRITERIO	COLOR
				DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio					
DEL 9% AL 49%	Deficiente					
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. cumple con el estándar establecido en cuanto a la autorización de crédito de la institución reflejando un criterio satisfactorio del 87,89%, por lo que auditoría no propone hallazgo			

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE NEGOCIOS
 AÑO 2022

ÁREA: NEGOCIOS
 TIPO: CUANTITATIVO-EFICIENCIA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Índice de tiempo utilizado en revisar la documentación necesaria.	Mensual	%	Tiempo utilizado de revisión/Tiempo estimado de revisión * 100%	INDICE= (30/30)*100% INDICE= 100,00% INDICE= 100,00%	ESTANDAR = 100% ÍNDICE = 100% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= 0,00%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
<p style="text-align: center;">CRÉDITOS APROBADOS</p> <p>120% 100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p>■ ESTANDAR = ■ ÍNDICE = ■ BRECHA=</p>				100,00%= SATISFACTORIO 		
		RANGO	CRITERIO	COLOR		
		DEL 80% AL 100%	Satisfactorio			
		DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio			
		DEL 9% AL 49%	Deficiente			
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. cumple con el estándar establecido en cuanto a la revisión de documentos para otorgación de créditos, reflejando un criterio satisfactorio del 100,00%, por lo que auditoría no propone hallazgo			

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
 CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE NEGOCIOS
 AÑO 2022

ÁREA: NEGOCIOS
 TIPO: ECONOMÍA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Índice de endeudamiento 2022	Anual	%	Total Pasivo/Total Activo * 100%	$(\$2,275.063 / \$2,794.101) * 100$ INDICE= 81,42% INDICE= 88,89%	ESTANDAR = 90% ÍNDICE = 89% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= -1,11%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
				88,89%= SATISFACTORIO		
				RANGO	CRITERIO	COLOR
				DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio					
DEL 9% AL 49%	Deficiente					
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. cumple con el estándar establecido en cuanto al endeudamiento, reflejando un criterio satisfactorio del 88,89%, por lo que auditoría no propone hallazgo			

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUCARA LTDA.
CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE NEGOCIOS
 AÑO 2022

ÁREA: NEGOCIOS
 TIPO: CUANTITATIVO-CALIDAD

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Índice de tiempo en la elaboración de Estados Financieros	Mensual	%	Tiempo empleado de elaboración/Tiempo establecido * 100%	INDICE= (90/90)*100% INDICE= 100,00% INDICE= 100,00%	ESTANDAR = 100% ÍNDICE = 100% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= 0,00%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
<p style="text-align: center;">CRÉDITOS APROBADOS</p> <p>120% 100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p style="text-align: center;">■ ESTANDAR = ■ ÍNDICE = ■ BRECHA=</p>				100,00%= SATISFACTORIO		
				RANGO	CRITERIO	COLOR
				DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%		Poco Satisfactorio				
DEL 9% AL 49%		Deficiente				
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. cumple con el estándar establecido en cuanto a la presentación a tiempo de los Estados Financieros, reflejando un criterio satisfactorio del 100,00%, por lo que auditoría no propone hallazgo			

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE INSUMO
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA FINANCIERA
 AÑO 2022

INDICADORES DE GESTIÓN								
PROCESO	PROPÓSITO	TIPO	VARIABLE	NOMBRE	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD	VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
MANEJO DE DOCUMENTOS	Mantener el manejo de documentos contable correctamente.	EFICACIA	ACTIVIDADES CONTABLES	Cantidad de actividades contables realizadas en la Cooperativa Pucara.	(Actividades contables realizadas 2022 /Actividades contables proyectados para el año 2022) *100%	100%	ANUAL	Verificación de documentos financieros que maneja la Contadora General
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	Cumplir con las obligaciones tributarias	EFICIENCIA	ENTREGA DE INFORMACIÓN CONTABLE	Cantidad de documentación presentada en la Cooperativa Pucara Ltda. en el año 2022	(Información presentada 2022/Información proyectada para el año 2022) *100%	100%	ANUAL	Verificación de documentación realizada

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA FINANCIERA
 AÑO 2022

ÁREA: FINANCIERA
 TIPO: CUANTITATIVO-EFICACIA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA
Índice de cantidad de actividades gestionadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. en el año 2022	Anual	%	Actividades gestionadas 2022 /Actividades proyectadas para el año 2022 * 100%	INDICE= (6/6)*100% INDICE= 100,00% INDICE= 100,00%	ESTANDAR = 100% ÍNDICE = 100% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= 0,00%
INTERPRETACIÓN GRÁFICA			SEMAFORIZACIÓN		
			100,00% = SATISFACTORIO		
			RANGO	CRITERIO	COLOR
			DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
			DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	
			DEL 9% AL 49%	Deficiente	
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. cumple con el estándar establecido en cuanto a las actividades gestionadas en el año 2022, reflejando un criterio satisfactorio del 100,00%, por lo que auditoría no propone hallazgo		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUCARA LTDA.
CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA FINANCIERA
 AÑO 2022

ÁREA: FINANCIERA
 TIPO: CUANTITATIVO-EFICIENCIA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Índice de cantidad de Obligaciones tributarias realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. en el año 2022	Anual	%	Declaraciones tributarias presentadas 2022 /Declaraciones proyectados para el año 2022 * 100%	INDICE= (5/5)*100% INDICE= 100,00% INDICE= 100,00%	ESTANDAR = 100% ÍNDICE = 100% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= 0,00%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
<p style="text-align: center;">CRÉDITOS APROBADOS</p> <p>120% 100% 80% 60% 40% 20% 0% 0,00%</p> <p>■ ESTANDAR = ■ ÍNDICE = ■ BRECHA=</p>				100,00% = SATISFACTORIO		
				RANGO	CRITERIO	COLOR
				DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
		DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio			
		DEL 9% AL 49%	Deficiente			
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. cumple con el estándar establecido en cuanto a las obligaciones tributarias en el año 2022, reflejando un criterio satisfactorio del 100,00%, por lo que auditoría no propone hallazgo			

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE INSUMO
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE SERVICIOS
 AÑO 2022

INDICADORES DE GESTIÓN								
PROCESO	PROPÓSITO	TIPO	VARIABLE	NOMBRE	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD	VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
AMBIENTE LABORAL	Verificar que la institución cuente con un correcto clima organizacional.	CALIDAD	Personal	Satisfacción del clima organizacional	$(\text{Empleados satisfechos con la comunicación interna} / \text{Total de empleados}) * 100\%$	100%	MENSUAL	Personal de la entidad
ROTACIÓN DE PERSONAL	Salvaguardar los recursos de la institución.	EFICIENCIA	Personal	Índice de retención del personal	$(\text{Total de empleados} / \text{Total de empleados al comienzo del periodo de estimación}) * 100\%$	10%	ANUAL	Personal de la entidad
CAPACITAR EMPLEADOS	Mantener una cultura de responsabilidad dentro de la entidad con una retroalimentación para ejecutar con el trabajo de calidad.	EFICACIA	Personal	Porcentaje de capacitación del personal en el periodo de estimación	$(\text{Total de empleados capacitados} / \text{Total de empleados}) * 100\%$	100%	SEMESTRAL	Personal de cumplimiento
LIDERAZGO	Mantener una cultura de liderazgo e inclusión.	EFICIENCIA	Gerentes	Porcentaje de mujeres en equipos de liderazgo	$(\text{Número de mujeres gerentes} / \text{Total gerentes}) * 100\%$	50%	ANUAL	Verificación del organigrama estructural

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE SERVICIOS
 AÑO 2022

ÁREA: SERVICIOS
 TIPO: CUANTITATIVO-CALIDAD

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Satisfacción del clima organizacional	Mensual	%	Empleados satisfechos con la comunicación interna /Total de empleados * 100%	INDICE= (45/45)*100% INDICE= 100,00% INDICE= 100,00%	ESTANDAR = 100% ÍNDICE = 100% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= 0,00%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
				100,00% = SATISFACTORIO		
				RANGO	CRITERIO	COLOR
				DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio					
DEL 9% AL 49%	Deficiente					
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. alcanzo el estándar establecido en cuanto al clima laboral satisfactorio por lo que auditoria no propone hallazgo			

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE SERVICIOS
 AÑO 2022

ÁREA: SERVICIOS
 TIPO: CUANTITATIVO-EFICIENCIA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Índice de retención de personal	Anual	%	(Total de empleados /Total de empleados al comienzo del periodo de estimación) * 100%	INDICE= (55/69)*100% INDICE= 82,28% INDICE= 8,50%	ESTANDAR = 10% ÍNDICE = 9% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= -1,50%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
<p>CRÉDITOS APROBADOS</p> <p>12% 10% 8% 6% 4% 2% 0% -2% -4%</p> <p>■ ESTANDAR = ■ ÍNDICE = ■ BRECHA=</p>				8,50% = SATISFACTORIO		
				RANGO	CRITERIO	COLOR
				DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio					
DEL 9% AL 49%	Deficiente					
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. alcanzo el estándar establecido en cuanto a la rotación de personal en el periodo por lo que se considera satisfactorio es decir que los empleados se encuentran satisfechos dentro de la institución, por lo que auditoria no propone hallazgo			

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
 CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE SERVICIOS
 AÑO 2022

ÁREA: SERVICIOS
 TIPO: CUANTITATIVO-EFICACIA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Porcentaje de capacitación de personal en periodo de estimación	Semestral	%	(Total de empleados capacitados /Total de empleados)* 100%	INDICE= (55/69)*100% INDICE= 76,27% INDICE= 79,89%	ESTANDAR = 100% ÍNDICE = 80% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= -20,11%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
<p>CRÉDITOS APROBADOS</p> <p>120% 100% 80% 60% 40% 20% 0% -20% -40%</p> <p>■ ESTANDAR = ■ ÍNDICE = ■ BRECHA=</p>				76,27% = POCO SATISFACTORIO		
				RANGO	CRITERIO	COLOR
				DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio					
DEL 9% AL 49%	Deficiente					
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. No alcanzo el estándar establecido en cuanto a capacitaciones constantes durante los últimos seis meses, por lo que considera poco satisfactorio de 76,27% por lo que auditoria propone HHI			

MARCAS:

⊖ La cooperativa no realiza constantemente capacitaciones al personal; auditoria propone **HHI**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



CÉDULA ANALÍTICA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE SERVICIOS
AÑO 2022

ÁREA: SERVICIOS
TIPO: CUANTITATIVO-EFICIENCIA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Porcentaje de Mujeres en Equipos de Liderazgo.	Anual	%	(Número de mujeres gerentes /Total gerentes)* 100%	INDICE= (3/7)*100% INDICE= 25,00% INDICE= 57,25%	ESTANDAR = 50% ÍNDICE = 28% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= -22,00%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
				57,25% = POCO SATISFACTORIO		
				RANGO	CRITERIO	COLOR
				DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio					
DEL 9% AL 49%	Deficiente					
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. No cumplió con el estándar establecido en cuanto a la inclusión de mujeres en equipo de liderazgo, por lo que considera poco satisfactorio de 57,25% por lo que auditoría propone HH2			

MARCAS:

☒ La cooperativa cuenta con un índice bajo de mujeres gerentes; auditoría propone **HH2**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
MATRIZ DE INSUMO
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE SISTEMAS
 AÑO 2022

INDICADORES DE GESTIÓN								
PROCESO	PROPÓSITO	TIPO	VARIABLE	NOMBRE	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD	VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
MANEJO DE INFORMACIÓN	Verificar una correcta manipulación de información.	EFICACIA	Personal	Cantidad de personal utilizados en la Cooperativa Pucara Ltda. en el año 2022	(Personal utilizado para manejo de información 2022 /Personal para manejo de información proyectados para el año 2022) *100%	100%	ANUAL	Personal de la entidad
ADECUADO RESPALDO INFORMÁTICO DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS	Adecuado respaldo informático de archivos informáticos	EFICIENCIA	Sistemas de Respaldo	Cantidad de sistema de respaldo utilizados en la Cooperativa Pucara Ltda. en el año 2022	(Sistemas de respaldo 2022 /Sistema de respaldo proyectados para el año 2022) *100%	100%	ANUAL	Sistema informático de la entidad

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
 CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE SISTEMAS
 AÑO 2022

ÁREA: SISTEMAS
 TIPO: CUANTITATIVO-EFICACIA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA	
Cantidad de personal utilizados en el manejo de información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. en el año 2022	Anual	%	(Personal utilizado para manejo de información 2022 /Personal para manejo de información proyectados para el año 2022)* 100%	INDICE= (1/3)*100% INDICE= 33,33% INDICE= 40,89%	ESTANDAR = 100% ÍNDICE = 41% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= -59,11%	
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		
				40,89% = POCO SATISFACTORIO		
				RANGO	CRITERIO	COLOR
				DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio					
DEL 9% AL 49%	Deficiente					
COMENTARIO DEL AUDITOR			La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. No cumplió con el estándar establecido en cuanto al manejo de información informática de la entidad, por lo que considera deficiente de 40,89% por lo que auditoría propone HH3			

MARCAS:

© Brecha desfavorable en el cumplimiento de manejo de información informática; auditoría propone **HH3**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUCARA LTDA.
 CÉDULA ANALÍTICA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL ÁREA DE SISTEMAS
 AÑO 2022

ÁREA: SISTEMAS
 TIPO: CUANTITATIVO-EFICACIA

NOMBRE	PERIODICIDAD	UNIDAD	FÓRMULA	CÁLCULO	BRECHA
Cantidad de sistemas de respaldo utilizados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. en el año 2022	Anual	%	(Sistemas de respaldo 2022 /Sistemas de respaldo proyectados en el año 2022)* 100%	INDICE= (1/1)*100% INDICE= 100,00% INDICE= 100,00%	ESTANDAR = 100% ÍNDICE = 100% BRECHA= (Índice-Estandar) BRECHA= 0,00%
INTERPRETACIÓN GRÁFICA			SEMAFORIZACIÓN		
			100.00% = POCO SATISFACTORIO		
			RANGO	CRITERIO	COLOR
			DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	
DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio				
DEL 9% AL 49%	Deficiente				
COMENTARIO DEL AUDITOR	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. cumple con el estándar establecido en cuanto al sistema de respaldo de información informática financiera, mostrando un criterio satisfactorio del 100,00%, por lo que auditoría no propone hallazgo.				

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
 AÑO 2022

REF/PT	N.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
C.1.3	1	La Cooperativa cuenta con un índice bajo de constantes capacitaciones al personal.	Políticas Internas Capacitaciones	No existe una planificación detallada sobre capacitaciones constantes al personal.	Falta de conocimiento profesional dentro de la institución.	Área de servicios: Supervisar que ejecute planes de capacitación mas constante. Jefe de áre de negocios: Realizar planes de capacitaciones más extensos.
C.1.4	2	La Cooperativa cuenta con un índice bajo de mujere gerentes	Políticas Internas Liderazgo	No se han realizado evaluaciones entre el personal femenino dentro de la entidad para ocupar cargos ejecutivos como de la gerencia.	Exclusión de mujeres en cargos mayores.	Jefe de área de servicios: Ejecutar evaluaciones para gerentes al personal femenino con el fin de que exista la igualdad de género.
D.1.1	3	Índice bajo en el cumplimiento del nivel de eficiencia en el área de sistemas, no cuenta con personal necesario para la gestión de este departamento.	La Cooperativa Pucara Ltda. no cuenta con un encargado de planta para el desempeño laboral de las funciones, incumpliendo el manual de funciones que exige la SEPS.	El cumplimiento de nivel de eficacia del área de sitemas es del 0% satisfactorio, existe un 100% de brecha desfavorable.	Incumplimiento de las actividades financieras informáticas.	Área de Sistemas: Contratar personal de planta para el área de sistemas que este preparado profesionalmente.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	YMIA	12/6/2023
REVISADO POR:	PPJE	19/6/2023

FASE IV

3.1.4 Informes finales

3.1.4.1 Informe de control interno

YEIZA CONSULTORIA S.A



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.

**INFORME CONFIDENCIAL DE
CONTROL INTERNO
2022**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Ambato, 10 de julio del 2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.

José Emilio Pila

Gerente General

Presente. -

De mi consideración:

Se ha efectuado la auditoria de gestión de las actividades administrativas, y como parte relevante se ha evaluado el control interno sobre la información del área de negocios, financiera, de servicios y el área de sistemas por el periodo comprendido en el año 2022. La administración, es parte primordial en la organización de esta manera se conserva un correcto control interno de las actividades diarias así como el cumplimiento de los objetivos de la entidad. La responsabilidad radica en expresar una opinión razonable sobre el análisis efectuado a los componentes que integran la auditoría de gestión.

El control interno de las actividades administrativas – financiera de una organización es un proceso trazado para suministrar seguridad razonable y verídica en relación con la confiabilidad de la información administrativa – financiera de acuerdo con las normas de contabilidad vigente en el país. El control interno de una entidad incluye las respectivas políticas y procedimientos que: se relacionan con el mantenimiento de registros adecuados de las transacciones y las disposiciones de los activos de la organización.

Debido a las limitaciones inherentes a todo el sistema de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades sin que sean detectados; también las proyecciones realizadas para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda volver inadecuado por los cambios en sus procesos.

En mi opinión la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA. conserva en todos sus aspectos el control interno de la información administrativa – financiera para el período auditado 2022 con guía en los criterios del COSO.

Conforme a la naturaleza de la acción de control realizada, los resultados se demuestran en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constituyen en el presente informe.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Iza', with a stylized flourish at the end.

Maribel Iza

FIRMA YEIZA CONSULTORIA S.A.



RESULTADO DEL EXAMEN

COMPONENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA. **ADMINISTRACIÓN DE RIESGO**

TÍTULO I: La empresa no refleja la contratación de un seguro el cual salvaguarde todos sus respectivos bienes.

Comentario: No se considera una contratación de un seguro el cual salvaguarde todos sus bienes, ya que la entidad no analiza las proformas considerables y no están actas todavía para una contratación de un seguro que sea viable y adecuado para la organización.

Conclusión: Incumplimiento del principio de control interno en cuanto a un seguro que salvaguarde los bienes de la entidad, pudiendo ocasionar pérdidas tanto económicas como de capital intelectual.

Recomendación:

- **Gerente:** Se realice la respectiva contratación de un seguro que salvaguarde los bienes de la entidad o a su vez realizar un plan de contingencia que sean adecuadas para cada circunstancia suscitadas por la empresa.

ACTIVIDADES DE CONTROL

TÍTULO II: La organización no ha realizado actualizaciones en su correspondiente plan estratégico.

Comentario: No se realiza periódicamente actualizaciones en el plan estratégico, debido a que su programación de realizar el plan estratégico es para tres años, lo que se encuentra una deficiencia en las actividades de la entidad.

Conclusión: No se cumple con una correcta funcionalidad de las actividades diarias de la empresa, tanto como para sus colaboradores y para la misma organización puede ocasionar una caída económica.

Recomendación:

- **Gerente:** Considerar necesario que el plan estratégico de la entidad tenga actualizaciones correspondientes por los menos cada año.

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

TÍTULO III: No se realiza cambios necesarios en cuanto a su misión, visión y objetivos institucionales.

Comentario: No se realiza periódicamente cambios necesarios en cuanto a su misión, visión y objetivos institucionales, debido a que su plan estratégico es programado para tres años, esto puede ocasionar un enfoque desfavorable para la imagen de la entidad.

Conclusión: Incumplimiento del principio de supervisión en cuanto al acceso de información de la entidad.

Recomendación:

- **Gerente:** Añadir políticas de control para las actividades de supervisión, utilizando un enfoque colaborativo de todos los empleados para el cumplimiento y metas de la organización.

COMPONENTE: ÁREA DE NEGOCIOS

AMBIENTE DE CONTROL

TÍTULO IV: No se contemplan metas fijas establecidas dentro del área.

Comentario: No existe metas fijas establecidas dentro del área, debido a que se consideran los constantes cambios externos e internos que podrían ocasionar drásticamente en las actividades cotidianas del área.

Conclusión: No cumple con el principio basado en el ambiente de control en cuanto al estilo operativo, considerando que cada área debería considerar metas a largo plazo.

Recomendación:

Jefe Área de Negocios: Elaborar metas fijas con planes más eficientes y detallados correctamente.

COMPONENTE: ÁREA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE RIESGO

TÍTULO V: La empresa no cubre con facilidad la necesidad interna ante la ausencia de algún trabajador por enfermedad o calamidad.

Comentario: El área no existe un plan de acción eficiente para cubrir la ausencia de algún trabajador, debido a la negligencia del personal.

Conclusión: No cumple el principio del control interno en base a la evaluación de riesgo de identificación y manejo de los cambios.

Recomendación:

Jefe de área de servicios: Verificar el plan de acción para cubrir la ausencia de los empleados de la entidad.

COMPONENTE: ÁREA DE SISTEMAS

ACTIVIDAD DE CONTROL

TÍTULO VI: En la empresa no se ha evaluado de forma periódica el grado de cumplimiento de los objetivos con indicadores de gestión.

Comentario: No se ha establecido indicadores de gestión que permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, lo que ocasiona negligencia en las actividades operativas de la institución.

Conclusión: Incumple el principio de control interno en base al informe coso; Actividades de control #3 selecciona y desarrolla actividades de control.

Recomendación:

Jefe de Sistemas: Considerar aplicar indicadores de gestión en los procesos realizados para medir el grado de rendimiento en el área de sistemas.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

TÍTULO VII: La empresa no realiza control de información de actividades según el manual de funciones.

Comentario: No realizan control de información de actividades según el manual de funciones, debido a que los colaboradores no muestran el interés de conocer las políticas y manuales establecidas por la entidad.

Conclusión: No cumple con el principio de control interno en base a la información y comunicación en calidad de información en el área de sistemas

Recomendación:

- **Jefe de Sistemas:** Realizar capacitaciones en donde los colaboradores participen y tengan conocimiento de la información interna de la organización, así como los manuales y políticas.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Iza', with a stylized flourish underneath.

Maribel Iza

FIRMA YEIZA CONSULTORIA S.A.

YEIZA CONSULTORIA S.A



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.

**INFORME GENERAL
AUDITORÍA DE GESTIÓN
2022**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Ambato, 10 de julio del 2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUCARA LTDA.

José Emilio Pila

Gerente General

Presente. -

De mi consideración:

Se ha realizado la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. sobre la información del Área de negocios, financiera, servicios y sistemas por el período comprendido en el año 2022.

La evaluación se efectuó de acuerdo con las Normas Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener información y documentación verídica y que estas no tengan información errónea, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigente, normas y políticas aplicables.

Conforme a la naturaleza de la acción de control realizada, los resultados se demuestran en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constituyen en el presente informe.

Atentamente,



Maribel Iza

FIRMA YEIZA CONSULTORIA S.A.

**Motivo de la Auditoría**

La Auditoria dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. tiene como objetivo evaluar la gestión de los procesos operacionales que cumple la organización de esta.

Objetivo de la Auditoría

Efectuar una Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda. para la verificación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad en los servicios y operaciones.

Alcance de la Auditoría

La auditoria dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda. consiste en:

- Examinar la existencia de planes estratégicos para el cumplimiento de metas institucionales.
- Medir la eficiencia, eficacia, economía y calidad en las actividades institucionales para la verificación del manejo de sus recursos.
- Evaluar el cumplimiento y desempeño de las actividades en cada área.

Base Legal

Según lo Establecido por la base legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucará Ltda., todas las disposiciones legales a las cuales se rigen la empresa son las siguientes:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Código de Trabajo.
- Ley de Seguridad Social.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario.
- Código Tributario.
- Reglamento a la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario



RESULTADO DE EXAMEN

ÁREA DE SERVICIOS

TÍTULO I: Índice bajo de capacitaciones al personal

Comentario: Existe un índice por debajo del 76.27% en cuanto a la capacitación de personal, debido a que no hay un cronograma ni planes donde se detalle la planificación, sobre las retroalimentaciones constantes a todo el personal del área.

Conclusión: No cumple una de las normas internas en cuanto a capacitaciones constantes del personal, ocasionando falta de capacidad profesional dentro de la entidad por parte del personal.

Recomendación:

- **Jefe de área de servicios:** Supervisar que existan estrategias de capacitaciones para el área y crear planes de capacitaciones que sean más extensos.

TÍTULO II: Índice bajo de mujeres gerentes.

Comentario: La cooperativa cuenta con un índice bajo de mujeres gerentes, ya que no se han establecido exámenes entre el personal femenino dentro de la institución, para ocupar cargos ejecutivos mayores y promoción o ascensos para las mujeres.

Conclusión: Se incumple una de las políticas internas de liderazgo e inclusión de la entidad, lo que ocasiona exclusión de las mujeres en el manejo de un cargo mayor como gerentes.

Recomendación:

- **Jefe de área de servicios:** Aplicar evaluaciones para gerentes al personal femenino para que exista igualdad y cumplir con las políticas y normas internas de la cooperativa.

ÁREA DE SISTEMAS

TÍTULO III: Índice bajo en el cumplimiento del nivel de eficiencia en el área de sistemas, no cuenta con personal necesario para la gestión de este departamento.

Comentario: Existe una brecha desfavorable del 100%, en el cumplimiento de la eficiencia, ya que no cuenta con personal necesario, la institución no cuenta con un personal de planta para el área, incumpliendo el manual de funciones que exige la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Conclusión: El cumplimiento del nivel de eficacia del área de sistemas es de 0% satisfactorio, existiendo un 100% de brecha desfavorable, no cuenta con personal necesario, el cual este encargado para el cumplimiento de funciones en el área, lo que ocasiona el incumplimiento de actividades de esta.

Recomendación:

- **Jefe Área de Sistemas:** Tomar en cuenta la contratación de personal de planta para el área de sistemas.

Atentamente,



Maribel Iza

FIRMA YEIZA CONSULTORIA S.A.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Una vez realizada la evaluación, dando cumplimiento al primer objetivo, en lo que respecta al desarrollo de la planificación preliminar de la institución. Se obtiene un nivel de riesgo inherente de 9.09% y un nivel de confianza de 90.91% son resultados favorables para la entidad. A su vez la evaluación de sus áreas representa un resultado positivo, donde el área de negocios, financiera, y de servicios representan un nivel de confianza elevado del 95% lo que logra ventaja en el control interno de la empresa, en cuanto al área de sistemas existe un nivel de confianza de 87.50% lo que conlleva un riesgo inherente de 12.50% , sin embargo es un riesgo desfavorable para la institución y es necesario que la cooperativa tome medidas para prevenir grandes riesgo en el sistema informático de la entidad. Finalmente la Cooperativa Pucara Ltda. mantiene una visión competitiva en crecimiento, que beneficia al desarrollo económico.
- De acuerdo con el segundo objetivo del presente proyecto, dentro de la auditoría de gestión se realiza la medición de eficiencia, eficacia, economía y calidad de las áreas de negocios, financiera, servicios y sistemas de la institución a través de la aplicación de indicadores de gestión con base a plan estratégico institucional con enfoque de CMI, en su mayoría se obtuvo resultados y brechas satisfactorias logrando la meta del 100%, sin embargo, existe índices que no cumplen el estándar y se denota un resultado poco favorable y brechas significativas. El índice de capacitación del personal y el cumplimiento de manuales y políticas institucionales representan un resultado poco satisfactorio cumpliendo solo el 76.27%. El índice de personas que maneja el sistema informático representa una brecha del 59.11%, dando como resultado deficiente, lo cual no se cumple con la meta establecida para esta área. Finalmente se concluye que casi todos los resultados obtenidos existen un déficit de retroalimentaciones hacia los

colaboradores y a su vez el manejo de los sistemas informáticos ocasiona un riesgo moderado con un porcentaje del 75.56%.

- Se realiza el informe de auditoría de gestión donde se da a conocer de forma detalla todos los hallazgos que fueron encontrados en la fase de ejecución, donde se muestra que existe riesgo ante la falta de capacitaciones en cuanto al personal de la entidad y al sistema informático. Por lo que se realizó conclusiones y recomendaciones respectivas, con el propósito de brindar a la institución medidas preventivas, detectivas y correctivas que permitan mitigar riesgos que pueden a la larga perjudicar las actividades, sus activos de información y la gestión de su institución, así como, contribuyan a mejorar la toma de decisiones, alcanzando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

4.2 Recomendaciones

- Realizar continuamente capacitaciones a los colaboradores de las diferentes áreas, así como también contratar y designar personal capacitado para el manejo correcto del sistema informático, para el mejoramiento del desempeño individual como colectivo, con el fin de incrementar la ventaja competitiva de la organización.
- Aplicar indicadores de gestión de acuerdo con las necesidades de cada área de la institución, y de esta manera evaluar si los recursos de la cooperativa se están aprovechando de forma correcta, así como también el desempeño laboral y competencias de su personal, contribuyendo como una herramienta para la toma de decisiones que favorezcan al crecimiento económico tanto interno como externo de la organización.

- Continuar con la aplicación de planes estratégicos, manuales y políticas internas y verificando su cumplimiento operativo en la administración de la entidad, ya que es necesario un ambiente de control adecuado que nutra las actividades diarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, V. (2016). La auditoría de gestión y sistemas de evaluación. *cofin habana*, 12. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200001
- Arias, G. (2018). Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua. *Uleam*, 50. Obtenido de <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Armas García , R. (2008). *Auditoría de gestión conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela. Obtenido de https://www.academia.edu/35713004/Auditoria_de_Gestion
- Beltrán Rodríguez, C. A. (2020). Auditorías de valor al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en empresas de transporte terrestre de carga seca. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 59-73. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5604/560467941005/560467941005.pdf>
- Bombón, D., & Pacheco, F. (2021). Impacto económico de las cooperativas de ahorro y crédito de tipo cerrada en los empleados de instituciones y empresas públicas y privadas. *Revistas.uta*, 6. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1064>
- Cantos , M. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *TeloS*, 422-448. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/html/>
- Constanza, E. (2019). La Auditoría de Gestión, conceptos, origen y evolución. *Universidad Libre de Colombia*, 31. Obtenido de <https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>
- Cubero , T. (2020). Manual de auditoría de gestión Enfoque empresarial y de riesgos. *Universidad de Azuay*, 290. Obtenido de <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf>
- Cuellar. (2009). *Auditoría de gestión*. Manta: Uleam. Obtenido de <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

- De Armas García, R. (2008). *Auditoría de gestión conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela. Obtenido de [http://instipp.edu.ec/Libreria/libro/LIBRO-AUDITORIA-DE-GESTION-pdf%20\(1\)concepto%20y%20metodos%20.pdf](http://instipp.edu.ec/Libreria/libro/LIBRO-AUDITORIA-DE-GESTION-pdf%20(1)concepto%20y%20metodos%20.pdf)
- Demelza , M. (2017). Gestión Organizacional. *Areandina*, 99. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326423934.pdf>
- Franklin . (2007). Auditoria de gestión en un enfoque intelectual para las instituciones. 11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/html/>
- Garcías, A. (2018). Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua. *Uleam*, 50. Obtenido de <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- González Cruz, E., & Hernández Pérez, G. (2020). Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. *Ingeniería Industria*, 152-163. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360441056005.pdf>
- Gutiérrez Garzón, L. (2010). La auditoría de información como herramienta de Evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos. *Biblios*, 14-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16101604.pdf>
- Lafuente, A. (2016). Control Interno-COSO. *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/que-es-coso/>
- Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez , G. (2021). Importancia dela auditoría de gestión como herramienta demejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 14. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2723/2748>
- LOCGE. (2002). Ley Orgániza de Control General del Estado. *Lexis*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Macías, D. R. (2022). Incidencia del control interno en el desarrollo organizacional. *Digital Publisher*, 16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8507241.pdf>
- Mejías, N. (2017). Auditoría de Gestión Integral. Nuevos aportes para la evaluación y el control de la planificación institucion. *Documentos y Aportes en Administración*

- Pública y Gestión Estatal*, 193-195. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3375/337554400008.pdf>
- Mendoza , W., Garcia , T., Delgado , M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de la ciencia*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Morales , A. (2015). Auditoría de gestión. *Cofae*, 55-214. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_pres_aud_ges_2014.pdf
- Obaco, E., Delgado , K., & García , X. (2019). Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas en Instituciones Religiosas sin Fines de Lucro. *South Florida Journal of Developmen*, 540-557. Obtenido de <https://ojs.southfloridapublishing.com/>
- Peralta. (2014). *Auditoría de Gestión*. Manta: Uleam. Obtenido de <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Poveda , G., Erazo, E., & Neira , G. (julio de 2017). Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Prado. (2022). La auditoría como un proceso de certeza para una amplia evaluación de control de gestión en los procesos operacionales. *South Florida Journal of Development*, 557. Obtenido de <https://ojs.southfloridapublishing.com>
- Quintero , A., & Fernández, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Cofin Habana*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200001
- Redondo, R., Llopart , X., & Duran , D. (1996). Auditoría de gestión. *Universidad de Barcelona*, 14. Obtenido de https://www.caucruz.com.bo/imagen/biblioteca/tNNyF2QuyMTMG_qpCdvDcfh0agSW7FVZ.pdf

- Rivera , D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*.
Obtenido de <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Solidaria, S. d. (2021). *Rendición de cuentas 2021*. Superintendencia de Economía Popular y Socidaría. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-Rendicion-de-Cuentas-2021.pdf>
- Vásquez Giler , M., & Pinargote Vásquez , N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Velásquez. (2019). El motivo de auditoría de gestión en sus diferentes niveles. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/html/>
- Villardefrancos Álvarez, M., & Rivera, Z. (2021). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 53-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>
- Zambrano , G., Álvarez , D., & Yoza, N. (2021). LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS, REALIDADES Y PERSPECTIVAS. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 127-140. Obtenido de zambrano-gregory1247@unesum.edu.ec
- Zambrano, L., & Gilces, C. (2020). La auditoría y su influencia en el control de las actividades realizadas por las empresas. *Quipukamayoc*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/17099>

ANEXOS

N°	Preguntas
1	¿El efectivo que se maneja en caja se encuentra debidamente custodiado? Si o No y ¿por qué?
2	¿La estructura organizacional de la institución es adecuada para la identificación de departamentos que permita hacer un seguimiento de las actividades de los mismo? ¿Si o No?
3	¿El reglamento interno de la cooperativa hace referencia a las normas que deben ser cumplidas por sus colaboradores?
4	¿Qué tipos de estrategias utiliza la cooperativa para mantener continuidad en el mercado?
5	¿La cooperativa evalúa el desempeño laboral del personal en aspectos como: habilidades, aptitudes relaciones con compañeros y responsabilidad en las áreas asignadas a cada uno de ellos? ¿Si o No?
6	¿Cómo mide la organización el nivel de satisfacción del cliente?
7	¿El personal de cada área se encuentra capacitado y aportan conocimiento para mejorar su desempeño laboral y lograr los objetivos institucionales? ¿Si o No?
8	¿La cooperativa tiene establecido un plan de capacitación continua para cada una de las áreas de negocio? ¿Si o No?
9	¿Cuenta la cooperativa con procesos estratégicos que ayuden a la optimización de recursos?
10	¿Cómo es el proceso de selección del personal para su contratación?
11	¿Usted considera importante la aplicación de la auditoria de gestión en la cooperativa? Si o No
12	¿Cómo valora la institución la eficiencia, eficacia, economía y calidad en las áreas de negocios?
13	¿El plan estratégico que maneja la institución permite evaluar las actividades determinando el grado de eficiencia, eficacia y calidad conduciendo a las recomendaciones que permita tomar decisiones adecuadas?

CUESTIONARIO			
N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Ambiente de Control			
1	¿La organización posee un código de ética?		
2	¿La organización tiene establecido un plan operativo anual?		
3	¿Dentro de la organización, se cuenta con un plan estratégico correctamente establecido?		
4	¿La institución difunde su misión y visión en cada uno de sus departamentos?		
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y responsabilidades para cada uno de sus departamentos?		
6	¿La empresa posee una estructura organizacional bien establecida?		
7	¿La empresa evalúa de forma periódica al personal con el fin de conocer sus habilidades, desempeño y competencias?		
8	¿La cooperativa cumple con lo establecido en la norma para realizar los procedimientos contables?		
Administración de Riesgos			
9	¿Las actividades relevantes de la empresa poseen planes de recuperación en caso de desastres?		
10	¿Dentro de los departamentos de la empresa se promueve la cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable de los procesos?		
11	¿La institución ha aplicado alguna estrategia adicional para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que se expone la organización para el cumplimiento de sus objetivos?		
12	¿La institución tiene contratado un seguro para salvaguardar sus bienes?		
13	¿Se contrata personal especialmente capacitado para evitar riesgos que perjudiquen a la empresa?		
14	¿La cooperativa monitorea constantemente la cartera de crédito?		
Actividades de Control			
15	¿Se realiza de forma periódica actualizaciones en su correspondiente plan estratégico?		
16	¿La empresa ha establecido indicadores de gestión que evalúen sus metas y objetivos establecidos?		
17	¿La empresa ha desarrollado un respectivo análisis FODA?		
18	¿Para la medición de cumplimiento de metas y objetivos, la empresa posee personal especializado?		
19	¿La cooperativa cuenta con políticas para el manejo de cartera de crédito?		
20	¿Se mide el cumplimiento de objetivos y metas institucionales?		
21	¿La organización realiza control de información de acuerdo con la SEPS?		
Información y comunicación			
22	¿La administración de la empresa presenta de forma oportuna información financiera?		
23	¿Los sistemas de información establecidos en la empresa son seguros?		
24	¿Los sistemas de información de la empresa permiten la rápida y eficaz toma de decisiones?		
25	¿Se ha establecido líneas de información y comunicación con el personal para difundir los objetivos, metas y funciones?		

26	¿Dentro de la empresa los registros financieros se encuentran debidamente actualizados?		
27	¿Suministra información correspondiente a la UAFE?		
28	¿La cooperativa reporta información en el tiempo establecido a la SEPS?		
Supervisión y Seguimiento			
29	¿La empresa ha sido auditada con anterioridad?		
30	¿En la empresa se realiza un seguimiento de forma periódica al cumplimiento de los objetivos estratégicos?		
31	¿La empresa realiza ajustes respectivos de su misión, visión y objetivos como mínimo una vez al año?		
32	¿Se da seguimiento a las recomendaciones establecidas por la SEPS en cuanto a las revisiones realizadas por la misma?		
33	¿La cooperativa constata la información física con información contable?		